

UNIVERZA V LJUBLJANI

Fakulteta za socialno delo

DIPLOMSKA NALOGA

**SOCIALNA OSKRBA NA DOMU
Z VIDIKA UPORABNIKOV**

Mentor: doc. dr. Jana Mali

Lidija Lampe

Ljubljana 2014

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Lidija Lampe

Naslov: Socialna oskrba na domu z vidika uporabnikov

Kraj: Ljubljana Leto: 2014

Št. strani: 114 Št. slik: 1 Št. tabel: 5 Št. prilog: 4 (št. strani 142; dostopno na priloženem cd)

Mentor: doc.dr. Jana Mali

Ključne besede: socialna oskrba na domu, skupnost, stari ljudje, potrebe, socialna oskrbovalka

Povzetek:

V diplomski nalogi sem se osredotočila na doživljanje starih ljudi, ki so vključeni v storitev socialne oskrbe na domu. Intervjuvala sem enajst uporabnikov, ki živijo v skupnosti in prejemajo storitev oskrbe, ki se izvaja v okviru Doma starejših Rakičan. Zanimalo me je, kakšni so njihovi razlogi za vključitev v storitev socialne oskrbe, na kakšen način so se vključili v storitev, kakšne so njihove socialne mreže in neformalni viri pomoči, kako socialna oskrba odgovarja na njihove potrebe. Raziskovala sem, kako uporabniki vidijo in doživljajo storitev, v čem vidijo njen pomen, kako doživljajo odnos s socialno oskrbovalko ter kakšne so prednosti in pomanjkljivosti storitve. Vključila sem tudi vprašanja o poznavanju in mnenju uporabnikov o možnih drugih oblikah oskrbe za stare. Ugotovila sem, da se ljudje za storitev odločajo iz zdravstvenih razlogov ter zaradi nezmožnosti samostojne oskrbe. S storitvijo so brez izjeme zadovoljni, socialna oskrbovalka pa predstavlja pomemben del njihove socialne mreže. Socialna oskrba jim omogoča, da lahko živijo v skupnosti in tako nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu ali pa prestavi njihovo odločitev za odhod v dom za stare na poznejši čas. Uporabniki vidijo pomen storitve predvsem v olajšanju njihovega vsakodnevnega življenja, ohranjanju dotedanjega načina življenja in socialnih stikov. Ker imajo uporabniki socialne oskrbe zelo negativno mnenje o institucionalnem varstvu, predlagam, da dom za stare poskuša tudi njih vključevati v svoje dejavnosti in dogodke. Na ta način lahko zmanjšamo stiske, ki bi jih uporabniki socialne oskrbe doživljali ob njihovem morebitnem prehodu v dom za stare.

Title: Social home care from the perspective of users

Key words: social home care, community, older people, needs, social home carer

Abstract:

The thesis focuses on how older people experience service of social home care. I have interviewed eleven users who live in the community and receive social home care service provided by the home for older people, Dom starejših Rakičan. I wanted to find out why people decided for the social home care service, where they got the information, the quality of their social network and informal sources of support, the ways of how social home care responds to their needs. I discovered how users perceive and experience social care, what it means to them, how the relationship with home care worker is being perceived and what are the advantages and disadvantages of social home care. The questions of the users' familiarity with other possible forms of care for the older people and the perception of them have also been included. The conclusion is drawn that people decide for the service due to medical reasons and inability of self-care. They are, without exception, satisfied with the service and their social home carer represents a significant part of the social network. Social care enables them to live in the community thus replacing the need for institutional care and postponing their decision for home for the older people till later time. The users perceive the importance of the service mainly in comforting their everyday life, maintaining their lifestyle and social contacts. As users of social home care express highly negative opinion on institutional care, I suggest that homes for the older people attempt to include in their activities and events these users also. In this way the stress experienced by a possible relocation of users in institutional care can be reduced.

UNIVERZA V LJUBLJANI

Fakulteta za socialno delo

DIPLOMSKA NALOGA

**SOCIALNA OSKRBA NA DOMU
Z VIDIKA UPORABNIKOV**

Mentor: doc. dr. Jana Mali

Lidija Lampe

Ljubljana 2014

PREDGOVOR

Človek in družba se nenehno soočata z novimi izzivi. Eden takšnih je naglo naraščanje deleža starih ljudi in vse večja odtujenost med generacijami. V preteklosti so bile mlada, srednja in stara generacija med seboj tesno povezana v družbi in skupnosti, tako da stari ljudje niso bili osamljeni in odrinjeni na rob dogajanja. Današnje življenjske razmere pa ne dopuščajo, da bi se na stara leta zanašali samo na sorodnike in sosede. Demografske spremembe in z njimi povezano staranje prebivalstva ter organizacija oskrbe starih ljudi so prav gotovo eden večjih izzivov za sodobno družbo. Ob uveljavljenem načinu institucionalne oskrbe prihajajo v zadnjem času v ospredje tudi druge oblike oskrbe za stare, ki so usmerjene v skupnost. Pri tem ima socialna oskrba na domu eno od pomembnejših vlog v slovenskem prostoru.

Stari ljudje so se mi vedno zdeli zanimivi. Že v otroštvu, ko sem vsako poletje preživljala na kmetiji od babice in dedka, sem z največjim navdušenjem poslušala njuna pripovedovanja o dogodivščinah iz mladih dni. Danes se mi stari ljudje zdijo dragocen vir izkušenj, spoštujem jih zaradi življenjske modrosti in vsega, kar so preživeli. Ker se dobro počutim v družbi starih ljudi in me njihove zgodbe zanimajo, sem v tretjem in četrtem letniku študija socialnega dela opravljala obvezno prakso v domu za stare. Imela sem priložnost spoznati delo na terenu, ko sva z vodjo storitve socialne oskrbe na domu obiskali nekaj uporabnikov na njihovih domovih. Ob tem mojem prvem stiku z uporabniki socialne oskrbe na domu, sem dobila idejo, da bi prav oni lahko postali tema moje diplomske raziskave. Na ta način bi lahko od bliže spoznala, kako živijo, kakšne so njihove potrebe, kakšni dogodki v življenju so jih privedli do odločitve za socialno oskrbo na domu.

V diplomski nalogi sem se tako osredotočila na uporabnike, ki živijo v skupnosti in prejemajo socialno oskrbo na domu. Želela sem ugotoviti, kako socialno oskrbo na domu doživljajo in vidijo uporabniki te storitve. Pri tem me je zanimalo, kakšni so njihovi razlogi za uporabo socialne oskrbe na domu, njihove socialne mreže in viri neformalne pomoči, kako doživljajo socialno oskrbo na domu, kako socialna oskrba na domu odgovarja na njihove potrebe, kako doživljajo odnos s socialno oskrbovalko in kakšne so po njihovem mnenju prednosti ter slabosti storitve. Zajeta so bila tudi vprašanja, ki se nanašajo na predloge in želje uporabnikov glede zagotavljanja socialne oskrbe na domu in izboljšanja kvalitete ter njihovo mnenje o drugih možnih oblikah oskrbe za stare ljudi.

Ker gredo mednarodni trendi v smeri deinstitucionalizacije oskrbe za stare ljudi in ker si tudi Slovenija že več let v skladu z nacionalnimi programi socialnega varstva prizadeva pospešiti ta proces, ima socialna oskrba na domu eno ključnih vlog, za socialno delo je torej izredno zanimiva. Storitve skupnostne oskrbe napram institucionalnim postavljajo posameznika ali posameznico v ospredje in kot kot temeljno enoto organizacije oskrbe. Raziskava, ki je bila opravljena na podlagi intervjujev z uporabniki, nam daje možnost poglobljenega uvida v potrebe in želje posameznega uporabnika in v tem smislu lahko ugotovitve raziskave služijo pri razvijanju programa socialne oskrbe na domu ter na nek način prispevajo k iskanju boljših odgovorov na potrebe starih ljudi, ki potrebujejo oskrbo.

Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Jani Mali, ki mi je svetovala in me usmerjala pri nastajanju diplomske naloge. Prav tako se zahvaljujem socialni delavki, vodji storitve socialne oskrbe na domu v Domu starejših Rakičan, ga. Vlasti Glavač za pomoč pri poteku raziskave, ter vsem intervjuvanim ljudem, ki so me prijazno sprejeli v svoj dom in mi zaupali svoje življenjske zgodbe.

Ne nazadnje, hvala vam, Boštjan, Vito in Niko, da ste s potrpežljivostjo prenašali mojo vpetost v študij in me spodbujali, da sem vztrajala do konca.

KAZALO

KAZALO	1
1. TEORETSKI UVOD.....	2
1.1 STARANJE PREBIVALSTVA.....	2
1.2 POTREBE V STAROSTI IN DOLGOTRAJNA OSKRBA	5
1.3 SOCIALNE MREŽE.....	10
1.4 ŽIVLJENJE V INSTITUCIJI – ŽIVLJENJE V SKUPNOSTI.....	16
1.5 POMEN DRUŽINE PRI OSKRBI STAREGA ČLOVEKA	22
1.6 FORMALNE OBLIKE POMOČI STARIM LJUDEM	25
1.7 ZAKONSKE PODLAGE IN PREDPISI, KI UREJAJO SOCIALNO OSKRBO NA DOMU	30
1.8 ZNAČILNOSTI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU	37
1.9 RAZVOJ STORITVE SOCIALNE OSKRBE NA CSD MURSKA SOBOTA	42
2. PROBLEM.....	48
3. METODOLOGIJA.....	50
3.1 VRSTA RAZISKAVE.....	50
3.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV.....	50
3.3 POPULACIJA IN VZOREC.....	51
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	53
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV.....	54
4. REZULTATI.....	62
4.1 RAZLOGI ZA UPORABO SOCIALNE OSKRBE NA DOMU.....	63
4.2 SOCIALNA OSKRBA NA DOMU KOT ODGOVOR NA POTREBE UPORABNIKOV	69
4.3 DOŽIVLJANJE SOCIALNE OSKRBE NA DOMU	75
4.4 ISKANJE BOLJŠIH ODGOVOROV SOCIALNE OSKRBE NA DOMU NA POTREBE UPORABNIKOV...	82
5. RAZPRAVA.....	90
6. MSKLEPI.....	104
7. PREDLOGI.....	107
8. MLITERATURA.....	109
9. POVZETEK	114
10. PRILOGE	115

1. TEORETSKI UVOD

1.1 STARANJE PREBIVALSTVA

O staranju prebivalstva govorimo takrat, ko se delež prebivalcev, starih nad 65 let povišuje glede na celotno prebivalstvo. Hitro staranje prebivalstva in sočasno zmanjševanje deleža mladega prebivalstva v sodobnem zahodnem svetu povzročata številne spremembe v (do)zdaj dokaj stabilnih ureditvah. Hkrati s podaljševanjem življenja, napredkom medicine, zmanjševanjem deleža aktivnega prebivalstva in večanjem deleža od pomoči odvisnih oseb smo priče spremembam v družinskih razmerah in medgeneracijskih odnosih (Mali 2013: 57).

S povečanjem deleža starejšega prebivalstva smo postali pozorni na pojave, ki spremljajo starost, staranje in stare ljudi. Ko dandanes javno govorimo o starosti, pogosto omenjamo demografske spremembe, ki jih nekateri poimenujejo tudi demografski preplah. Povečevanje deleža starejših ljudi med prebivalstvom posameznih držav sveta je posledica specifičnega pojava moderne družbe, to je demografskega prehoda z visokih na nizke stopnje rodnosti in smrtnosti (ibid.).

Po predvidevanjih bo do leta 2050 prvič v zgodovini število starejših v svetu preseglo število mladih. Vsaki deseti človek je danes že star 60 let ali starejši; do leta 2050 bo po napovedih OZN toliko star vsak peti človek, do leta 2150 pa vsak tretji (Vertot 2008: 10). Bolj kot samo število prebivalstva je za socialni in ekonomski razvoj pomembna njegova starostna sestava, ki pa bo se še naprej spreminjala v smeri staranja. Povečal se bo delež starih, zniževal delež odraslih in nadaljevalo se bo zniževanje deleža mladih (Šircelj 2009: 38-40).

Izraz staranje prebivalstva ali demografsko staranje razumemo kot proces, v katerem se spreminja starostna sestava prebivalstva tako, da se povečuje delež starih. To je ravno nasprotno od procesa, ko se starostna sestava spreminja s povečevanjem mladih, kar imenujemo pomlajevanje prebivalstva. Najpogosteje uporabljen pokazatelj staranja prebivalstva je delež starega prebivalstva: število starih ljudi primerjamo s celotnim številom prebivalstva, pokazatelj pa je enostaven in lahko razumljiv. Publikacije Združenih narodov kot stare opredeljujejo tiste, ki so stari 60 let ali več, kljub temu da Demographic Yearbook Združenih narodov že od srede sedemdesetih let naprej objavlja ocene starostne sestave prebivalstev sveta, velikih regij in regij za tri starostne skupine : 0-14 let, 15-64 let in 65 in več let. Kljub dolgoletnemu uvrščanju med starejše ob starosti 60 ali več let, se je ta prag

zaradi podaljševanja življenjske in delovne dobe sčasoma dvignil na 65 let, obenem pa starost 65 let v večini evropskih držav pomeni prehod iz ekonomsko aktivnega življenja v upokojitev (op. cit.: 15-16)

Sodobne družbe se starajo. Vedno več je starejših ljudi, ki dočakajo vse višjo starost (Filipovič Hrast 2011: 7), vendar razlog staranja prebivalstva ni le v podaljšani življenjski dobi, temveč tudi v nezadostnem številu rojstev (Novak 1999: 126).

Prebivalstvo Slovenije že dlje časa sodi med stara prebivalstva. Fazo mladega prebivalstva je zapustilo že okrog leta 1870, v prihodnjih desetletjih pa se bo ob nadaljnji nizki rodnosti vse bolj približalo fazi pretiranega staranja (Šircelj 2009:18). V Sloveniji je leta 2008 je delež prebivalcev starih 65 let ali več znašal 16,4 odstotke, delež prebivalcev mlajših od 15 let pa je znašal 14 odstotkov. Indeks staranja, ki predstavlja razmerje med številom oseb, starih 65 let ali več in številom oseb, mlajših od 15 let, je dosegel vrednost 117,6, kar pomeni, da je na 100 oseb mlajših od 15 let, v državi prebivalo skoraj 118 oseb, starih 65 let ali več. Tudi med občinami v Pomurju, v regiji Doma starejših Rakičan (v okviru katerega je potekala moja raziskava), imamo po statističnih podatkih iz leta 2008 pet občin, ki imajo izrazito visok indeks staranja – višji od 160. Take občine so občina Grad, Gornji Petrovci, Šalovci, Hodoš in Lendava (Statistični urad Republike Slovenije 2013).

Na podlagi projekcij prebivalstva Slovenije 2001-2036, ki napovedujejo zelo izrazit proces staranja prebivalstva, lahko predvidevamo, da bo leta 2036 pri konstantni rasti prebivalstva skoraj četrtnina vsega prebivalstva v Sloveniji starih 65 let in več, medtem ko ostale variante rasti kažejo ta delež celo večji kot 26 % (Malačič 2003: 178).

Pod vplivom nizke stopnje rodnosti in daljšanja življenjskega obdobja se prebivalstvo Slovenije vse bolj stara, ob tem pa se spreminja sistem blaginje. Zmanjšujejo se prispevki države pri zagotavljanju storitev oskrbe za starejše, povečujejo pa se zahteve po prenosu storitev na druge sektorje, kot so družina, trg in civilna družba. Hkrati pa se spreminjajo tudi oblike storitev pri oskrbi starih ljudi; poleg teženj po nadaljnjem zagotavljanju institucionalne oskrbe se uveljavljajo tudi druge oblike, povezane z vzdrževanjem kakovostnega življenja starih ljudi v domačem okolju (Černič Istenič 2013: 43).

Da se razvita svetovna gospodarstva soočajo z demografskimi spremembami je znano že dolgo časa, posebej nazorno pa je na demografske težave opozorila Evropska komisija leta 2005 z izdajo knjige o demografskih spremembah in prihodnjih nalogah z naslovom Zelena knjiga »Odziv na demografske spremembe: nova solidarnost med generacijami« (Evropska komisija 2005). V uvodu poudarja, da se Evropa danes srečuje z demografskimi spremembami, ki so po svojem obsegu in teži brez primere. V zgoščenem tekstu tega evropskega političnega dokumenta lahko razberemo štiri sklope najtežjih nalog za skladen razvoj in ohranitev evropskega prebivalstva (Ramovš 2006: 6-7):

1. Dvig rodnosti na raven ohranitve evropskih narodov
2. Uspešnejše vključevanje mladih v družbeno delitev dela
3. Daljša aktivnost srednje in tretje generacije v družbeni delitvi dela
4. Skrb za oskrbo onemoglih starih

V obdobju otroštva zdajšnjih starih ljudi so za onemogle stare ljudi skrbeli izključno v ožji družini ali s pomočjo sosedov. Današnje življenjske razmere in miselnost sta se glede navedenega zelo spremenili; družin, kjer bi skupaj živele tri generacije, je malo. Tudi življenjski ritem je drugačen, mlajša generacija je skoraj ves dan zdoma, šola, služba in druge obveznosti zahtevajo veliko časa in energije. T.i. tretjo generacijo pogosto opisujemo kot samostojno- kar je še posebej povezano z materialnim imetjem (pokojnine in lastno imetje), ob tem pa je nemalo posameznikov tretje generacije, ki poudarjajo, da nočejo biti mlajšim v nadlego (Ramovš 2006: 22).

Tako drugod po Evropi kot pri nas, je v povprečju materialna preskrbljenost za stara leta tako dobra, kot ni bila še nikoli v človeški zgodovini. Glavni vir materialne preskrbljenosti predstavljajo pokojnine, lastno delo, prihranki in drugo imetje, v primeru pomanjkanja pa tudi z zakonom zagotovljene socialne dajatve države, občin in humanitarnih organizacij. Če ob tem star človek lahko skrbi sam zase, varuje vnuke ali opravlja prostovoljno delo v skupnosti, ima to njegovo delo tolikšno vrednost, kolikor bi znašalo plačilo nekemu, ki bi ga opravil službeno. V razvitem evropskem svetu je kar tri četrtine tretje generacije povsem neodvisne in tudi v Sloveniji opazamo, da upokojenci pomagajo mlajšim generacijam vsaj toliko kot one njim. Pomoč drugih pri opravljanju vsakdanjih opravil potrebuje četrtnina tretje generacije, od tega dobra polovica njih le malo pomoči in ne stalno, vsakega desetega človeka tretje

generacije pa je treba bolj ali manj redno oskrbovati, negovati in /ali varovati. Več oskrbe, pomoči in varstva potrebujejo ljudje večinoma v visoki starosti, to je po 85. letu (Ramovš 2006: 14-21).

Posledice staranja prebivalstva se bodo tako v prihodnosti kazale na mnogih področjih. Pomembnejša med njimi so: delo, upokojitev, pokojnine, zdravje, varnost dohodkov, sistem blaginje v postaranih družbah, povezanost med generacijami, organizacija oskrbe za stare. Družba mora na najrazličnejše načine poskrbeti za svoje stare prebivalce tako, da lahko čim dlje ostanejo v tistem okolju, kjer so živeli in delali v svojih najaktivnejših letih (Accetto 1987, v Milošević Arnold 2003:9). Velikega pomena je za stare ljudi organizirana mreža socialnih storitev v domačem okolju, saj lahko popolnoma nadomesti ali pa odloži odhod v institucionalno oskrbo na kasnejše obdobje (Nagode 2009: 130). Glede na to je v slovenskem prostoru socialna oskrba na domu izrednega pomena.

Spremembe razmerij med starim in mladim prebivalstvom so po mnenju nekaterih tragične, vendar jih lahko razumemo tudi kot možnost za iskanje novih oblik sožitja in solidarnosti v družbi. V socialnem delu znamo izbrati možnosti in priložnosti za pozitivno vrednotenje starosti in vidimo izziv za razvoj specializiranega področja socialnega dela, torej socialnega dela s starimi ljudmi. V prihodnje bo imelo ključno vlogo pri zagotavljanju družbene stabilnosti (Mali 2013: 57).

1.2 POTREBE V STAROSTI IN DOLGOTRAJNA OSKRBA

»Potrebe so temeljni mehanizem živih bitij, da se ohranjajo in napredujejo. Vsaka potreba je informacija, kaj živo bitje trenutno potrebuje za svoj obstoj in napredek, obenem pa daje motivacijsko energijo za doseg ali uresničenje tega cilja« (Ramovš 2003:87).

Humanistični psiholog Maslow je leta 1954 razvrstil človeške potrebe po hierarhiji. Za osnovne človekove potrebe je postavil biološke potrebe (potreba po hrani, vodi, toploti...), ki jim sledijo višje potrebe: po varnosti, po ljubezni in pripadnosti, po ugledu in samospoštovanju, povsem na vrhu pa je potreba po samouresnitvi, ki vključuje potrebe po odkrivanju neznanega, doživljanju lepote in opravljanja smiselnih nalog v življenju. Višje človeške potrebe se prebudijo v večinoma šele, ko so nižje zadovoljene. Osnovna

zadovoljenost nižjih potreb je izhodišče za normalno zaznavanje in zadovoljevanje višjih potreb, toda šele zadovoljenost višjih potreb omogoča specifično človeško raven življenja (Ramovš 2005: 298-299).

Kakovost človeškega življenja se meri po tem, v kolikšni meri in v kakšni medsebojni skladnosti ima zadovoljene vse potrebe. Še tako dobro zadovoljevanje nekaterih potreb ob zanemarjanju drugih pomembnih potreb povzroča življenjske motnje, lahko pa izniči vse zadovoljstvo obstoječe zadovoljitve. Pogosto na primer opazamo pri starih ljudeh, ki imajo idealno zadovoljene materialne potrebe, so zdravi in duševno zmožni, da so popolnoma nezadovoljni, ker so osamljeni in frustrirani na področju medčloveških odnosov (Ramovš 2003: 321).

Ramovš (op.cit.: 93-121) navaja naslednje potrebe v starosti:

- Potreba po materialni preskrbljenosti;
- Potreba po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine;
- Potreba po osebnem medčloveškem odnosu;
- Potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji;
- Potreba po doživljanju smisla starosti;
- Potreba po negi v starostni onemoglosti;
- Potreba po nesmrtnosti.

Ramovš (2003: 97) poudarja, da dosegajo v tretjem življenjskem obdobju z vidika celostne antropološke analize človeškega življenja svoj največji vzpon predvsem višje tri človeške razsežnosti - medčloveško – družbeno, zgodovinsko kulturna ali razvojna razsežnost in eksistencialna ali bivanjska. Tako so za starost značilne naslednje tri višje potrebe in naloge:

- da je star človek v lepem globljem osebnem odnosu z nekom, ki ga čuti kot »svojega«,
- da lahko svoja življenjska spoznanja in izkušnje predaja neposredno drugim ljudem ali posredno kulturi,
- da doživlja svojo starost kot enako smiselno in vredno obdobje v življenju, kot sta bili mladost in srednja leta.

Zadovoljevanje potreb pri starem človeku je bistvenega pomena za doživljanje kakovostne starosti. Sem spada tudi potreba po dolgotrajni oskrbi, ki jo potrebuje čedalje več starih ljudi.

Razlog temu je povečano število starih ljudi kot tudi zmanjšanje socialnih mrež ter s tem oseb, ki bi staremu človeku pomagale. Naraščanje potrebe po dolgotrajni oskrbi je povzročil tudi napredek medicine. Več ljudi namreč preživi nesreče ali hude bolezni in poškodbe in potrebuje oskrbo. V starosti se pojavljajo tudi potrebe po razbremenitvi, smislu in gotovosti, ki so pomembne tudi za svojce starega človeka, ter potrebe po stanovanju, delu in denarju. Pri tem ima pomembno vlogo upokojitev, ki za starega človeka večinoma pomeni zmanjšanje socialne mreže, zmanjšanje prihodkov in povečanje prostega časa. Najpomembnejša izmed potreb pa je potreba po stikih in druženju. Stiki nas zaznamujejo, govorijo o tem, kaj smo, o naši identiteti.

Ramovš (2003: 182) pravi, da je v tretjem življenjskem obdobju človek še posebej občutljiv za njemu primerno ravnotežje med tem, da je neodvisen in samostojen, ter tem da je sprejet pri svojcih, drugih ljudeh in ustanovah. To ravnotežje se hitro zamaje, ko star človek zboli, se poškoduje ali se mora preseliti iz domačega okolja.

Kot družbeni problem velikih razsežnosti pa se je dolgotrajna oskrba vzpostavila šele v zadnjem desetletju, ko smo se zavedeli demografskih sprememb in starajoče se družbe, ob porajajočem se problemu - kako kljub čedalje večji odvisnosti od pomoči drugih, na nov način zagotoviti starim ljudem podporo, da ohranijo življenje, kot si ga želijo.

Flaker in drugi (2008) so raziskali potrebe ljudi z vidika dolgotrajne oskrbe. Opisi situacij, v katerih se znajdejo ljudje z dolgotrajnimi stiskami, pomagajo ugotavljati njihove potrebe. Tako je nastal »indeks potreb«, ki predstavlja naslednje potrebe in situacije:

- namesto hospitalizacije in institucionalizacije,
- stanovanje,
- delo in denar,
- vsakdanje življenje,
- nelagodje v interakciji,
- stiki in družabnost,
- institucionalna kariera,
- neumeščenost in pripadnost.

Ko analiziramo življenje ranljivih družbenih skupin, se vedno pojavi tudi stigma. Tisti, ki so družbeno ranljivi, so hkrati tudi stigmatizirani. Zaradi svoje drugačnosti pa imajo posebne potrebe. Ljudje, ki doživljajo dolgotrajno stisko, imajo večinoma podobne ali celo enake potrebe kot drugi, vendar pa so pri njihovem zadovoljevanju prikrajšani in jih ne morejo zadovoljiti tako kot ostali. Stigma je tista, ki vzpostavi krožno definiranje posebnih potreb. Tako ni mogoče trditi, ali prikrajšanost povzroča nalepko ali nalepka povzroča prikrajšanost. V socialnem delu nas ne zanima, kaj je bilo prej, kura ali jajce, pač pa, kaj bomo s kuro in jajcem naredili. Odgovoriti moramo tako na nalepko kot na prikrajšanost (Flaker et al. 2008: 392).

V zadnjih desetletjih se je na področju socialnega in zdravstvenega varstva in na področju organiziranja socialne varnosti razvila tema dolgotrajne oskrbe ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno, organizirano pomoč in podporo drugih ljudi. Pojavila se je nova potreba, ki je prej nismo zaznali. Ta se kaže po eni strani kot potreba po novem stebru socialne varnosti, po drugi strani po drugačnem organiziranju odgovorov na potrebe ljudi. Socialna država 20. stoletja je namreč ustvarila mehanizme socialne varnosti (zavarovanja) za primer nezaposlenosti, invalidnosti oz. hendikepa, ne pa za primer odvisnosti za pomoči drugih (Flaker et al. 2008:19).

Z demografskimi spremembami se je število ljudi, ki zaradi bolezni, dolgotrajne stiske, hendikepa ali oslabeledosti potrebujejo pomoč drugih, povečalo. Hkrati se je zmanjšalo število ljudi, ki so na voljo za pomoč, delež aktivnega prebivalstva. S tem se je razmerje med ljudmi, ki pomagajo, in tistimi, ki prejemajo pomoč, radikalno spremenilo; po eni strani se je povečalo tveganje ljudi, da ne bodo prejeli ustrezne pomoči in podpore, po drugi strani pa se je povečala obremenitev ljudi, ki pomagajo (ibid.).

Dolgotrajna oskrba je torej fenomen, ki prinaša veliko novosti na ravni zagotavljanju socialne varnosti zlasti kot povsem drugačna paradigma sui generis, ki presega stare obrazce organiziranja oskrbe, načinov pristopa k človeški stiski, statusa uporabnikov in bistva procesov pomoči (ibid.). Obstoje potrebe je zlasti posledica načina organiziranosti družbe in delovanja skupnosti. Več kot je v njih ovir, ki preprečujejo prebivalcem organizirati svoje življenje in izboljševati kakovost svojega življenja, večji bo obseg intervencij, ki jih bo morala skupnost izvesti za odpravljanje posledic (op. cit.: 27)

Potrebe so tako prevzele vlogo kriterija za merjenje družbenega razvoja in zadovoljstva posameznikov. V socialnem varstvu in socialni politiki zasledimo potrebe kot pomembno enoto načrtovanja in merjenja, ocena potreb pa je eno temeljnih dejanj v socialnem varstvu, na katerem se utemeljuje izvajanje storitev (Flaker et al. 2008: 13).

Naraščanje potrebe po dolgotrajni oskrbi je povzročil tudi napredek medicine. Več ljudi namreč preživi nesreče ali hude bolezni in poškodbe ter potrebuje oskrbo. Poleg spremenjenih demografskih razmerij pomoči, drugačne kulture neformalne pomoči in napredka medicine so se v zadnjih desetletjih korenito spremenili tudi temeljni obrazci zagotavljanja pomoči. V drugi polovici dvajsetega stoletja smo namreč priča dezinstitutionalizaciji, procesu, ki pomeni zapiranje velikih ustanov in prestrukturiranje v drugačne skupnostne službe. Začel se je proces dezinstitutionalizacije. In čeprav v Evropi še vedno veliko ljudi biva v totalnih ustanovah, je dezinstitutionalizacija postala ena temeljnih platform, ko govorimo o oskrbi ljudi. Dezinstitutionalizacija ne pomeni le organizacijske spremembe, temveč tudi spremembo vrednot – ljudje se zavedajo, da imajo pravico do življenja v skupnosti, z drugimi ljudmi; da so vključeni v družbene tokove ter da lahko odločajo o svoji usodi, tudi če so bolni, slabotni ali celo manj prisebni (Flaker et al. 2008: 20).

Vzporedno z dezinstitutionalizacijo in tudi kot njena posledica se je pojavila potreba po individualizaciji oskrbe. Skupnostna oskrba kot alternativa institucionalni je postavila posameznika v ospredje in kot temeljno enoto organiziranja oskrbe (ibid).

Organizacija oskrbe je v tradicionalnem sistemu izrazito binarna. To pomeni, da ima uporabnik v načelu le dve možnosti, ali da sam (skupaj s svojimi bližnjimi) poskrbi zase ali da stopi v institucionalni sistem oskrbe, se pravi, prejme storitve, ki jih zagotovi država. Ločnica med institucionalno oskrbo in oskrbo v domačem okolju je v tradicionalnem sistemu oskrbe zelo trdna in neizprosna. Namreč, da si javne službe zagotovijo pooblastilo, da koga namestijo v ustanovo, morajo biti izčrpane druge možnosti. To pogosto pomeni dobesedno izčrpanje posameznikovih virov, njegovih neformalnih pomočnikov, da pride do te stopnje, ko je institucionalni poseg upravičen. Tako smo v sistemu, kjer ni zveznosti oskrbe, priča drami institutionalizacije, ko je potrebna zaostritev razmer do dramatičnih razsežnosti in uprizoritev potrebe po pomoči drugega (Flaker et al. 2008: 23).

Novi način oskrbe naj bi delitev med neformalno pomočjo oz. pomočjo na domu in institucionalno oskrbo presegel s kontinuiteto oskrbe, podpiranjem neformalnih oblik, preden se izčrpajo, in omogočanjem, da posameznik ostane v svojem okolju (ibid.).

Načini izvajanja in načrtovanja oskrbe v tradicionalnem sistemu temeljijo na standardnih storitvah. Uporabnik dobi paket storitev, ki je vnaprej sestavljen in odgovarja povprečnim potrebam za njegovo kategorijo stiske. Nova paradigma pomoči pa temelji na storitvah po meri, na storitvah, ki si jih uporabnik izbere in želi in ki neposredno odgovarjajo njegovim potrebam. V starem sistemu so storitve, ki jih prejme uporabnik, omejene z obstoječo ponudbo, včasih pa je prisiljen sprejemati tudi take, ki jih pravzaprav ne potrebuje (človek, ki si zmore sam kuhati, v domu dobi kosilo, ki mu morda ni všeč (ibid.).

Za uveljavitev novih sistemov oskrbe in nove paradigme pomoči in podpore obstaja veliko ovir. Najbolj očitna je, da so za uveljavitev potrebna nova sredstva, novi način zbiranja sredstev in zaradi naraščajočih potreb tudi več sredstev. Politike omejevanja javne porabe temu niso naklonjene (Flaker et al 2008: 25).

V socialnem delu je najpomembneje celostno razumeti starega človeka in njegove potrebe, s poudarkom na uveljavljanju uporabnika kot partnerja v procesu pomoči, da bi bila v ospredju njegova pravica do izbire različnih vrst pomoči. Tak pristop omogoča razvoj novih oblik oskrbe za stare ljudi v domačem okolju in spremembe v institucionalnih oblikah oskrbe starejših (Mali, Grebenc, Šabić 2013: 77).

1.3 SOCIALNE MREŽE

Socialna mreža pomeni povezavo posameznika z drugimi ljudmi v njegovem življenjskem okolju. Ločimo neformalne mreže, ki vključujejo stike z družino, sorodstvom, sosedi in prijatelji, na katere se lahko človek opre v primeru potrebe in formalne mreže, kamor spadajo vsi formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem. Socialno delo je usmerjeno v spodbujanje, ohranjanje obstoječih neformalnih, primarnih socialnih mrež kot pomembnih virov pomoči v njihovem življenjskem okolju. Socialni delavci pa poleg tega tudi razvijajo formalne socialne mreže, s katerimi zagotavljajo potrebne socialne storitve (Milošević Arnold, Postrak 2003: 23).

Psihologija opazuje družino z vidika dinamike medosebne interakcije, ki temelji predvsem na emocionalnih in moralnih vrednotah ter na tej osnovi tvori osnovno neformalno mrežo. (Hojnik, Zupanc 1999: 138). Človek je družbeno bitje, stiki z drugimi ljudmi so fiziološka nuja, še toliko bolj pa nuja civilizacije. Skozi življenje vzpostavljamo veliko zelo različnih stikov, od globokih trajnih vezi z najbližjimi do bežnih vsakdanjih stikov z ljudmi, ki jih poznamo zgolj na videz. Stiki nas ne glede na vrsto in intenzivnost nekako zaznamujejo, govorijo o tem kaj smo, o naši identiteti in lastni vrednosti in omogočijo, da ustvarjamo svet okoli sebe (Flaker et al. 2008: 258).

Hojnik-Zupanc (1999: 134-135), ki povzema po Wengerjevi (1989), navaja pet tipov odnosov, ki jih poimenuje neformalne podporne mreže:

- sorodstvena mreža (najpomembnejši pomočniki staremu človeku so v istem gospodinjstvu ali stanujoči v bližini, pomagajo pa tudi prijatelji in sosedje. Take mreže so majhne in značilne za starejšo skupino starostnikov. Slabost take mreže je potencialno omejevanje starostnikove neodvisnosti s pretirano skrbjo ali preveliko mero pomoči);
- integralna povezanost v bivalnem okolju oz. sosedska mreža (temelji na družinski pomoči, prijateljih in sosedih. Največkrat so sosedje obenem tudi prijatelji. Ta tip mreže se lahko vzpostavi v stanovanjskih soseskah z nizko rezidenčno fluktuacijo in je sorazmerno obsežna. Prevladuje pri manjši skupini starejših ljudi. Pri tem tipu obstaja visoka stopnja avtonomije v kontekstu dosegljive neformalne pomoči);
- samostojna, samozadostna podporna mreža (prevladuje pri posameznikih, ki živijo sami, nimajo otrok in bližnjih sorodnikov ali pa so samski. Stiki z družinskimi člani in sosedstvom se navezujejo poredkoma. Življenje poteka po navadi v stanovanju. Alternativa pri teh posameznikih je institucionalno varstvo);
- podporna mreža v širšem bivalnem okolju temelji na pomoči prijateljev in prostovoljnih organizacij, v katerih je posameznik sodeloval ali pa še sodeluje. Sorodniki ponavadi ne živijo v bližini. Ta tip mreže je obsežen. Prevladuje pri poročenih osebah srednjega socialnega sloja. Posamezniki s tem tipom podporne mreže si samostojno izbirajo vrsto storitve in pogosteje posegajo po plačanih storitvah);

- podporna mreža pri osebah z zaprto osebnostjo prevladuje pri posameznikih, ki so večinoma poročeni, brez otrok ali pa le-ti živijo daleč stran. Bivalno okolje pa so že zamenjali. Medsosedski odnosi so na nizki stopnji, prijatelji ne živijo v bližini. Take mreže so majhne. Pri tem tipu podporne mreže je malo možnosti za recipročno izmenjavo. Ko posameznik ne more več samostojno živeti, je edina možnost institucionalno varstvo.

Medčloveška povezanost je ena temeljnih nematerialnih potreb v starosti, saj ljudje v stiku s pomembnimi drugimi pletemo omrežja socialnih odnosov. Pomembni drugi so za posameznika vir socialne opore. Gre za pomoč, ki jo posameznik potrebuje v vsakdanjem življenju ali ko je v finančni ali čustveni stiski. Vrste in obseg socialnih odnosov, v katere vstopa posameznik v okviru svojega socialnega omrežja kažejo na kakovost življenja posameznika. Pokažejo nam, na koliko oseb se posameznik lahko obrne po oporo, kakšne so te opore, ali so vzajemne ali so enosmerne, kako je s prejeto oporo zadovoljen (Kersnik 2006: 80).

Družina je v življenju vsakega posameznika zelo pomembna. Življenje se začne v družinski skupnosti in naj bi se tam tudi končalo. Nudi mu socialno podporo in pozitivno vpliva na njegovo funkcioniranje in psihično počutje. Je pomemben partner v neformalni mreži pomoči, ki jo poleg družinskih članov običajno tvorijo še prijatelji in sosedje (Hojnik Zupanc 1999: 141).

Neformalna podporna mreža temelji na medosebnih odnosih in solidarnostih ter je v večji meri recipročna kot formalna. Samostojnost v starosti se ne izpolnjuje zgolj s sprejemanjem pomoči ob upadanju življenjskih moči, ampak tudi z recipročnim procesom izkoriščanja preostalih življenjskih sposobnosti, kar zadovoljuje potrebo počutiti se potrebnega. To je za osebo, ki izgublja fizične in druge zmožnosti še posebej pomembno (op.cit.: 113).

Neformalne mreže so varne zaradi osebnega odnosa in moralne obveznosti, prostorske bližine in domačnosti odnosov med člani mreže. Sociabilnost je na visoki ravni zaradi solidarnega odnosa med člani mreže, podobnih vzorcev komuniciranja in osebnih odnosov. Neformalna mreža je ponavadi ekonomična, ker je hitro dosegljiva, moralne vrednote so med člani mreže pred gmotnimi dobrinami. Na drugi strani pa imajo neformalne mreže lahko tudi nizek prag

varnosti, ker temeljijo na nekaj ključnih osebah in so zaradi tega ranljive in nestalne (Hojnik Zupanc 1999: 134).

Značilno je, da se ob bivanju v domovih ne zmanjša le pogostost stikov z ljudmi, s katerimi so se srečevali prej, spremeni se tudi kakovost teh stikov. Tako npr. starejši ljudje v domovih praviloma ne morejo pripraviti prigrizka za obiskovalce in jih pogostiti, kakor so delali prej v svojem gospodinjstvu in jim to jemlje občutek lastne veljave in samostojnosti. Poleg tega so stiki med oskrbovanci v domovih, svojci ter znanci tudi bolj površni. Vzrok je v tem, da so stari v domovih bolj odmaknjeni od stvarnosti in dogajanja v svetu (Požarnik 1981: 149).

»Za mreže uporabnikov je značilno, da so ponavadi majhne in omejene na ozek krog ljudi, zlasti družinskih članov in redkih prijateljev, ostali stiki pa so razmeroma nepomembni. Življenje v ustanovi tudi te stike zmanjša na najmanjšo mero« (Flaker et al. 2008: 262).

Za stare ljudi v lastnem domu so pomembni tudi sosedje oz. soseska, med katerimi se človek počuti sprejeto, domače in varno, prav tako jim pa sosedje predstavljajo prisotnost pomoči. Skupnost se pogosto povezuje s pozitivnimi odnosi med njenimi člani, občutki zaupanja, pripadnosti in pomoči (Filipovič Hrast 2009: 170).

Sosedje so torej potencialno pomemben vir socialne opore in tisti akterji, ki lahko skrbijo za starejše znotraj skupnosti. Pomembnejši so za posameznike, ki postanejo samostojni, to pomeni da ne živijo v domu in tudi ne živijo s katerim od družinskih članov. Zanje se uporablja izraz »starejši, živeči v skupnosti«; gre torej za posameznike, ki samostojno živijo v neki lokalni skupnosti (op. cit.: 171).

Analiza omrežij kaže, da so sosedje majhen del omrežja socialne opore. Najpogosteje so sosedje člani diskusijskega omrežja (pogovori o pomembnih stvareh), pa tudi v primeru bolezni, redkeje pa nudijo finančno oporo. S tem se potrjujejo predpostavke o naravi skrbi skupnosti oz. sosedov za starejše (op. cit. 175).

Dragoš (2000: 293) pravi, da staranje vpliva na socialne mreže, na izbiro ljudi, s katerimi se družimo in tudi na način druženja. Še bolj pomembno pa je, da velja tudi narobe. Socialne mreže vplivajo na staranje – kar pomeni, da ne moremo razumeti socialni vidik staranja, če ne poznamo obsega socialnih vezi, njihovih potencialov, kvalitete in učinkov.

Strokovnjaki ugotavljajo, da so socialne mreže starih ljudi na splošno ožje, kakor pri mlajših generacijah. Verjetno je to posledica specifičnih potreb starih ljudi. Socialne mreže vplivajo

na uspešnost staranja, saj zagotavljajo več podpore in tako pomagajo starim ljudem nadomestiti izgube, s katerimi se soočajo. Ljudje, ki to mrežo sestavljajo, pa lahko po drugi strani tudi otežujejo uspešno prilagoditev na staranje (Morgan, Kunkel, v Milošević Arnold 2000: 253 – 254).

Dragoš (2000: 304-313) v svojem članku navaja raziskave, ki pričajo o pozitivnem učinku socialnih mrež, te pa so tesno povezane z zdravstvenim stanjem starih ljudi in sicer z nižjo smrtnostjo, s kardiovaskularnimi obolenji, z umrljivostjo zaradi raka in nivojem funkcionalnih zmožnosti. Socialne mreže naj bi bile v teh primerih varovalni dejavnik. Kako bodo socialne mreže vplivale na zdravje starih ljudi, pa je odvisno tudi od materialnega stanja oz. dohodka, fizične kondicije in tudi spola starega človeka.

Verjetno je, da materialno slabše preskrbljeni bolj potrebujejo storitve socialnih mrež in so bolj prizadeti, če ostanejo brez njih, kot to velja za premožnejše. Pomanjkljiva vključenost v socialne mreže se torej lažje kompenzira z denarjem, ker si z njim olajšamo dostopnost storitev na tržni osnovi, čeprav tega ne gre posploševati. Nekateri opozarjajo, da je višina dohodka ključnega pomena predvsem takrat, ko gre za odločitve starejših, ki so zaradi odvisnosti od vsakodnevne pomoči postavljeni pred dilemo: ali še naprej ostati v lastnem gospodinjstvu ali pa se preseliti k otrokom, sorodnikom oziroma v institucionalno oskrbo (ibid.).

Vzorec družinske povezanosti je odvisen od življenjskega stila v življenju. Tisti, ki so razvili vzorec družinske povezanosti in medsebojne pomoči, ga ohranjajo tudi v starosti. Tisti posamezniki, ki so življenje preživeli bolj neodvisno in samostojno, pa želijo ohraniti ta način življenja tudi v starosti in v trenutku, ko potrebujejo pomoč, prej posežejo po formalni obliki pomoči, kot pa da bi se obrnili na družinske člane. Pri oblikovanju socialne mreže starega človeka je nujno potrebno upoštevati življenjski stil, na katerega je navajen (Hojnik Zupanc 1999: 143).

Pripadnost socialnim omrežjem, v katerih potekata komunikacija in medsebojna opora, omogoča ljudem občutek, da so sprejeti in cenjeni. To ima močan pozitiven učinek na zdravje. Socialna opora je pomembna tudi na družbeni ravni. V družbah z visoko stopnjo izolacije in izključenosti je prisotna visoka stopnja prezgodnje smrti. Ljudje, ki dobivajo manj opore od drugih, so bolj verjetno depresivni, imajo večja tveganja za zaplete in več težav zaradi kroničnih bolezni (Mandič, Hlebec 2005, v Pahor et al., 2009: 222).

Ob staremu človeku je lahko veliko ljudi, vendar če nikogar od njih ne doživlja kot svojega, je osamljen. Osamljenost je v starosti ena od najhujših tegob. Osamljeni stari ljudje začnejo doživljati tudi vso svojo bogato življenjsko preteklost kot nekaj praznega in nevrednega. Pogosto jih slišimo reči: »saj se ni nič splačalo«. Duševno se zaprejo sami vase, gledajo predse v tla ali slepo v daljavo in začnejo duševno čedalje bolj životariti (Ramovš 2003: 104).

»Uporabniki ne izgubijo prijateljev le zato, ker ostarijo in se jim zmanjša krog gibanja in komuniciranja, temveč tudi zaradi tega, ker jim prijatelji umrejo (so stari)« (Flaker et al 2008: 282). Socialna osama se z leti življenja veča. Vzroki zanjo so smrt zakonca in sorodnikov, bolezni, betežnost, odselitev otrok in drugo (Požarnik 1981: 135). »Omeniti moramo, da je občutek osamljenosti močno odvisen tudi od tega, kaj pričakujemo od stikov, od tega, kaj kdo misli, da je »prav in normalno«. Starejši človek, ki pričakuje, da ga otroci obiščejo enkrat dnevno, se bo počutil osamljenega, če obiskov nekaj dni ni« (op.cit.: 136).

Pretrganje socialne mreže v starosti povzroča preselitev iz znanega okolja. Na selitev vpliva več dejavnikov: sprememba ekonomskega statusa, izguba partnerja, resna bolezen in še drugi osebni in zunanji dejavniki. Selitev je stresni dejavnik, saj zahteva prilagoditev na novo okolje. Tudi selitev v dom za stare je hud stresni dejavnik, kar pokaže velika umrljivost ljudi v enem letu po sprejemu. Avtorica navaja dva razloga za to. Prvi je, da so v dom nameščeni najbolj bolni ljudje, drugi pa je v dodatni oslavitvi imunskega sistema, ki ga povzroči ravno stresna selitev v dom. Starostniki vedo, da se ne bodo več vrnil v domače okolje, zato to selitev doživljajo kot »simbolično smrt«. Poleg tega pa človek ob namestitvi v dom za stare izgubi zadolžitve, ki jih je imel doma, kot npr. kuhanje, pranje, s čimer izgubi smisel življenja, če ne najde novega smisla življenja, se poslabša njegovo blagostanje in oslabi telo. »Psihohigiensko je zagotovo bolje, da se oseba preseli v institucijo, ko je še aktivna, tako da si lahko uredi življenje v njej po svojih potrebah in vzpostavi odnose s sostanovalci po lastnih željah. Tako dom za ostarele ne bo le »čakalnica za smrt«, ampak nova priložnost za kvalitetno preživljanje starosti«. (Russi Zagožen 2001:18).

Formalna mreža storitev so tiste storitve, ki so organizirane v bivalnem okolju, so sistemsko regulirane in se odvijajo na domu uporabnika ali v bližini njegovega doma (Hojnik Zupanc 1999: 110). Storitve, ki jih nudijo formalni viri pomoči so običajno visoko storilne, ker je

osebje strokovno usposobljeno in razpolaga s tehničnimi pripomočki. Na eni strani so formalni viri opore dostopni na visoki ravni, saj so formalne mreže že organizirane, redno delujejo in so cenovno prilagojene, po drugi strani pa je dostopnost lahko na nizki ravni, če posameznik ni obveščen o ponudbi in pogojih dosegljivosti storitev formalnih virov pomoči.

Marinova (v Hojnik Zupanc 1999: 110) razlikuje tri temeljne značilnosti mrežnega odnosa:

- varnost, ki zajema predvidljivost, zanesljivost in hitrost reagiranja,
- sociabilnost h kateri štejemo domačnost, zaupanje, empatijo in enakost v odnosih,
- ekonomičnost, ki pomeni cenovno sprejemljivost, storilnost in dosegljivost ponujenih storitev.

Posebnost socialnega dela je, da stopa v interakcije med posamezniki in okoljem, v katerem posamezniki živijo. Ukvarjanje s socialnim kapitalom posameznika je pri socialnem delu s starimi ljudmi še posebej pomembno, saj so stari ljudje odvisni od pomoči, ki jo dobijo v socialnem okolju, v katerem živijo, bodisi na neformalen način (pomoč družine, svojcev, sosedov, prijateljev, znancev) bodisi na formalen način (pomoč strokovnjakov različnih institucij). Pri socialnem delu s starimi ljudmi upoštevamo potrebe in želje starega človeka in jih usklajujemo z različnimi sistemi, v katere je vpet. Naloga socialnega delavca je, da mobilizira razpoložljive vire moči v posamezniku in njegovi socialni mreži za samostojno življenje v domačem okolju (Mali 2008).

1.4 ŽIVLJENJE V INSTITUCIJI – ŽIVLJENJE V SKUPNOSTI

Neodvisno, samostojno bivanje v starosti ima en pol v individualnih telesnih, psihičnih, osebnostnih in materialnih zmožnostih, drugi pol pa v družbeno ustvarjenih možnostih oz. pogojih, da posameznik lahko izbere sebi najbolj ustrezno obliko bivanja in zadovoljevanja življenjskih potreb, bodisi funkcionalnih ali duhovno obogatitvenih (Hojnik Zupanc 1999: 91).

Star človek zaradi bolezni ali starostne oslabelosti postane odvisen od drugih ljudi. Običajno se z odvisnostjo težko odloči tako prizadeta oseba kot njena okolica, predvsem družina. Pri tem gre za spreminjanje samopodobe, ki si jo človek oblikuje na osnovi svojih sposobnosti in počutja. Če življenjske moči upadajo postopoma, se človek lažje prilagaja novim razmeram,

kot če do sprememb pride nenadoma (Hojnik Zupanc 1997: 17). Ravno zdravstveno stanje lahko prevzame vlogo najbolj kritičnega merila pri spremembi prebivališča, saj je preselitev v dom za stare občane za večino zadnja sprememba bivališča v življenju (Hojnik Zupanc 1999: 70-71).

Samostojno življenje je vrednota, ki še posebej pride do izraza pri starih ljudeh, vendar pa samostojnost in povezanost v starosti nista odvisni le od biološkega stanja telesa, ampak sta v veliki meri pogojeni s prostorsko družbenimi dejavniki. Omejenost telesnih funkcij tako ni samodejno povezano s starostjo, saj lahko pride do nje tudi v drugih življenjskih obdobjih, je pa vseeno v starosti fizična dimenzija prostora življenjsko pomemben dejavnik individualne samostojnosti – tako z vidika bivanjskih pogojev kot z vidika premagovanja prostorskih ovir in razdalj. Družbene dimenzije prostora se v tem kontekstu nanašajo na odnosnost in vključujejo družbene entitete, s katerimi posameznik stopa v bolj ali manj neposreden odnos: sistem, institucije, samoiniciativne skupine, družina in drugi posamezniki (Hojnik Zupanc 1999: 23-24).

Dinamika interakcije nesamostojnega človeka z okoljem je odvisna od kvalitete spodbud in možnosti preseganja individualne nesamostojnosti, ki jih ponuja okolje. Glede za spodbude, ki izhajajo iz okolja, lahko identificiramo dva vzorca interakcije (Baltes 1996: 157, v Hojnik Zupanc 1999: 58): podporno – odvisno interakcijo in podporno – samostojno interakcijo. Pri prvi gre za obliko pomoči, ki posameznika vodi v odvisnost. Do takih razmer prihaja v družini, ki nudi prekomerno pomoč in v institucijah, ki pri zadovoljevanju potreb ne upoštevajo individualne različnosti. Drug vedenjski vzorec pa nudi pomoč v tej smeri, da spodbuja posameznika k čim bolj samostojnemu preživljanju starosti. Baltes (1990, v Hojnik Zupanc 1999: 58) imenuje ta model prilagajanja na starostne spremembe selektivna optimizacija – postopno opuščanje zahtevnejših opravil in preusmerjanje preostalih zmožnosti na tiste dejavnosti, ki so pomembnejše za individualno življenje in manj zahtevne za človekove zmožnosti. Spodbude iz okolja naj bi človeku pomagale ohranjati tiste dejavnosti, za katere sam nima več energije. Ta model najpogosteje srečujemo pri tistih posameznikih, ki živijo sami v svojem domu.

Stari ljudje, ki zaradi zdravstvenih, mentalnih ali socialnih stanj ne morejo živeti v svojih domovih ali pri svojcih, se odločajo za selitev v domove za stare. Domovi se v Sloveniji različno imenujejo, npr. dom starejših občanov, dom upokojencev, posebni socialni zavod,

socialno varstveni zavod, center za starejše, dom starostnikov, dom varstva odraslih, dom za stare in onemogle (Pečjak 2007: 170). V skladu z opredelitvami in definicijami, ki se uporabljajo na področju socialnega dela, za institucije tukaj poenoteno uporabljamo izraz dom za stare ljudi.

Dom za stare ljudi je institucija in posamezne institucije na življenje v njih vplivajo večplastno na več področja človekovega življenja. Vsak posameznik vstopi v institucijo z že oblikovanimi osebnostnimi značilnostmi, določenim znanjem, sposobnostmi in navadami, se pravi s skupkom različnih značilnosti, ki pa je različen od pravil in zapovedi institucije. Institucija posameznikovi osebnosti tako ni v celoti prilagojena in to je osnovni problem institucije (Mali 2008: 133).

Socialna institucija je oblika kolektivnega bivanja, ki ga določajo predpisane norme in pravila. Institucija, ki jo običajno imenujemo dom za stare ljudi, maksimalno zadovoljuje osnovne življenjske potrebe: prehrano, pranje, likanje, ogrevanje, nego, družabnost in zdravstveno varstvo. Institucionalna pomoč ima lahko začasen značaj (npr. v procesu rehabilitacije ali sezonskega bivanja) za večino pa pomeni doživljenjsko obliko bivanja. Čeprav so institucije namenjene zelo majhnemu deležu stare populacije, pomenijo v sistemu pomoči starim ljudem kompleksen podsistem z lastnimi značilnostmi delovanja (Hojnik Zupanc 1999: 91).

V institucionalnem bivanju je praktično nemogoče organizirati življenje za tako veliko število ljudi z različnimi življenjskimi navadami tako, da bi bilo vsem dobro. Za starega človeka je temeljni problem odhod iz domačega okolja, saj človek ni več prožen za spremembe, vse njegove življenjske navade pa ga vežejo na dom, kjer se je dobro znašel. Vsaka sprememba je povezana s kakšnim od spominov starega človeka in odhod iz domačega okolja je za starega človeka bivanjska zagata, ki ga ubija – socialna v osamitev, duševna v pobitost, duhovna v praznino in brezsmiselnost (Ramovš et al. 1992: 28-30).

O domovih za stare govorimo kot o totalnih ustanovah, ker delujejo kot nadomestila človekovih potreb. Posamezniku je v njih v veliki meri odvzeta skrb za samega sebe, to pa lahko pomeni tudi nevarnost razkroja odnosa do svoje lastne identitete. Položaj posameznika se v skupinskem bivanju izkaže kot enolično in formalno utapljanje v zakonitosti domskega reda. Skupinska oblika bivanja ohranja povprečnišтво v zadovoljevanju tistega dela človekovih potreb, za katerega je namenjena. V njej ni prostora za širino zasebnosti. Zato

sprejem v dom pomeni v resnici veliko več kot le preselitev iz enega v drug kraj (Mali 2002: 319-320).

Izkušnje kažejo, da je življenje starega človeka v njegovem domačem okolju lahko še tako trdo in neprijazno, pa je vendarle posameznik v njem doma in samo v njem lahko deluje kot človek. Samostojna skrb za obstoj, za pripravo hrane, za higieno in druga vsakdanja opravila mu tudi dajejo smisel za življenje in ga osrečujejo, v domu pa večina teh opravil odpade in človek se nenadoma znajde pred obilico prostega časa. Brezdelje staremu človeku nenehno dokazuje, da je odslužil, da v družbi ni več potreben (Ramovš et al. 1992: 52-53).

Požarnik (1981: 145) pravi za prehod starega človeka v dom, da je vedno kritičen ter da »le ena četrtnina starih odide v dom »lahko in brez duševnih stisk«, vsi drugi odidejo težko in zelo težko. Velika večina odhod odlaša, kolikor le more«.

Mali (2006: 19) povzema Atkinsona, ki pravi, da dom za stare lahko le v prispodobi izraža nekatere vidike dejanskega doma, nikakor pa ne more biti »pravi dom«, ki bi ponujal zatočišče, prostor, zaposlitev in identiteto posamezniku.

Stari ljudje se po preselitvi v dom zaradi starosti in bolehnosti le redko vračajo domov na obisk, saj se izogibajo potovanjem, tako da dokončno izgubljajo stik z ljudmi, s katerimi so imeli sicer le bežne bolj, površne stike, vendar so jim ti dajali nekakšen okvir., nekakšno širino njihovega doma. S stanjem osamljenosti posameznika, ne opredeljujemo le pomanjkanja stikov z njegovimi najbližjimi, temveč tudi stikov s širšim okoljem, ki je bilo del njegovega življenja. Tudi taki, ne tako poglobljeni odnosi so človeku sporočali, da je ukoreninjen, da spada v določeno okolje, v ustanovi pa le redki uspe vzpostaviti podobne razmere (Ramovš et al. 1992: 52).

Življenje v instituciji zahteva kompromise, saj je posameznik le delček velike organizacije. V takem okviru prevladujejo potrebe skupine in interesi organizacije. Zato je občutek pravega, prvotnega doma nedosegljiv in predvsem abstrakten pojem. Občutka prvotnega doma ne moremo doseči le z več enopostelnimi sobami, upoštevanjem zasebnosti in mnenj uporabnikov institucije (op. cit.: 19-20).

V obdobju preselitve se mora starostnik sprijazniti z vsemi novimi stranmi novega okolja. Bolj se mora sam prilagajati »domu«, kot se »dom« prilagaja njemu. Brezkompromisno prilagajanje je težaven proces v vsakem življenjskem obdobju. Prilagajanje v visoki starosti, sprejemanje novih pravil in ustvarjanje novih navad pa je izredno težaven proces, pogosto

neizvedljiv. Neprilagojenost življenju v domu je delno tudi razlog za težaven odhod iz domačega okolja (Mali 2002: 320).

Ljudje, ki jim grozi odhod v ustanovo ali ki že tam bivajo, si želijo navadnih, osnovnih reči. Želijo si zasebnosti, da bi odločali o majhnih rečeh v svojem življenju, želijo si, da bi bili blizu ljudi, ki so jim blizu, ki jim nekaj pomenijo, da bi skupaj z njimi kaj počeli. Te nenavadne, skoraj pritlične želje se pod grožnjo institucionalizacije izrazijo kot nekaj velikega (Flaker et al. 2008: 31-32).

»Nekateri so odločno proti odhodu v dom, se o tem ne želijo niti pogovarjati: »Raje umrem, kot da bi morala iti v dom!« Zlasti jim ni všeč kolektivno življenje in zavodsko vzdušje, dejstvo, da so stari ljudje v domu ločeni od drugih generacij, kar še bolj poudarja teme starosti« (op.cit.: 2008: 33).

Bivanjska zagata, ki jo star človek doživlja kot odhod iz domačega okolja, ga ubija. Ta pa je »še večja, ko stopi v institucijo in se tam sreča s togim hišnim redom, ki ni prilagojen njegovim potrebam in navadam, ampak delovanju ustanove. Hišni red v totalnih ustanovah sestavljajo številna pravila in zahteve, ki so prilagojene dnevnemu in tedenskem tempu dogajanja v domu. Institucionalni rez tako zmanjšuje svobodo in kontrolo, ki jo imajo stanovalci nad svojim življenjem« (Mali 2002: 320).

»Nekateri poskusijo bivati v domu, a so z življenjem v domu nezadovoljni in se vrnejo domov. Razlogi so, da je preveč ljudi, slaba prehrana, in tudi, da ljudje ne hodijo radi tja na obiske in da se ljudje v domu počutijo osamljeni« (Flaker et al. 2008: 34).

A se zgodi, da se vrnejo potem nazaj v dom, saj doma ni dovolj podpore in pomoči: »Gospa je že vložila prošnjo za sprejem v dom in je bila že nekaj mesecev v domu. Potem je odšla domov in pred kratkim prošnjo za sprejem v dom ponovno vložila. Pravi, da ne more biti več sama, saj nima spomina, nima se kje kopati, vedno večji problem so tudi stopnice. Lahko tudi pade«. Razpetost med željama, biti doma ali biti na varnem, je velika. Odhod v dom pomeni, da se nujno odpovemo eni plati. Ostati doma lahko pomeni oboje, a v takih primerih je treba veliko truda in podpore drugih (op. cit.: 34-35).

Misel na dom zlasti zavračajo tisti starejši ljudje, ki imajo lasten dom, še posebej, če imajo vrt, avto in telefon, nadalje, če lahko plačujejo življenjske stroške in imajo udobno stanovanje, če stanujejo srečno skupaj z otroki, prav tako tisti, ki so polni življenjskih načrtov

in končno tisti, ki imajo zakonskega tovariša ali razvejan krog sosedov, znancev in prijateljev, s katerimi se pogosto shajajo (Požarnik 1981: 142-143). »Starejše odvrča od bivanja v domu tudi misel, da je dom za stare nekakšna »končna« postaja, od koder ni več vrnitve in kjer stari ljudje le še životarijo in čakajo na smrt« (op. cit.: 143).

Če razumemo odhod v institucijo zgolj kot preselitev iz domačega okolja v institucijo, je preselitev pozitivna, kadar je ne prisilna, prostovoljna in usklajena s pričakovanji posameznika. Negativni pridih ji dodaja pomembna opazka stanovalcev, da je dom za stare njihova zadnja sprememba življenjskega prostora. Stanovalci ob prihodu na dom pridobijo oskrbo, ki jo zagotavlja institucija, lahko razvijejo dejavnosti, ki jih veselijo in za katere prej niso imeli časa, vendar v okviru, ki ga določi institucija. Red in način življenja, ki ga določena institucija, onemogoči stanovalcem doživljanje občutka pomembnosti, ker se večkrat zdi da jih delavci ne obravnavajo resno, dovolj zavzeto, nimajo časa, da bi jim prisluhnili, jih slišali in videli. Velika izguba za vsakega posameznika je tudi to, da je na stara leta iztrgan iz domačega okolja, ki ga je bil vaje, ki ga je imel rad in ga je cenil, prilagoditi pa se mora novemu okolju, ki mu je pogosto tuje (Mali 2008: 206).

Glavna slaba stran bivanja v domovih za stare je pešanje ali celo izguba prejšnjih socialnih stikov, kar se pogosto konča s popolno osamo. Ta osama je toliko bolj huda, če star človek nima otrok, sorodnikov in znancev. Starejši v domovih so po pravilu bolj oddaljeni od otrok in jih ti tudi neprimerno manjkrat obiščejo, kot če bivajo doma v lastnem gospodinjstvu (Požarnik 1981: 149).

Posledica bivanja v domovih je pešanje telesne in duševne dejavnosti. Med tem ko mora star človek, ki živi v svojem gospodinjstvu, skrbeti za celo vrsto stvari je v domovih »oskrbovan« in s tem potisnjen v pasivnost (ibid.).

V domovih za stare je še premalo spodbud za dejavnost. To se pokaže zlasti v občutljivem obdobju prilagajanja starostnika na bivanje v instituciji, zato so starostniki precej izpostavljeni tako imenovani senzorni deprivaciji – pomanjkanju raznoterih dražljajev, ki bi jim ohranjali »življenjsko budnost«. Posledica tega so zlasti občutki, da je življenje nesmiselno, nezadovoljstvo, izguba interesov in upad osebnosti nasploh (Mali 2002: 320).

Stanovanje je fizični in socialni prostor, ki ga oseba najbolje obvladuje, v njem izraža svojo osebno identiteto in zasebnost, ter se hkrati počuti varnega (Hojnik Zupanc 1999: 61).

Stanovanje je ena od temeljnih potreb, kot jih je oblikovala naša civilizacija. Poleg osnovne funkcije zavetja pred vremenskimi razmerami ima še celo vrsto socialnih funkcij. Stanovanje je prostor za druženje, za ustvarjanje družine, za shranjevanje stvari, prostor, ki nam omogoča varnost in zasebnost. Skratka prostor, kjer se počutimo »doma« (Flaker et al. 2008: 111). Stanovanje omogoči zasebnost. Ta potreba pride zelo do izraza v zavodih, kjer primanjkuje zasebnosti. Osebam, ki bivajo v zavodu pomeni njihova soba zatočišče, prostor kjer so lahko sami. Ena od bistvenih stvari, ki jih daje suverenost nad prostorom, je ta da imamo mir ko ga želimo, in da nas drugi ne motijo. V domovih in zavodih se pogosto dogaja, da človek nima svojega miru (op.cit.: 122).

Zasebnost je pomembna dimenzija individualnosti. To je človekova potreba po obvladljivosti dostopnosti do sebe ali želeni ločenosti od drugih (Hojnik Zupanc 1999: 31). Raziskave so pokazale, da imajo bolj zdravi ljudje, ki so tudi prostorsko bolj mobilni, večji občutek varnosti in več zasebnosti. Samostojno nadzirajo s kom se bodo družili in komunicirali. Zasebnost je v starosti ranljiva spremenljivka. Po eni strani se zaradi upokojitve, smrti prijatelja in vrstnikov zmanjšujejo želeni stiki, po drugi strani pa se stari ljudje znajdejo v razmerah, ko morajo svojo zasebnost žrtvovati zaradi prihoda tujih ljudi v njihov dom, ki mu pomagajo pri vsakodnevnih življenjskih opravilih (op.cit.: 32).

Večina ljudi si zares ne želi iti v dom, ne ko so stari, ne ko potrebujejo posebno podporo. Tisti, ki so preživeli en del življenja v domovih in zavodih, se želijo vrniti domov. In tisti, ki se vrnejo ne želijo nazaj. Namestitev v zavod je po navadi posledica življenjske nuje, in tudi ko si ljudje »želijo« v dom je to, po navadi racionalizacija te iste nuje. »Da je bolje v domu kot doma« ne pomeni, da je v domu dobro, ampak da je doma slabo (Flaker et al. 2008: 35).

1.5 POMEN DRUŽINE PRI OSKRBI STAREGA ČLOVEKA

Ramovš (2003: 182) pravi, da je v tretjem življenjskem obdobju človek še posebej občutljiv za njemu primerno ravnotežje med tem, da je neodvisen in samostojen, ter tem da je sprejet pri svojcih, drugih ljudeh in ustanovah. To ravnotežje se hitro zamaje, ko star človek zboli, se poškoduje ali se mora preseliti iz domačega okolja.

Flaker et al. (2008: 19) ugotavljajo, da smo poleg kvantitativnih demografskih sprememb priča tudi kvalitativnim spremembam v neformalnih omrežjih. Omrežja so se zmanjšala, potencialni pripomočki, vsaj v nekaterih deželah in družbenih slojih, pa so čedalje bolj obremenjeni s poklicnim delom in usmerjeni v kariero. Zaradi naraščajoče atomizacije, krepitve pomena zasebnosti, pomena uspešnosti in hkrati kulture hedonizma in zabave, od sorodnikov, prijateljev in sosedov ne moremo pričakovati uslug in podpore, ki bi jo nekoč lahko.

Četudi se družina in njena vloga v družbi spreminjata, še vedno velja, da prav družina prevzame glavni del skrbi za svoje starejše člane. Tudi stari ljudje se, ko začutijo, da potrebujejo pomoč, najprej obrnejo na družinskega člana: najpogosteje na hčerko, če te ni, na sina in nato na drugo sorodstvo (po navadi na osebe ženskega spola: snahe, vnukinje, nečakinje). Glede na družbene trende spreminjanja družine pa je problem tudi v tem, da je družina kot glavni nosilec dosedanje oskrbe starih pogosto nemočna, družba pa na to še nima ustreznega odgovora (Nagode 2009: 129).

Slovenske raziskave kažejo, da se najboljši odnosi med generacijami razvijajo takrat, ko živijo v isti hiši, ampak vsak v svojem gospodinjstvu. S tem dopuščajo samostojnost drugega. Hkrati pa jim bivanje v isti hiši omogoča, da so si dovolj blizu, da si nudijo pomoč. Družina naj bi bila v največjo pomoč staremu človeku takrat, ko je še sam delno sposoben skrbeti zase. Večje pomoči zaradi zaposlenosti družinskih članov ni za pričakovati oz. zaradi zaposlenosti žensk, saj raziskave kažejo, da so ženske tiste, ki navadno skrbijo za stare sorodnike. Je pa pomembno tudi to, da svojci izvajajo pozitivno kontrolo med starimi sorodniki. To pomeni da jih pokličejo, spremljajo in se na splošno zanimajo zanje (Hvalič Touzery 2006: 30).

Raziskave po svetu in Sloveniji kažejo, da so svojci (partner in otroci) prvi pomočniki staremu človeku v stiski. Hojnik Zupanc (1997: 119, 120) pravi, da pomoč v družini temelji na solidarnosti in občutku odgovornosti. Otroci se čutijo moralno odgovorne, da pomagajo svojim staršem, ko so v stiski. Nenazadnje so odgovorni tudi pred zakonom, da staršem preskrbijo ustrezno pomoč, če je sami ne morejo zagotoviti. Vzorec družinske povezanosti je odvisen od življenjskega stila, nastalega v prejšnjih letih življenja. Tisti, ki so vse življenje razvijali vzorec družinske povezanosti in medsebojne pomoči, ga ohranijo tudi v starosti.

Starostniki pri nas računajo predvsem na pomoč najोजje družine. Za starejše je značilno, da imajo nekoliko manjša omrežja, saj se z leti začnejo krčiti. Z upokojitvijo na primer izginejo iz omrežja sodelavci, prav tako ljudje začnejo umirati. Za starejše je tako značilno, da je sestava omrežja pretežno družinska. In družina je tista, ki v večini primerov prevzame skrb za starega človeka (Hlebec et al. 2007: 6).

Skrb za svojca lahko postane ne le časovno in finančno, temveč tudi socialno in čustveno breme. Če člani iščejo pomoč v svoji socialni mreži, ne porabijo zato samo časa, temveč tudi nekaj svojega socialnega kapitala. Poleg tega čas in preokupiranost s skrbjo za svojce puščata malo možnosti za osebni in karierni razvoj. Oskrba in skrb za svojce pomenita veliko zamujenih priložnosti (Flaker et al. 2008: 50).

Svojci so torej najprej obremenjeni fizično, z delom, ki ga morajo opraviti, potem so obremenjeni s pozornostjo, ki jo zahtevajo ljudje v stiski; dolgotrajna oskrba zahteva veliko časa, včasih kot da bi imeli dve službi ali da bi vodili dve gospodinjstvi. Obremenjuje tudi dolgotrajnost in bodočnost, kjer olajšanje pomeni izgubo. Življenje je bolj stresno zaradi skrbi in strahu, kaj se utegne zgoditi, pa tudi zaradi možnih konfliktov. Poleg tega pa je lahko oskrba svojca samotno početje. Obremenjeni svojci si želijo razbremenitve, ki jo deloma vidijo v odhodu v dom, deloma v tem, da si pomagajo med seboj ali da vključijo v oskrbo druge ljudi in da si pomagajo s telekomunikacijskimi pripomočki. Vključevanje drugih pomeni vstop tujih ljudi v zelo ranljive odnose, pomeni tudi priznanje nemoči in zastavlja vprašanje, ali dovolj pomagamo bližnjemu (Flaker et al. 2008: 51-55).

Obstoječe mreže neformalne pomoči moramo previdno, hkrati pa zelo skrbno podpirati in ohranjati. Varovati in zagovarjati je potrebno interese posameznih članov mreže in pomagati pri razreševanju njihovih konfliktov. Človeško oporo in strokovno pomoč poleg uporabnikov potrebujejo tudi ljudje, ki podpirajo, negujejo in varujejo pomoči potrebne sorodnike, sosede in prijatelje. Brez take pomoči se lahko neformalni pomočniki počutijo preveč negotove, pogosto se prekmalu utrudijo ali pretirano izčrpajo. Pokazalo se je, da so te mreže, kadar delujejo, učinkovit vir pomoči starim ljudem in tudi zelo uspešna preventiva, ki varuje pred poslabšanjem situacije in nastajanjem novih težav (Rapoša- Tajnšek 1993: 14).

Po novjših klasifikacijah sistema dolgotrajne oskrbe v EU Slovenijo uvrščajo v skupino držav s prevladujočim družinskim sistemom oskrbe ob elementih obveznega socialnega

zavarovanja. Za ta sistem je značilno zlasti to, da oskrba starejših temelji na skrbi neplačanega dela žensk, ki živijo skupaj s starejšimi. V EU – 27 je delež žensk, starih več kot 75 let, ki živijo v skupnem gospodinjstvu s svojimi otroki, 17,9 %, delež moških pa 13,6 %. V državah z omenjenim prevladujočim družinskim sistemom, med katere se uvršča tudi Slovenija, pa se ti deleži gibljejo prek 30 % za ženske in 20 % za moške, stare vsaj 75 let (Črnič Istenič 2013: 43).

Pri nas nimamo dovolj razvitih dejavnosti za starejše, kot so pomoč na domu, varovana stanovanja, dnevno varstvo, začasni sprejemi, varovanje na daljavo, torej tiste oblike varstva starejših, ki so v Evropi bistveno bolj razviti. Ravno zato ker te oblike niso dovolj razvite, ljudje pa so premalo obveščeni o obstoječih možnostih pomoči, se zdi, da je odhod v institucionalno varstvo najprimernejša možnost. Pri oskrbi starih ljudi je treba najti ravnovesje med družino, novimi socialnimi programi za stare ljudi ter nastanitvijo v ustanovi.

1.6 FORMALNE OBLIKE POMOČI STARIM LJUDEM

Organizirane storitve v bivalnem okolju v okviru formalne mreže so sistemsko regulirane in se odvijajo na domu uporabnika ali v lokalni skupnosti v bližini njegovega doma (Hojnik Zupanc 1999: 110).

Med ključnimi problemi, ki se kažejo že dalj časa in zavirajo razvoj oskrbe starejših, sta pomanjkanje skupnostnih oblik skrbi in pretirana institucionalizacija, skratka tog sistem oskrbe, ki ne odgovarja na potrebe starih ljudi kot izrazito heterogene skupine prebivalcev (Mali 2012: 1).

Flaker (2013: 17) vidi sedanji sistem socialnega varstva kot »izrazito institucionalnega, pretirano zbirokratiziranega, nefleksibilnega. V njem deluje izredno močen in dodelan institucionalni sistem, ki v splošnih in posebnih socialnovarstvenih zavodih, varstveno delovnih centrih in zavodih za usposabljanje gosti več kot 20.000 stanovalcev, veliki večini v velikih in relativno zaprtih ustanovah. Ob tem kolosu (ki je tudi glavni strošek socialnega varstva) obstaja mreža centrov za socialno delo, ki so po definiciji in lokaciji skupnostne službe, a v učinku nezmožne ustvarjati nosilne odgovore v skupnosti« (ibid.).

Ob institucionalni oskrbi, ki ima že dolgoletno tradicijo, se v zadnjih dvajsetih letih z namenom izboljšati kakovost življenja starejših v domačem okolju kakor tudi njihovih svojcev, ki skrbijo zanje, razvijajo tudi storitve v bivalnem okolju, kot so centri za pomoč na domu in dnevno – varstveni centri. Delež teh storitev je 1,7 %. To Slovenijo umešča daleč za drugimi državami Evropske unije, kajti tam se primerljivi deleži gibljejo med 8 in 12 % (Rečnik 2012, v Černič Istenič 2013).

Del oskrbe za starejše ljudi je v Sloveniji še vedno izrazito institucionaliziran, ne glede na starejše vire (Accetto 1968, Perat 1969), ki so opozarjali, da imajo starejši pravico živeti v svojem domačem okolju (Mali 2008). Približno 5 % ljudi, starejših od 65 let, živi v domovih za starejše, vsi preostali pa v domačem okolju. Čeprav se v zadnjih letih razvijajo nove oblike storitev, ki dopolnjujejo institucionalno varstvo (dnevni centri in program pomoči na domu), pa so nove vrste storitev še vedno prešibko razvite, njihova organizacija in financiranje pa sta preneseni na najnižjo skupnostno raven – občine (Hlebec 2013: 3).

Javni sektor ima že več let osrednje mesto v oskrbi starejših, zato tudi danes ponuja največjo paleto storitev, ki jih star človek lahko prejme v različnih institucijah (Mali 2009: 249). Čeprav obstajajo v svetu poleg domov za stare tudi različne druge oblike pomoči starejšim, je za Slovenijo značilna izrazito institucionalna oskrba – nato med drugim vpliva tudi zgodovina (Mali 2008). Institucionalna oskrba se je uveljavila po koncu druge svetovne vojne, ko so težave starejših ljudi z nizkim življenjskim standardom, neurejenim stanovanjskim vprašanjem, neurejenimi pravicami do socialnega in pokojninskega zavarovanja reševali tako, da so jih nameščali v institucije oz. domove za stare.

Največje spremembe pri oskrbi starejših, poleg razvoja institucionalne oskrbe, so se po spremembi političnega sistema zgodile na področju zagotavljanja storitev, ki omogočajo vzdrževanje kakovostnega življenja starih ljudi v domačem okolju, tu mislimo predvsem na socialno oskrbo na domu (Hlebec 2013: 3-4).

V Sloveniji smo v zadnjih desetletjih priče razvoju storitev in programov za starejše, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni dejavnosti in opravilih. Takšne oblike pomoči, imenovane tudi **formalne oblike pomoči**, obstajajo v treh sektorjih socialnega varstva: (1) v javnem sektorju; tu izvajajo pomoč centri za socialno delo, domovi starejših občanov, centri za pomoč na domu, ponudniki drugih javnih storitev v bivalnem okolju – stanovanjske oblike, denimo oskrbovana stanovanja, (2) v zasebnem sektorju; tu prevladuje ponudba institucionalnega varstva in servisov pomoči na domu, in (3) v nevladnih in prostovoljskih

organizacijah, denimo v društvih upokojencev, skupinah starih ljudi za samopomoč (Mali 2009: 249-250).

JAVNI SEKTOR

Centri za socialno delo nudijo ljudem socialno varstvene storitve kot so: socialna preventiva, prva socialna pomoč, osebna pomoč, pomoč družini za dom, pomoč družini na domu ter organizacija skupnostnih akcij za socialno ogrožene skupine prebivalstva. Programi na področju socialne preventive delujejo z namenom krepitve vloge starega človeka v družbi. Ti programi pripomorejo k preseganju ene največjih tegob sodobnega človeštva marginalizacije starih ljudi in odtrgovanja starosti iz vsakdanjega življenja.

- Prva socialna pomoč, ki jo stari ljudje lahko dobijo centri za socialno delo, staremu človeku pomaga pri prepoznavanju socialne stiske ali težave, posreduje jim potrebne informacije za odpravljanje stik, informacije o obstoječih možnostih pomoči in vrstah socialnovarstvenih storitev.
- Osebna pomoč obsega svetovanje, urejanje in vodenje z namenom, da bi posamezniku omogočili razvijanje, ohranjanje in izboljševanje njegovih socialnih zmožnosti.
- Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani, strokovno svetovanje in pomoč pri oskrbi za otroke in usposabljanje družine za opravljanje njene vsakdanje vloge.
- Pomoč družini na domu vsebuje socialno oskrbo na domu in mobilno pomoč.

Socialna oskrba na domu je temeljna socialnovarstvena storitev v Sloveniji. Izvaja se na domu posameznika in obsega pomoč pri temeljnih in podpornih dnevni opravilih. Je najbolj razširjena socialnovarstvena storitev javne mreže in ljudem omogoča, da čim dlje v svoji starosti ostanejo doma in tako preprečijo ali odložijo odhod v institucionalno varstvo, prevladujoč tip oskrbe starih ljudi (Hlebec, Nagode 2013: 15).

Pomoč na domu oz. socialna oskrba (v okviru javne službe) je namenjena starim, bolnim in invalidom, ki si zaradi starosti, bolezni ali hude invalidnosti ne morejo sami zagotavljati oskrbe in nege, njihovi svojci pa tega ne zmorejo ali nimajo možnosti. Izvajalci pomoči na domu so v Sloveniji večinoma centri za socialno delo, sledijo domovi za starejše, v manjšem delu jo izvajajo tudi posebni zavodi za pomoč na domu ter zasebniki s koncesijo.

Pomoč na domu se je do danes v naši praksi že dobro uveljavila. Seveda pa potrebe po tej obliki pomoči naraščajo v skladu z večanjem števila starih ljudi, pa tudi zaradi dobrih izkušenj tistih, ki so pomoč na domu že preizkusili. Med storitvami za stare ljudi prav pri pomoči na domu opazamo največje pozitivne premike (Milošević Arnold 2005: 31).

Ker je socialna oskrba na domu tema moje diplomske naloge, jo obširneje in podrobneje predstavljam v poznejšem poglavju.

Domovi za stare izvajajo institucionalno varstvo, ki obsega osnovno oskrbo in socialno oskrbo, v skladu s predpisi s področja socialnega in zdravstvenega varstva. Osnovne storitve obsegajo: bivanje oz. namestitev v domu, vzdrževanje postelj in perila, organizirano in zdravstvenemu stanju primerno prehrano in tehnično oskrbo, osebno pomoč, socialno oskrbo ter varstvo, zdravstveno nego in zdravstveno rehabilitacijo. Domovi za stare pa se vse bolj pojavljajo tudi kot izvajalci storitve pomoči na domu.

Že več let pa so domovi za stare tudi gonilna sila celostnega razvoja oskrbe za stare ljudi, torej tudi tistih, ki še živijo v skupnosti. Zagotavljajo ne le institucionalno varstvo v najožjem pomenu besede (namestitev in oskrbo v instituciji), temveč tudi pomoč starim ljudem v domačem okolju, v skupnosti (dnevno varstvo se najmočnejše razvija prav v okviru domov za stare, tudi socialna oskrba na domu, začasno varstvo, oskrbovana stanovanja) (Hlebec, Mali 2013: 33).

Center za pomoč na domu izvaja socialno oskrbo za stare ljudi na njihovem domu oz. bivalnem okolju, če se zaradi starosti, bolezni ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati in negovati sami. Te osebe morda nimajo svojcev, ki bi jim lahko nudili pomoč ali pa njihovi svojci takšne oskrbe ne morejo zagotoviti oz. zanje nimajo možnosti. Gre za organiziranje praktičnih oblik pomoči in uslug, s katerimi se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki.

Oskrbovana stanovanja: storitev, ki se izvaja v funkcionalno prilagojenih oskrbovanih stanovanjih predstavlja obliko institucionalnega varstva, namenjeno starejšim ljudem, ki v določenih primerih potrebujejo pomoč drugih oseb, vendar lahko še vedno živijo razmeroma samostojno življenje z večjo ali manjšo pomočjo strokovnega osebja. Institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih obsega osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo in zdravstveno nego. Gradijo se sodobni stanovanjski kompleksi z manjšimi hišicami ali

stanovanji, prilagojenimi za stare ljudi, ki jih le-ti lahko kupijo ali najamejo. Pomembna lastnost stanovanj je ta, da niso institucija, ampak so stanovanja, ki ohranjajo vse prednosti bivanja v lastnem domu, predvsem pa avtonomnost in zasebnost.

Center za dnevno oskrbo starejših (dnevni centri) je alternativna oblika institucionalnega varstva, namenjena posameznim starejšim osebam, ki še ne potrebujejo zahtevne zdravstvene nege in stacionarne oskrbe. Ker so družinski člani čez dan zaposleni in od doma, star človek pa ostaja sam in osamljen doma, je vključitev v dnevni center dobra rešitev za varstvo starostnika in kakovostno obliko bivanja. Osnovni pogoj za vključitev v takšen center pa je, da se oskrbovanci dnevno vračajo domov. Dnevni center za stare ljudi nudi najrazličnejše storitve in sicer je starostniku preskrbljena prehrana, prevoz od centra in nazaj domov, varovanje, zdravstvena in socialna oskrba ter socialna integracija in razvedrilo. Običajno se dnevno varstvo izvaja v domovih za starejše, ki že imajo za to prirejen prostor in usposobljeno osebje.

Pomoč na daljavo: je storitev socialnega varstva, ki se izvaja preko posebne naprave – posebnega telefona za varovanje na daljavo, ki ga v Sloveniji poznamo kot »telefon z rdečim gumbom«. Starejša oseba, potrebna pomoči, ga uporablja v domačem okolju zelo preprosto, v kombinaciji z običajnim telefonom. Uporabnik s pritiskom na gumb pokliče skrbnika. Ta zagotovi ustrezno neposredno pomoč v obliki nasveta, informacije, pogovora ali organizira pomoč različnih izvajalcev pomoči na konkretnem domu uporabnika.

ZASEBNI SEKTOR

Domovi za stare imajo možnost izvajanja institucionalnega varstva tudi v zasebni sferi, vendar za opravljanje tovrstne dejavnosti potrebujejo koncesijo. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.

Socialni servis obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih, kot so prinašanje pripravljenih obrokov hrane, nakup in prinašanje živil in drugih potrebščin, pripravo kurjave, pranje in likanje perila, temeljito čiščenje in popravila v stanovanju, organiziranje in izvajanje različnih oblik družabništva, storitve za nego telesa in vzdrževanje videza...

Svojevrsten problem je dostopnost pomoči tako v urbanem kot v ruralnem okolju, saj pogosto ni zagotovljena. Stari ljudje v ruralnem okolju imajo pogosto manj možnosti uporabe institucionalnih pomoči (doma za stare) kot tudi skupnostnih oblik pomoči (denimo socialne

oskrbe na domu), saj so se domovi za stare razvijali predvsem v urbanih okoljih. Socialna oskrba na domu je sicer že dostopna skoraj v vseh občinah, vendar med njimi prav ruralne še nimajo razvite socialne oskrbe na domu ali pa nimajo uporabnikov (Mali, Ovčar 2010).

Z ugotavljanjem tipologije institucionalne oskrbe v Sloveniji so avtorji spoznali, da kljub izpolnjenim socialno političnim predpostavkam starejši od 65 let nimajo enakih možnosti za institucionalno oskrbo. V večinoma ruralnih in manj razvitih občinah institucionalna oskrba ni zagotovljena, saj v 115 občinah ni organizirane institucionalne oskrbe, v 50 občinah pa ima v povprečju 20 % uporabnikov organizirano institucionalno oskrbo znotraj občine. To pomeni, da morajo starejši ljudje zapustiti občino stalnega prebivališča, da bi lahko uporabili institucionalno oskrbo. Selitev v novo okolje povzroči občutek diskontinuitete z lokalnim okoljem, oteži stike s prijatelji in sosedi, če so ti starejši in manj mobilni, in seveda oteži stike z otroki, čeprav zanje sicer predvidevamo, da imajo boljšo možnost prevoza. Kljub temu pa vzdrževanje stikov s stanovalci v institucionalni oskrbi zahteva več časa, če gre za večje geografske razdalje (Mali, Hlebec 2013: 38).

1.7 ZAKONSKE PODLAGE IN PREDPISI, KI UREJAJO SOCIALNO OSKRBO NA DOMU

Zakonske podlage in dokumenti, ki urejajo socialno oskrbo na domu v obliki pomoči na domu so:

- Zakon o socialnem varstvu (1992). Ur.l. RS, št. 54/1992
(Ur.l. RS, št. 42/1994 Odl.US: U-I-137/93-24, 1/1999-ZNIDC, 41/1999, 60/1999 Odl.US: U-I-273/98, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/2001, 110/2002-ZIRD, 2/2004 (7/2004 popr.), 36/2004-UPB1, 69/2005 Odl.US: U-I-97/05-32, 21/2006 Odl.US: U-I-116/03-22, 105/2006, 114/2006-ZUTPG, 3/2007-UPB2 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), 122/2007 Odl.US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSVarPre, 62/2010-ZUPJS, 57/2012)
- Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (1983) Ur.l. SRS, št. 41/1983 (Ur.l. RS, št. 114/2006-ZUTPG, 122/2007 Odl.US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSVarPre, 40/2011-ZSVarPre-A, 110/2011-ZDIU12, 40/2012-ZUJF)

- Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev (2004) Ur.l. RS, št. 110/2004 (Ur.l. RS, št. 124/2004, 114/2006-ZUTPG, 62/2010-ZUPJS, 99/2013-ZUPJS-C)
- Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/1995) (Ur.l. RS, št. 2/1998, 61/1998, 19/1999 (28/1999 popr.), 127/2003, 125/2004, 60/2005, 120/2005 (2/2006 popr.), 120/2005 Odl.US: U-I-192/05-29, 140/2006, 120/2007, 90/2008, 121/2008, 53/2009, 45/2010)
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev Ur.l. RS, št. 87/2006 (Ur.l. RS, št. 127/2006, 8/2007, 51/2008, 5/2009, 6/2012)
- Strategija varstva starejših do leta 2010 – Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva (2006) (<http://www.mddsz.gov.si>),
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13–20), Stran 4668. (Ur.l. RS, št. 39/2013)

Zakon o socialnem varstvu

Osnovno zakonsko podlago storitvi pomoči na domu daje Zakon o socialnem varstvu (Ur.l. RS 3/2007- UPB – v nadaljnjem besedilu: zakon). 11. člen zakona govori o tem, da je tudi pomoč družini storitev, ki je namenjena odpravljanju socialnih stisk in težav. 15. člen zakona določa da, pomoč družini obsega pomoč za dom, pomoč na domu in socialni servis. Tretji odstavek pa natančno določa, da pomoč družini na domu obsega socialno oskrbo upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo.

Iz 42. člena zakona je razvidno, da je pomoč na domu storitev javne službe na področju socialnega varstva. 43. člen določa, da mrežo javne službe za pomoč na domu zagotavlja občina. V skladu z 99. členom zakona se iz občinskega proračuna financira pomoč družini n domu, najmanj v višini 50% subvencije k ceni storitve in v višini, za katero je upravičenec delno ali v celoti oproščen plačila. Plačilo storitev, posebej nas zanima plačilo pomoči na domu, je zelo natančno določeno v 100. členu zakona. In sicer so upravičenci in drugi zavezanci pomoč na domu dolžni plačevati. Iz drugega odstavka omenjenega člena izhajajo, da so prejemniki trajne denarne socialne pomoči in prejemniki nadomestila za invalidnost po Zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb (Ur.l. SRS, št. 41/1983)

oproščeni plačila vseh storitev razen storitev institucionalnega varstva, torej so oproščeni plačila storitev pomoči na domu. Nadalje ta člen govori o tem, da vlada RS predpiše merila, po katerih se za upravičence delno ali v celoti določajo oprostitve pri plačilu storitev. Na zahtevo upravičenca do socialno varstvene storitve odloči o delni ali celotni oprostitvi plačila storitve centra za socialno delo. Le ta pa lahko upravičencu oz. zavezancu določi višjo oprostitvev, kot bi jo določil po zastavljenih merilih, če upravičenec storitev nujno potrebuje in bi prišlo do ogrožanja njegovega zdravja ali življenja, če mu storitev ne bi bila omogočena, ali če to narekujejo posebne socialne razmere. 100.a člen zakona omogoča, da lahko občina določi dodatne oprostitve pri plačilu stroškov za pomoč na domu. Zakon o socialnem varstvu v 100.c členu določa, da če je uporabnik storitve, ki uveljavlja oprostitvev plačila storitve pomoč na domu, lastnik nepremičnine, se mu v postopku odločanja o oprostitvi lahko prepove odtujiti in obremeniti nepremičnino, katere lastnik je, v korist občine, ki zanj financira pomoč na domu. To se lahko stori le na izrecno zahtevo občine, in če gre za nepremičnino, na kateri uporabnik nima prijavljenega stalnega prebivališča.

Uredba o merilih za določanje oprostitvev pri plačilih socialno varstvenih storitev

Tretji odstavek 100. Člena Zakona o socialnem varstvu govori o tem, da Vlada Republike Slovenije predpiše merila, po katerih se za upravičence in druge zavezance določajo delno ali v celoti oprostitve pri plačilu storitev. Ta merila so natančno predpisana v Uredbi o merilih za določanje oprostitvev pri plačilih socialno varstvenih storitev. Vse podrobnosti, ki se izključno navezujejo na storitev pomoč družini na domu pa določa 28. člen uredbe.

Občina je dolžna subvencionirati pomoč na domu najmanj v višini 50 % polne cene storitve. Postopek ugotavljanja in odločanja o oprostitvi plačila storitve vodi center za socialno delo, ko mora v postopku ugotoviti kakšen je finančni položaj uporabnika in njegovih ožjih družinskih članov, ki so ga po zakonu o zakonski zvezi in družinskih razmerjih dolžni preživljati. Kadar upravičenec sam ni plačilno sposoben, se ugotavlja, ali so plačilno sposobni njegovi družinski člani, saj so sicer oni zavezani k doplačilu storitve. Kadar uporabnik (sam ali skupaj z družinskimi člani) ni plačilno sposoben, storitev v celoti ali deloma plačuje občina, kjer ima uporabnik stalno prebivališče. Če je uporabnik lastnik nepremičnine, se mu prepove odtujiti in obremeniti nepremičnino, v korist občine, ki zanj financira storitev.

30. člen uredbe določa, da se v nujnih primerih, ko je potrebno zaradi zdravstvenih ali posebno hudih socialnih razlogov upravičenca vključiti v izvajanje pomoči na domu preden je bilo odločeno o oprostitvi, sklene dogovor o začasni višini prispevka (dogovor med izvajalcem, upravičencem oz. zavezanci in občino).

Uredba v 31. členu daje CSD diskrecijsko pravico, da lahko na zahtevo upravičenca ali zavezanca za določeno obdobje določi oprostitve v višjem znesku, kot bi šla upravičencu oz. zavezancu po merilih te uredbe, če za to pridobi predhodno soglasje plačnika storitve.

Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev

Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 52/1995) v 6. členu natančno opredeljuje storitev pomoči na domu oziroma program socialne oskrbe na domu, in sicer: namen in cilj programa, opis ciljnih skupin, opis strukture programa, ki vključuje organizacijo storitev, financiranje in izvajalce ter opis izvajanja storitev. Slednje značilnosti programa pomoči na domu sem natančneje opisala v naslednjem poglavju (1.9).

Strategija varstva starejših do leta 2010 – solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva

Demografske spremembe, ki se kažejo v upadanju števila rojstev in podaljševanju življenjske dobe že sedaj pomembno vplivajo na življenje v Sloveniji, v prihodnje pa bo ta vpliv še izrazitejši. Za ustrezno spoprijemanjem z izzivi je republika Slovenija kot odgovor na staranje prebivalstva in na evropske zahteve po skrbi za novo solidarnost med generacijami pripravila celovito strategijo medgeneracijskega sožitja in kakovostnega staranja z naslovom Strategija varstva starejših do leta 2010 – solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva.

Osnovni pomen strategije je uskladiti in povezati delo pristojnih vladnih resorjev z gospodarstvom in civilnim tretjim sektorjem, tako da se poveča solidarnost in kakovost medčloveškega sožitja med tretjo, srednjo in mlado generacijo ter zagotovijo pogoji za kakovostno staranje in oskrbo naglo rastočega deleža tretje generacije (Strategija varstva starejših do leta 2010: 3).

V Sloveniji nimamo enotno urejenega sistema dolgotrajne oskrbe starejših, kronično bolnih, invalidnih in oslabeledih oseb, ki pri upravljanju temeljnih življenjskih aktivnostih in drugih dnevnih opravilih, potrebujejo delno ali popolno pomoč druge osebe, ampak se različne storitve in prejemki zagotavljajo v okviru obstoječih sistemov socialne zaščite (zdravstvo, socialno varstvo, pokojninsko in invalidsko zavarovanje) (op. cit.: 18).

V sklopu sistema socialnega varstva se uporabnikom zagotavljajo različne storitve, kot so dnevne in celodnevne oblike institucionalnega varstva, storitve pomoči na domu, pravica do družinskega pomočnika, oskrba v oskrbovanih stanovanjih ter različni socialnovarstveni programi osebne asistencije za invalidne osebe (ibid.).

Tako kot za druge skupine prebivalstva se za starejše od 65 let na področju socialnega varstva izvajajo programi, katerih namen je preprečevati nastajanje socialnih težav (preventivni programi), programi in storitve (znotraj ali zunaj mreže javne službe), ki so namenjeni starejšim v socialnih težavah ter zagotavljajo denarne prejemke za tiste, ki nimajo drugih virov za zagotavljanje socialne varnosti (oz. imajo premajhne vire) (op. cit.: 20).

Iz strategije izhaja, da smo v zadnjem desetletju na področju socialnega varstva priča intenzivnemu razvoju storitev in programa za starejše, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevnih dejavnostih in opravilih. Poleg storitev institucionalnega varstva, ki so v preteklih letih prevladovali, so se začele razvijati in izvajati pomoč na domu, pomoč na daljavo, dejavnost dnevnih centrov in pomoč osebam, ki živijo v oskrbovanih stanovanjih. Pri tem država in lokalne skupnosti predvsem spodbujajo storitve, ki omogočajo, da starejši, ki zaradi starosti ali zdravstvenih težav ne morejo več shajati brez tuje pomoči, ostanejo doma oziroma čim bližje domu in se čim kasneje odločijo za odhod v institucionalno obliko bivanja. S takim pristopom se zagotavlja kakovost življenja in vključenost v socialno okolje ter preprečuje socialno izoliranost starejših (ibid.).

Cilj politike na področju zdravstvene skrbi za starejše obsegajo predvsem:

- zmanjševanje razlik v zdravju starejših,
- čim daljše samostojno življenje v domačem okolju, dokler to želijo in zmorejo ob pomoči zdravstvene nege in storitev, ki jih potrebujejo,
- kakovostno in enakopravno dostopno zdravstveno oskrbo,

- celostno integrirano multidisciplinarno in interdisciplinarno oskrbo na domu ali v instituciji, ko starejši človek ni več sposoben samostojnega življenja (<http://zakonodaja.gov.si>).

Potrebno je skrbeti tudi za razvoj mreže izvajalcev oskrbe v drugi družini in mreže oskrbnih domov, namenjenih starejšim, ki si želijo samostojnega bivanja v zanje posebej prilagojenih objektih (cilj: vključiti vsaj 5 % starejših od 65 let); dograjevanje mreže kapacitet dnevnega varstva z možnostjo vključitve najmanj 0,3 % starejših od 65 let; širjenje pomoči na domu, da je bo do leta 2010 deležno 3 % ljudi, ki so starejši od 65 let; širjenje sistema oskrbovanih stanovanj, tako da bo mogoča vključitev vsaj 0,5 % starejših od 65 let ter širjenje mreže izvajalcev sistema pomoči na daljavo s skupnimi vlaganji države in lokalnih skupnosti (<http://zakonodaja.gov.si>).

Uradni podatki, ki jih navajajo v Strategiji varstva starejših do leta 2010 (<http://zakonodaja.gov.si>), nakazujejo, da v razvitem svetu potrebuje 25 % ljudi starih nad 60 let, pomoč pri vsakdanji oskrbi, od tega okrog 15 % sorazmerno malo pomoči, okrog 10 % pa veliko oskrbe in nege. V Sloveniji imamo 400.000 prebivalcev, starih nad 60 let, od tega jih okoli 100.000 potrebuje delno pomoč, okrog 40.000 pa jih potrebuje stalno relativno veliko oskrbe.

Strategija varstva starejših do leta 2010 navaja, da je potrebno za tiste, ki želijo čim dlje ostati v lastnem domu, razviti čim učinkovitejšo pomoč in oskrbo na domu ter hkrati omogočiti vsakomur, ne glede na denarne zmožnosti, dostopnost do teh storitev. Projektiranje stanovanjskih objektov in sosesk je treba prilagoditi sodobnim arhitekturnim trendom, tako da bodo v največji možni meri upoštevane gibalne in druge potrebe starega prebivalstva, invalidov in vseh drugih kategorij, tako da bodo prostorsko spodbujale druženje starejše in mlade generacije na vseh ravneh.

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020

Nacionalni program socialnega varstva za obdobje 2013-2020 se nanaša na razvoj sistema socialnega varstva v navedenem obdobju. V ta namen opredeljuje osnovna izhodišča za razvoj sistema, cilje in strategije razvoja socialnega varstva, določa mrežo javne službe

socialnovarstvenih storitev in javno socialnovarstvenih programov ter opredeljuje način njihovega izvajanja in spremljanja ter odgovornost posameznih akterjev na različnih ravneh (ReNPSV 2013: 4668).

Zaradi spremenjenih demografskih razmer je v socialnem in zdravstvenem sistemu močno izpostavljena problematika starejših. Starejši se pogosto soočajo z nizkimi prihodki (pokojninami, zaradi česar je visoka tudi stopnja tveganja revščine pri starejših osebah še posebej pri starejših osebah, ki živijo same, in še predvsem pri starejših ženskah, ki živijo same (skoraj vsaka druga ženskam, stara nad 65 let, ki živi sama, ima razpoložljive dohodke pod nacionalno mejo tveganja revščine). Ob tem je pogosto slaba tudi socialna vključenost starejših oseb (op. cit.: 4669).

V okviru socialnega varstva na področju dela s starimi ljudmi k storitvam informiranja, svetovanja in podpore spadajo prva socialna pomoč, osebna pomoč in pomoč družini za dom. K storitvam podpore in pomoči za socialno vključevanje in samostojno življenje v skupnosti sodi pomoč na domu za starejše, katere ciljna skupina so osebe, stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje in dnevne oblike varstva. V skupino storitev nastanitev z oskrbo pa spadata celodnevno (24 urno) institucionalno varstvo starejših oseb in kratkotrajne institucionalne namestitve.

Nacionalni program socialnega varstva za obdobje 2013-2020 na področju razvoja socialnovarstvene storitve pomoči na domu za starejše zasleduje cilj : vključitev 3,5 % starejših od 65 let (okoli 14.000 oseb) v različne oblike pomoči na domu.

Med ključnimi problemi, ki se kažejo že dalj časa in zavirajo razvoj oskrbe starejših, sta pomanjkanje skupnostnih oblik skrbi in pretirana institucionalizacija, skratka tog sistem oskrbe, ki ne odgovarja na potrebe starih ljudi kot izrazito heterogene skupine prebivalcev (Mali 2012: 1).

1.8 ZNAČILNOSTI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

Eden od poglobitnih izzivov sodobne družbe so zagotovo demografske spremembe in z njimi povezano staranje prebivalstva ter organizacija oskrbe za starejše. Socialne politike tako v Evropi kot tudi v Sloveniji poudarjajo predvsem oskrbo starejših v skupnosti kot zaželen in primeren način zagotavljanja kakovosti življenja starejših (Hlebec 2013: 3).

Družba mora na najrazličnejše načine poskrbeti za svoje stare prebivalce tako, da bi mogli čim dlje ostati v tistem okolju, kjer so živeli in delali v svojih najaktivnejših letih (Accetto, v Milošević Arnold 2003: 9). Velikega pomena je za stare ljudi organizirana mreža socialnih storitev v domačem okolju, saj lahko popolnoma nadomesti ali pa odloži odhod v institucionalno oskrbo na kasnejše obdobje (Nagode 2009: 130). Glede na to je v slovenskem prostoru pomoč na domu izrednega pomena.

Socialna oskrba na domu je temeljna socialno varstvena storitev v Sloveniji. Izvaja se na domu posameznika in obsega pomoč pri temeljnih in podpornih dnevnih opravilih. Je najbolj razširjena socialnovarstvena storitev javne mreže in ljudem omogoča, da čim dlje v svoji starosti ostanejo doma in tako preprečijo ali odložijo odhod v institucionalno varstvo, prevladujoč tip oskrbe starih ljudi. Ker gredo mednarodni trendi v smeri deinstitucionalizacije skrbi in ker si tudi Slovenija že več let v okviru nacionalnih programov s področja socialnega varstva prizadeva pospešiti ta proces, ima socialna oskrba na domu pri tem eno ključnih vlog (Hlebec, Nagode 2013: 15).

Danes oskrbo na domu v Sloveniji prejema le 1,7 % oseb v starosti 65 let in več; zagotavlja jo 76 organizacij, izvaja pa več kot 900 socialnih oskrbovalk (Nagode, Hlebec 2013: 15). Socialna oskrba na domu geografsko pokriva celotno Slovenijo. V zelo majhnem številu občin se oskrba (še) ne izvaja ali pa trenutno ni uporabnikov (ibid.)

V nadaljevanju bom podrobneje opisala značilnosti programa socialne oskrbe na domu.

Socialna oskrba na domu je v skladu z Pravilnikom o standardih in normativih socialno varstvenih storitev (1995) namenjena osebam, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, vendar pa se zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanju nimajo možnosti (Hlebec 2013: 4).

Gre za različne oblike organizirane praktične pomoči na domu, s katerimi se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki. Starostna struktura uporabnikov kaže, da je program namenjen predvsem ohranjanju zdravja starejše populacije, saj je večina uporabnikov starejših od 65 let.

Del oskrbe za starejše ljudi je v Sloveniji še vedno izrazito institucionaliziran, ne glede na starejše vire (Accetto 1968), ki so opozarjali, da imajo starejši pravico živeti v svojem domačem okolju (Mali 2008). Eden izmed ciljev programa socialne oskrbe na domu je tudi doseči, da bi starejši čim dlje ostali v domačem okolju in se čim pozneje odločili za odhod v institucionalno obliko bivanja. Namen programa pomoči na domu je zagotoviti čim večjo kakovost življenja in vključenost starejših v socialno okolje ter preprečevanje socialne izoliranosti starejših (ibid.).

Pomoč na domu je torej program socialnih storitev. Namenjena je izboljšanju kakovosti življenja ljudi, ki živijo doma in ki zaradi bolezni ne morejo v celoti skrbeti sami zase in ki jim družina ni sposobna poskrbeti ustrezne oskrbe. Hkrati lahko z občasno organizirano pomočjo drugega ohranjajo zadovoljivo duševno in telesno počutje in lahko funkcionirajo v znanem bivalnem okolju, tako da jim vsaj za določen čas ni potrebno institucionalno varstvo v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki (Smolej et al. 2008 v Hlebec 2013: 4). Med upravičenci so tudi stari ljudje (starost več kot 65 let), ki so zaradi starosti ali težav, ki spremljajo starost, nesposobni za samostojno življenje, in druge osebe, ki same ne zmorejo živeti samostojno.

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo vodja in koordinator storitve, izvajalec storitve, upravičenec, ključni ali odgovorni družinski člani in prostovoljni sodelavci. Izvajanje programa se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika in vsebuje dva dela. Prvi del predstavlja ugotavljanje upravičenosti do storitve, pripravo in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, organiziranje ključnih članov okolja in izvedbo uvodnih srečanj med izvajalcem in upravičencem ali družino. Drugi del storitve zajema neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca po dogovorjenih vsebinah in v dogovorjenem obsegu.

Socialna oskrba na domu obsega tri sklope opravil:

SKLOP A: pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih:

- Pomoč pri oblačenju ali slačenju
- Pomoč pri umivanju/kopanju
- Pomoč pri hranjenju
- Pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb
- Vzdrževanje, nega in čiščenje osebnih ortopedskih pripomočkov

SKLOP B: gospodinjska pomoč:

- Prinašanje enega pripravljenega obroka hrane
- Nabava živil in priprava enega obroka hrane
- Pomivanje uporabljene posode
- Osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti
- Postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora

SKLOP C: pomoč pri ohranjanju socialnih stikov:

- Vzpostavljane socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in s sorodstvom
- Spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti
- Informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca
- Priprava upravičenca na institucionalno varstvo

Upravičenci do socialne oskrbe na domu so osebe, ki jim preostale psihofizične sposobnosti omogočajo, da z občasno organizirano pomočjo drugega ohranjajo zadovoljivo duševno in telesno počutje in lahko funkcionirajo v znanem bivalnem okolju tako, da jim vsaj za določen čas ni potrebno institucionalno varstvo v zavodu.

Upravičenci do storitve socialne oskrbe na domu so:

- osebe, stare nad 65 let, ki so zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, nesposobne za popolnoma samostojno življenje,
- osebe s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, če stopnja ali vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu,

- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,
- kronično bolne osebe in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa je po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje,
- hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.

Posamezni upravičenec ima pravico do največ štirih ur socialne oskrbe na dan ali do 20 ur na teden oziroma do 80 ur mesečno. Izvajalci programa so strokovne delavke, strokovni sodelavci in laične delavke. Vodja storitve pomoči na domu (oz. koordinatorka) vodi in koordinira izvajanje storitev, neposredno izvajanje socialne oskrbe na domu upravičenca opravljajo socialne oskrbovalke oz. strokovne sodelavke- z najmanj poklicno ali srednjo strokovno šolo, ki se izobražujejo za socialno oskrbo ali nego (ibid.).

Socialne oskrbovalke so ključni kader pri izvajanju procesa pomoči na domu uporabnika, in kot take izredno pomemben člen, saj njihovo delo vpliva tako na kakovost opravljenega dela kot tudi na zadovoljstvo uporabnikov (in njihovih svojcev).

Prvo pravilo pri izvajanju oskrbe na domu je spoštljiv in zaupljiv odnos do uporabnikov in njihovih svojcev v vsaki situaciji. Socialna oskrba vključuje opravila, ki so po naravi zelo intimna. Socialna oskrbovalka stopa v zasebni prostor posameznika oziroma družine. Socialne oskrbovalke spodbujajo uporabnike k sodelovanju pri oskrbi in pri izvajanju opravil, ki jih zmorejo opraviti sami, tako da bi kar najdlje ohranili samostojnost. Pri tem upoštevajo njihovo voljo in želje (Perko 2007: 160).

Izvajalka socialne oskrbe na domu je pomemben faktor v odnosu do uporabnika. Poleg formalne izobrazbe in usposobljenosti za izvajanje teh storitev, so pomembne tudi osebnostne lastnosti oskrbovalke, kot so npr. spoštljivost, obzirnost, točnost, natančnost, sočutnost, komunikativnost, poštenost, strpnost, pozitivna naravnost, sposobnost vodenja itd. Vloga oskrbovalke je izredno pomembna, saj le-ta vstopa v svet starega človeka in je nemalokrat edina vez med njim in ostalim svetom, s kontinuiteto pa lahko postane pomemben subjekt v življenju uporabnika (Siter 2003: 91).

Zasebnost je v starosti ranljiva spremenljivka. Stari ljudje se znajdejo v razmerah, ko morajo svojo zasebnost žrtvovati zaradi neposredne prostorske bližine neznanih oseb, npr. zaradi prihoda tujih ljudi v njihov dom, ki mu pomagajo pri vsakodnevnih življenjskih opravilih (Hojnik –Zupanc 1999: 31). Zato morajo biti izvajalci socialne oskrbe profesionalno izkušene osebe z velikim čutom za sočloveka.

Intimnost je pri starem človeku še posebej ogrožena, ko postane popolnoma fizično odvisen od drugih ljudi. To lahko človeku pomeni veliko psihično breme. Posebno je obremenjen, če je odvisen od ljudi, ki so v odnosu z njim brezosebni in brez človeške topline (op.cit.: 33).

Vzpostavljanje in ohranjanje odnosa je ključnega pomena pri izvajanju socialne oskrbe, saj gre za zelo intimna opravila: stopanje v zasebni prostor doma, pomoč pri osebni higieni in negi, telesni stiki in dotikanje (Perko 2007: 160-163).

Začetno obdobje izvajanja storitev, ko se vzpostavi odnos, lahko traja tudi dalj časa; pri tem ne sme biti merilo dejansko izvedeno opravilo, ampak postopek in kvaliteta odnosa (morda šele po večkratnih srečanjih pride do razmer, v katerih je mogoče pomagati osebi). V določenih primerih so socialne oskrbovalke edini redni stik uporabnika z zunanjim svetom, zato je vzdrževanje odnosa, ki omogoča vsaj minimalno sodelovanje, izredno pomembno. Pri izvajanju oskrbe na domu je pomembno, da jasno opredelimo opravila in jih zapišemo v osebni načrtu, katerega kopijo hrani tudi uporabnik ali njegovi svojci ter zagotoviti stalnost dneva, časa prihoda in same osebe, ki izvaja pomoč (dve osebi za primer prisotnosti). Pri konkretnih vsakdanjih opravilih se stik lažje vzpostavi in se nato postopoma razvije odnos zaupanja med socialno oskrbovalko in uporabnikom. Pri tem ne sme biti merilo storilnost, ampak kakovost odnosa. Stalnost prihodov in rutiniziranost opravil vnašata predvidljivost in jasen okvir, znotraj katerega se oblikuje sodelovanje med uporabnikom in oskrbovalko. Pri tem pa je pomembno, da uporabnik ohrani nadzor nad svojo življenjsko situacijo (ibid.).

Za vključitev v program pomoči na domu je odločilna potreba oziroma želja po storitvah. Prvi stik se vzpostavi najpogosteje z vodjo pomoči po telefonu ali osebno na sedežu enote. S svojci oziroma potencialnimi uporabniki se dogovorijo za obisk na domu. Vodja storitve obišče potencialnega uporabnika na domu in z njim v pogovoru izdelava osebni načrt pomoči, v katerem definirata vrsto opravil, skladno s katalogom storitev, dan prihoda in časovni obseg izvajanja oskrbe na domu. Dokument je mogoče glede na spreminjanje potreb uporabnika hitro spremeniti ter prilagoditi posameznikovim potrebam in kadrovskim zmožnostim službe

(Perko 2007: 159). Skladno z dogovorjenim v osebni načrtu pomoči sledijo obiski socialne oskrbovalke in izvajanje konkretnih storitev, opravil socialne oskrbe. Pri delu na terenu so socialne oskrbovalke samostojne, telefonsko so v dnevnem kontaktu z vodjo ali koordinatorko, po potrebi tudi osebno. Skupinski tedenski sestanki na sedežu so namenjeni koordinaciji dela na terenu, pogovoru o konkretnih situacijah in izkušnjah z uporabniki ter skupnemu reševanju težavnih razmer in primerov (ibid.).

Individualizirani pristop upošteva individualne potrebe posameznika in ne poteka po vnaprej določeni matrici, ki ni usklajena z realno življenjsko situacijo. Osebni načrt pomoči, ki ga izdelamo skupaj z uporabnikom, je pripomoček za definiranje potreb in načrt za delo.

Pri neposrednem izvajanju pomoči pa pomeni individualna oskrba na domu uporabniku prilagojen tempo izvajanja storitev, izvajanje opravil v okviru možnega (kar uporabnik trenutno želi, dovoli in zmore), vzpostavitev pristnega, zaupljivega, spoštljivega odnosa, spodbujanje, motiviranje, pravšnja mera vztrajnosti, hitro odzivanje in prilagajanje obsega in vsebine pomoči na spremenjene razmere in podobno (Perko 2007 : 161).

1.9 RAZVOJ STORITVE SOCIALNE OSKRBE NA CSD MURSKA SOBOTA

Socialna oskrba na domu v obliki pomoči na domu, ki jo je leta 1992 kot socialnovarstveno storitev opredelil Zakon o socialnem varstvu (Ur.l. RS št. 54/1992), ima v našem prostoru več desetletno zgodovino različnih oblik, vsebin in organizacijskih rešitev. Prvi zametki oskrbe na domu segajo v leto 1991, ko je Center za socialno delo Murska Sobota pripravil predlog programa javnih del za področje socialnega skrbstva, kar je utemeljeval z dejstvom, da se pereča socialna problematika v občini lahko rešuje tudi s pomočjo javnih del in sicer kot:

- zmanjševanje brezposelnosti
- pomoč na kmetijah, kjer živijo stari ljudje, osamljeni kmetje
- pomoč starim ljudem in invalidnim občanom

Cilj projekta Centra za socialno delo, ki je pomenil začetek razvoja socialne oskrbe na domu, je bil reševanje pereče socialne problematike starih ljudi tako v samem mestu kot na podeželju. Prva večja težava pri načrtovanju izpeljave projekta je bila iskanje primernih

brezposelnih oseb, ki bi se bile pripravljene vključiti v izvajanje tovrstnega javnega dela. Na koncu sta se vendarle oblikovali dve skupini in sicer:

- skupina za pomoč družinam in posameznikom pri spravilo jesenskega pridelka, pripravi drv za kurjavo, urejanju okolice, vrtov, popravilu stanovanjskih stavb...
- skupina za pomoč in oskrbi starih ljudi, bolnih in nepokretnih oseb, pomoč pri čiščenju, kuhanju, prinašanju živil iz trgovine, spremstvo k zdravniku in podobno.

Iz poročila je razvidno, da je delo na terenu opravljalo 7 delavcev (javna dela), ki so pomagali petim družinam in trem posameznikom (Poročilo o delu CSD Murska Sobota).

CSD Murska Sobota je leta 1992 ponovno organiziral dva projekta javnih del in sicer:

- pomoč starim ljudem, socialno ogroženim osebam kjer je bilo vključeno 8 izvajalk – iskalk zaposlitve, ki so pomagale 32 družinam,
- pomoč osamljenim, starim ljudem, kmetom ter njihovim družinam, kjer je 6 izvajalcev pomagalo pri poljskih delih, popravilu hiš in podobno.

Leta 1993 je center za socialno delo Murska Sobota izvajal več dopolnilnih programov, ki ne sodijo med osnovne naloge centra in so tudi financirane iz drugih finančnih virov. Med temi je program javnih del: Oskrba in pomoč na domu za socialno in zdravstveno ogrožene starejše občane, kjer je 11 izvajalk (iskalk zaposlitve) nudile pomoč 49 posameznikom in družinam. Tako je bil CSD Murska Sobota na področju Pomurja pionir pri organiziranju in izvajanju pomoči na domu.

Do prvih sprememb pri izvajanja socialne oskrbe na domu je prišlo leta 1994, ko je zaradi lokalne samouprave prišlo do nastanka novih občin; CSD Murska Sobota je krajevno pristojen za pokrivanje 12 samostojnih občin.

Tabela 1.1: Prikaz razvoja socialne oskrbe na domu (SOND) po letih s pomočjo programa javnih del

Razvoj SOND - javna dela	Izvajalci SOND	Uporabniki SOND
leto 1994	16	29
leto 1995	15	30
leto 1996	15	43
leto 1997	24	82
leto 1998	25	139
leto 1999	29	151

Vir: Letno poročilo o delu CSD Murska Sobota

Kot je razvidno iz tabele, je bila leta 1999 razvitost storitve na domu na vrhuncu, saj je storitev izvajalo 29 izvajalk – še zmeraj iskalk zaposlitve, uporabnikov socialne oskrbe pa je bilo 151 (ibid.). Napočil je čas profesionalizacije dejavnosti, pojavile so se namreč prve možnosti za pridobitev poklicne kvalifikacije – socialna oskrbovalka. Navodila Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve so nekako narekovala prehod izvajanja storitve iz programov javnih del v redno dejavnost.

Vse dokler se je oskrba na domu na CSD Murska Sobota izvajala preko programa javnih del, so bile vse storitve, ki so jih izvajalke opravljale za uporabnike popolnoma brezplačne, saj omenjeno javno delo ni smelo biti profitna dejavnost. Prehod v redno zaposlitev oz. dejavnost in s tem oblikovanje javne službe pa je tudi na področje plačevanja prineslo pomembne spremembe. Lokalna skupnost, ki ji Zakon o socialnem varstvu nalaga zagotavljanje in financiranje javne službe za oskrbo na domu je z izdajanjem odlokov začela urejati to področje, zlasti v organizacijskem in finančnem smislu. Leta 2001 so bile vse izvajalke socialne oskrbe na domu že zaposlene v okviru redne dejavnosti.

Tabela 1.2: Prikaz razvoja socialne oskrbe na domu (SOND) po letih, v obdobju profesionalizacije storitve

Razvoj SOND - profesionalizacija	Izvajalci SOND	Uporabniki SOND
leto 2000	27	131
leto 2001	22	91
leto 2002	19	80
leto 2003	19	71
leto 2004	19	72
leto 2005	18	88
leto 2006	15	87

Vir: Letna poročila o delu CSD Murska Sobota

V obdobju profesionalizacije, torej v času ukinjanja javnih del na področju oskrbe na domu, so se pojavljali primeri ko so uporabniki socialne oskrbe na domu storitve morali plačevati. Višino prispevkov so občine določale v svojih odlokih, pri čemer so upoštevali materialni položaj uporabnikov. Pa vendarle je zanje skok iz popolnoma brezplačnih storitev v plačevanje le teh, pomenil šok in mnogi so storitev raje odpovedali. V začetnem obdobju profesionalizacije je bilo opaziti veliko »nereda« in neusklajenosti na področju plačevanja

storitve. V Sloveniji so zaznavali velike razlike v višini finančnih prispevkov uporabnikov, kar je izhajalo iz finančnega položaja obstoječe občine. Večinoma je k ureditvi nastalega kaosa prispevala Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialnovarstvenih storitev.

Več kot dve desetletji so storitev socialno oskrbo na domu razvijali štirje pomurski Centri za socialno delo. Sedaj, ko se obeta reorganizacija CSD in ko predimenzionirani pomurski domovi za starejše vedno težje polnijo postelje, se je začela »bitka« za to dejavnost. Domovi za stare in zasebniki, ki se potegujejo za izvajanje socialne oskrbe na domu, v njej vidijo dopolnilno dejavnost, s katero bi lahko reševali izpade zaradi odhajanja stanovalcev.

Prva velika sprememba se je sporazumno zgodila na območju CSD Murska Sobota. Center za socialno delo Murska Sobota je s prvim januarjem lanskega leta 2013 izvajanje storitve socialne oskrbe na domu prenesel na Dom starejših Rakičan (ki se nahaja v neposredni bližini mesta Murska Sobota). Slednje za oskrbovance ne bo prineslo nobenih bistvenih sprememb: »Obseg števila in čas obiskov bo ostal enak, kot izhaja iz naših dogovorov, in tudi socialna oskrbovalka v posamezni občini ostane nespremenjena«, pravi Nataša Meolic, direktorica CSD Murska Sobota. Po njenih besedah je vzrok za prenos pristojnosti pomanjkanje kadra in težka organizacija delovnega procesa (<http://sobotainfo.com/novica/lokalno/pomoc-na-domu-bo-odslej-nudil-dom-za-starejse-rakican/17608>).

Storitev obsega socialno oskrbo na domu upravičenca v primeru starosti, invalidnosti in prispeva k višji kakovosti življenja. Slednje je, po mnenju Meolicove oteževal razdrobljeni teren, saj socialne oskrbovalke porabijo ogromno časa na poti od enega do drugega uporabnika. Težave pa je povzročala tudi organizacija delovnega procesa v času praznikov, vikendov in dejstvo, da v sami organizaciji nimajo ustreznega kadra, ki bi lahko pomagal, v primeru manjšega števila uporabnikov pa nimajo delovnih mest, kamor bi lahko socialne oskrbovalke začasno premestili (ibid.).

CSD Murska Sobota je pomoč na domu izvajal kot dodaten program za občine, ki je bil financiran iz dodatnih sredstev. Socialna oskrba na domu je sicer v pristojnosti občin, ki se lahko odločijo, ali bodo izvajanje podelile javni službi ali zasebniku, vendar mora bodoči izvajalec pomoč na domu prevzeti pod enakimi pogoji kot jih je izvajal CSD. Pravilnik o normativih in standardih socialno varstvenih storitev nalaga, da mora posamezna socialna oskrbovalka mesečno opraviti najmanj 110 efektivnih ur dela. Ko je oskrbovalka odsotna z

dela, morajo vse ostale opraviti njene ure, zato je bilo izredno težko organizirati delovni proces ko je bila odsotna več kot ena socialna oskrbovalka, kar je povzročalo tudi finančni primanjkljaj (ibid.).

Prednosti so, da ima Dom starejših dovolj usposobljenega kadra, ki lahko vskoči med dopusti, uporabnikom lahko ponudijo več dejavnosti in storitev, dietno prehrano, družabništvo in udeležbo na prireditvah v domu, lažje je tudi bolj racionalno organizirati službo oskrbe na domu in znižati stroške izvajanja, pravi direktor Doma starejših Rakičan Zoran Hoblaj. Slednji opozarja na poslabšanje kakovosti in višje stroške, če bodo občine dejavnost drobile na več manjših koncesijskih izvajalcev (<http://www.delo.si/novice/slovenija/v-pomurju-se-je-zacela-bitka-za-izvajanje-pomoci-na-domu.html>).

V danih razmerah je povsem razumljivo, da domovi za stare kot centri znanja, izkušenj in strokovnjakov, usposobljenih za delo s starimi ljudmi, v številnih okoljih prevzemajo vodilno vlogo tudi pri oskrbi starejših ljudi, ki bivajo še v domačem okolju (Mali 2012: 59).

Center za socialno delo Murska Sobota je v letu 2012 zagotovil socialno oskrbo na domu na območju UE Murska Sobota enajstim občinam in 113 uporabnikom, oskrbo je izvajalo 13,5 socialnih oskrbovalk (kot je razvidno tudi iz spodnje tabele).

Tabela 1.3: Prikaz števila uporabnikov socialne oskrbe na domu (SOND) in socialnih oskrbovalk - pod okriljem CSD Murska Sobota (11 občin), po letih

Leto	Število socialnih oskrbovalk*	Število uporabnikov
leto 2007	17	113
leto 2008	17	112
leto 2009	17	113
leto 2010	16	116
leto 2011	15,5	116
leto 2012	13,5	113

Vir : Letna poročila o delu CSD Murska Sobota

*redno zaposlene oskrbovalke

Dom starejših Rakičan, ki je v začetku leta 2013 prevzel storitev od CSD MS, izvaja socialno oskrbo na domu v 8 občinah (na območju Upravne enote MS) in jo zagotavlja 99

uporabnikom (podatki za avgust 2013). Pomoč na domu izvaja trenutno 12 oz. 11, 5 socialnih oskrbovalk.

Dom starejših Rakičan izvaja socialno oskrbo na domu v naslednjih občinah: Murska Sobota, Moravske Toplice, Tišina, Gornji Petrovci, Grad, Šalovci, Cankova in Beltinci (kot je razvidno iz spodnje Slike 1.1.). V občinah Rogašovci in Puconci zagotavlja storitev oskrbe na domu zasebni zavod Domania, v občini Kuzma Dom starejših Kuzma, v občini Hodoš pa Zavod Hrastovec, ki ima svojo enoto na Hodošu.

Ena ura storitve socialne oskrbe na domu uporabnika v Murski Soboti stane 5,75 evrov (občina MS subvencionira ceno storitve v višini 60 %), v vseh ostalih občinah pa 7,18 evrov (občine subvencionirajo v višini 50 % polne cene storitve).

Slika 1.1: Razdelitev izvajanja pomoči oz. socialne oskrbe na domu v Pomurju



2. PROBLEM

Demografske spremembe in z njimi povezano staranje prebivalstva ter organizacija oskrbe za stare ljudi so prav gotovo eden večjih izzivov za sodobno družbo. Tema oskrbe za starejše je torej za socialno delo izjemno zanimiva, saj se stroka aktivno odziva na omenjeno področje, poskuša razvijati konceptualne podlage in oblikovati dobro prakso.

S povečanjem deleža starejših med prebivalstvom, smo postali bolj pozorni na pojave, ki spremljajo starost, staranje in stare ljudi. V novih družbenih razmerah, ki prinašajo tudi številne spremembe razmerij med starimi in mladimi, je poudarek socialnega dela čedalje bolj na delu s starimi ljudmi. Z naraščanjem števila starih ljudi, se bo povečevala tudi potreba po novih vrstah pomoči ter večjem obsegu pomoči, ki bi zadovoljevale njihove potrebe.

Med opravljanjem prakse na Centru za socialno delo Murska Sobota in v Domu starejših Rakičan sem se med drugim srečala tudi s storitvijo pomoč družini na domu. Ker sem se skozi vso mojo študijsko prakso približala življenjskemu svetu starih ljudi, se mi je zdelo zanimivo, da bi v diplomski nalogi izpostavila prav to populacijo in podrobneje raziskala področje socialne oskrbe na domu. Predvsem me bo zanimal pogled z vidika uporabnikov, kako jim socialna oskrba na domu omogoča kakovostno bivanje v domačem okolju in tako (vsaj za določen čas) nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu.

Socialna oskrba na domu je temeljna socialnovarstvena storitev v Sloveniji. Izvaja se na domu posameznika in obsega pomoč pri temeljnih in podpornih dnevni opraviilih. Je najbolj razširjena socialnovarstvena storitev javne mreže in uporabnikom omogoča, da čim dlje v svoji starosti ostanejo v svojem domačem okolju in tako preprečijo ali odložijo odhod v institucionalno varstvo, prevladujoč tip oskrbe starih ljudi. Ker gredo mednarodni trendi v smeri deinstitutionalizacije skrbi in ker si tudi Slovenija že več let v skladu z nacionalnimi programi socialnega varstva prizadeva pospešiti ta proces, ima socialna oskrba na domu eno ključnih vlog, za socialno delo je torej izredno zanimiva. Menim, da lahko le maksimalno prepoznane in zadovoljene potrebe zagotovijo kakovostno oskrbo in kvalitetnejše življenje starih ljudi, zato želim poglobljeno raziskati in predstaviti potrebe, stiske in želje uporabnikov storitve socialne oskrbe na domu.

Osrednje raziskovalno vprašanje moje naloge se glasi: kako socialno oskrbo na domu doživljajo in vidijo uporabniki te pomoči. Da bi odgovorila na osrednje raziskovalno vprašanje, sem za uporabnike pripravila štiri sklope raziskovalnih vprašanj:

1. Kakšni so njihovi razlogi za uporabo socialne oskrbe?
2. Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?
3. Kako doživljajo oskrbo na domu?
4. Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Izhodišče raziskave torej temelji na uporabniški perspektivi, na njihovem doživljanju oskrbe in kako oni ocenjujejo socialno oskrbo na domu v smislu odgovora na njihove potrebe.

Na podlagi omenjenih temeljnih raziskovalnih sklopov v nalogi odgovarjamo na naslednja vprašanja:

- Kakšna je njihova socialna mreža?
- Kakšno neformalno pomoč prejemajo?
- Na podlagi česa se odločijo za uporabo socialne oskrbe na domu?
- Kakšno je njihovo zdravstveno stanje in finančne zmožnosti?
- Ali so njihove finančne zmožnosti vplivale na njihovo izbiro oskrbe za stare?
- Na katere njihove potrebe odgovarja socialna oskrba na domu, kakšne vrste oz. oblike pomoči prejemajo in kako pogosto?
- Kakšno je njihovo preživljanje vsakdana (aktivnosti, rutina) in prostega časa?
- Kako doživljajo socialno oskrbo, kaj jim pomeni odnos s socialno oskrbovalko in ali imajo vpliv na časovno izvajanje socialne oskrbe na domu?
- Kako ocenjujejo njihovo sodelovanje z vodjo storitve oskrbe na domu?
- Kakšne so prednosti in slabosti socialne oskrbe na domu, po mnenju uporabnikov?
- Kakšne so njihove želje in predlogi glede zagotavljanja oskrbe in izboljšanja kvalitete?
- Kako so uporabniki informirani o možnih drugih oblikah oskrbe za stare, kakšno je njihovo mnenje o njih in sprejemljivost drugih oblik oskrbe za stare?

Ugotovitve raziskave bodo služile razvijanju programa socialne oskrbe na domu, predvsem pa prispevale k iskanju boljših odgovorov na potrebe starih ljudi, ki potrebujejo pomoč.

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Moja raziskava je kvalitativna, saj ustreza definiciji po Mescu (2007: 8), ki pravi, da z izrazom »kvalitativna raziskava« označujemo raziskavo, pri kateri osnovno izkustveno gradivo, zbrano v raziskovalnem procesu sestavljajo besedni opisi ali pripovedi, in v kateri je to gradivo tudi obdelano in analizirano na besedni način, brez uporabe merskih postopkov, ki dajo števila, in brez operacij nad števili. Prvo načelo takega pristopa je poslušati ljudi in raziskovati, kaj je pomembno zanje. Izid raziskovalčevega prizadevanja ni zgolj spoznanje, ampak nova, drugačna konstrukcija stvarnosti.

Raziskava je tudi eksplorativna ali poizvedovalna, ker pomeni uvod v spoznavanje nekega področja problematike, prvi korak na neznanem področju. Značilnost eksplorativnih raziskav je, da se seznanimo z nekaterimi osnovnimi značilnostmi pojava in se pripravimo za kasnejša, bolj natančna in poglobljena raziskovanja. Opredeliti skušamo osnovne značilnosti, jih definirati in poiskati njihove sestavine. Poleg tega pa je ena od osnovnih značilnosti tudi ta, da si ne prizadevamo proučiti celotne populacije ali reprezentativnega vzorca, ampak se omejimo na manjše število primerov ali celo opišemo le en sam primer (Mesec 1997: 42).

3.2 MERSKI INSTRUMENT IN VIRI PODATKOV

Za merski instrument sem uporabila vprašalnik, kot obliko spraševanja pa polstrukturirani intervju, na osnovi odprtih vprašanj. Pri intervjujih sem uporabila vnaprej pripravljena vprašanja- *smernice za intervjuje*. Prav tako se nisem strogo držala vrstnega reda vprašanj, ampak sem ta postavljala smiselno glede na predhodne odgovore uporabnikov.

Vprašalnik, oblika in vsebina vprašanj, so bili oblikovani s posebno skrbjo, da bi bila vprašanja čim bolj razumljiva starim ljudem in da bi pridobili kar se da kvalitetne odgovore, ki dajejo vrednost naši raziskavi.

Na uvodu intervjuja so splošna vprašanja (zaprtega tipa) o spolu, starosti, statusu, družinskih razmerah, okolju bivanja in čas trajanja socialne oskrbe na domu. Uvod vsebuje tudi okoliščine intervjuja: kraj, datum, čas trajanja. V nadaljevanju so vprašanja za uporabnike

razdeljena v štiri raziskovalne sklope, in sicer razlogi za uporabo socialne oskrbe, doživljanje socialne oskrbe, odgovor na kakšne potrebe jim zagotavlja prejeta oskrba na domu in kakšen odgovor bi bil še boljši za njih.

Prvi sklop vprašanj se nanaša na to, kakšni so razlogi uporabnikov za uporabo pomoči na domu, kakšna je njihova socialna mreža oz. stiki, zdravstveno stanje ter kje so se seznanili s to storitvijo in kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu.

Drugi sklop vprašanj zajema teme o obliki in vrsti pomoči na domu, o prilagoditvi socialne oskrbe potrebam posameznika, o obsegu omenjene pomoči in preživljanju časa uporabnikov.

Tretji sklop vprašanj se nanaša na doživljanje oskrbe na domu. Vprašanja obsegajo polje odnosa uporabnikov s socialno oskrbovalko, stiskah, zaupanju in vplivu uporabnikov na proces oskrbe na domu in zadovoljstvu uporabnikov s pomočjo na domu.

Četrty sklop vprašanj se nanaša na pogled uporabnikov na prednosti in slabosti pomoči na domu. Tu so vprašanja o njihovih predlogih, željah glede izboljšanja kvalitete storitve ter o informiranosti o oblikah pomoči za stare ljudi.

Smernice za intervju so podane v Prilogi, v dodatku diplomske naloge.

3.3 POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo v tej raziskavi predstavljajo uporabniki socialne oskrbe na domu na domu. In sicer gre za uporabnike storitve socialne oskrbe v Prekmurju, ki se je s 1. januarjem 2013 prenesla iz CSD Murska Sobota na Dom starejših Rakičan v občini Murska Sobota (kar pa za oskrbovance ne prinaša nobenih bistvenih sprememb). Pod okriljem Doma starejših se socialna oskrba izvaja v 8 občinah in zagotavlja pomoč na domu približno 99 uporabnikom.

Vzorec je manjše število enot, ki jih na poseben način izberemo iz populacije. Moj vzorec, ki sem ga izbrala za poglobljeno raziskavo s pomočjo individualnih intervjujev zajema 11 uporabnikov socialne oskrbe na domu, od tega 8 ljudi ženskega spola in 3 ljudi moškega spola. Tabela 3.1 predstavlja ljudi, ki so sodelovali v naši raziskavi.

Tabela 3.1: Podatki o intervjuvanih uporabnikih

Oseba	Spol	Starost	Okolje bivanja	Stan /družina/ status	Gospodinjstvo, bivalne razmere
1	Ženska	86 let	Živi v mestu, v bloku	Vdova, ima otroke	Živi sama
2	Ženska	84 let	Živi v mestu, v hiši	Vdova, ima otroke	Živi s sinom in snaho
3	Ženska	45 let	Živi v mestu, v bloku	Samska, ima otroke / status invalida	Živi sama
4	Ženska	70 let	Živi v mestu, v bloku	Samska, nima otrok	Živi sama
5	Ženska	65 let	Živi na vasi, v hiši	Samska, nima otrok / invalidna oseba	Živi z mamo
6	Moški	89 let	Živi na vasi, v hiši	Vdovec, ima otroke	Živi sam
7	Moški	87 let	Živi na vasi, v hiši	Poročen, ima otroke	Živi sam
8	Ženska	74 let	Živi na vasi, v hiši	Samska, nima otrok	Živi sama
9	Moški	70 let	Živi na vasi, v hiši	Samski, nima otrok	Živi sam
10	Ženska	68 let	Živi na vasi, v hiši	Vdova, nima otrok	Živi sama
11	Ženska	65 let	Živi na vasi, v hiši	Poročena, ima moža in otroke / invalidna oseba	Živi z možem in sinom

Vzorec raziskave je priročen in neslučajnost. Intervjuvance, ki so sestavljali vzorec, sem izbrala skupaj s socialno delavko, vodjo storitve pomoči na domu, pri čemer sva upoštevali določene kriterije oziroma značilnosti kot so družinske razmere, spol, okolje bivanja (vas, mesto), čas trajanje oskrbe in obseg storitve, predvsem z namenom pridobiti med seboj čim bolj različne osebe. Na ta način lahko dobimo širši in boljši vpogled v oskrbo na domu, skozi perspektivo različnih uporabnikov. Pred samo izvedbo intervjujev je vodja storitve pomoči na domu preverila pri uporabnikih, ali bi bili pripravljeni sodelovati v raziskavi in se okvirno dogovorila za časovne termine intervjujev.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Zbiranje podatkov sem opravila osebno, od meseca junija do avgusta 2013. Vsi intervjuji so potekali na domu uporabnikov socialne oskrbe na domu. Uporabniki so bili izbrani iz dokumentacije vodje socialne oskrbe na domu, ki se izvaja pod okriljem Doma starejših Rakičan. Z njeno pomočjo sem tudi predhodno načrtovala terminsko izvedbo intervjujev. Kot podlaga za intervjuje so mi služile vnaprej pripravljene smernice oziroma oporna vprašanja, v okviru katerih sem vodila pogovore. Delati intervju na domu uporabnikov je prednost, saj smo si zagotovili varen in miren prostor, kjer je pogovor lahko potekal sproščeno in odkrito. Bila sem predhodno najavljena, zato so si intervjuvanci vzeli čas in bili okvirno pripravljene na vsebino pogovora. Mnogi uporabniki so mi zaupali tudi življenjske zgodbe in tragične dogodke, ki so zaznamovali njihovo življenje. Intervjuji so bili opravljeni v različnih okoljih, tako v mestu Murska Sobota kot tudi v zelo oddaljenih vaseh na podeželju. Intervjuji so potekali individualno in so trajali različno dolgo, od dobre pol ure do uro in pol, saj so bili odzivi intervjuvancev različni. Vsi so bili pogovora veseli, nekateri so bili zelo zgovorni, drugi malo manj. Pri teh sem morala postaviti več podvprašanj. Posamezni intervjuvani ljudje so se na določena vprašanja odzvali precej čustveno. V nekaterih primerih sem intervjuvancem morala kakšno vprašanje bolj obrazložiti oz. postaviti bolj »po domače«, saj se jim je zdelo na začetku nekoliko nerazumljivo.

Vse intervjuje, ki sem jih opravila, sem z dovoljenjem intervjuvancev zaradi boljše izvedbe pogovora in lažjega analiziranja snemala. Tak način intervjuvanja ohranja osebni stik in intervju na višjem nivoju, saj ni potrebno sproti, moteče zapisovanje, ampak se lahko spraševalec bolj posveti intervjuvancu in tako pridobi kvalitetnejše odgovore. Vsem sem zagotovila, da bodo posnetki služili zgolj meni in moji kasnejši obdelati podatkov in da jih ne bom nikomur predvajala. Ves posnet material sem nato dobesedno prepisala. Intervjuji so večinoma potekali v prekmurskem narečnem jeziku in ne bi bili v celoti vsem razumljivi, zato sem povedano zapisala v knjižnem pogovornem jeziku. Pri tem sem se trudila, da sem v največji možni meri ohranila pristnost povedanega. V ta namen sem ponekod nekatere besedne izraze ohranila narečne.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Pridobljene podatke-intervjuje sem kvalitativno obdelala, z metodo kvalitativne analize empiričnega gradiva. Najprej sem intervjuje čim natančneje zapisala oziroma prepisala z izrazi in besedami, ki so jih uporabili intervjuvanci. V dobesednih zapisih pogovorov sem nato izbrala in označila s podčrtanjem tiste relevantne dele besedila, ki jih štejem kot bistvene za raziskavo in so se nanašali na vprašanja, ki sem jih zastavljala.

V nadaljevanju predstavljam primere obdelave podatkov, ki so uvodoma vsebovali izpise relevantnih delov besedila, kodiranje izjav, nato ureditev pojmov in na koncu definiranje pojmov.

a) Izbor relevantnih delov besedila

Vseh 11 zapisanih intervjujev sem obdelovala posamično. Na začetku sem določila enote kodiranja, in sicer tako da sem podčrtala tiste dele odgovorov oz. sestavne dele besedila, ki se nanašajo na predmet moje raziskave, izpustila pa sem dele besedila, ki za raziskavo niso relevantni. Podčrtani deli odgovorov so mi v nadaljevanju služili za določitev skupnih pojmov odgovorom oz. izjavam intervjuvancev.

Primer izbora relevantnega dela besedila je prikazan tu:

Odgovor ene intervjuvanke, uporabnice pomoči na domu, na vprašanje »Kaj najbolj cenite pri svoji oskrbovalki? : »O., ona je meni zlata. Veste, kaj jaz cenim, srčno kulturo, da ima ona to. Ona izkaže eno spoštljivost do mene. Saj ljudje niso več takšni kot nekoč, manjka srčna kultura. Ljudje so tako površinski v vsem, vodi jih samo materializem, to je žalostno. Ne moreš verjeti, kako nizko se lahko spustijo eni...No, je pa ona je tudi medicinska sestra, izučena, ima izkušnje, to mi odgovarja, ima veliko izkušenj. Veste, jaz sem tako hvaležna, tako cenim to pomoč, vse kar mi naredijo. In njej lahko vse povem, vse ji zaupam, ona ima en občutek do sočloveka. Rada imam družbo in ljudi, ali moraš dobro znati komu zaupaš. En pregovor pravi, če ti je kdo zaupal, pokaži da je zidal na skalo in pa obratno. In jaz se tega pravila držim.«

Izbor relevantnih delov besedila:

»O., ona je meni zlata. Veste, kaj jaz cenim, srčno kulturo, da ima ona to. Ona izkaže eno spoštljivost do mene. No, je pa ona je tudi medicinska sestra, izučena, ima izkušnje, to mi odgovarja, ima veliko

izkušenj. Veste, jaz sem tako hvaležna, tako cenim to pomoč, vse kar mi naredijo. In njej lahko vse povem, vse ji zaupam, ona ima en občutek do sočloveka.»

b) Kodiranje izjav

Iz zapisanih pogovorov sem izbrala tiste pomembne dele besedila -izjave, ki so se nanašale na relevantna vprašanja in so bile bistvene za raziskavo. Pomembne podčrtane dele besedila sem vnesla v tabelo v stolpec, in sicer po zaporednem redu izjave vseh intervjuvancev za posamezno vprašanje. Intervjuvance in njihove izjave pa sem na skrajni levi strani označila s številkami I1, I2, I3 in tako dalje do I11. S tem je intervjuvancem zagotovljena anonimnost. V naslednjem koraku sem izvedla odprto kodiranje in relevantnim delom besedila v tabelah desno pripisala svoj pojem.

Primer kodiranja izjav intervjuvancev prikazuje tabela v nadaljevanju.

Tabela 3.2: Primer kodiranja izjav intervjuvancev

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?		
I1	Jaz sem tu z lestvice padla, ko sem okno čistila, in sem utrpela poškodbo hrbtenice. Po 3 tednih pa nisem več mogla hoditi, me je preveč hrbtenica bolela. Doktor v Murski Soboti, doktor, ki me je na rentgenu imel, ki je videl moje poškodbe hrbtenice mi je rekel zdaj pa tak, gospa ali greste v dom starejših ali v domačo nego, sama več ne boste zmogla, pa sem mu rekla, da grem jaz domov, v domačo nego. Veste kaj, jaz sem bila tako slaba, nič nisem mogla, niti kruha si nisem mogla vrezati. Živci so tak oslabei, da se nisem mogla postaviti na noge. Hčerka se je takoj, ko sem jaz izrazila svojo željo, odločila da bomo vključili socialno oskrbovalko, saj je ona vedela za to pomoč na domu in je takoj klicala na socialno, na ta center.	Razlogi: - odločitev zaradi poškodbe hrbtenice, zaradi nezmožnosti skrbeti sama zase
		Seznaiter s storitvijo: - hčerka je vedela za to pomoč Pomoč pri vključevanju: - pomoč hčerke
I2	Pred enim letom sem bila en mesec v bolnici, ker se mi je zelo poslabšalo, bila sem tak slaba, čisto gotova. Na intenzivni negi sem bila in niti več nisem mogla stopit na noge. Ko sem prišla domov, sem bila tako slaba, da nisem mogla več nič, in potem mi je snaha zrihtala to pomoč. To je vse ona urejala, na centru v Soboti, saj je ona že vedela za to pomoč. Saj naši dopoldne delajo, nikogar od njih nimam tu doma, jaz pa rabim pomoč.	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, poslabšanje zdravstvenega stanja, nezmožnosti skrbeti sam zase
		Seznaiter s storitvijo: - snaha je vedela za to pomoč

		Pomoč pri vključevanju: - pomoč snahe
I3	Leta 2002 sem imela hudo prometno nesrečo, zaradi katere sem ostala invalid prve stopnje, 100 % invalid, ne morem hoditi in sem vezana na invalidski voziček. Ko se je meni to zgodilo, takrat sem jaz ostala sama, hčerka je glih odšla od doma, prvič študirat v Ljubljano, jaz nisem imela nikogar od mojih, ki bi mi pomagal, veš, moji sorodniki so vsi v Mariboru. No, potem sva pa s hčerko vedele, da je treba nekako poskrbeti za mene, da bom potrebovala neko pomoč.	Razlogi: - odločitev zaradi zdravstvenih težav- nezmožnost hoje oz. invalidnost, nezmožnost skrbeti sama zase
	No, pol pa je hčerka nekako poskušala reševati to mojo stisko in zrihtati pomoč zame in je potem preko fantove mame, ki so že imeli nekega invalida v družini, izvedela za to pomoč na domu, so jo usmerili na center...No, pa je hčerka vztrajala, da je treba poskrbeti za mene, in je prišla vodja te pomoči k meni domov, pa smo se vse zmenili za to pomoč, za oskrbovalko, takrat mi je gospa vodja res veliko pomagala.	Seznaitve s storitvijo: - hčerka je izvedela za to pomoč Pomoč pri vključevanju: - pomoč hčerke in vodje storitve
I4	Veste, jaz sem enostavno nenadoma brez nog ostala, nisem mogla več iti. Enostavno me je iznenada začelo boleti v medenici, v križu in sem čutila, da mi noge odpovedujejo. Meni pa ni bilo dobro, noge so mi odpovedale in začela mi je voda uhajati. Zdravniki domnevajo, da se mi je mogla zgoditi ena rahla kap na hrbtenico in medenico, ker meni je vse od pasu dol udarilo. In od takrat sem jaz tako ostala... Nisem mogla hoditi s tistimi hojicami, potem so me pa na voziček dali.	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, nezmožnosti skrbeti sama zase
	Za to pomoč na domu sem izvedela v bolnici. No, to pomoč mi je potem zrihtal socialni delavec B. v bolnici. On je prišel k meni na oddelek, kjer sem ležala takrat, na infekcijskem in sva se midva vse o tem pogovorila. In on je potem to zame urejal na centru za socialno delo, pri tej gospe šefici V., tam me je dal zapisati, in od prvega dne, ko sem prišla iz bolnice domov, sem že prejela doma to pomoč socialne oskrbovalke.	Seznaitve s storitvijo: - v bolnišnici Pomoč pri vključevanju: - socialni delavec v bolnišnici
I5	Joj, potem pa je tako prišlo, da je on preminil. Joj, preveč ga pogrešam, on mi zelo manjka tu pri hiši. Veste, midva sva vse skupaj delala, fajn sva živela in če bi on še živel, jaz nikoli ne rabila te pomoči. Ko pa je brat umrl, pa jaz nisem več mogla tak sama biti in skrbeti za sebe, saj sem bila na kolke operirana in sem potem potrebovala to pomoč, saj mama je že tudi zelo stara in se ne moren samo na njo zanašati, eh, midve sva obe bolj ubogi. Joj, kako uboga sem bila jaz, saj sem padla tu in sem si kolk zlomila..	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, nezmožnosti skrbeti sama zase in zaradi smrti brata

	Jaz mislim, da so to oni sami predlagali in zrihtali, prišli so s socialnega, oni so takrat večkrat bili tu. Drugim znancem tu v okoliških vaseh so tudi že hodile oskrbovalke, tak da sem jaz vedela za to..aja, in patronažna, ki je k meni hodila, mi je povedala za to in ona je tam v Soboti sprožila ta postopek, tako je bilo, ja.	Seznaničev s storitvijo: - socialni delavci- CSD, patronažna Pomoč pri vključevanju: - socialni delavci s centra in tudi patronažna služba
16	Veste, jaz sem bil 7 mesecev v domu Rakičan, to je bilo pred tremi leti. Samo 7 mesecev sem bil v domu, potem sem pa prišel domov, saj ni bilo več denarja za to plačevati. No, potem ko sem pa prišel iz doma domov, smo pa to pomoč na domu zrihtali, saj sem jaz že zelo dosti star, vidite in ne morem več vse tako kot nekdanj, in lahko imam to pomoč...	Razlogi: - odločitev zaradi odhoda iz doma za stare (domske oskrbe) , odločitev zaradi visoke starosti
	Ja, saj pa preko našega duhovnika. Jaz sem za to zvedel tam v sosednji vasi, v Središču, kjer sem šel do tega prijatelja, ki je to že imel povprašat, kako je s tem, s to pomočjo in mi je on rekel, da mu je to zrihtal domanjševski duhovnik Beznec. Potem sem šel pa do njega povprašat in mi je on to pomagal zrihtati na centru v Soboti. Tako sem si prek njega tudi zrihtal, da jaz obrok ne plačam, da mi ga plačuje evangeličanska EHO Podpornica.	Seznaničev s storitvijo: - prijatelj, duhovnik Pomoč pri vključevanju: - duhovnik
17	Ker sem že dolgo bolan na srcu, sploh zadnjih pet let sem zelo slaboten in ne morem več delati, kot včasih, ker sem tako star pa se ne smem naprezati zaradi srca, mi je hčerka zrihtala to pomoč, da mi oskrbovalke hodijo, nosijo hrano. In pa tudi domanjševski evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah.	Razlogi: - odločitev zaradi visoke starosti, šibkega zdravja
		Seznaničev s storitvijo: - duhovnik Pomoč pri vključevanju: - hčerka in duhovnik
18	Jaz sem že dolgo prej težko hodila, dolgo let sem bila na berglah. Potem sem padla tu in si zelo poškodovala nogo. Imam grozno rano na nogi, vidite, to je že stara poškodba in koleno mi je čisto zanič. Pa tudi roko sem si poškodovala takrat in rebra tudi. Na vozičku sem pa od lani, oba kolka imam zelo obrabljena. Ker doma nimam nikogar, ki bi mi pomagal, jaz pa več nisem mogla tak naprej, nisem bila sposobna za nič, nisem mogla skrbeti sama za sebe, in smo to pomoč zrihtali.	Razlogi: - odločitev zaradi poškodbe in zaradi nezmožnosti skrbeti sama zase
	To mi je vse uredil za to pomoč bratranec, od maminega brata sin. Nisem več mogla tako sama biti, in mi je on to pomoč zrihtal na socialnem, on je znal da to obstaja.	Seznaničev s storitvijo: - bratranec Pomoč pri vključevanju:. - bratranec
19	Jaz sem imel že dvakrat zlomljen kolk. Ko sem potem drugič spet tu padel na hodniku, je bilo hujše kak prvič. Po tej drugi operaciji kolka več nisem mogel sam skrbeti za sebe. Sem bil 4 tedne na	Razlogi: - odločitev zaradi poškodbe in nezmožnosti skrbeti sam zase

	rehabilitaciji, na terapijah, potem sem pa prišel domov in smo to pomoč zrihtali.	
	Moj bratranec mi je povedal za to. On pa njegova družina so to vse uredili zame, na centru v Murski Soboti. Saj ta J., ki me hodi oskrbovat, je moja sorodnica, od bratranca snaha. Ja, ja, ona je od bratrančevega sina žena, tak da se midva pozna že od prej.	Seznanitev s storitvijo: - bratranec je vedel, oskrbovalka je sorodnica Pomoč pri vključevanju: - bratranec in njegova snaha
I10	Oni so kar prišli sem s centra, s socialnega in so mi predlagali, da bi naj imela oskrbovalko. To je bilo po tistem, ko sem prišla tako slaba domov iz bolnice, po operaciji kolkov, in potem ko so me v domu starih toliko k sebi spravili, da sem lahko z berglami za silo hodila. Ah, saj so bili tukaj ta župan, in gospa šefica, strašno fajna ženska, in so kar rekli, da bo hodila k meni ena oskrbovalka, da ne morem tako sama biti, da nimam nikogar in da če slučajno padem ponovno, bom na vozičku končala.	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, poškodbe, nezmožnosti skrbeti sama zase
	Oni s socialnega pa župan tudi.	Seznanitev s storitvijo: - socialni delavci, CSD Pomoč pri vključevanju: - vodja pomoči, socialna delavka, župan
I11	Saj pravim, noge so mi popolnoma odpovedale, to je posledica multiple, ki jo imam, mi je vse v noge udarilo, jaz sem invalid, to storitev uveljavljam pod tisto točko kot je za »druge invalidne osebe«. «. Nekoč je mož zame skrbel, potem pa se njemu zdravje poslabšalo, si je takrat roko zlomil in ni mogel več nič z mano delati. Saj mož je tudi bolj bolan kot zdrav, ima težave s srcem in kolena ga zelo bolijo. Moj starejši sin je znal za to pomoč, nam je povedal. Veste, on ima na občini javna dela prek in je to oskrbovalko, ki ima naš teren, že osebno poznal in on je potem vse uredil tam na centru, da je prišla še mene oskrbovat.	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni- invalidnosti, odločitev tudi zaradi možne poškodbe in nezmožnosti njene oskrbe
		Seznanitev s storitvijo: - sin je vedel Pomoč pri vključevanju: - pomoč sina

c) Ureditev pojmov

V tem sklopu naloge sem pojme iz prejšnje točke zaradi jasnejše preglednosti zbrala in združila glede na podobnost oz. sorodnost po istih kategorijah in jim pripisala vse ustrezne izjave. I1 predstavlja izjavo intervjuvanca številka ena in tako naprej do intervjuvanca številka 11, I11.

Primer ureditve pojmov za vprašanje »Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?« je predstavljena v nadaljevanju, celotna ureditev pojmov pa je dostopna v Prilogi.

▪ Sorodniki

- Hčerka se je takoj, ko sem jaz izrazila svojo željo odločila, da bomo vključili socialno oskrbovalko, saj je ona vedela za to pomoč na domu in je takoj klicala na socialno. (I1)
- ... potem mi je snaha zrihtala to pomoč. To je vse ona urejala, na centru v Soboti, saj je ona že vedela za to pomoč. (I2)
- ...je hčerka nekako poskušala reševati to mojo stisko in zrihtati pomoč zame in je potem preko fantove mame, ki so že imeli nekega invalida v družini, izvedela za to pomoč na domu, so jo usmerili na center...je hčerka vztrajala, da je treba poskrbeti za mene...(I3)
-mi je hčerka zrihtala to pomoč, da mi oskrbovalke hodijo..(I7)
- To mi je vse uredil za to pomoč bratranec, od maminega brata sin...mi je on to pomoč zrihtal na socialnem, on je znal da to obstaja. (I8)
- Moj bratranec mi je povedal za to. On pa njegova družina so to vse uredili zame, na centru...(I9)
- Moj starejši sin je znal za to pomoč, nam je povedal....on je potem vse uredil tam na centru...(I11)

▪ Socialni delavec, socialna služba

-in je prišla vodja te pomoči k meni domov, pa smo se vse zmenili za to pomoč, za oskrbovalko, takrat mi je gospa vodja res veliko pomagala. (I3)
- Za to pomoč na domu sem izvedela v bolnici...to pomoč mi je potem zrihtal socialni delavec B. v bolnici. On je prišel k meni na oddelek..In on je potem to zame urejal na centru...(I4)
- ...to oni sami predlagali in zrihtali, prišli so s socialnega, oni so takrat večkrat bili tu. (I5)
- ...kar prišli sem s centra, s socialnega in so mi predlagali, da bi naj imela oskrbovalko. (I10)

▪ Patronažna služba

- ...aja, in patronažna, ki je k meni hodila, mi je povedala za to in ona je tam v Soboti sprožila ta postopek, tako je bilo, ja. (I5)

▪ Duhovnik

-domanjševski duhovnik Beznec. Potem sem šel pa do njega in mi je on to pomagal zrihtati na centru v Soboti. (I6)
- In pa tudi domanjševski evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah. (I7)

- Prijatelj
 -v sosednji vasi, v Središču, kjer sem šel do tega prijatelja, ki je to že imel povprašat, kako je s tem, s to pomočjo...(I6)
- Župan
 - Oni s socialnega pa župan tudi. (I10)

d) Definiranje pojmov

Glavne pojme sem definirala, saj je tako pregledovanje podatkov in pojmov bolj razumljivo, lažje. Zaradi velike obsežnosti združenih pojmov oz. skupnih kod, sem definirala le štiri glavne pojme, ki se nanašajo na štiri raziskovalne sklope.

- Razlogi za uporabo socialne oskrbe na domu:

Pojem se nanaša na vzroke oziroma opise situacij, ki so intervjuvance privedli do odločitve za uporabo socialne oskrbe na domu. Tu sem uporabnike spraševala o njihovi socialni mreži, obiskih njihovih sorodnikov, neformalni pomoči, ki jo prejemajo, ter o zdravstvenem stanju in giblivosti.
- Socialna oskrba na domu - odgovor na potrebe uporabnikov

Pojem se nanaša na to, kako socialna oskrba na domu v obliki pomoči na domu odgovarja na potrebe uporabnikov po pomoči. V prvi vrsti gre za opise različnih odgovorov na vsakodnevne potrebe intervjuvancev, ki so deležni socialne oskrbe na domu. Poudarek je na tem, kako se socialna oskrba na domu prilagaja potrebam posameznega uporabnika, kakšen je način in čas zagotavljanja socialne oskrbe na domu ter katero vrsto pomoči najbolj potrebujejo. V okviru tega pojma smo uporabnike spraševali, koliko so še samostojni oz. kakšna opravila še zmorejo opraviti sami ter kako preživljajo vsakdan in prosti čas.
- Doživljanje socialne oskrbe na domu

Pojem se nanaša na doživljanje socialne oskrbe na domu pri uporabnikih. Vprašanja obsegajo polje odnosa uporabnika s socialno oskrbovalko. Govorili smo o značilnostih skupnega odnosa, o občutkih uporabnikov ob menjavi oskrbovalk, zaupanju, razumevanju, morebitnih konfliktih v odnosu. Področje zajema vpliv uporabnikov na

(časovno) izvajanje socialne oskrbe na domu, njihovo zadovoljstvo z opravljenim delom stalne oskrbovalke, kot tudi njihovo mnenje o ceni storitve socialne oskrbe.

➤ Predlogi uporabnikov za izboljšanje odgovorov na njihove potrebe

Področje se nanaša na mnenje intervjuvancev o prednostih in slabostih socialne oskrbe na domu, ki jo prejemajo. Z uporabniki smo spregovorili o njihovih željah in predlogih glede izboljšanja socialne oskrbe ter skupaj raziskovali, kako bi socialna oskrba na domu lahko še bolj odgovarjala njihovim potrebam po pomoči. Uporabnike smo povprašali, katere možne druge oblike pomoči na domu za stare še poznajo, kakšno je njihovo mnenje o njih, katere oblike oskrbe za stare ljudi se jim tudi zdijo sprejemljive in ali bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare

4. REZULTATI

Intervjuvanih je bilo 11 ljudi, od tega osem žensk in trije moški. Gre za uporabnike storitve socialne oskrbe na domu, ki se izvaja v okviru Doma starejših Rakičan. Starost intervjuvancev variira od 45 let do 89 let. Razen treh uporabnikov, živijo vsi drugi popolnoma sami, v lastnem domu. To dejstvo lahko pripišemo različnim razlogom, kot so smrt partnerja, odhod otrok od doma ali da je uporabnik vedno živel sam. Skoraj polovica intervjuvanih ljudi nima otrok oziroma si ni ustvarila lastne družine. Nekateri posamezniki imajo otroke, ki pa ne živijo v njihovi bližini, da bi jim lahko kadarkoli pomagali in stali ob strani. Vdovstvo, smrt partnerja in krajevna oddaljenost sorodnikov lahko pomeni šibkejšo socialno mrežo ter pomanjkanje najbližje opore in pomoči. Le trije intervjuvanci živijo v hiši skupaj s sorodniki. Od teh ena uporabnica biva skupaj z ostarelo mamo, druga živi z možem in sinom, tretja pa s sinom in snaho. Kljub skupnemu bivanju z družino potrebujejo pomoč socialne oskrbe na domu, saj sorodniki hodijo v službo oziroma ne zmorejo sami opravljati zahtevne oskrbe družinskega člana. Poglavitni razlog za uporabo socialne oskrbe na domu so bile bolezenske težave oziroma slabo zdravstveno stanje in s tem povezana nezmožnost samostojne oskrbe. Ob tem intervjuvanci dodajajo še, da doma nimajo nikogar, ki bi jim lahko pomagal pri vsakdanjih opravilih in skrbi zase. Časovno obdobje prejemanja socialne oskrbe na domu je pri uporabnikih različno, od enega leta pa do enajst let, večina jih je vključenih v program oskrbe približno štiri leta.

Najstarejša intervjuvanka, stara 86 let, je vitalna, komunikativna, razgledana in pronicljiva vdova s srčno kulturo, ki živi sama v lastnem stanovanju v mestu. Ker njeni ožji sorodniki ne živijo v bližini, hčerka je namreč v Ljubljani, sin pa v tujini, se je gospa po poškodbi hrbtenice in s tem povezanih zdravstvenih težavah odločila za uporabo socialne oskrbe na domu. Najstarejši sogovornik je prav tako živahen vdovec, ki mu ne bi prisodila 89 let. Živi sam v svoji hiši na vasi, medtem ko njegovi otroci živijo v mestu in ga obiskujejo na dva tedna. Potem ko je zaradi nezmožnosti plačevanja domske oskrbe, moral oditi iz doma za stare, se je po vrnitvi domov gospod odločil za vključitev v program socialne oskrbe na domu.

Najmlajša sogovornica je v meni pustila najbolj globok vtis. Pogovarjala sem se namreč z izredno zanimivo in prisrčno 45-letno uporabnico, ki je sredi svojih tridesetih utrpela hudo prometno nesrečo, ki je za vedno zaznamovala njeno življenje. Zaradi hudih poškodb

hrbtenice je namreč ostala priklenjena na invalidski voziček. Kljub invalidnosti, vsakodnevnim oviram in odvisnosti od pomoči drugega ji ne manjka optimizma, energije, volje do življenja in pridobivanja novih znanj. Na tem mestu bi dodala, da je imela vodja socialne oskrbe srečno roko pri izbiri sodelujočih za mojo raziskavo, zlasti v primeru slednje omenjene uporabnice, ki ima izobrazbo s področja organizacije socialne mreže in socialne gerontologije in je bila zato več kot primerna sogovornica. Njeno široko znanje o socialnem delu in socialni oskrbi, ob tem pa še povzemanje lastne izkušnje prejemanja pomoči na domu mi je bilo v veliko pomoč pri razumevanju storitve. Vsi intervjuvanci so z mano delili dragocene življenjske zgodbe in vsak izmed njih je s svojimi individualnimi potrebami ter odgovori nanje prispeval k boljšemu vpogledu v socialno oskrbo na domu. Že dejstvo, da so me sprejeli v svoje domove, pove, da so bolj odprti, komunikativni, družabni ljudje in pripravljene govoriti o intimnih zadevah z neznanko.

4.1 RAZLOGI ZA UPORABO SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

V prvem raziskovalnem sklopu nas zanima, v kakšnem okolju oziroma s kom živijo uporabniki, kakšna je njihova socialna mreža in kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu. Rezultate bom ponekod predstavila z navajanjem izjav posameznih uporabnikov.

Ljudje, ki so sodelovali v naši raziskavi, bivajo v lastnem domu, od tega jih sedem živi na vasi, štirje pa v mestu. Vsi intervjuvanci razen treh, živijo popolnoma sami. Za to obstaja več razlogov. Med njimi je prevladoval ta, da gre za samske osebe, torej brez partnerja, ki nimajo otrok (*»Tu v Murski Soboti, v bloku, živim sama. Poročena nisem bila, nimam otrok«*), *»Jaz pa svoje družine nimam, nisem bila poročena nikoli, tako da nimam otrok«*). Drugi prevladujoč razlog, ki ga najdemo pri štirih osebah, je bil ta, da so ovdovele, poleg tega so se v nekaterih primerih tudi otroci odselili na svoje (*»V hiši, v Lončarovcih, sam živim tu. Jaz sem vdovec že 36 let. Imam dva sina, oba živita v Murski soboti v bloku«*). Ena vdova, ki prav tako živi sama je omenila izgubo lastnega otroka (*»Sama živim tu, jaz sem vdova. Mož mi je umrl leta 2006. Imela sem pa enega sina, ki je umrl v 13.letu«*). Le trije intervjuvani uporabniki v našem vzorcu živijo z družino, in sicer en živi le z mamo (*»Živim v Budincih, z mamo, ona je stara 89 let, midve sve sami«*), drugi živi s svojo družino (*»Živim z možem v naši hiši in še sin živi*

tukaj doma«), tretja posameznica, vdova, pa živi z sinom in snaho (*»Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo v isti hiši, jaz sem spodaj, oni pa imajo zgoraj«*). V slednjih primerih imajo sorodniki službene obveznosti, uporabniki pa uporabljajo pomoč oskrbovalke v času njihove odsotnosti.

Na vprašanje o socialni mreži in kakšni so njihovi socialni stiki, je največ intervjuvancev navedlo družino oz. ožje člane družine (*»Živim v Kruplivniku, z možem v naši hiši in še sin živi tukaj doma. Imam pa še enega sina«*), ravno tako pa večina v odgovorih poudarja sorodnike (*»Drugače pa tu blizu živi bratranec, ki pride večkrat«*) in sosede (*»Drugače pa imam tu dobre sosede, se vidimo, se družimo«*). Intervjuvanci, ki nimajo otrok ali pa so ti oddaljeni od njih, so omenjali pomembnost vezi in druženja s sosedi (*»vsak dan pride soseda, mi zelo dosti pomaga«*). Pri polovici intervjuvanih ljudi zasledimo ranljivost njihove socialne mreže, saj nimajo partnerja in otrok oziroma lastne družine, ki je po navadi človeku najbližja opora in pomoč. To primarno vrzel v socialni mreži, pri teh uporabnikih nadomestijo bodisi sorodniki, člani širšega sorodstva bodisi oskrbovalka. Posamezne osebe so izpostavile oskrbovalko kot del njihove socialne mreže in socialnih stikov, kar kaže na veliko navezanost na oskrbovalko. Sledili so še odgovori dveh uporabnic, ki omenjata socialne stike s prijatelji, bivšimi sodelavkami in znanci, sošolci iz fakultete.

Odgovori intervjuvancev na vprašanje, koliko so sorodniki oddaljeni od njih in kako pogosto jih obiskujejo, so se zvrstili v dve skupini. Polovica intervjuvancev ima sorodnike v bližini, bodisi v isti hiši ali pa tako blizu, da imajo pogoste obiske. Pri tem so mišljeni obiski vsakodnevno in večkrat na teden (*»In nečak pride zdaj vsak dan sem, midva imava skupaj kosilo«*). Druga polovica vprašanih nima sorodnikov v bližini, ampak živijo oddaljeno od njih in jih večinoma obiskujejo bolj redko - na dva tedna, večkrat na mesec oziroma po potrebi (*»imam pa tudi hčerko, ona še študira v tujini in prihaja občasno domov, enkrat na mesec, dva in za praznike«*), v posameznem primeru pa nekajkrat na leto. En uporabnik je povedal, da ima ženo v oddaljenem domu za stare in jo zaradi lastnega šibkega zdravja in visoke starosti bolj poredko obiskuje. Le dve osebi sta dejali, da nimata obiskov sorodnikov (*»Saj vam pravim, sama sem jaz, nimam družine, svojcev, nimam enih takih obiskov«*).

Intervjuvance sem povprašala tudi o tem, kakšno neformalno pomoč prejemajo in od koga. Navedli so zelo veliko raznolikih odgovorov o vrsti pomoči, ki jo večina prejema od članov

družine in sorodnikov (*»Hčerka mi največ pomaga«, »Sin in snaha mi vse naredita, jaz sem brez njih gotova«*), posamezne intervjuvanci pa tudi od prijateljev in sosedov (*»Pozimi mi soseda drva noter prinese«*).

Nekje polovica vprašanih prejema od družine oz. ožjih sorodnikov pomoč pri osebni higieni, kar se nanaša na pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb, pomoč pri umivanju, oblačenju in slačenju (*»Snaha me zvečer povija, menjava pleničke, umiva me, se kopave, pa glavo mi opere ona in mi navije lase. No, saj če nje ni, pa mi sin to tudi napravi, me porihita da sem čista in urejena«*). Večina intervjuvanih ljudi prejema od sorodnikov tudi gospodinjsko pomoč, pri čemer mislimo predvsem na čiščenje bivalnih prostorov, pranje in likanje perila, kuhanje oz. prinašanje kosila, pomivanje in pospravljanje posode itd. (*»Snaha mi vsake toliko počisti, umije tla in kuhinjo, pa okna mi počisti, mi zlika«*). Skoraj vsi intervjuvanci so povedali, da jim sorodniki nakupijo hrano in druge potrebščine v trgovini ter jih prinesejo domov. Večina uporabnikov je povedala, da prejema pomoč družine in sorodnikov v smislu prevoza in spremljanja pri opravljanju nujnih obveznosti, kot je npr. odhod k zdravniku. Nekateri so omenili pomoč pri pripravi drv oz. pri urejanju okolice (*»Včeraj so glih bili tu, so nama drva žagali, razsekali, pospravili. Oni pridejo da nama pokosijo«*) kot tudi pomoč pri urejanju bančnih zadev in plačevanju položnic.

Vsi intervjuvanci ne želijo več pomoči s strani družine, večina njih je izrazila zadovoljstvo z obsegom prejete pomoči sorodnikov (*»Ne, saj pa na njih se lahko zanesem, mi vse pomagajo«*), spet drugi pa so svoj odgovor pojasnili s spoznanjem, da ne želijo več pomoči, ker ni možnosti za to (*»Ne bi želela, saj vem da to zdaj, dokler je hčerka še v službi v Ljubljani, hodi delat, to ni izvedljivo, enostavno ni možno«*). Dva intervjuvanca sta izpostavili, da si ne želita več pomoči družine, ker jima zadostuje pomoč s strani oskrbovalke (*»Eh, ni treba, pa saj oskrbovalka mi vse naredi«*).

Skoraj vsi intervjuvani uporabniki imajo dobre odnose s sosedi. Le ena uporabnica, ki stanuje v bloku v mestu, je povedala, da ima bolj slabe, odtujene odnose s sosedi. Na vprašanje, ali jim sosedje pomagajo, če je potrebno, je večina intervjuvancev odgovorila, da ne prejema pomoči sosedov (*»S sosedi smo si dobri, a jaz sem vsakršno njihovo pomoč odklonila«*). Spet drugi štirje intervjuvanci, ki živijo na podeželju, pa so poudarili, da so deležni pomoči od sosedov.

Odgovori intervjuvancev na vprašanje o njihovem zdravstvenem stanju, so se glede na pogostost odgovorov razvrstili v tri glavne skupine. Prva poglobljena skupina, kamor spadajo odgovori vseh intervjuvancev, razen dveh, zajema zdravstvene težave, ki se nanašajo tako na bolezenska stanja kot tudi na poškodbe spodnjih okončin pri padcih, oboje pa pomeni slabšo gibljivost oz. omejene gibalne sposobnosti pri uporabnikih. Večina vprašanih navaja poškodbe oziroma zlome kolkov pri padcih (*»...sem padla tu in sem si kolk zlomila, in še nogo sem si poškodovala kasneje, nisem mogla hoditi«*). Ena uporabnica opisuje svoje težave s spodnjim delom telesa, ki so se pri njej pojavile nenadoma, ko je skorajda čez noč ostala brez motorike spodnjih okončin (*»jaz sem enostavno nenadoma brez nog ostala, ne morem več hoditi, meni je od pasu navzdol celotni del telesa odpovedal, zdravniki domnevajo, da se mi je mogla zgoditi ena rahla kap na hrbtenico in medenico...«*). Ena intervjuvanka pa je poudarila, da je pri njej popolna nezmožnost hoje oz. invalidnost posledica njene bolezni multiple skleroze. Spet druga uporabnica je navedla, da sta njena invalidnost in nezmožnost hoje posledica prometne nesreče.

Druga skupina, ki jo sestavljajo odgovori skoraj polovice intervjuvancev, se nanaša na težave z inkontinenco, nezmožnostjo zadrževanja urina ali blata (*»Pa odvajanje vode in blata mi je odpovedalo, ne morem tega nič nadzirat, ta inkontinenca, to je hudo. Mene so že v bolnici takoj dali v plenice«*). Osebe s tovrstnimi težavami potrebujejo zahtevno vsakodnevno oskrbo, kar se tiče higiene, inkontinenca pa lahko pomeni zanje tudi socialni problem oz. veliko osebno stisko. Tretji sklop odgovorov, ki so jih navedli trije intervjuvanci se nanaša na bolezni srca (*»so mi dva bypassa delali, sem srčni bolnik...«*). Velja pa poudariti rezultat, da je le en intervjuvanec, ki je hkrati najstarejši uporabnik v našem vzorcu, povedal, da je njegovo zdravje dobro, zadovoljivo in nima večjih zdravstvenih težav. (*»Vse je v redu, le srce mi tu pa tam malenkost peša. Drugače sem pa jaz v redu, sem zadovoljen...Glavno je, da jaz lahko hodim sam...«*).

Odgovori uporabnikov o tem, kakšna je njihova gibljivost, so se razdelili v več skupin, pri čemer prevladujeta dve skupini. Prvo skupino predstavljajo odgovori večine uporabnikov, ki navajajo težave pri gibanju, zaradi česar uporabljajo pri hoji bergle in v enem primeru hoduljo. Drugo skupino sestavljajo štirje uporabniki, ki so poudarili, da ne morejo hoditi in so stalno vezani na invalidski voziček. Le dva uporabnika sta zmožna popolnoma samostojne hoje, torej brez pripomočkov.

Poglavitnemu vprašanju, kako je prišlo do odločitve za uporabo socialne oskrbe na domu oz. kakšni so njihovi razlogi za vključitev v program socialne oskrbe, je večina sogovornikov namenila posebno pozornost in nam zaupala svojo življenjsko zgodbo ali posamezne dogodke, ki so privedli do odločitve.

Skoraj pri vseh uporabnikih so bile glavni razlog za vključitev v program zdravstvene težave, bodisi kot bolezenska stanja ali kot posledica poškodb (*»Jaz sem imel že dvakrat zlomljen kolk. Ko sem potem drugič spet tu padel na hodniku, je bilo hujše kak prvič. Po tej drugi operaciji kolka več nisem mogel sam skrbeti za sebe«*). Istočasno tudi vsi uporabniki navajajo kot razlog za uporabo storitve nezmožnost (samostojno) skrbeti sam zase (*»Ker doma nimam nikogar, ki bi mi pomagal, jaz pa več nisem mogla tak naprej, nisem bila sposobna za nič, nisem mogla skrbeti sama za sebe, in smo to pomoč zrihtali«*). Povedali so, da doma nimajo nikogar, ki bi jim priskočil na pomoč. Temu je botrovalo dejstvo, da nekateri živijo popolnoma sami, saj nimajo lastne družine, spet pri drugih so ožji sorodniki oddaljeni od njih in jim težje nudijo pomoč v vsakem trenutku (*»Ko se je meni to zgodilo, takrat sem jaz ostala sama, hčerka je glih odšla od doma, prvič študirat v Ljubljano, jaz nisem imela nikogar od mojih, ki bi mi pomagal, veš, moji sorodniki so vsi v Mariboru...«*). V dveh primerih, ko uporabniki živita skupaj z družino, pa imajo njuni sorodniki še službene obveznosti in v času njihove odsotnosti potrebujeta pomoč oskrbovalke.

Uporabnica, ki je kot glavni razlog za uporabo socialne oskrbe na domu navedla lastno invalidnost, je nadalje razložila, da se je možu, ki je pomagal pri njenih vsakodnevni osnovnih potrebah, poslabšalo zdravje in je tako njegova nezmožnost samostojno skrbeti zanj tudi pripomogla k temu, da so se odločili za uporabo pomoči oskrbovalke. Spet druga invalidna oseba je povedala, da živi le z ostarelo mamo in ne more računati na prav veliko njene pomoči pri vsakodnevni opravih, nato je še posebej izpostavila, da k njeni odločitvi za uporabo pomoči prispevala tudi smrt brata, ki je živel pri njej in ji pomagal pri vsem. Dva uporabnika sta povedala, da sta se odločila za uporabo socialne oskrbe na domu potem, ko se je pojavila potreba po prejemanju toplega dnevnega obroka, ki ga prinašajo socialne oskrbovalke na dom uporabnika. Poudarila sta, da je k potrebi po tovrstni pomoči pripomogla njuna bolehnost in visoka starost, saj sta oba stara čez osemdeset let. Od slednjih dveh uporabnikov je eden izpostavil kot delni vzrok za uporabo pomoči tudi to, da je moral zaradi nezmožnosti plačevanja domske oskrbe zapustiti dom za stare in se vrniti domov, kjer biva

sam (*»No, potem ko sem pa prišel iz doma domov, smo pa to pomoč na domu zrihtali, saj sem jaz že zelo dosti star...«*).

Sogovornike sem povprašala tudi o tem, kako oz. kje so se seznanili s storitvijo socialne oskrbe na domu. Večina intervjuvancev je navedlo, da so za storitev izvedeli od sorodnikov (*»Hčerka se je takoj, ko sem jaz izrazila svojo željo odločila da bomo vključili socialno oskrbovalko, saj je ona vedela za to pomoč na domu in je takoj klicala na socialno, na ta center«*). Dva uporabnika sta povedala, da ju je s storitvijo socialne oskrbe na domu seznanil duhovnik (*»In pa tudi domanjševski evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah«*). En intervjuvanec je še dodal, da ga je s storitvijo seznanil prijatelj. Gospa, ki se ji je iznenada poslabšalo zdravstveno stanje, saj ji je skoraj čez noč odpovedala sposobnost za hojo, je zaradi tega pristala v bolnišnici. Po večmesečnih preiskavah in hospitalizaciji je bila ob spoznanju, da »je ostala brez nog« in da po odpustu iz bolnišnice domov ne bo več zmožna skrbeti sama zase, v bolnišnici v okviru socialne službe, seznanjena s storitvijo oskrbe na domu. Dve uporabnici sta navedli, da sta za storitev izvedeli s strani zaposlenih na CSD, ena od njiju je glede seznanitve omenila še patronažno službo.

Intervjuvane ljudi sem tudi vprašala, kdo jim je največ pomagal pri vključevanju v storitev socialne oskrbe na domu. Podobno kot že prej pri vprašanju seznanitve, je večina navajala, da so jim pri vključitvi v socialno oskrbo na domu pomagali sorodniki, temu sledijo štirje uporabniki, ki so navedli socialnega delavca. Ugotavljam, da so uporabniki večinoma navajali pomoč od istih oseb, ki so jih na začetku sploh seznanile s to storitvijo. Tako so glede urejanja pomoči omenjali socialnega delavca, duhovnika, patronažno službo, župana.

Po moji začetni majhni zadregi pri postavljanju vprašanja uporabnikom, o tem kakšne so njihove finančne zmožnosti, sem si lahko kmalu oddahnila, saj so večinoma brez zadržkov spregovorili o tej temi, nekateri pa so tudi potožili o lastni finančni stiski. Na podlagi danih odgovorov lahko trdim, da imata le dva uporabnika dobre finančne zmožnosti (*»Dobro je. Jaz sem v Nemčiji delal, imam nemško penzijo, in je to tu za naše razmere precej dobro«*). Sledi skupina uporabnikov, za katere so značilne skromne finančne razmere, kar pomeni, da osebe prejemajo dohodke, ki zadostujejo za njihovo skromno življenje, pri čemer pa ne doživljajo izrazite finančne stiske, vsaj iz njihovega pripovedovanja ni bilo zaznati takih občutij (*»Skromne, in jaz sem navajena na skromno«*). Po drugi strani pa prevladuje skupina uporabnikov, ki je izrazito poudarila svoje slabe finančne zmožnosti in finančno stisko, ki jih

pesti (*»Veste, jaz strašno malo dobim, imam manj kot 200 evrov penzije, to ni nič... To kosilo, ki mi ga one nosijo, to mi pa plača EHO Podpornica, naši cerkveniki. Veste, jaz si nič ne morem privoščiti iz trgovine, kakšnih dobrot, hudo je, moram zelo šparati, da mi sploh ostane za položnice«*).

Na tem mestu sem jih povprašala tudi o tem, ali so njihove finančne zmožnosti vplivale na njihovo izbiro pomoči za stare. Pri odgovorih na to vprašanje so bila njihova mnenja deljena. Polovica intervjuvanih uporabnikov je bila mnenja, da so pri njih finance oz. finančne zmožnosti vplivale na izbiro pomoči za stare. Mnogi so poudarili, da so se odločili za uporabo pomoči na domu tudi iz razloga, ker je zanje zelo ugodna cena teh storitev, pri čemer so nekateri dodali, da zanje dom za stare zaradi previsoke cene oskrbe ne pride v poštev, saj si ga ne morejo privoščiti (*»...tako da kakršnokoli drugo pomoč bi si jaz težka privoščila, tako da ja, izbira te pomoči na domu je zame vsekakor ugodna, z finančnega vidika, zato smo se tudi odločili za to varianto pomoči«*). Finančno nezmožnost za plačevanje oskrbe v domu sta posebej poudarila dva uporabnika, ki si oba močno želita bivati v domu za stare, in sicer en gospod iz razloga, ker je njegova žena že tam in želi biti z njo, drugi pa zaradi tega, ker že ima sam zelo pozitivno izkušnjo iz bivanja v domu in si želi ponovne vrnitve tja (*»Slabe, zelo slabe! Saj to je glih tisto, to je problem, drugače bi jaz itak šel v dom, ker imam ženo tam, zdaj pa ne morem, kje pa, s to siromašno penzijo, komaj shajam iz meseca v mesec«*). Druga polovica intervjuvancev je povedala, da ni finančnega vpliva na njihovo izbiro pomoči za stare, saj so si skoraj vsi želeli imeti prav pomoč na domu, ki jo prejemajo, ne oziraje se na finance (*»Pri meni niso finance vplivale na to izbiro, saj sem jaz vedela, da v dom ne grem, o tem ni govora in da bom izbrala oskrbo doma«*).

4.2 SOCIALNA OSKRBA NA DOMU KOT ODGOVOR NA POTREBE UPORABNIKOV

V drugem raziskovalnem sklopu smo uporabnike socialne oskrbe na domu na začetku vprašali, katere vrste pomoči na domu prejemajo, kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu oz. kako pogosto so socialne oskrbe deležni. Na vprašanje o vrsti prejetih storitev oskrbe, so vprašani večinoma podali podroben in zelo razširjen opis opravil, ki jih prejemajo na domu s strani svoje socialne oskrbovalke, izvajalke programa socialne oskrbe na domu.

Večina intervjuvancev je navedla, da so deležni oskrbe iz sklopa - *Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih*, in sicer kot pomoč pri umivanju/kopanju, oblačenju/slačenju, menjavanju plenit, posedanju na voziček, pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb. Kakšno pomoč jim nudi oskrbovalka, opisujejo uporabniki v naslednjih izjavah:

- »No, v glavnem mi one delajo osebno nego, umijejo me, pomagajo mi preobleči se, glavo mi umivajo, plenice zamenjajo...«
- »Ja, najbolj mi pomagajo pri negi, me porihtajo, to je glavno za mene. Ona me umiva, tušira, zamenja pleničko, pomaga mi obleči se, zdravila mi da. In pa pomaga mi ona na potrebo, na stranišče, to mi je glavno«.

Nekaj uporabnikov je navedlo, da prejema tudi pomoč »vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov«, ki je zajeta v sklopu *pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih*.

V zvezi s storitvijo *gospodinjska pomoč* je večina intervjuvancev, povedala, da ima zagotovljeno pomoč v obliki *osnovnega čiščenja bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti* (»Potem kar se tiče gospodinjske pomoči, pa vse! ...ona mi čisti tu vse, po tleh sesa, pa v kopalnici čisti, tudi banjo, pa okna mi čisti, pa pospravlja, skratka vse. Pa posodo mi opere in pospravi. Pa v klet mi gre, mi tam pospravi, prinese kaj gor, pa smeti mi ona nosi dol. Pa perilo mi da prat, ven obesi, pa zlika mi tudi in noter mi zloži v predale. Jaz imam rada, da je vse urejeno in lepo zloženo...«). Nadalje je večina uporabnikov navajala prejeto pomoč v obliki pomivanja uporabljene posode ter pranja in/ali likanja perila (»Umazana oblačila, perilo odnese, ker operejo v pralnem stroju v šoli v Dolencih, potem to ven obesi tukaj, zlika mi in zloži noter«). Storitev *prinašanja enega pripravljenega obroka hrane* prejema šest uporabnikov pomoči na domu, torej več kot polovica (»Ona mi vmes gre po kosilo in mi sem pripelje iz gostilne Pri Rudiji v Šalovcih«). Skoraj vsi uporabniki so dejali, da prejema storitev pod imenom *nabava živil in priprava enega obroka hrane* (»Potem ona mi gre v trgovino po hrano, ji dam denar, seznam živil, vedno mi napravi večje nakupe...«).

Vsi intervjuvanci imajo zagotovljeno tudi storitev *Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov*, v okviru katere njihova oskrbovalka poskrbi za *vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti ter informiranje o stanju in potrebah upravičenca*. V odgovorih v zvezi z omenjeno storitvijo je večina intervjuvancev navajala druženje, pogovor z oskrbovalko (»...in pa tudi socialni stiki,

to imam tudi...midve se vedno na začetku tudi malo pomenive, pogovor, to tudi spada zraven k tej pomoči, spijeve kavico pa malo trač, da ni vse tak uradno, veš«) ter skupno dogovarjanje o reševanju trenutnih potreb oz. tekočih zadev uporabnika (*»Midve vse položnice, ki pridejo, z njo pregledave, kaj je za plačati kdaj. Zdaj sve se menile, da bo treba pod na tleh ponovno zamenjati, to vse ona zrihta mojstre in za popravilo dimnika se bo še zmenila. Pa ona mi vsako leto zrihta, da nekje kupive drva za zimo...«*). Večina vprašanih je navedla, da jim oskrbovalka pomaga tudi pri urejanju zadev pri njihovem osebnem zdravniku, v smislu dviga receptov in prinašanja zdravil, plenec ter ostalih pripomočkov (*»Pleničke in zdravila, to mi tudi O. prinaša, gre do mojega zdravnika in to mi vse uredi«*), pri nekaterih uporabnikih sodeluje tudi s patronažno službo. Nekaj intervjuvancev je izpostavilo, da prejema od oskrbovalke pomoč in spremljanje pri urejanju nujnih obveznosti npr. določenih bančnih zadev, opravkov na pošti (*»potem jaz račune spakiram in dam O. in mi ona priporočeno pošlje v Ljubljano... ko mi gre na banko, potem moram oskrbovalki vedno pooblastilo napisati«*) in v trgovini (*»Greve skupaj po nakupih, v večje nabave, me ona spremlja...«*). Nekateri so še posebej poudarili, da oskrbovalka poskrbi za njihovo kurjavo, v smislu priprave drv oz. same kurjave. Ena intervjuvanka je izpostavila, da ji oskrbovalka pomaga tudi pri vsakodnevni telovadbi, pri razgibavanju nog (*»Pa vsak dan take vaje za razgibavanje delave, ona mi razgibava noge«*).

Glede načina in časa zagotavljanja socialne oskrbe na domu in kako pogosto so je deležni, so uporabniki odgovorili zelo različno. Kar je tudi v skladu z našimi pričakovanji, saj vemo, da ima vsak uporabnik zelo individualne lastne potrebe po pomoči, na osnovi katerih je z vodjo oz. izvajalcem socialne oskrbe na domu sklenil dogovor o izvajanju te storitve. V njem je natančno opredeljena vrsta, trajanje in časovni obseg ter način zagotavljanja oskrbe na domu. Pri nekaterih je bila izbira obsega storitev oz. odločitev za število ur pomoči na teden, kot tudi odločitev za uporabo socialne oskrbe ob vikendih pogojena tudi z finančnimi zmožnostmi. O tem priča naslednja izjava uporabnice, ki ima oskrbo na domu dvakrat na teden, po eno uro: *»Ne ostane meni dosti od pokojnine, stanovanje moram plačati, oskrbovalke pa tudi ne morem imeti več kot eno uro na dan, več mi finančno ne gre ven. Če bi imela večjo penzijo, bi si jaz več ur pomoči privoščila«*.

Odgovori na vprašanje o časovnem obsegu- koliko časa (število ur/dan) in kako pogosto so deležni oskrbe socialne oskrbovalke, so se zvrstili v tri skupine. V prvi skupini je večina intervjuvancev in sicer tisti uporabniki, ki prejema pomoč na domu vsak dan (torej petkrat

na teden) razen ob vikendih in praznikih (*»Vsak dan mi pride in je dve uri tu. V soboto in nedeljo pa za praznike mi pa ne hodi«*). Sledita dva uporabnika, ki prejemata pomoč na domu vsak dan - tudi ob vikendih in praznikih. Gospa, ki je na vozičku je tako povedala, da ji oskrbovalka izvaja oskrbo trikrat na dan, zjutraj, opoldne in zvečer (*»Socialne oskrbovalke mi hodijo trikrat na dan, zjutraj, opoldne in zvečer. Tudi za vikende in praznike mi hodijo enako, isti termin. Zvečer mi pride tam okoli šestih, sedmih, tako da sem njena zadnja in me porihita«*). Drugi uporabnik pa je poudaril, da prihaja oskrbovalka dvakrat na dan k njemu, zjutraj in okoli poldneva, ko mu prinese kosilo. Ena posamezna oseba pa je povedala, da prejema pomoč le dvakrat na teden (*»Sedaj mi hodi dvakrat na teden, v ponedeljek in petek pride po eno uro«*). Ko pogledamo odgovore intervjuvancev še iz drugega zornega kota, z vidika - koliko časa dnevno imajo zagotovljeno izvajanje oskrbe na domu oz. koliko časa traja oskrba, ugotovimo, da so se njihove izjave razvrstile v tri skupine s skoraj enakimi deleži odgovorov uporabnikov. Tako so trije uporabniki povedali, da prejemajo po pol ure pomoči na dan, trije so izpostavili, da imajo le eno uro na dan, štirje pa so dejali, da imajo zagotovljeni dve uri pomoči dnevno. Le ena uporabnica ima večji časovni obseg pomoči, saj ima zagotovljene štiri ure socialne oskrbe dnevno (*»To pomoč imam vsak dan, dopoldne, in sicer imam štiri ure«*).

Na vprašanje o tem, katera vrsta oz. oblika pomoči jim največ pomeni oz. jo najbolj potrebujejo, so bila mnenja uporabnikov deljena na štiri (po pogostosti njihovih odgovorov) skoraj enake dele. Trije uporabniki so navedli, da jim največ pomeni gospodinjska pomoč v obliki čiščenja bivalnih prostorov (*»Največ mi je ta gospodinjska pomoč, čiščenje, ker imam rada ful čisto, vse lepo, to mi dosti pomeni«*), drugim trem uporabnikom največ pomeni pomoč pri osebni negi in opravljanju osnovnih življenjskih potreb (*»Največ je meni nega, to kar z mano dela, me porihita, da na voziček...«*), medtem ko trije intervjuvani uporabniki odgovarjajo, da je zanje najbolj pomembno prinašanje kosila. Na drugi strani pa imamo še dva intervjuvanca, ki se nista hotela opredeliti le za eno vrsto pomoči in sta v odgovoru navedla, da jima največ pomeni celotna prejeta socialna oskrba, tako v obliki gospodinjske pomoči kot tudi v obliki pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih ter ohranjanju socialnih stikov.

Na vprašanje o tem, ali je socialna oskrba na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca, so bila mnenja intervjuvancev deljena. Večina uporabnikov meni, da je pomoč na domu popolnoma, v celoti prilagojena potrebam posameznega upravičenca (*»Ja, ja, zelo,*

jaz bi rekla, da popolnoma. Oni se ti popolnoma prilagodijo«). Na drugi strani pa nekateri intervjuvanci pri tem vprašanju navajajo, da pomoč na domu ne odgovarja na vse potrebe vsakega posameznega uporabnika. Povedali so, da pomoč na domu ne odgovarja na vse potrebe zelo bolnih in onemoglih starih, ki živijo sami, saj pri njih socialne oskrbovalke s svojimi kratkimi obiski ne morejo odgovoriti na vse njihove potrebe. Pri tem so izpostavili zlasti dejstvo, da pomoč na domu uporabniku ni v vsakem trenutku na razpolago, ampak je časovno omejena, zaradi česar je za nekatere ljudi, glede na njihove povečane potrebe po pomoči bolj ustrezna izbira celodnevna oskrba v domu (*»Za vsakega starega človeka to ni, saj one nisi dolgo tu, pridejo pa odidejo...mi eni, ki smo že tako stari in bolni, da več nič ne moremo, drugega pa ni pri hiši...bi nam dosti boljše bilo v domu, kjer je za vse poskrbljeno«).*

Nato smo uporabnike povprašali, koliko so še samostojni oziroma kakšna opravila še zmorejo opraviti sami. Njihovi odgovori so bili po pričakovanjih sila pestri, saj smo intervjuvali dokaj različne uporabnike, glede na starost in zdravstvene težave, ki pogojujejo njihovo sposobnost za samostojno funkcioniranje. V odgovorih ugotavljamo, da so nekateri intervjuvanci v prvem hipu odgovorili, da pravzaprav ne zmorejo delati ničesar več (*»Eh, nič, nič ne morem sama. Veste, jaz nič ne delam, nič ne morem, mi vse drugi naredijo...«*), ko pa smo jih bolj povprašali, kaj pa vendarle zmorejo opraviti še sami, so bili njihovi odgovori že drugačni. Tako so navedli opravila, ki jih zmorejo opravljati pri osnovnem funkcioniranju, in sicer temeljne dnevne aktivnosti kot so hranjenje, oblačenje, telesna nega, samostojno gibanje v okolju. Ugotavljamo, da se štirje samostojno gibljejo s pomočjo bergel, trije se sami gibljejo z invalidskim vozičkom in dve uporabnika popolnoma samostojno hodita. Nekaj intervjuvancev je navedlo, da popolnoma sami skrbijo za svojo higieno in nego (*»Sama se trudim po najboljših močeh, dosti čas porabim za to...«*), trije uporabniki pomoči na domu pa so izpostavili, da so delno samostojni pri skrbi za lastno higieno, saj potrebujejo pri tem tudi pomoč drugega. Večina vprašanih samostojno opravlja manjša gospodinjska dela. Uporabniki večinoma zmorejo sami skuhati oz. samostojno pripraviti manjši obrok hrane (*»Sedaj mi hrane več ne vozijo, pa si sama skuham, si napravim tisto, kar se mi zalušta«*) in so dokaj samostojni pri oblačenju in slačenju (*»Pa tudi sam se potem že nekako preoblečem zvečer, ko J. ni, bolj počasi in dolgo traja...«*). Ugotavljamo, da le en uporabnik zmore popolnoma sam skrbeti za celotno gospodinjstvo. Ena uporabnica socialne oskrbe na domu je navedla tudi, da sama vozi avto in opravlja delo za računalnikom.

V odgovorih v zvezi z preživljanjem vsakdanjega življenja in prostega časa so intervjuvanci navajali veliko različnih aktivnosti, vsakdanjih rutin in dejavnosti. Tako so skoraj vsi vprašani povedali, da jim dan zapolni druženje in pogovor s socialno oskrbovalko (*»Zjutraj čakam oskrbovalko, potem ko pride skupaj pijeve kavico in se pogovarjave...«*), večina njih pa je tudi izpostavilo kot vsakdanjo rutino - čakanje na socialno oskrbovalko (*»Zjutraj se zbudim in čakam oskrbovalko, da mi pride«*). Večina intervjuvancev je poudarila vsakodnevni opravili, obedovanje (*»imava kosilo skupaj z nečakom«*) in urejanje oz. skrb za osebno higieno (*»Jaz si vzamem zjutraj čas zase, da se urejam, tako da sem počasi do desete ure, ko mi pride oskrbovalka, gotova s tem«*). Intervjuvanci so kot rutine navedli še zajtrkovanje, jemanje zdravil, obisk patronažne službe, skrb za živali, telefoniranje, drobna gospodinjska opravila, kuhanje, telovadba oz. razgibavanje telesa, odhod na svež zrak oz. sprehod itd.

Uporabniki so večinoma kot vsakodnevno rutino izpostavili počitek, brezzdelje oz. posedanje in opazovanje okolice (*»Jaz včasih rada samo počivam, opazujem skozi okno, se česa spominjam, včasih se pa uležem in samo v luft gledam«*). Večina uporabnikov prav tako veliko prostega časa nameni druženju z družino in sorodniki (*»Potem pa že naše čakam, da pridejo in smo mi skupaj popoldne«*) ter s sosedi (*»Potem mi sosed pride, in če je lepo vreme, sediva zunaj, se pogovarjava dolgo«*). Prosti čas uporabniki namenijo tudi gledanju televizije (*»Gledam televizijo od ranega jutra do poznega večera, cel dan imam prižgano«*) in poslušanju radia (*»pa sedim in radio poslušam«*). Posamezni uporabniki so odgovorili, da v prostem času berejo, rešujejo križanke in obiskujejo razne dogodke oz. predstave (*»Drugače pa, večkrat grem po vasi, če je kakšna prireditve, pa k gasilcem na njihove dogodke hodim«*). Ena uporabnica, ki je invalidna oseba, je zelo aktivna v društvu paraplegikov in tudi redno sodeluje pri njihovih dogodkih (*»Popoldne grem pa jaz po navadi na naše društvo, tam sem kar aktivna, pišem članke, imam nastope, dogodke«*) ter se udeležuje obnovitvenih rehabilitacij na morju oz. v zdraviliščih (*»Pa preko društva hodim na morje vsako leto, pa na razne izlete gremo, pa na rehabilitacije..«*). Podoben odgovor je navedla še ena uporabnica, ki boleha za multiplo sklerozo in se redno udeležuje rehabilitacij (*»Sem pa tudi član društva multiple skleroze in grem z njimi na obnovitvene rehabilitacije v zdravilišča«*). Ena intervjuvanka je poudarila, da tudi študira in veliko časa nameni študijskim aktivnostim (*»Poleg tega pa jaz še tudi študiram, socialno gerontologijo, in se učim za izpite..«*). Slednja uporabnica je poudarila, da se sama odpravi v mesto s pomočjo električnega invalidskega

skuterja (*»Ali pa včasih grem sama malo ven na svež zrak, se zapeljem s skuterjem na sprehod v mesto...«*).

4.3 DOŽIVLJANJE SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

V tretjem raziskovalnem sklopu nas je zanimalo, kako uporabniki doživljajo oskrbo na domu. Na začetku smo z intervjuvanci spregovorili o tem, kaj njim osebno pomeni storitev socialna oskrba na domu, kako jo doživljajo. Intervjuvanci so pri tem vprašanju najpogosteje omenjali lastno odvisnost od te oskrbe na domu (*»Jaz več brez nje ne bi mogla, ona mi res vse kar potrebujem naredi in zrihta«*) in v večini poudarjali, da jim ta oskrba izredno veliko pomeni, da je zanje zelo pomembna in jo visoko vrednotijo (*»Celo moje gospodinjstvo sloni na njej, res, zlata vredna ta pomoč...«*). Svoje doživljanje socialne oskrbe so v petih primerih uporabniki izražali v smislu olajšanja življenja (*»meni ta pomoč zelo olajša življenje in tudi moje domače razbremenijo...«*), več kot polovica vprašanih je izpostavila, da jim prejeta storitev nadomesti bivanje v instituciji oziroma da lahko odločitev o morebitnem odhodu v dom za stare preložijo na poznejši čas (*»To je mene res rešilo, ta pomoč me je rešila v tem smislu, da mi ni bilo treba v dom, da sem lahko na svojem domu in da bom šele kdaj kasneje razmišljala o odhodu v dom, če bi se mi zelo poslabšalo...«*). Nekaj uporabnikov je poudarilo, da jim oskrba na domu omogoča samostojno življenje na lastnem domu in ohranitev lastnega načina življenja v domačem, poznanem okolju (*»In pa to, ta pomoč mi omogoča, da lahko jaz tukaj doma, vpeta v domače okolje dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja...«*). Sledijo uporabniki, ki doživljajo pomoč na domu kot razbremenitev celotne družine oz. njihovih družinskih članov, ki prav tako nosijo del bremena pri njihovi oskrbi, saj bi sicer težko popolnoma sami zmogli skrbeti za sorodnika (*»saj moji tega bremena ne bi zmogli, niti ne morem pričakovat tega od njih, tako pa je predvsem hčerka razbremenjena te skrbi zame, ker je ona v tujini...«*). Trije intervjuvanci so pri osebnem doživljanju oskrbe izpostavili tudi velik pomen socialne oskrbovalke, ki jo smatrajo kot del družine (*»... jaz jo smatram kot del naše družine«*) oziroma kot zelo pomembno osebo v njihovem življenju (*»Oskrbovalka, ona kot človek, ki z mano to vse dela, pa lahko rečem je postala važna oseba v mojem življenju...«*). V zvezi z doživljanjem pomoči na domu je ena uporabnica povedala, da oskrbovalka predstavlja njen stik z zunanjim svetom in pomeni povečanje njene socialne mreže, spet druga je poudarila, da storitev dojema zlasti

kot pomoč v tistem času, ko so ostali člani družine, ki skrbijo zanjo, odsotni od doma zaradi službenih obveznosti (*»Saj sicer vse naši z mano delajo, ko so doma, ampak dopoldne so v službi in ne morejo, zato mi takrat pride ona«*). Dve uporabnici sta tudi navedli, da doživljata pomoč na domu kot zelo kvalitetno storitev, ki pokriva vse potrebe upravičenca (*»...je ta pomoč res dobro organizirana, učinkovita, mislim, gre za kvalitetne storitve, ki pokrivajo skoraj vse potrebe človeka, ki se odloči ostati doma«*).

Na vprašanje, kako doživljajo socialno oskrbo na domu- predvsem kot »kakšne vrste storitev«, so se odgovori intervjuvancev razdelili v tri večje skupine. Večina uporabnikov je tako navedla, da oskrbo doživljajo predvsem kot pomoč pri osebni higieni in opravljanju osnovnih življenjskih potreb (*»Kot nego. To, da sem vedno lepo urejen in čisti«*). Nekateri storitev doživljajo predvsem kot gospodinjsko pomoč (*»Veste, meni je zelo važno, da mi počistijo, jaz na čistočo dam«*). Spet drugi so odgovorili, da oskrbo dojemajo predvsem kot storitev prinašanja kosila na njihov dom. Dve uporabnici pa sta izpostavili, da prejeta storitev doživljata kot celotno socialno oskrbo, torej hkrati kot gospodinjsko pomoč in kot pomoč pri osebni higieni, opravljanju temeljnih življenjskih potreb in ohranjanju stikov (*»Jaz to pomoč doživljam najbolj kot gospodinjsko pomoč in pa tudi kot nego, kot pomoč osebno meni, v bistvu oboje...in stiki, to tudi...«*).

Uporabniki so bili zelo zgovorni pri vprašanju, kaj jim pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljajo ta odnos. V odgovorih so skoraj vsi uporabniki opisovali, da doživljajo razumevajoč odnos in poudarjali pomembnost razumevanja v odnosu s socialno oskrbovalko (*»Joj, midve sva se ujeli, jaz sem jo takoj začutila, da se bova razumeli, to je meni važno, sva na isti valovni dolžini, to.«*). Večina intervjuvancev je pri doživljanju njihovega odnosa izpostavila odvisnost od socialne oskrbovalke (*»Jaz sem odvisna od oskrbovalke. Ona mi veliko pomeni, njena pomoč«*), kot tudi visoko vrednotenje njene pomoči, ki se prepleta z občutki hvaležnosti do oskrbovalke (*»Veste, meni so oskrbovalke dosti pomagale, in še danes mi in sem hvaležna, jaz to res cenim«*). Večina uporabnikov je svoje doživljanje odnosa izrazila kot druženje, socialni stik ali pogovor, klepet (*»Pa tudi zaradi družbe sem rada da pride, se malo pogovorive, ta socialna stik«*). Večina intervjuvancev je kot pomembni element njihovega odnosa izpostavila lastno navezanost na socialno oskrbovalko (*»Jaz sem se že tako navezala na njo, da vam to ne morem povedat...«*). Polovica vprašanih je glede odnosa s oskrbovalko povedala, da doživlja oskrbovalko kot člana družine oz. kot del njihove družine

(»...jaz več nikogar od mojih nimam in mi je ona kot familija, jaz jo imam za svojo«). Uporabniki so poudarili ljubezniv odnos s socialno oskrbovalko *(»Veste, k meni rade pridejo, se rade pogovarjajo z mano, jaz jo vprašam kako je njena družina...«).* Nekateri so tudi povedali, da jo imajo zelo radi *(»Zelo jo imam rada, komaj čakam vedno da pride, jaz več ne bi mogla brez nje«).* Trije so navedli spoštljiv odnos in poudarili pomembnost spoštovanja v odnosu *(»In pa spoštovanje, to mi je važno, ima en spoštljiv odnos do mene«).* Posamezni uporabniki so v opisovanju lastnega doživljanja odnosa s socialno oskrbovalko povzemali značilnosti, kot so zaupanje *(»Imamo tudi en zaupljiv odnos, jaz sem zaupljiva v njih«),* odkritost, domačnost *(»In jaz sem si tako domača z njo, že od začetka, kot da bi se že ne vem kako dolgo poznale«)* in medsebojno ujanje *(»Joj, midve sva se ujeli, jaz sem jo takoj začutila, da se bova razumeli, to je meni važno, sva na isti valovni dolžini«).*

Na vprašanje, ali so na začetku njihovega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljajo podobne občutke še sedaj, so intervjuvanci v večini primerih povedali, da teh občutkov niso doživljali nikoli v odnosu *(»Ne, ne, nisem. Bila sem srečna, da so prišle, saj sem potrebovala pomoč, so mi zelo pomagale. In jaz sem že takoj na začetku z njimi vzpostavila dober odnos...«).* Na drugi strani pa je pet intervjuvancev povedalo, da so na začetku odnosa doživljali manjše stiske, v smislu zadrege, sramu, negotovosti, vendar pa so uvodne neprijetne, nesproščene občutke kmalu zamenjali občutki dobrega počutja in zadovoljstva *(»Na začetku mi je bilo nerodno, a potem sem se hitro navadila na to in mi je bilo čisto normalno. Veste, rada sem bila, da me umijejo, namažejo, odvisna sem bila od njih. Malo ti je nerodno na začetku, da te golo vidijo, a sem se zelo njim prilagodila, saj sem si mislila, kaj me bo sram, človek je tudi ta, ki z mano dela in se trudi. Pa glavno mi je bilo to, da ima ona srčno kulturo«).*

Le ena posamezna uporabnica je navedla, da je pri svoji prejšnji oskrbovalki cel čas doživljala stisko, neprijetne občutke in je zaradi tega vodjo pomoči prosila za zamenjavo stalne oskrbovalke. S sedanjo stalno oskrbovalko, ki so ji jo takrat na njeno željo dodelili, se zelo dobro razume ter se v njeni bližini počuti sproščeno in ugodno. Uporabnica je svoje doživljanje v odnosu povzela z besedami: *»Pri tisti eni, ki mi je prej hodila mi je bilo grozno...ona mi je dajala tak občutek, jaz se sploh nisem mogla sprostit. Zdaj pri tej M., ki mi zdaj hodi, je pa to čisto drugače, niti na začetku ni bilo nič takega, midve sva se takoj začutili, ona je taka fajn, da se res lahko dobro počutiš v njeni bližini, taka preprosta dušica«.*

Na vprašanje, ali jih moti menjava oskrbovalk, so bila mnenja uporabnikov deljena. Na eni strani je pet intervjuvancev navedlo, da jih menjava oskrbovalk ne moti (*»Ne, nič ne moti, glavno da pride ena«*). Večina na drugi strani pa je poudarila, da je menjava oskrbovalk za njih moteča, iz različnih razlogov. Najpogosteje so pri tem navajali razloge, ki se nanašajo na občutke navezanosti in navajenosti na svojo stalno oskrbovalko ter na pogrešanje svoje oskrbovalke v primeru druge oskrbovalke (*»Če bi se le dalo, bi jaz najraje videla, da bi mi skoz ena hodila«, »...najbolj komaj čakam mojo O. da mi pride, nanjo sem najbolj navezana...«*). Štirje intervjuvanci smatrajo menjavo oskrbovalk za motečo iz razlogov, ki se nanašajo na kvaliteto oskrbe in učinkovitost pri razporejanju tekočih opravil (*»Če pa le ena hodi, si pa sama razpored napravi, zdaj bo delala to, drugič spet drugo. Če pa se mi menjavajo, se vse dela tako bolj na brzino, bolj površno, tega se zavedam«*). Da je menjava oskrbovalk moteča zanje, so nekateri pojasnili tudi z vidika večje izkušenosti njihove stalne oskrbovalke. Povedali so namreč, da je njihova stalna oskrbovalka spretna in izkušena v njihovem domu kot tudi pri njihovi oskrbi (*»Ona že vse zna, kje kaj imam, ji gre delo hitro od rok, ji ne rabim nič razlagati o tem, ona je v tej hiši že kak doma«*). Dve osebi sta še izpostavili pomembnost zaupanja in osebne bližine (*»eno zaupanje se ustvari, bolj čustveno se povežeš, če ti samo ena hodi, in to tudi vpliva na samo delo...«*).

Ena posamezna uporabnica je še posebej izrazito poudarila, da je zanjo menjava oskrbovalk zelo pereča in moteča ter pojasnila, da ona v primeru krajše odsotnosti njene stalne oskrbovalke ne želi prejemati oskrbe druge oskrbovalke - odkloni storitev na domu v tistem času (*»Ja, zelo me moti menjava, joj, to je pereče! Če moja oskrbovalka M. ne more, jaz odklonim, ne želim pomoči, nočem! Seveda če je to za kratek čas, če pa gre moja M. za dlje časa kam, pol pa že moram vzeti drugo, samo potem mi je pa strašno, meša se mi, joj, grozno, nimam rada tega...«*). Svoje razloge in občutke je takole izrazila: *»...Veš zakaj, moj dom je moje svetišče, moja intima, in v to intimo jaz spustim ne kogarkoli, ampak tistega za katerega čutim, da ima spoštljiv odnos do mene. Tu le gre za določene vrste intimna opravila. Nočem da se mi tu sprehaja en pa drugi pa tretji, jaz v svoj osebni prostor spuščam le določene ljudi, katerim zaupam in v tej interakciji nastane medsebojno zaupanje, potem pa to nerada spreminjam...«*).

Enega uporabnika pa menjava oskrbovalk moti iz povsem drugačnih razlogov, kot so jih doslej navajali uporabniki. Intervjuvani gospod je namreč povedal, da ga zelo moti, da prihajajo k njemu različne socialne oskrbovalke - iz različnih občin, kajti sam si želi, da bi ga

obiskovala le ena socialna oskrbovalka iz njegove občine (*»Pa to gluh ni v redu. ..če smo mi občina Moravci, kako da ne morejo to zrihtati tako, da bi mi skoz ena hodila iz Moravec, ta vražja njihova politika, da to ne zrihtajo, da mi ne bi hodile iz treh občin.....«*).

Na vprašanje, kako jim odgovarja časovni termin izvajanja socialne oskrbe na domu, so vprašani v največ primerih odgovorili, da jim odgovarja (*»Mi odgovarja, tu ni nobenih problemov«*). Le trije uporabniki so povedali, da jim časovno izvajanje pomoči na domu (vedno) ne odgovarja, zlasti v primeru, ko morajo dlje časa čakati na oskrbo na domu oz. kadar oskrbovalke zamujajo (*»Danes mi je gluh zelo pozno prišla, sem jo mogla dolgo čakat. Po navadi mi pride okoli osmih, pol devetih zaran, a zdaj ima nekega novega uporabnika, in ni mogla prej priti...«*).

Uporabnike socialne oskrbe na domu sem povprašala tudi o tem, ali imajo vpliv na izvajanje oskrbe na domu oz. lahko soodločajo o času prihoda socialne oskrbovalke. Mnenja so bila deljena, rezultat pri odgovorih pa skoraj izenačen. Eni so povedali, da imajo vpliv, spet drugi uporabniki so menili, da nimajo vpliv na časovno izvajanje storitve in pojasnili, da je časovno izvajanje storitev in organizacija delovnega procesa oskrbovalk dejansko v rokah izvajalcev in vodje pomoči ter da lahko vplivajo tudi drugi dejavniki, npr. zastoji na cesti, novi uporabniki (*»Ne, ne, to jim jaz nič ne rihtam. To si one same razporedijo, kako h komu pridejo. Pa odvisno, kakšna je gužva na cesti, promet pa to ali pa če se pri kakem novem človeku mora dlje zadržati«*).

Pri vprašanju, kako so zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke, so popolnoma vsi uporabniki poudarili, da so izrazito zadovoljni z delom oskrbovalke. Zanimalo nas je tudi, kaj najbolj cenijo pri svoji (stalni) oskrbovalki. Uporabniki so izpostavili ključne značilnosti oskrbovalke, v glavnem njene osebnostne lastnosti, ki pridejo do izraza v odnosu do uporabnika in se navezujejo tudi na delo socialne oskrbe. Tako je bil najpogostejši odgovor intervjuvancev ta, da cenijo njeno delavnost in oskrbo, ki jim jo nudi (*»Veste, jaz sem tako hvaležna, tako cenim to pomoč, vse kar mi naredijo«*). Naslednja zelo pogosta odgovora sta bila pridnost in komunikativnost. Večina intervjuvancev je navajala, da pri oskrbovalki ceni njene kompetence, kot so izkušnost in strokovno podkovanost. Posamezni uporabniki so v odgovorih navajali še naslednje lastnosti, ki jih cenijo pri oskrbovalki: spoštljivost (*»Najbolj pa cenim, da ima eno spoštovanje, spoštljiv odnos do mene«*), poštenost, potrpežljivost (*»In potrpežljiva...ker s takimi bolniki ni enostavno delati, moraš biti*

za to«), zaupljivost (*»...da ji jaz lahko zaupam, to ja, da vem, da ne bo drugim prenašala o tem, kar se pri meni dogaja, ali pa govorila karkoli za mojim hrbtom..«*) in prijaznost. Nadalje so nekateri intervjuvanci poudarili tudi, da cenijo pri oskrbovalki, da je hitra, natančna in iznajdljiva pri delu, da ima občutek za sočloveka, da je nasmejana, dobrosrčna, iskrena oz. odkrita (*»Pa taka iskrena preprosta dušica je, veš, ima en občutek do sočloveka«*), ena uporabnica pa je posebej izpostavila, da pri oskrbovalki ceni predvsem srčno kulturo (*»Veste, kaj jaz cenim, srčno kulturo, da ima ona to«*).

Vsi uporabniki razen enega tudi menijo, da oskrbovalka dobro razume njihovo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemajo v življenju. Le enemu uporabniku, ki se bliža 90. letu starosti, pa se zdi, da oskrbovalke zaradi svoje »mladosti« in pomanjkanja lastnih izkušenj v zvezi s tem, težko razumejo njegovo situacijo (*»Ah, one to težko razumejo, so še tako mlade, one ne vedo, kako je to v mojih letih, to moraš sam dati skozi v življenju..«*). Ko sem jih povprašala o tem, ali imajo zaupanje v oskrbovalko, so bili vsi enotnega mnenja, da obstaja zaupanje v njihovem odnosu.

V nadaljevanju sem jih povprašala tudi, ali se je njihov odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal. Večina uporabnikov nima teh negativnih izkušenj na ravni odnosov. Dve uporabnici pa sta doživeli skrhane odnose s socialno oskrbovalko.

V primeru prve uporabnice je prišlo do skrhanega odnosa z posamezno oskrbovalko zaradi nespoštljivega odnosa oskrbovalke kot tudi predrznosti v smislu nesramnega obnašanja in goljufanja dotične oskrbovalke pri urah oskrbe nudene uporabnici (*»No, jaz bi imela proti eni drugi oskrbovalki, veste, B., odkrito vam povem, marsikaj povedati. In še to, pri urah sem opazila, da si je več ur pisala. Tu me je okoli prinašala. Zelo prebrisana je bila. Veste kaj, pri njej je skozi bilo nekaj, same nevšečnosti...Ona se je meni zlagala...A ona je raje mojo dobroto izkoristila«*). Spet druga uporabnica, ki je doživljala slab in skrhan odnos s svojo prejšnjo socialno oskrbovalko, nazorno opisuje, da je bilo v ozadju tega - pomanjkanje zaupanja, nekorekten, nespoštljiv odnos oskrbovalke do nje ter medsebojno nerazumevanje pri izvajanju oskrbe: *»Tista je bila ful predrzna, nesramna, veš...Je hotela, da je pes cel čas zunaj, ko je ona tu... je moj takratni partner moral iti ven s psom, to je včasih trajalo tudi po tri ure, in to v zimskem času, ko je mrzlo...eh, ona je vedno imela neke svoje finte, pogoje...pa govorila je od mene okoli, prenašala osebne stvari drugim, veš, to so le neke zaupne stvari, zaupne narave...Pa vedno je bila taka osorna, ni imela pravi način, ti moraš pokazati do*

uporabnika en spoštljiv odnos, ne pa da imaš dominantno vlogo...tudi samo delo ni bilo, tako kot je treba, samo je gledala, da čim prej odide...».

Pri vprašanju, kako ocenjujejo svoje sodelovanje z vodjo socialne oskrbe na domu, so vsi uporabniki povedali, da je to sodelovanje dobro oz. zelo dobro, nekateri so še dodali, da so izjemno zadovoljni z vodjo storitve (*»dobra ženska je ona, dobro vodi te stvari. Me je tudi v bolnico prišla pogledat, ko sem bila«*). Dva intervjuvanca, ki sta na splošno zelo zadovoljna glede sodelovanja z vodjo, pa sta ob tem pripomnila še - eden od njiju manjšo kritiko, v smislu tega, da bi lahko še bolj upoštevali njihovo mnenje in želje (*»Pa v redu je, zelo v redu sodelujemo, to je vse super...a lahko bi dali več na našo besedo«*), druga oseba pa je izrazila željo po pogostejših osebnih obiskih vodje na njihovih domovih, zlasti na zelo oddaljenem podeželju (*»Dobro je. Lahko bi naju edino večkrat kaj prišla pogledat sem...«*). Ko pa smo uporabnike v naslednjem vprašanju, povprašali, ali se jim zdi, da upoštevajo njihovo mnenje, želje, pa je bila zgornja slika pozitivnega mnenja pri vseh uporabnikih zdaj nekoliko drugačna, saj so bila mnenja intervjuvancev bolj deljena. Tako so nekateri jasno pritrdili, da upoštevajo njihovo mnenje, drugi pa so malce s pomisleki in z začetnim oklevanjem pričeli izražati svoje mnenje o tej temi, o tem da imajo občutek, da se njihovega mnenja ne upošteva dovolj (*»To je bolj tak tak...to, kar si mi mislimo, to njim ni glavno, oni to po svoje rihtajo, te stvari...«*), da se jim zdi vpliv prešibek (*»Veste kaj, saj jaz si nič ne upam reči, če mi kaj ne paše, se bojim. Pa verjetno me itak ne bi poslušali, kaj bodo pa mene staro žensko poslušali«*) oziroma da ni možnosti za vplivanje, izražanje želja pri uporabnikih (*»saj jih tudi ni sem, da bi kaj povedale..oni to imajo vse svoj sistem, po svojih regulah«*).

Na vprašanje, ali jih obveščajo o morebitnih spremembah, je večina uporabnikov povedala, da jih obveščajo. Nekateri posamezni intervjuvanci so poudarili, da niso vedno vnaprej obveščeni o morebitni zamenjavi oskrbovalke, ko pride na njihov dom druga oskrbovalka izvajati socialno oskrbo, spet drugi so opozorili, da se jim zdi, da ni toliko obveščanja in dovolj informiranosti zaradi oddaljenosti od mesta in sedeža storitve (*»Pa mi smo tukaj bolj daleč od mesta, v teh zakotnih krajih, do nas kaj dosti ne pride«*).

Z uporabniki sem spregovorila tudi o plačilu storitve socialne oskrbe na domu. Na vprašanje, ali se jim zdi plačilo drago, so večinoma povedali, da jim plačilo storitve pomoči ni drago (*»Cena se mi zdi primerna, ni mi drago«*), nekateri so še pojasnili, da se jim cena zdi ustrezna in sprejemljiva (*»Jaz sem zadovoljna s ceno. Cena je takšna kot je, ni mi previsoka, ker vem da moram plačati...«*), spet druga dva uporabnika sta v zvezi s tem poudarila izrazito

zadovoljstvo, saj sta oproščena plačila. (*»Ne, jaz to nič ne plačam, sem oproščena tega..sem zelo zadovoljna«*). Napram temu pa so trije uporabniki odgovorili, da se jim zdi plačilo storitve pomoči na domu drago, svoje mnenje je uporabnica povzela v izjavi: *»Veste kako je, jaz vam odkrito povem, jaz ne izkoriščam, samo to ni lahko, zame je to kar strošek. Tako da, jaz več kot eno uro na dan ne morem imeti, če bi bila pa cena nižja, bi si privoščila več pomoči, več ur...«*.

4.4 ISKANJE BOLJŠIH ODGOVOROV SOCIALNE OSKRBE NA DOMU NA POTREBE UPORABNIKOV

V četrtem raziskovalnem sklopu sem z uporabniki spregovorila o tem, kako bi socialna oskrba na domu lahko še bolj ustrezala oz. odgovarjala na njihove potrebe po pomoči. Intervjuvance smo na začetku povprašali za mnenje o tem, kakšne so prednosti in kakšne slabosti oskrbe na domu, ki jo prejemajo.

Pri navajanju prednosti socialne oskrbe na domu, so se odgovori intervjuvancev razvrstili v tri glavne skupine, kjer se nahajajo najpogostejši odgovori večine uporabnikov. V prvi največji skupini so navedeni odgovori skoraj vseh intervjuvancev, ki so kot pomembno prednost storitve poudarili, da oskrba na domu omogoča samostojno življenje in bivanje v lastnem domu (*Največja prednost je, da lahko človek ostane doma, na svojem domu, v krogu domačih...«*, *»Tako pa lahko jaz s pomočjo oskrbovalke, ki jo imam, ostanem v domačem okolju, dalje sama tu živim...«*). Glede prednosti socialne oskrbe na domu je bil drugi najpogostejši odgovor uporabnikov, da je storitev oskrbe popolnoma prilagojena potrebam posameznika oz. da dejansko odgovarja na njihove individualne potrebe po pomoči. Takega mnenje je bilo večina intervjuvanih ljudi (*»Vse, kar potrebuješ ti naredijo, z njimi se da vse zmeniti, ti gredo res na roko, točno za tvoje potrebe, ker vsak človek ima neke svoje stvari, potrebe in ona se temu čisto prilagodi«*).

V tretji skupini pa so odgovori intervjuvancev, ki so povedali, da je prednost te storitve tudi, da socialna oskrba na domu njim nadomesti bivanje v domu, saj se uporabnik z zagotovljeno pomočjo na domu lahko izogne bivanju v instituciji oz. domu za stare (*»Največja prednost je, da lahko človek ostane doma, na svojem domu, v krogu domačih, da ti ni treba iti v dom«*) ali pa odločitev o odhodu v dom preloži na poznejše obdobje. Nadalje so še nekateri

intervjuvanci poudarili, da je prednost oskrbe na domu tudi ohranitev dotedanjega načina življenja (*»Ker tako lahko potem vodiš svoje življenje na podoben način kot prej, kot si ga vedno poznal, tu si navajen na vse, mi pridejo moji sem kadarkoli...«*). Sledili so še odgovori posameznih ljudi, ki so kot prednost izpostavili ohranitev zasebnosti življenja (*»Tu doma pa le imaš eno svoje zasebno življenje, eno zasebnost, nihče se ti ne vtika...«*) in občutek svobode na lastnem domu (*»jaz sem najrajši tu doma, tu mi nihče ne komandira, jaz si vse po svoje ravnam, živim kako jaz hočem, si naredim kako mi paše, imam svoj mir...«*). Nekateri so kot eno izmed prednosti socialne oskrbe na domu navedli lažje vzdrževanje in ohranitev stikov s sorodniki, najbližjimi in sosedi (*»...če ostaneš doma, lahko svoje, famulijo pa sosede, vsak dan vidiš, v dom ti nihče ne bo hodil vsaki dan...«*), spet drugi uporabniki so izpostavili kot prednost ugodno ceno storitve oz. oprostitev plačila storitve (*»Pa dobro, da mi ni treba nič plačati to«, »Prednost je verjetno, da ni tako drago kot dom«*).

Večina uporabnikov je menila, da ni nobenih slabosti pri storitvi oskrbe na domu, da so same prednosti te oskrbe. Nekateri intervjuvanci pa so poleg navajanja prednosti, izpostavili še tudi nekaj slabosti oz. negativnih strani pomoči na domu. Tako so nekateri uporabniki kot slabost izpostavili menjavo oskrbovalk (*»...kaj je pa slabega, je edino to, da se oskrbovalke toliko menjavajo in hodijo od različnih koncev...«*), drugi so tu navedli visoko ceno storitve (*» če bi bila nižja cena, bi si več ur lahko privoščila...da je slaba stran zame, pravim zame, le cena ure«*). Nato so posamezni uporabniki navajali še nekatere slabosti, kot so prinašanje obroka hrane iz različnih gostiln, kratek čas nudenja pomoči oz. razpoložljivost pomoči, preobremenjenost oskrbovalk in s tem povezano premalo časa za pogovor in druženje z oskrbovalko (*»...ni nič časa za pogovor, da bi se v miru dol usedla, samo leti povsod po hiši, ker ima dosti opravil«*).

Na vprašanje, ali bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki, je približno polovica intervjuvancev odgovorila, da nimajo te potrebe, preostali pa so izrazili potrebo po več pomoči (*»meni bi oskrbovalke še marsikaj lahko naredile, če bi imela več ur, da se ne bi sama mantrala toliko...«*). Tako so nekateri povedali, da si želijo več gospodinjske pomoči, pomoči pri urejanju okolice, pri pripravi drv in spremljanje oskrbovalke pri njihovem prehodu z vozičkom. Ena uporabnica si želi pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih kot je umivanje, spet druga več storitev v obliki druženja, pogovora.

Na vprašanje, ali si želijo več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo, je večina intervjuvancev odgovorila, da tega ne želijo. Za tem pa stojijo različni razlogi, nekateri si ne želijo druženja zaradi težav z inkontinenco, drugi imajo dovolj stikov, obiskov in jim druženja z najbližjimi zadostujejo (*»...si ne želim, imam čisto dovolj stikov in svojih obiskov«*). Drugi štirje uporabniki pa si želijo druženja s prostovoljci in mladimi ljudmi v skupnosti (*»Ja, ja, jaz bi bila vsakega vesela, jaz bi se z vsakim mladim pogovarjala, če bi prišli sem, mi kaj pomagali, iz trgovine prinesli in karkoli, to bi bila vesela, a kje so takšni mladi, oni raje televizijo gledajo ali pa v gostilne hodijo...«*).

Z uporabniki sem spregovorila tudi o tem, ali se dostikrat počutijo osamljene in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosedje, prijatelji, v društvih, organizacijah...). Večina uporabnikov si ne želi več druženja z drugimi ljudmi in niso osamljeni (*»Ne, ne počutim se osamljeno, imam včasih še preveč obiskov«*), nekateri so ob tem tudi pojasnili, da jim zelo ustreza mir (*»Vam povem zakaj, jaz sem bila v življenju veliko sama in mir, to mi dosti pomeni. Veste, jaz samo mir potrebujem«*). Le dva intervjuvanca sta povedala, da sta občasno osamljena in si želita družbe oz. več druženja na njihovem domu, saj sama zaradi bolezni ne moreta iti zdoma.

Na vprašanje ali jih je strah prihodnosti, so uporabniki v večini odgovorili, da jih ni strah, posamezni uporabniki so tudi nadalje pojasnili, da si npr. želijo konca, smrti (*»Ne, jaz se nič ne bojim. Jaz bi že morala umreti, predolgo živim...«*) ali da jih ni strah zaradi svojih osebnostnih lastnosti (*»Ne, ni me strah, ker jaz nisem strahopetna, niti paničar po naravi«*) ali pa si strahu v življenju preprosto ne dopustijo (*»Veste, jaz si sugeriram eno vero v smislu - moram prestati, moram živeti, moram vztrajati, a vedno je na koncu božja volja, samo veste, jaz si ne dovolim da bi me strah prevzel«*). Dva intervjuvanca pa sta izpostavila, da o tej temi, strah pred prihodnostjo, ne želita razmišljati. Trije uporabniki pa so odgovorili, da jih je strah prihodnosti, najbolj v smislu, da bi še bolj zboleli in da bi se jim tako poslabšalo zdravstveno stanje da več ne bi mogli doma živeti oz. da bi pristali v domu za stare.

Z intervjuvanci sem spregovorila tudi o vprašanju, kakšne so njihove želje, predlogi glede zagotavljanja socialne oskrbe in izboljšanja kvalitete. Opažam, da nekateri intervjuvanci nimajo nobenih predlogov, saj so zelo zadovoljni s storitvijo in si želijo, da ostane takšna, kakršna je (*»Nič ne bi želela. Naj vse samo tako ostane, kot je, ker je zelo v redu, jaz sem zelo zadovoljna«*).

Pri analizi odgovorov ugotavljam, da so uporabniki glede želja in predlogov za izboljšanje kvalitete storitve večinoma navajali tiste značilnosti, ki so jih že v prej postavljenem vprašanju navedli kot slabe strani oz. slabosti socialne oskrbe na domu. Tako je polovica uporabnikov poudarila preobremenjenost socialnih oskrbovalk, saj »pride« preveč uporabnikov na eno oskrbovalko, in s tem povezano pomanjkanje časa za druženje, klepet v času izvajanja oskrbe na domu uporabnika (*»No, fajn bi mi bilo, če bi lahko bolj dolgo tu bile, se več pogovarjale, to nam starim preveč dosti pomeni, ampak oskrbovalke so vedno v naglici, imajo dosti teh ljudi in tu po Goričkem je takšen teren, da veliko časa izgubijo ko se vozijo od enega do drugega, potem pa ni časa za pogovarjanje, da bi sedele, kavo spile. Da le ne bi toliko časa na cesti izgubljale...pa ena oskrbovalka ima preveč strank preko, to ni dobro, preveč ljudi na različnih koncih mora obdelati...«*). Skratka, ti dejavniki, po njihovem mnenju vplivajo na izboljšanje kvalitete oskrbe na domu. V povezavi z obremenjenostjo socialnih oskrbovalk so večinoma navajali dejavnik - razdrobljen, razgiban teren oskrbovalk in zaradi tega velika izguba časa na poti od enega do drugega uporabnika. To lahko razberemo iz naslednje izjave uporabnika: *»In tista ena oskrbovalka iz Petrovec, ki je tudi že bila pri meni, kako daleč se mora voziti, vse gor po vaseh, vse do Lucove, to je tak raztepen teren, to nimajo dobro zrihtano, ogromno časa izgubijo na cesti, to ni dobro organizirano, bi jaz rekel«*.

Nadalje so posamezni intervjuvanci navedli še nekatere značilnosti storitve, ki jih smatrajo za negativne in bi si sami želeli izboljšanja na tem področju. Tako so nekateri posebej izpostavili ceno storitve, ki bi po njihovem mnenju lahko bila nižja (*»Tako, da jaz bi si želela, da bi bila cena njihove ure nižja, in bi si jaz potem lahko več ur te pomoči privoščila«*). Med navedenimi predlogi uporabnikov zasledimo tudi odgovor, ki se nanaša na menjavo različnih oskrbovalk in izraženo željo po eni stalni (dotični) oskrbovalki. Kar je uporabnica povzela takole: *»Če pa se mi menjavajo, se vse dela tako bolj na brzino, bolj površno, tega se zavedam. ... (jok) ... veste kaj, meni je tudi dostikrat zelo težko, si kaj narediti, a se jaz sama trudim....najraje bi bila, če bi vedno samo ena hodila k meni. Saj večinoma hodi O., a bi prosila če jim lahko poveste, da bi mi samo ona hodila, cel čas. To bi meni res ogromno pomenilo, potem sem jaz rešena...«*.

Ena posamezna uporabnica oskrbe na domu je izpostavila še več dejavnikov in področij, ki vplivajo in prispevajo k boljši kvaliteti storitve oskrbe na domu. Poudarila je, da je zelo pomembno, da se storitev popolnoma prilagodi potrebam posameznika: *»Mislim, da bi tu*

moral biti še bolj poudarek na individualnih potrebah, pa da se vse individualno prilagodi točno posamezniku, v tej smeri bi se še dalo kaj gradit, razvijati to pomoč, tu jaz vidim kvaliteto....to je bistvo, da se sestavi res specifičen osebni paket, storitve, ki v resnici odgovarjajo potrebam nekoga». Predlagala je tudi, da bi bilo smiselno občasno, večkratno preverjanje zadovoljstva pri samih uporabnikih: »Pa na primer, bilo bi prav, pri teh storitvah, da oni malo preverijo vsake toliko, zadovoljstvo, da vodja na primer, malo »potipa« uporabnike, saj ne rabi hoditi na dom, mogoče telefonsko samo, pa vpraša kako je, ste zadovoljni s tem pa onim....ker s tem poskrbiš za kvaliteto, en nivo storitev«. V nadaljevanju je ista uporabnica opozorila oziroma predlagala večjo podporo in krepitev socialnih mrež uporabnika kot tudi sodelovanje s sorodniki, kar zagotovo vpliva na dvig kvalitete oskrbe. Takole je povzela: »Pa tudi sodelovanje s svojci, evo, to je tudi važno, saj so socialne mreže zelo pomembne, in tam kjer je malo socialnih stikov, tam je treba to ohranjati ali vzpostaviti na novo, predvsem pa opaziti to stisko pri človeku«. Navedla je še dva predloga, ki bi lahko prispevala k izboljšanju kvalitete oskrbe na domu, in sicer da bi bila socialna oskrba na domu povezana z mrežo različnih strokovnih služb in pa kot predlog - nočitev socialne oskrbovalke, v smislu varovanja uporabnika preko noči ter možnosti nudenja pomoči.

Ko sem uporabnike povprašala, kakšnih storitev bi si želeli več, jih je največ navedlo storitev druženja oz. v obliki ohranjanja socialnih stikov, ali z njihovimi besedami povedano pogovor, klepet, družba, trije so v odgovoru navedli, da si želijo spremljanje oskrbovalke na prehodu oz. vožnje z vozičkom (*»No, fajn bi mi bilo, če bi me lahko ona ven peljala z vozičkom«*), ena posamezna intervjuvanka je odgovorila, da si želi več gospodinske pomoči kot tudi več oskrbe v obliki pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih, osebni higieni. Ena posamezna uporabnica pa je že prej v odgovoru predlagala storitev nočitve socialne oskrbovalke (*»...da bi pomoč vključevala še npr. nočenje oskrbovalke, eno varovanje ali pomoč ponoči, potem bi bilo pa res čisto vse«*).

Uporabnike sem vprašala tudi, ali poznajo možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo. Ni me presenetilo, da prav vsi uporabniki poznajo dom za stare kot obliko pomoči. Večina uporabnikov pomoči na domu pozna tudi oskrbovana stanovanja (*»Ja, poznam domove starejših, oskrbovana stanovanja..«*), le nekaj intervjuvancev poznajo pomoč na daljavo (*»Slišala sem za to pomoč, varovanje na daljavo, da imaš nek gumb, ki ga stisneš v primeru*

stiske, nuje«). Ko sem intervjuvance nadalje povprašala za njihovo mnenje o njih, so vsi uporabniki izrazili mnenje le o eni obliki pomoči za stare, to je domu za stare.

Vsi, razen dveh uporabnikov, so v odgovorih izrazili negativno mnenje in slabe občutke o domu za stare. Takšen rezultat nas po eni strani ne preseneča, saj bivanje v domu še vedno spremlja izrazito negativna stigmatizacija, razen tega pa si večina starih ljudi želi ostati in živeti v lastnem domu, tudi v zelo pozni starosti.

Le dva uporabnika oskrbe na domu, od katerih ima eden za sabo lastno izkušnjo bivanja v domu, drugi uporabnik pa ima ženo v domu za stare, sta povedala zelo pozitivno mnenje o domu in si oba tudi želita v dom za stare. Svoje mnenje in občutja v zvezi z domom za stare je en uporabnik povzel v tej izjavi: *»V domu v Rakičanu mi je bilo zelo všeč, preveč sem se dobro počutil tam. Imel sem dobrega sostanovalca v sobi, skoz se je nekaj dogajalo, fajna družba, jaz sem rad hodil na telovadbo...vse je urejeno, vsi zaposleni so bili tako prijazni do mene, vse ti grejo na roko in ti naredijo, tam je drugače kot tu doma«*

Slednja intervjuvanca sta svoje pozitivno mnenje o domu opredelila z značilnostmi kot so prijazno, ustrežljivo osebje, preskrbljenost oskrbovancev oz. vedno dostopna pomoč v domu, zanimive aktivnosti in dogajanje v domu ter možnost druženja, socialnih stikov.

Na drugi strani pa je večina intervjuvancev v zvezi z lastnim negativnim doživljanjem doma za stare, navedla prav tako številne odgovore, v katerih opisujejo svoje občutke in odnos do bivanja v domu. Povedali so tudi, kaj je po njihovem mnenju značilno za dom za stare in bivanje v njem. Največ vprašanih je svoje mnenje o domu izrazilo s primerjavo, da dom za stare »ni kot doma« in da je doma najboljša (*»Dom ni tako kot doma, ne more biti, tam se moraš prilagoditi...dom je le dom, jaz se tu najboljše počutim..«*)

Zelo pogost je bil tudi odgovor, v katerem intervjuvanci navajajo kot negativno značilnost doma prisotnost smrti, pogostost umiranja tam in poudarijo tudi svoj strah pred umirajočimi in smrtjo v domu (*»Pa veste kaj, ta smrt, to umiranje ljudi, ki je prisotno tam, to je pač dejstvo, tega ne bi prenesla..«*). Negativno mnenje o domu, in sicer v smislu previsokih cen storitev oskrbe in nezmožnosti plačevanja, je izrazila večina intervjuvancev (*»Pa kdo si pri teh cenah to sploh lahko privošči, to so znoreli kakšne cene imajo«*). Večina jih tudi meni, da uporabnikom v domu ne namenijo dovolj pozornosti, da je premalo zaposlenega osebja in so oskrbovanci prepuščeni bolj samemu sebi (*»..v domu, tam si samo številka, nimajo dovolj osebja zaposlenega in se ti ne posvetijo, se ti niti ne morejo«*). Veliko intervjuvancev je

izrazilo še posebej izrazit odpor, strah in »grozo pred domom« (*»...jaz raje umrem, kot pa grem spet v dom!«*).

Po mnenju večine intervjuvancev so negativna značilnost doma za stare njihova toga pravila, domski red. Dejali so, da ni takšnega občutka svobode, kot če si doma, v lastnem domu, da je v domu vse »po njihovem«.

Večini intervjuvancem odhod v dom za stare predstavlja korenito spremembo njihovega življenja in iztrganost iz domačega okolja (*».. to bi bila preveč korenita sprememba življenja zame. Da bi jaz to domače okolje in poznano življenje pustila za sabo in šla tja živet, to bi bilo zame grozno«*). Nekateri so kot negativno značilnost doma izpostavili dejstvo, da v domu živi zelo veliko starih ljudi skupaj (*»En kup teh starih ljudi na kupu..«*). Drugi so kot negativno značilnost povezano z bivanjem v domu, poudarjali še poslabšanje zdravja in splošnega počutja po odhodu v dom (*»Da pa sem jaz v domu, to ne bi dobro vplivalo na mene, na mojo duševno in telesno zdravje, izgubila bi vero vase in v življenje, bi šlo hitro navzdol, sem sigurna...«*), kar ena posameznica dojema celo kot propadanje človeka (*»Tam stari človek samo propada, in jaz tega nisem mogla zraven gledat«*). V posameznih primerih so bile kot negativne značilnosti doma navedene tudi lastnosti kot so slaba hrana v domu, stare zgradbe in odbijajoč, neprijeten vonj v domu ter prenašanje motečih stanovalcev oz. nerazumevanje s stanovalci doma.

Na vprašanje, katere oblike oskrbe za stare ljudi se jim (poleg socialne oskrbe na domu) tudi zdijo sprejemljive, je večina uporabnikov prepričljivo in odločno odgovorila, da nobena, kar so nekateri v nadaljevanju še pojasnili s tem, da je zanje najboljša in najbolj ustrezna pomoč – pomoč na domu, ki jo prejemajo. Pri tem vprašanju pa sta dva uporabnika z enako prepričljivostjo navedla kot odgovor- dom za stare.

Ko sem intervjuvance nadalje povprašala, ali bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare, sem dobila odgovor, ki je popolnoma v skladu z njihovim odgovorom na prejšnje vprašanje. Tako sta že omenjena dva uporabnika moškega spola ponovno izrazila pozitiven odnos do doma in povedala, da bi lahko (takoj) sprejela odločitev za odhod v dom za stare. Za razliko od slednjih dveh uporabnikov, pa ostali vsi uporabniki pomoči na domu ne bi mogli sprejeti odločitve za odhod v dom za stare (*»Na dom nisem niti pomislila nikdar. In ne bi jaz šla v dom, absolutno v dom šla ne bi!...Saj veste, meni so že v bolnici zdravniki predlagali dom za stare, pa nisem bila za to, nisem želela sprejeti. To nikakor ne pride v poštev!«*). Da bi

bolj podrobno analizirali odnos uporabnikov do odhoda v dom za stare, smo jih povprašali še na drugi način, in sicer, ali bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje (hude bolezni). Ugotavljamo, da so uporabniki tu skoraj enakega mnenja kot pri prejšnjem vprašanju. Dva uporabnika si želita odhoda v dom za stare, večina intervjuvancev pa sploh ne želi nikoli oditi v dom (*»In ne bi jaz šla v dom, absolutno v dom šla ne bi! To nikakor ne pride v poštev. Sem rekla bolničarju v bolnici, ko me je vprašal, v kateri dom bom šla, da ne grem v dom, da bom šla domov in če ne bom mogla hoditi, se bom pa kotalila po mojem stanovanju. Jaz mislim obdržati to pomoč do konca!«*). Dva intervjuvanca sta negotovo in z mnogimi pomisleki odgovorila, da bi le v primeru hujše bolezni in popolne odvisnosti od pomoči drugega odšla v dom za stare (*»V dom bi edino takrat šel, če res nič več ne bi mogel, če mi oskrbovalka več ne bi mogla hoditi in tu doma zame skrbeti«*).

Prošnjo za sprejem v domsko varstvo je oddal le en intervjuvani uporabnik (*»Ja, ja, lani sem se jaz spet prijavil v domu, sem dal prošnjo noter in so me že dvakrat zvali od tam, da lahko pridem, je bila ta možnost, a kaj če ne morem iti, ni denarja...«*).

5. RAZPRAVA

Živimo v starajoči se družbi, kjer se zaradi dejstva, da se povečuje delež starih ljudi, dogajajo številne spremembe, ki postavljajo pod vprašaj načela socialne države in državne blaginje. Pod vplivom demografskih sprememb, postaja za sodobno družbo eden večjih izzivov tudi organizacija oskrbe za starejše. Poleg teženj po nadaljnjem zagotavljanju institucionalne oskrbe počasi stopajo v ospredje tudi druge oblike, povezane z vzdrževanjem kakovostnega življenja starih ljudi v skupnosti. Pri tem ima socialna oskrba na domu eno ključnih vlog.

Moje raziskovanje je pokazalo zanimive rezultate, ki se v večini pogledov zelo skladajo s teorijo.

Intervjuvanci so stari ljudje, samski ali ovdoveli, torej brez partnerja, polovica jih je tudi brez otrok, kar pomeni primarno vrzel v njihovih socialnih mrežah, manj zadovoljene socialne potrebe. Tudi v literaturi najdemo podobno razmišljanje. »Kvaliteta življenja na starost ni določena le z denarjem- bistveno je odvisna od osebnih socialnih mrež in splošnega socialnega kapitala. S tem pa na Slovenskem nismo najbolj opremljeni« (Dragoš 2000: 251).

Mreže intervjuvanih uporabnikov so med najbolj ranljivimi, saj v primeru bolezni in povečanih potreb po pomoči človek nima zagotovljene primarne opore v družini in prej potrebuje dodatno pomoč s strani formalnih virov. To primarno vrzel v socialni mreži, jim v smislu pomoči in socialne opore poskušajo nadomestiti bodisi sorodniki bodisi socialna oskrbovalka.

Vsi intervjuvanci razen treh živijo popolnoma sami. Njihove socialne mreže sestavljajo pretežno sorodniki in sosedji, kar je po mojem mnenju pričakovano, saj se večina uporabnikov težko giblje in zaradi slabega zdravstvenega stanja ne more iti (daleč) od doma. »Življenje starega človeka je usmerjeno pretežno v interakcijo z partnerjem in otroki. Ugotavljajo, da so partner, otroci, sorodniki, prijatelji in sosedje pomemben potencial za starega človeka.« (Hojnik-Zupanc 1999: 141).

Nekateri imajo otroke, ki pa ne živijo v njihovi bližini, da bi jim lahko kadarkoli pomagali. Krajevna oddaljenost sorodnikov pomeni zanje šibkejšo socialno mrežo, pomanjkanje vsakodnevne opore in zmanjšan občutek varnosti. Le trije intervjuvanci živijo v istem gospodinjstvu s sorodniki. Kljub temu, tudi oni potrebujejo pomoč v obliki socialne oskrbe na

domu, saj sorodniki hodijo v službo in ne zmorejo sami nositi bremena njihove oskrbe. V dveh primerih so se sorodniki dolgo časa trudili po svojih najboljših močeh pri družinski oskrbi, ko pa je breme konstantne skrbi postalo pretežko in več niso zmogli, so se odločili za vključitev v socialno oskrbo. Uporabniki so povedali, da jim je, odkar prihaja socialna oskrbovalka v njihov dom, veliko lažje. Menijo, da je dolgotrajna družinska oskrba sorodnika zelo težka, tako psihično kot fizično ter prinaša napetosti v odnose med družinskimi člani.

»Sodelovanje svojcev v oskrbi je pomembno, pogosto so vez med različnimi službami in so organizatorji oziroma usklajevalci oskrbe. Njihov prispevek pri oskrbi je izredno velik, večkrat so preobremenjeni in izčrpani zaradi dolgotrajnosti in težavnosti oskrbe. Redna prisotnost socialne oskrbovalke pogosto pripomore k razbremenitvi napetih družinskih odnosov« (Perko 2007:163).

Uporabniki se večinoma družijo z družino in sorodniki. »Stiki in druženja z drugimi ljudmi so ena naših temeljnih človeških potreb« (Flaker et al. 2008: 258). Večina poudarja tudi pogoste stike s sosedi. Predvsem pri tistih, ki živijo na vasi in so ostali sami doma po odselitvi otrok oz. izgubi partnerja, opazamo pomembnost vezi in dobrih odnosov s sosedi, saj se lahko kadarkoli obrnejo nanje po pomoč.

Pri ljudeh, ki nimajo partnerja in otrok oz. ožjih članov družine ali pa so ti zelo oddaljeni, je socialna oskrbovalka postala pomemben del njihove socialne mreže. Pri mnogih je odnos z oskrbovalko, ki je bil na začetku formalne narave, sčasoma prerasel v bolj osebni, prijateljski. Oskrbovalka postane njihova t.i. plačana prijateljica.

Pri uporabnikih so glavni vir neformalne pomoči družina in sorodniki, sledijo še sosedge. Ugotavljam, da prejema nekaj uporabnikov, ki živijo skupaj z družino, njihovo izdatno pomoč pri osebni higieni in opravljanju osnovnih življenjskih potreb. Pri nekaterih opažam, da v njihovi zahtevni oskrbi sodeluje več družinskih članov. Skrb za odvisnega člana družine terja od neformalnih oskrbovalcev veliko energije in jih izčrpava. Vendarle opažam, da sorodniki požrtvovalno skrbijo za njih, kar izhaja iz tesne medsebojnih družinskih vezi.

Hlebec (2009: 249) ugotavlja, da opora ni le odsev normativnih pričakovanj, temveč je odvisna tudi od kakovosti odnosa: povezanosti in dejanskih čustev, ki jih gojijo drug do drugega. Družinski člani si pomagajo, ker se imajo radi, ker se čutijo povezane, so torej del skupnosti in si zaupajo, ne pa zaradi občutka dolga in razmišljanja o dobrem.

Nekateri prejemajo pomoč pri osebni higieni in opravljanju osnovnih življenjskih potreb, večinoma pomoč nudijo otroci. Pri tem me je prijetno presenetilo, da velikokrat v tej oskrbi zelo aktivno sodeluje ali nosi celo glavni delež bremena moški sorodnik (sin), saj gre za zelo intimna opravila. Razen tega, v literaturi najpogosteje navajajo ženske kot glavne nosilke oskrbe starih ljudi v družini.

Večina uporabnikov prejema od sorodnikov gospodinjsko pomoč, v obliki čiščenja prostorov, likanja, pranja in obešanja perila, kuhanja ali prinašanja pripravljenih jedi. Zagotavljajo jim pomoč v smislu prevozov, predvsem na zdravniške preglede, pri urejanju bančnih zadev in plačevanju računov ter jih spremljajo pri opravljanju nujnih obveznosti. Neformalna pomoč sorodnikov se lepo povezuje in dopolnjuje s storitvijo socialne oskrbe na domu.

To se potrjuje tudi v številnih virih. »Svojci so pomembni pomočniki starim članom v emocionalnem in instrumentalnem smislu in posredniki med strokovnimi službami in starejšimi sorodniki« (Hojnik Zupanc 1999: 138).

Največ uporabnikov se giblje s pomočjo bergel oz. ena gospa s pomočjo hodulje, nekaj jih je stalno vezanih na invalidski voziček. Njihove zmožnosti za gibanje narekujejo oblike pomoči, ki jih uporabnik prejema v okviru socialne oskrbe. Nekateri imajo težave tudi z inkontinenco in potrebujejo zahtevno vsakodnevno oskrbo v smislu higiene, inkontinenca pa pomeni zanje tudi veliko osebno stisko in manj socialnih stikov. Pri nekaterih je prišlo do poslabšanja zdravja in sposobnosti postopoma in so si ti lahko sproti organizirali nov način življenja, opravljanje osnovnih življenjskih funkcij ter si določena opravila priredili v okviru svojih zmožnosti. V situacijah akutnih bolezenskih stanj, ko je pri nekaj uporabnikih prišlo do zmanjšanja sposobnosti zadovoljevanja osnovnih življenjskih potreb nenadoma, tako rekoč v trenutku, pa je bilo potrebno hitro odreagirati. Na podlagi rezultatov ugotavljam, da so bili ti ljudje primorani hitreje poiskati storitve oskrbe.

Skoraj pri vseh uporabnikih so bile glavni razlog za vključitev v program zdravstvene težave, kot tudi njihova nezmožnost, da bi (samostojno) skrbeli sami zase. Temu je botrovalo dejstvo, da nekateri živijo popolnoma sami, saj nimajo lastne družine, spet pri drugih so ožji sorodniki oddaljeni od njih in jim težje nudijo pomoč v vsakem trenutku. S tem, ko nimajo partnerja in otrok, ne morejo računati na najtesnejše vezi, ki prenesejo veliko obremenitev.

Številne raziskave so pokazale na pomembnost intimnih odnosov, saj zadovoljujejo potrebo po različnih vrstah opore in je meja med tistimi, ki takega človeka imajo v svojem omrežju, in tistimi, ki ga nimajo, ključnega pomena (Hlebec, Kogovšek 2003: 111-113).

Večina uporabnikov je za storitev socialne oskrbe na domu izvedela od sorodnikov. Nekateri so se s storitvijo seznanili preko prijatelja, duhovnika, socialnih delavcev (csd, bolnišnica) in patronažne službe. Ugotavljam, da so jih s storitvijo seznanili drugi ljudje, zato bi bilo potrebno poskrbeti za večjo medijsko prepoznavnost storitve socialne oskrbe na domu, da bi bili stari ljudje čim boljše informirani o možnih oblikah oskrbe, ki si na voljo v njihovem okolju ter o načinu vključevanja v storitev.

Ugotavljam, da imata le dva intervjuvanca dobre finančne zmožnosti. Na drugi strani je večina uporabnikov, ki imajo slabe finančne zmožnosti. Nekateri imajo izredno nizke pokojnine, zato težka plačujejo račune in komaj preživijo iz meseca v mesec, mnogi prejema tudi dodatek za pomoč in postrežbo. Nekaj jih je tudi v celoti oproščenih plačila storitve. To so tisti z najnižjimi pokojninami in prejemniki (trajnih) denarno socialnih pomoči. Nekateri uporabniki, ki so v stiski, so zelo hvaležni, da jim Evangeličanska humanitarna organizacija EHO Podpornica plačuje topli obrok oz. kosilo, ki ga prinaša socialna oskrbovalka na njihov dom. Ena gospa, ki prejema oskrbo dvakrat na teden po eno uro, si zaradi skromnih finančnih zmožnosti ne more privoščiti toliko ur oskrbe, kot bi želela oz. potrebovala. Ob tem se poraja vprašanje o primernosti cene storitve in možnem večjem subvencioniranju s strani občin.

Večina uporabnikov prejema socialno oskrbo v obliki pomoči pri temeljnih dnevni potrebah (umivanje, oblačenje, menjava plenice..), največ jih prejema storitev pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb. Tu so nekateri uporabniki izrazili veliko zadovoljstvo in hvaležnost glede opravljenega dela socialne oskrbovalke, zlasti pomoči pri vzdrževanju osebne higiene, saj si sami ne zmorejo ali zelo težko zadovoljijo te osnovne potrebe. Tukaj so nekateri poudarili, da so delno samostojni pri določenem opravilu, da jim npr. oskrbovalka pomaga pri hoji in predstavitvi v kopalno kad, da umijejo se pa sami. Zaznala sem, da starim ljudem veliko pomeni, da neko opravilo zmorejo opraviti samostojno, brez pomoči drugega.

Malce me je presenetilo, da se tako veliko uporabnikov odloča za tovrstno pomoč, saj gre za opravila, ki pomenijo poseg v intimo človeka, telesni stik in dotikanje. Kar pomeni, da je bila pri uporabniku potreba po takšni pomoči zares velika.

Še več uporabnikov zaradi lastnih zmanjšanih gibalnih sposobnosti ali nezmožnosti hoje potrebuje in prejema socialno oskrbo v obliki gospodinjske pomoči, kot npr. čiščenja bivalnih prostorov z odnašanjem smeti, pomivanja posode, pomoč pri pranju, obešanju in likanju perila. Večini socialna oskrbovalka prinaša en pripravljeni topli obrok hrane. Ne samo, da jim to olajša vsakdanje življenje, po mojem mnenju je storitev za starega človeka ugodna tudi s finančnega vidika, saj je ceneje, da si na ta način zagotovi hrano kot pa da bi si nakupoval sestavine in si sam kuhal.

Vsi intervjuvanci imajo zagotovljeno storitev pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, v okviru katere njihova oskrbovalka poskrbi za vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, informiranje ustanov o stanju in potrebah uporabnikov ali pomoč pri opravljanju nujnih obveznosti. Socialne oskrbovalke so tako njihova vez z osebnim zdravnikom, duhovnikom, patronažno službo, centrom za socialno delo.

Nekaterim največ pomeni pomoč pri osebni higieni in opravljanju osnovnih življenjskih potreb, drugim gospodinjska pomoč, tretji najbolj potrebujejo storitev prinašanje kosila. Posameznim največ pomeni celotna socialna oskrba, saj zelo potrebujejo vse storitve pomoči. Odgovor odraža njihove zelo povečane potrebe po celotni oskrbi in pomanjkanje neformalnih virov opore, predvsem družine. V enem primeru zaznavamo povečane potrebe po zelo različnih vrstah storitev (frizerske, pedikerske storitve, urejanje vrta in okolice stanovanja, skrb za drva in kurjavo, temeljito čiščenje stanovanja...), ki jih socialna oskrbovalka težko opravi v sklopu socialne oskrbe na domu. Zato je v takih primerih morda potrebno ponuditi zunanjega izvajalca (servis), ki bi uporabniku zagotavljal ustrezne servisne storitve.

Večina uporabnikov je trdnega mnenja, da je socialna oskrba na domu popolnoma, v celoti prilagojena potrebam posameznika. Pri nekaterih intervjuvancih, ki drugače menijo, pa opazam, da niso najboljše razumeli bistva vprašanja, ki se nanaša na prilagajanje oskrbe trenutnim potrebam in stanju posameznega uporabnika, saj so tu bolj navajali prednosti in boljšo kvaliteto oskrbe v domu za stare.

Zaradi zdravstvenih težav in oteženega gibanja uporabniki ne počnejo ničesar fizično napornega, nekateri so poudarili, da pravzaprav ne zmorejo delati ničesar več, da vse drugi opravijo zanje. Skratka živijo z občutkom, da so pri vsakdanjih opravilih odvisni od pomoči drugih. Večina jih je delno samostojnih v skrbi zase in potrebujejo pomoč oskrbovalke ali sorodnika pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb. Večina uporabnikov je morala po prelomnih dogodkih v njihovih življenjih, kot so npr. prometna nesreča in vezanost na invalidski voziček, kap in nezmožnost za hojo, padec in zlom kolka ali hrbtenice, na ravni vsakdanjih rutin razviti posebne spretnosti, da so lahko obdržali samostojnost ali znova pridobili. Tukaj mislimo zlasti na tiste, ki omogočajo več samostojnosti, npr. vožnja z električnim invalidskim skuterjem, invalidskim vozičkom.

V našem vzorcu izstopa 45-letna uporabnica, ki je mnogo mlajša od ostalih intervjuvancev. Kljub temu, da je stalno vezana na invalidski voziček, je zelo aktivna v vsakdanjem življenju, ob pomoči oskrbovalke in drugih pomembnih ljudi ohranja samostojen način bivanja. Samostojno se giblje po mestu s pomočjo invalidskega električnega skuterja in sama vozi avto. Pri tem opravi zaprosi sorodnika ali mimoidočega zgolj za pomoč pri dajanju invalidskega vozička iz avta, kar sama stežka zmore. Uporabnica pripoveduje, kako je bilo po prometni nesreči: »Veš, to sem se jaz morala po moji prometni vse na novo naučiti, so me učili, največ so mi pomagali naši, člani na društvu. Je pa super zdaj, odkar imam ta električni skuter, lahko grem daleč po mestu. Saj naše društvo je na drugem koncu mesta, in jaz grem skoraj vsak dan tja.« Le en posameznik samostojno skrbi zase in za celotno gospodinjstvo. Gospod šteje že 90 let in biva sam v lastnem domu, zato se je vključil v program oskrbe zaradi prinašanja kosila in ohranjanja socialnega stika.

Vsakdanje rutine, potek dneva, prekinitve ali okrepitve dejavnosti nam dajejo socialni občutek življenjskega ritma, samega sebe in pripadanja okolju, v katerem živimo (Flaker et al. 2008: 191). Vsakdanje rutine intervjuvancev so urejanje oz. skrb za osebno higieno, zajtrkovanje, čakanje na socialno oskrbovalko, druženje in pogovor z oskrbovalko, obedovanje, opravljanje drobnih gospodinjstvih opravil, druženje z domačimi in sosedmi, počivanje in posedanje, opazovanje okolice, telovadba, odhod na svež zrak.

Običajni poteki dni so razdeljeni na časovne intervale, ki jih določajo momenti skrbi zase in prehodi v različna dnevna opravila. Jutro z vsemi aktivnostmi vezanimi na vstajanje, prehod iz zasebne sfere v javno sfero (na kavico, po opravkih...). Čas kosila, ki potek dneva prenese

v popoldanske aktivnosti (obiski, fitnes, počitek...), in večer s televizijo ali družabnostjo in pripravami na spanje (Flaker et al. 2008: 192). Podobno zgodbo poteka dneva pripoveduje tudi naša uporabnica, ki živi sama in je na vozičku, socialna oskrbovalka ji pomaga pri osebni negi: »Zjutraj se zbudim in čakam oskrbovalko da mi pride. Vsak dan že zjutraj okoli osmih pride. Midve se potem umijeve, preoblečeve, zamenja mi plenico in mi pomaga na voziček. Potem imam jaz zajtrk, mi ona kaj pripravi in se malo pogovarjave. Saj midve sva si dobri in jaz ji marsikaj povem. Potem pa čakam da mi pred poldnevom pripeljejo kosilo. Ponavadi imava kosilo skupaj z nečakom, on sem pride, se še malo pogovarjava in on pospravi posodo. Opoldne pride spet oskrbovalka, je kakšne pol ure pri meni, delave osebno nego, me počisti, umije, namaže na hrbtu. Popoldne pa gledam televizijo ali imam obiske. In zvečer mi pride ona še enkrat, tam okoli šestih sedmih, da me porihita, sem njihova zadnja«.

Rutiniziranost opravil ponuja predvidljiv in jasen okvir, zato sta pomembna jasen okvir in stalnost prihodov. V službah, ki že izvajajo take oblike osebne asistencije uporabnikom, povedo: Pomoč pri osebni higieni smo poimenovali za skupino opravil, ki jih bodisi svojci, bodisi oskrbovalci opravijo, ko osebi pomagajo pri oblačenju, slačenju, umivanju, menjavanju plenice, mazanje s kremo, masiranje hrbta, nog in rok in drugo. (Strokovna sodelavka zavoda za oskrbo na domu) (Flaker et al. 2008: 210).

Kadar so v vsakdanje aktivnosti vključeni drugi ljudje, je pomembno, da človek, ki mu pomagajo, ohrani nadzor nad svojo življenjsko situacijo. Da lahko določa tempo izvajanja pomoči (kar trenutno želi, dovoli, da sta obseg in vsenbina pomoči prilagojena potrebi po pomoči (da človek obdrži naloge, ki jih lahko opravi sam) (Flaker et al. 2008: 210). Podobno navaja intervjuvanka o pomoči njene oskrbovalke pri umivanju: »Ona mi mora pomagati v kopalnici, pomaga mi da se prestavim na stol, umijem se pa jaz lahko sama, pa glavo bi si lahko tudi sama umila, ampak mi je kar naporno, potem pa raje to njej prepustim, da mi naredi«.

V prostem času oz. v popoldanskem času se uporabniki družijo z družino, sorodniki in drugimi ljudmi, gledajo televizijo, berejo, poslušajo radio, rešujejo križanke. Večina preživlja dneve doma, dom večinoma zapustijo v primeru odhoda k zdravniku. Uporabniki, ki so še bolj pri močeh oz. bolj gibljivi, obiskujejo dogodke v vasi, se srečujejo s člani na društvih, se udeležujejo obnovitvenih rehabilitacij.

Intervjuvanci so povedali, da jim storitev oskrbe na domu pomeni možnost, da kljub njihovi bolezni, starostnim težavam ali invalidnosti ostanejo v svojem domu, med svojimi bližnjimi in ohranijo lastni način življenja, v poznanem okolju.

Socialna oskrba na domu je temeljna socialnovarstvena storitev v Sloveniji. Izvaja se na domu posameznika in obsega pomoč pri temeljnih in podpornih dnevni opravih. Je najbolj razširjena socialnovarstvena storitev javne mreže in ljudem omogoča, da čim dlje v svoji starosti ostanejo doma in tako preprečijo ali odložijo odhod v institucionalno vastvo, prevladujoč tip oskrbe starih ljudi (Mali 2008).

Pri doživljanju socialne oskrbe uporabniki večinoma izražajo občutja lastne odvisnosti od oskrbe, poudarjajo pomembnost oskrbe v njihovem vsakdanjem življenju. Večina uporabnikov vidi pomen socialne oskrbe na domu v tem, da jim ni treba iti v dom za stare oz. da lahko odločitev o odhodu v dom preložijo na poznejši čas. Pri mnogih je bilo zaznati veliko navezanost na lastni dom, željo živeti na svoj način, po svojih pravilih. Spet drugi oskrbo doživljajo v smislu olajšanja življenja, razbremenitve njihovih ožjih sorodnikov, ki prav tako nosijo delež bremena njihove oskrbi. Ena uporabnica je poudarila, da je zadovoljna s tem, kako se oskrbovalka in njena hčerka dopolnjujeta pri skrbi zanjo. Povedala je, da kadar pride hči iz Ljubljane, v tistem času ne potrebuje oskrbovalke, ure oskrbe pa nadomestita v naslednjem tednu oz. po hčerinem odhodu.

Flaker et al. (2008: 23) ob tem navajajo, da je nuja novega sistema, da podpre neformalne pomočnike, ki so zdaj ali preobremenjeni ali izključeni iz organizirane pomoči (npr. v institucijah). Hkrati s tem je treba vzpostaviti povezave tako uporabnika s skupnostjo (in tako krepiti njegov socialni kapital) kot pogosto osamljene neformalne pomočnike.

Po naših pričakovanjih, so nekateri izpostavili, da je socialna oskrbovalka postala pomemben človek v njihovem življenju, da jo doživljajo kot del družine. Določeni uporabniki pomeni oskrbovalka povečanje njene socialne mreže, je njena vez z zunanjim okoljem. Izrazito navezanost na oskrbovalko sem zaznala pri bolj čustvenih starih gospah, ki nimajo lastne družine (otrok, partnerja) oz. so otroci zelo oddaljeni.

Pri pomenu odnosa s socialno oskrbovalko in kako ga doživljajo so uporabniki izrazili svoje občutke. Povedali so, da jim veliko pomeni razumevanje v odnosu, spoštljiv in zaupljiv odnos. Zelo veliko jih je kot komponento odnosa poudarilo lastno navezanost na socialno oskrbovalko.

Nekateri uporabniki, ki prejemajo pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb (kopanje, umivanje, oblačenje), so na začetku odnosa z oskrbovalko doživljali manjšo stisko, občutke zadrege in sramu. Vzpostavljanje spoštljivega in zaupljivega odnosa do uporabnika je ključnega pomena pri izvajanju socialne oskrbe, saj gre tudi za opravila, ki so po naravi zelo intimna (stopanje v zasebni prostor posameznika, telesni stik in dotikanje, pomoč pri osebni higieni). Ker so oskrbovalke vzpostavile pristen odnos z uporabniki, so njihove uvodne neprijetne, nesproščene občutke kmalu zamenjali občutki zadovoljstva in dobrega počutja.

Pri konkretnih vsakdanjih opravilih se stik lažje vzpostavi in se nato postopoma razvije odnos zaupanja med socialno oskrbovalko in uporabnikom. Pri tem ne sme biti merilo storilnost, ampak kakovost odnosa. Stalnost prihodov in rutiniziranost opravil vnašata predvidljivost in jasen okvir, znotraj katerega se oblikuje sodelovanje med uporabnikom in oskrbovalko. Pri tem pa je pomembno, da uporabnik ohrani nadzor nad svojo življenjsko situacijo (Perko 2007: 162).

Za večino uporabnikov je menjava oskrbovalk moteča. Nekateri so se pri tem vprašanju precej čustveno odzvali. Kot razlog so najpogosteje navajali navezanost na stalno oskrbovalko. Da je menjava zanje moteča, so pojasnili tudi z vidika večje izkušenosti njihove stalne oskrbovalke. Njihova stalna oskrbovalka je bolj spretna in izkušena v njihovem domu kot tudi pri njihovi oskrbi, in ne potrebuje toliko njihove razlage. Hitreje tudi prepozna njihove potrebe. Nekaj uporabnikov je izpostavilo pomembnost zaupanja in osebne bližine. Za enega gospoda je menjava oskrbovalk moteča iz povsem drugih razlogov. Moti ga namreč, da prihajajo k njemu oskrbovalke iz različnih občin.

Za eno uporabnico je menjava oskrbovalk še posebej pereča, saj v primeru krajše odsotnosti njene stalne oskrbovalke sploh ne želi prejemati oskrbe (druge oskrbovalke). Za kakovost socialne oskrbe je zelo pomembno zaupanje, ki se gradi v medsebojnem odnosu med uporabnikom in oskrbovalko, kar pa je ob pogosti menjavi oskrbovalk težje uresničljivo.

Vzpostavljanje in ohranjanje odnosa je ključnega pomena pri izvajanju socialne oskrbe, saj gre tudi za zelo intimna opravila (stopanje v zasebni prostor doma, pomoč pri osebni higieni, telesni stik in dotikanje) (Perko 2007: 162).

Vsi uporabniki so zadovoljni z opravljenim delom stalne oskrbovalke in imajo zaupanje vanjo. Pri njej najbolj cenijo lastnosti kot so delavnost, pridnost, komunikativnost, prijaznost, izkušnost, občutek do sočloveka, iskrenost, spoštljivost do uporabnika, zaupljivost, natančnost, iznajdljivost, potrpežljivost, srčno kulturo. Mnoge omenjene značilnosti se kažejo kot pomembne osebnostne lastnosti pri izbiri kadra, ki izvaja socialno oskrbo na domovih.

Večina uporabnikov nima negativnih izkušenj pri odnosih s socialnimi oskrbovalkami. Le dve uporabnici sta v preteklosti že doživeli skrhan odnos s prejšnjo oz. določeno oskrbovalko. V obeh primerih je šlo za nespoštljiv, neustrezen, neprofesionalen odnos oskrbovalke do njiju. V ozadju je bilo še pomanjkanje zaupanja v odnosu, medsebojno nerazumevanje, pokroviteljski in aroganten pristop oskrbovalke, kar se je seveda odražalo na sami kvalitete celotne oskrbe. Pri tej izkušnji so izvajalci storitve prisluhnili želji uporabnice po zamenjavi stalne oskrbovalke. Njuna primera kažeta na to, kako pomemben je človek, ki opravlja neposredno oskrbo na domu uporabnika oziroma vloga socialne oskrbovalke pri tej storitvi.

Večini uporabnikom se plačilo storitve ne zdi drago. Menijo, da je cena sprejemljiva, ugodna. Pri tem ugotavljamo, da so kar trije uporabniki izrazili zadovoljstvo, ker so oproščeni plačila storitve. Na drugi strani se nekaterim zdi storitev draga. Želijo si nižje cene za uro storitve, saj bi se v tem primeru odločili za večji obseg ur oskrbe. Storitve bi morala postati bolj dostopna vsem, ki res potrebujejo oskrbo. Na področju sofinanciranja na lokalni ravni občin bi bile potrebne izboljšave, morda bi bilo treba izoblikovati cenovno merilo plačila storitev glede na dohodek in materialno stanje uporabnika. Do razlik sofinanciranja pa prihaja že med posameznimi občinami.

Uporabniki socialne oskrbe na domu so navajali zelo veliko prednosti storitve, večina je povedala, da ni nobenih slabosti. Menijo, da je največja prednost storitve, da jim omogoča bivanje v lastnem domu, da kljub starosti in bolezni lahko ostanejo doma. Tako mnenje me ne preseneča, saj storitev socialne oskrbe zagotavlja upravičencem prav to, odgovarja na njihovo potrebo po življenju v skupnosti.

Povedali so, da jim socialna oskrba na domu omogoča, da ohranijo svoj način življenja, po svojih pravilih, imajo en občutek svobode, miru, predvsem pa zasebnosti. Lažje vzdržujejo stike s sorodniki oz. sosedi, saj so nekateri izrazili bojazen, da jih ti v domu za stare ne bi obiskovali, vsaj ne v tolikšni meri kot sedaj. Predvsem pa se večini uporabnikom zdi zelo velika prednost, da se storitev zelo prilagaja potrebam, ki jih ima posameznik. Na podlagi

intervjujev ugotavljam, da socialna oskrba na domu ponuja ustrezen odgovor na njihove trenutne potrebe in stanje, da gre res za individualizirani pristop k posamezniku in njemu prilagojen tempo izvajanja storitve, izvajanje opravil v okviru zmožnega, kar uporabnik v tistem trenutku želi, zmore in dovoli. Kar je še posebej pisano na kožo tistim posameznikom, ki sem jih spoznala, za katere se zdi, da kljub starosti želijo imeti nadzor nad svojim življenjem in v čim večji meri uresničevati lasten način življenja, po svojih zamislih.

Nekateri so povedali tudi nekaj slabosti storitve oz. kaj si sami želijo, da bi bilo drugače ali boljše, pri čemer gre za osebni zornik kot posameznika. Tako je uporabnica povedala, da jo moti premalo časa za druženje in klepet z oskrbovalko, (zaradi obremenjenosti oskrbovalk z delom, preveč uporabnikov). Nekatere zelo moti menjava socialnih oskrbovalk kot tudi visoka cena storitve, saj si ne morejo privoščiti želeni obseg ur oskrbe. Neka uporabnica je kot slabost poudarila premalo obiskov s strani vodje in njenih informacij iz prve roke. Pri analizi njihovih odgovorov lahko ugotovim, da so uporabniki na splošno zelo zadovoljni s kvaliteto same oskrbe na domu in da nezadovoljstvo bolj usmerjajo na samo organizacijo storitve npr. na ceno storitve, obremenjenost oskrbovalk, zaradi česar posledično prihaja do manj časa za druženje, klepet ali menjavo oskrbovalk, do katere prihaja zaradi bolniških odsotnosti in dopustov oskrbovalk.

Potrebe uporabnikov po več pomoči, so različne. Nekoliko manjši delež uporabnikov navaja, da pri njih obstaja potreba po več pomoči, saj bi potrebovali dodatno pomoč v gospodinjstvu, spremljanje na sprehodu oz. vožnja z vozičkom, pomoč pri urejanju okolice, pripravi drv. Ena gospa, ki si ne more zagotoviti dovolj ur oskrbe, si želi več pomoči v obliki pranja in likanja perila ter pri osnovnih življenjskih potrebah. Ker so nekateri izrazili željo po več druženja, povezovanja in po pomoči iz kakršnihkoli virov, bi bilo zelo koristno, sploh v zelo oddaljenih majhnih vasicah, kjer so ostali večinoma stari ljudje, aktivno vključevati mlade oz. prostovoljce. Tu vidim velik potencial za nadaljnjo delo. Še posebej se je treba truditi pri »ranljivih« posameznikih z zelo majhno socialno mrežo, saj so njihove potrebe dostikrat slabo prepoznane in ni pravega odgovora nanje. Iz intervjujev zaznavam, da je mnogim že npr. spremljanje ali pomoč pri sprehodu z vozičkom zelo dragoceno. Potrdi se, da starim ljudem ogromno pomenijo drobni trenutki ali posamezni dogodki, ko začutijo toplino drugega in se počutijo sprejete, vredne.

Večina uporabnikov se ne počuti osamljene. Pojasnili so, da so že stari in jim mir zelo ustreza. Radi so v svojem domu, že od nekdaj so navajeni na to, da so veliko časa sami. Spet drugi niso osamljeni, ker imajo dovolj obiskov in druženja s svojimi ljudmi, včasih še preveč. Le dve uporabnici sta povedali, da se občasno počutita osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi, kar pa bi bilo možno le na njunih domovih, saj sami zaradi težav pri hoji ne moreta od hiše. Ob tem ena uporabnica pogreša pokojnega moža, druga pa prijatelja, opaziti je njuno stisko.

Uporabniki ne izgubijo prijateljev le zato, ker ostarijo in se jim zmanjša krog gibanja in komuniciranja, temveč tudi zaradi tega, ker jim prijatelji umrejo (so stari) (Flaker et al. 2008: 282).

Želje in predlogi nekaterih glede zagotavljanja socialne oskrbe in izboljšanja kvalitete se nanašajo na stalnost oskrbovalk, želijo si čim manj menjavanja oskrbovalk. Nekateri iz vidika navezanosti na oskrbovalko in zelo dobrega razumevanja, drugi zaradi zaupanja v svojo stalno oskrbovalko in boljše kvalitete oskrbe. En uporabnik si želi oskrbe stalne oskrbovalke, ki je naj iz občine, v kateri biva. Vem, da je vodja storitve prisluhnila njegovi želji, je pa to zaradi težav pri organizaciji delovnega procesa in omejenosti kadra včasih zelo težko izvedljivo. Želje in predlogi nekaterih uporabnikov so se prav tako nanašali na preobremenjenost oskrbovalk, kar občutijo tudi uporabniki pri sami oskrbi. Oskrbovalkam se po navadi zelo mudi in ostane premalo časa za druženje, česar si zelo želijo. Sama menim, da bi lahko zaposlili nove oskrbovalke, predvsem v okviru javnih del. Trije si želijo nižje cene storitve, saj bi si v tem primeru priskrbeli večje število ur oskrbe, ki jo potrebujejo. Tu bi bilo potrebno zagotoviti večje subvencioniranje s strani občin, na ta način doseči nižjo ceno za uporabnike storitve.

Kot sem opazila, so nekateri uporabniki skozi vsakodnevno prejemanje socialne oskrbe dodobra spoznali tudi potrebe in težave oskrbovalk. Tako so povedali, da one veliko časa »izgubijo na cesti«, med samo vožnjo od enega do drugega uporabnika. To je mišljeno predvsem na Goričkem, kjer gre za razdrobljen in zelo razširjen teren. Prav zaradi velikih težav pri organizaciji delovnega procesa in pomanjkanja ustreznega kadra ter z namenom bolj kvalitetnih storitev je Center za socialno delo v lanskem letu storitev socialne oskrbe na domu prenesel na Dom starejših Rakičan.

Vsi uporabniki socialne oskrbe na domu najbolj poznajo dom za stare, kot možno obliko oskrbe za stare ljudi, nekateri poznajo tudi oskrbovana stanovanja, manj pa jih pozna pomoč na daljavo. Redki posamezniki so o slednji storitvi dejali, da so že slišali zanjo, da imaš neki gumb za primer nuje, kaj več niso vedeli povedati.

Večina jih je povedala zelo negativno mnenje o domu za stare. Menijo, da v domu ni kot doma. Pri večini sem opazila izrazito navezanost na lastni dom. Iz njihovih izjav razberemo, da jim zagotavlja zasebnost, varnost in občutek, da so v njem »doma«. Tudi Flaker et al. (2008: 111) opredelijo »stanovanje kot eno temeljnih potreb, kot jih je oblikovala naša civilizacija«.

O domu za stare menijo, da si v njem prepuščen samemu sebi, da je prisotnost smrti in umiranja, kar jim vliva strah in brezup. Nekateri so povedali o tem, da so v domu pravila in red, kar zmanjšuje občutek svobodnega življenja, zdi se jim, da je premalo osebja, da so zelo visoke cene, da se morda ne ujameš s sostanovalci, da se človeku v domu samo še poslabša stanje. Uporabniki tudi pravijo, da bi v domovih zelo težko prenesli skupno življenje toliko starih ljudi na enem mestu. Njihovo mnenje lahko povežem z različnimi viri, ki opisujejo bivanje v domu.

Mali (2006:19) citira Atkinsona, ki pravi, da »dom za stare lahko le v prisposodbi izraža nekatere vidike dejanskega doma, nikakor pa ne more biti "pravi dom", ki bi ponujal zatočišče, prostor, zaposlitev in identiteto posamezniku.«

Pri nekaterih opazamo izrazit strah pred domom, neke vrste »grozo pred domom«. Da je bilo to zaslediti tudi pri uporabnikih, ki nimajo lastne izkušnje iz doma, sem bila kar malce presenečena. Ugotavljam, da so si iz obiskov prijateljev, sosedov v domu ustvarili neko lastno sliko o domu. Prepričani so tudi, da je doma najboljše zanje. Razen dveh, vsi ostali uporabniki ne bi mogli sprejeti odločitve za odhod v dom, nikakor ne želijo zadnja leta preživeti tam. Hkrati pa upajo, da bo socialna oskrba na domu tako kot doslej, tudi v prihodnje odgovarjala njihovim potrebam.

Večina ljudi si zares ne želi iti v dom, ne ko so stari, ne ko potrebujejo posebno podporo (Flaker et al. 2008: 35).

Kot opisuje intervjuvanka: »Jaz res ne morem živeti med temi ljudmi v domu, jaz ne morem. Tega jaz ne bi prenesla, psihično bi me to uničilo, to bi strašno slabo vplivalo name, na moje

zdravje, psiho...jaz sem vedno bila aktivna, vedno med mladimi ljudmi v službi..tam pa sami stari ljudje skupaj. Pa še to je, tam je en red, komanda, zdaj na uro vstati, na uro zajtrk, na uro telovadba. Vse je po njihovem, tam več enostavno nisi sam svoj šef«.

Prilagajanje v visoki starosti, sprejemanje novih pravil in ustvarjanje novih navad pa je izredno težaven proces, pogosto neizvedljiv. Neprilagojenost življenju v domu je delno tudi razlog za težaven odhod iz domačega okolja (Mali 2002: 320).

Ker so intervjuvanci že uporabniki oskrbe na domu, imajo torej določene potrebe po pomoči, hkrati pa oskrba nekaterim nadomesti institucionalno varstvo, mislim, da jim je treba približati dom za stare, saj na ta način poskrbimo, da ob zaostritvi zdravstvenih težav in morebitnem odhodu v dom ne bodo doživljali hude stiske in stresa. Ker je storitev socialne oskrbe na domu od lani pod okriljem Doma starejših Rakičan, je še lažje izvedljivo, da poskrbimo za t.i. mehki prehod. Uporabniki oskrbe na domu naj se udeležujejo prireditve in dogodkov v domu, se vključujejo v njihovo dnevno varstvo, saj na ta način spoznavajo kader in način dela, oskrbe v domu, dobijo eno izkušnjo o domu in si ustvarijo lastno mnenje.

Izhajajoč iz želja in potreb intervjuvancev lahko povem, da morajo stari ljudje kot izrazito heterogena skupina prebivalcev imeti na voljo prav tako heterogene oblike oskrbe starejših, ki bi bile usmerjene v skupnost in ne v institucionalizacijo. Domovi za stare lahko postanejo centri za zagotavljanje celostne oskrbe starih ljudi, torej tudi tistih, ki še živijo v skupnosti.

Na podlagi gradiva, ki sem zbrala z intervjuji, sem dobila vpogled v socialno oskrbo na domu, z zornega kota uporabnikov. Uporabljena metodologija se mi zdi primerna za to vrsto raziskave, saj sem z njo pridobila poglobljeni uvid v življenje uporabnikov s storitvijo socialne oskrbe na domu. Zelo sem zadovoljna glede izbora intervjuvancev, saj je vodja storitve res izbrala posameznike, ki se med seboj čim bolj razlikujejo.

6. SKLEPI

- Večina intervjuvanih uporabnikov je starih nad 65 let, kar nekaj jih je starih nad 80 let.
- Večina uporabnikov živi samih v lastnem domu. Uporabniki so večinoma samski ljudje, brez partnerja in brez otrok. Največ je žensk. Izstopa uporabnica, ki je mnogo mlajša od ostalih (stara 45 let). Kljub temu, da je stalno vezana na invalidski voziček, ob pomoči socialne oskrbe na domu živi samostojno v lastnem domu.
- Uporabniki se odločajo za socialno oskrbo na domu iz zdravstvenih razlogov in ker niso zmožni (samostojno) skrbeti zase.
- Večina uporabnikov ima slabe finančne zmožnosti. Nekateri imajo izredno nizke pokojnine. Trije uporabniki so oproščeni plačila storitve. Dva uporabnika imata dobre finančne zmožnosti in si lahko zagotavljata oskrbo v želenem obsegu vsak dan, tudi ob vikendih in praznikih.
- Večina uporabnikov prejema socialno oskrbo v obliki gospodinjske pomoči (osnovno čiščenje bivalnih prostorov z odnašanjem smeti, prinašanje obroka hrane). Večina uporabnikov prejema socialno oskrbo pri temeljnih dnevnih potrebah (pomoč pri oblačenju, umivanju, pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb). Vsi uporabniki imajo zagotovljeno socialno oskrbo na domu v obliki pomoči pri ohranjanju socialnih stikov.
- Največ uporabnikov je deležnih socialne oskrbe na domu vsak dan, razen ob vikendih in praznikih, in sicer najpogosteje po dve uri oskrbe na dan.
- Nekaterim največ pomeni pomoč pri osebni higieni in opravljanju osnovnih življenjskih potreb, drugim gospodinjska pomoč, tretji najbolj potrebujejo storitev prinašanje kosila. Posameznim največ pomeni celotna socialna oskrba, saj zelo potrebujejo vse storitve pomoči.
- Večina uporabnikov je mnenja, da je socialna oskrba na domu popolnoma prilagojena potrebam posameznika. Največ uporabnikov doživlja storitev socialne oskrbe na domu predvsem kot »pomoč pri temeljnih dnevnih potrebah« (pomoč pri umivanju, pomoč pri oblačenju, pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb).
- Največ uporabnikov vidi pomen socialne oskrbe v tem, da omogoča bivanje v lastnem domu in ohranitev dosedanjega načina življenja v domačem okolju, nadomesti odhod v dom za stare, olajša življenje in razbremeni njihove ožje sorodnike oz. družino.

- Večina uporabnikov je glede njihovega odnosa s socialno oskrbovalko poudarila, da jim veliko pomeni medsebojno razumevanje, zaupanje v odnosu, spoštljivost, dobra komunikacija. Nekateri doživljajo oskrbovalko kot člana družine oz. kot del njihove socialne mreže.
- Za večino uporabnikov je menjava socialnih oskrbovalk moteča. Iz razlogov, kot so: navezanost na svojo stalno oskrbovalko, večja izkušnost stalne oskrbovalke, ki ne potrebuje njihove razlage, vidik zasebnosti in oskrba »intimne narave«, bolj kvalitetna oskrba s strani stalne oskrbovalke. Večinoma so izrazili željo po eni stalni oskrbovalki.
- Uporabniki so zelo zadovoljni z opravljenim delom svoje stalne oskrbovalke in imajo zaupanje vanjo. Pri njej najbolj cenijo lastnosti kot so delavnost, pridnost, komunikativnost, prijaznost, izkušnost, občutek do sočloveka, iskrenost, spoštljivost do uporabnika, zaupljivost, natančnost, iznajdljivost, potrpežljivost, srčna kultura.
- Sodelovanje z vodjo oskrbe na domu ocenjujejo kot zelo dobro. Nekateri si želijo več obiskov na domu s strani vodje, več svežih informacij iz prve roke in pogovor.
- Večina uporabnikov nima nobenih negativnih izkušenj v odnosih s socialnimi oskrbovalkami. Le dve uporabnici sta v preteklosti doživeli skrhan odnos s prejšnjo oskrbovalko.
- Večina uporabnikov meni, da je cena storitve sprejemljiva, ugodna. Trije uporabniki so oproščeni plačila storitve. Nekaterim se zdi storitev draga, želijo si nižje cene za uro storitve, saj bi se v tem primeru odločili za večji obseg ur oskrbe.
- Uporabniki so mnjenja, da ima socialna oskrba na domu številne prednosti. Te so: življenje v lastnem domu, ohranitev svojega načina življenja, ohranitev zasebnosti, intimnosti, lahko nadomesti institucionalno varstvo, storitev se popolnoma prilagaja potrebam posameznika, lažje ohranjanje stikov z družino, sorodniki in sosedji, zadovoljiva cena oz. možnost oprostitve plačila. Posamezni uporabniki so navedli nekaj pomanjkljivosti storitve, kot so: visoka cena storitve, menjava oskrbovalk, prihod oskrbovalk iz različnih občin, premalo časa na voljo za druženje z oskrbovalko, preobremenjenost oskrbovalk (hitenje), znižanje ur socialne oskrbe.
- Nekateri uporabniki si želijo več pomoči v obliki druženja, spremljanja na sprehodu z vozičkom, v obliki gospodinjske pomoči, pomoči pri temeljnih dnevni potrebah, pomoči pri urejanju okolice, pripravi drv oz. kurjavi. Nekateri uporabniki si želijo več druženja oz. medgeneracijskega povezovanja.

- Vsi uporabniki poznajo najbolj dom za stare, kot obliko oskrbe za stare ljudi. Slišali so za oskrbovana stanovanja, in posamezniki tudi za pomoč na daljavo, a s temi storitvami niso dobro seznanjeni.
- Uporabnikom se druge oblike oskrbe za stare (poleg oskrbe na domu) ne zdijo sprejemljive. Večina uporabnikov ima slabo mnenje o domu za stare. Le dva uporabnika imata zelo dobro mnenje o domu in lahko takoj sprejmeta odločitev za odhod v dom za stare. En intervjuvanec je tudi že oddal prošnjo za sprejem v institucionalno varsto.

7. PREDLOGI

- Stari ljudje, kot izrazito heterogena skupina prebivalcev bi morali imeti na voljo prav tako heterogene oblike socialne oskrbe, ki bi bile usmerjene v skupnost in ne v institucionalizacijo.
- Nujno je širiti in krepiti skupnostne oblike pomoči, kot so socialna oskrba na domu, pomoč na daljavo, začasno varstvo, dnevno varstvo, socialni servis. Domovi za stare morajo postati gonilna sila celostnega razvoja oskrbe za stare ljudi, torej tudi tistih, ki še živijo v skupnosti, v domačem okolju. Zaradi naraščanja in spreminjanja potreb starejše populacije morajo domovi kot centri znanja, izkušenj in strokovnjakov, usposobljenih za delo s starimi ljudmi, prevzeti vodilno vlogo tudi pri oskrbi starejših ljudi, ki bivajo še v domačem okolju.
- Pod okriljem doma za stare naj se storitev socialne oskrbe na domu kombinira s storitvijo dnevnega varstva z organiziranim prevozom. Prav tako oskrbovana stanovanja s storitvami oskrbe na domu.
- Veliko uporabnikov oskrbe ima zelo negativno mnenje o domu za stare. Ker se bodo morda sami zaradi povečanih potreb po pomoči v prihodnosti znašli pred odločitvijo za odhod v dom in da ne bi ob tem doživljali hudih stisk, je potrebno poskrbeti za t. i. mehki prehod, kar pomeni, da se uporabnikom že zdaj ponudi možnost vključevanja na domskih piknikih, izletih in v druge dejavnosti doma za starejše, npr. dnevno varstvo. Tako dobi uporabnik eno lastno izkušnjo o tem, spozna način dela in zaposlene.
- Nekaj uporabnikov zelo moti visoka cena, saj bi si v primeru nižje cene, zagotovili zelo potreben večji obseg ur oskrbe. Zato predlagam, da izvajalec storitve z racionalizacijo stroškov in večjim subvencioniranjem s strani občin poskuša doseči nižjo ceno za uporabnike.
- Nekaj uporabnikov si želi več druženja s socialno oskrbovalko. Ker je to zaradi obremenjenosti oskrbovalk in naraščajočem številu vključenih uporabnikov težko izvedljivo, bi bilo dobro razmisliti o dodatnih zaposlitvah v sklopu javnih del.
- Veliko uporabnikov ni seznanjenih z nekaterimi možnimi oblikami oskrbe za stare ljudi, predlagam večjo informiranost o vseh storitvah, ki so jim na voljo v lokalnem okolju.

Informiranje lahko poteka z objavami tematskih člankov ali oglasov v časopisih, predvajanjem tematskih oddaj na televiziji, v obliki zloženk.

- Kar nekaj uporabnikov je izrazilo željo po več druženja in po pogovoru z mladimi, zato je potreben večji poudarek na prostovoljstvu, ki še vedno ne zaživi v tolišni meri, kot bi si želeli. Prostovoljstvo je lahko pomembna vzporedna ponudba storitvi, hkrati pa pomeni širitev ponudbe in programov na področju zagotavljanja kakovostne starosti
- Nekaterim uporabnikom se zdi menjava oskrbovalk še posebej moteča, zato predlagam, da poskušajo v teh primerih ugoditi njihovim željam po eni (stalni) oskrbovalki ali vsaj zagotoviti čim manj menjavanja
- Storitve bi morala postati dostopna vsem, ki potrebujejo pomoč. Zato menim, da bi morala država izoblikovati enotna pravila, standarde in normative, cenovno lestvico plačila storitev glede na materialno stanje, enotno financiranje in učinkovit nadzor ter kontrolo nad dejavnostjo. Ni primerno, da se vse to prepušča v presojo in odločitev posameznim občinam in prihaja do razlik med njimi.
- Socialnim oskrbovalkam je treba zagotoviti supervizijo, ki naj poteka enkrat mesečno, da se prepreči izgorelost in poskrbi za razbremenitev, saj gre za vrsto dela, ki prinaša zanje številne poklicne in osebne dileme. S tem, ko poskrbimo za potrebe oskrbovalk, se to odraža tudi pri samem delu, oskrbi uporabnika.
- V javnosti bi morali čim več pisati o domovih za stare, da se ne bi ohranjale napačne predstave, da je dom za stare le »zadnja postaja« v življenju starega človeka. Predvsem mediji in sami domovi bi morali poskrbeti za boljšo medijsko podobo, in premisliti tudi o drugačnem poimenovanju domov, bolj prijaznem in novodobnem.

8. LITERATURA

- Accetto, B. (1968), *Staranje, starost in starostno varstvo*. Ljubljana: Republiški odbor Rdečega križa Slovenije.
- Accetto, B. (1987), *Starost in staranje*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Černič Istenič, M. (2013), Medgeneracijska solidarnost skozi prizmo organiziranosti oskrbe za starejše v skupnosti. *Socialno delo*, 52, 1: 43-56.
- Dragoš, S. (2000), Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39, 4-5: 293-314.
- Filipovič Hrast, M. (2009), Pomen lokalne skupnosti in sosedov v življenju starejših: spremembe v zadnjih 20 letih. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (169-182).
- Filipovič Hrast, M. (2011), Socialna izključenost starejših: Slovenija v primerjalni perspektivi. V: Mandič, S. (ur.), Filipovič Hrast, M. (ur.), *Blaginja pod pritiski demografskih sprememb*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (61-84).
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo .
- Flaker, V., (2013), *K Taksonomiji (storitev) socialnega dela in socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. (neobjavljeno besedilo)
- Hlebec, V., Kogovšek, T. (2003), Konceptualizacija socialne opore. *Družboslovne razprave*, 19, 43: 102-125.
- Hlebec, V., Kogovšek, T., Domajnko, B., Pahor, M. (2007), Opazovanje sprememb v sestavi socialnih omrežij: metodološki vidiki. *Teorija in praksa* 44 (1-2), 211-225.
- Hlebec, V., (2009), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej.
- Hlebec, V., (2013), Razvoj in spremembe v tipologiji socialne oskrbe na domu. *Socialno delo*, 52, 1: 3-14.
- Hlebec, V., Mali, J. (2013), Tipologija razvoja institucionalne oskrbe starejših ljudi v Sloveniji. *Socialno delo*, 52, 1: 29-41.
- Hlebec, V., Nagode, M. (2013), Socialna oskrba z vidika socialnih oskrbovalk. *Socialno delo*, 52, 1: 15- 27.
- Hojnik Zupanc, I. (1997), *Dodajmo življenje letom. Nekaj spoznanj in nasvetov, kako se smiselno in zdravo pripravljati na starost in jo tako tudi živeti*. 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.
- Kersnik, M. (2006), Neformalna socialna omrežja prebivalcev Slovenije. *IB revija*, 3: 80-84.
- Malačič, J. (2003), Staranje prebivalstva Slovenije po projekcijah prebivalstva 2001 – 2036: naravna rast nasproti celotni rasti prebivalstva. V: Tkačik, B. (ur.), *Statistika kot orodje in vir za kreiranje znanja uporabnikov*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije (174-184).
- Mali, J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. *Socialno delo*, 41, 6: 317-323.
- Mali, J. (2006), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45, 1-2: 17-27.
- Mali, J., Milošević Arnold, V. (ur.) (2007), *Demenca – izziv za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani.
- Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2009), Medgeneracijska solidarnost v obstoječih oblikah skrbi za stare ljudi. V: Tašner, V., Lesar, I., Antić, M.G., Hlebec, V., Pušnik, M. (ur.), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*. Ljubljana: Pedagoška Fakulteta (243-256).
- Mali, J., Ovčar, L. (2010), Življenjski svet starejšega kmečkega prebivalstva. *Socialno delo*, 49, 4: 229-238.
- Mali, J. (2012), Deinstitutionalisation as a Challenge for the Development of Community-based Care for Older People = Dez institucionalizacija kot izziv za razvoj skupnostne oskrbe starih ljudi. *Dialogue in praksis*, 1(14), 1/2 (22-23): 57-69.
- Mali, J. (2013), Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52, 1: 57-67.
- Mali, J., Grebenc, V., Šabić, A. (2013), Peta mednarodna konferenca socialnega dela v Trogirju. *Socialno delo*, 52, 1: 77-80.
- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Mesec, B. (2007), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2000), Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39, 4-5: 253-262.
- Milošević Arnold, V. (2003), *Socialno delo s starimi ljudmi (izbrani članki in referati)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V., Poštrak, M. (2003), *Uvod v socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2005), *Socialno delo s starimi ljudmi (izbrani članki in referati)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Nagode, M. (2009), Organizirana pomoč za starejše ljudi, ki živijo na domu: pomoč na domu in varovanje na daljavo. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Ljubljana: Aristej (125-138).
- Novak, M. (1999), Starost – element družbene marginalizacije? V: Mandič, S. (ur.), *Kakovost življenja: stanja in spremembe*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (125-144)
- Pahor, M., Domajnko, B., Hlebec, V. (2009), Spleti zdravja in bolezni: socialna omrežja starejših kot dejavnik zdravja. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (221-236).
- Pečjak, V. (2007), *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.
- Perko, L. (2007), Oskrba oseb z demenco na domu. V: Mali, J., Milošević Arnold, V. (2007), *Demenca – izziv za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo Univerze v Ljubljani (157-166).
- *Letno poročilo o delu*. (1991-2006). Interno gradivo. Center za socialno delo Murska Sobota.
- Požarnik, H. (1981), *Umetnost staranja: leta, predsodki in dejstva*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- *Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev*. Ur.l. RS, št. 87/2006 (Ur.l. RS, št. 127/2006, 8/2007, 51/2008, 5/2009, 6/2012).
- *Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev* Ur.l. RS, št. 52/1995

- (Ur.l. RS, št. 2/1998, 61/1998, 19/1999 (28/1999 popr.), 127/2003, 125/2004, 60/2005, 120/2005 (2/2006 popr.), 120/2005 Odl.US: U-I-192/05-29, 140/2006, 120/2007, 90/2008, 121/2008, 53/2009, 45/2010).
- Ramovš, J., Kladnik, T., Knific, B. (1992), *Skupine starih za samopomoč: metodični priročnik*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.
 - Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontogogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
 - Ramovš, J. (2005), V: Turk J., *Zdrava poznejša leta*. Ljubljana: društvo zdravje srca in ožilja Slovenije.
 - Ramovš, J. (2006), *Kakovostno staranje in sožitje generacij v Komendi*. Komenda: Občina.
 - Rapoša – Tajnšek, P. (1993), Skupnostno socialno delo in skupnostna usmeritev v praksi socialnega dela v Sloveniji. *Socialno delo*, 5-6: 139-151.
 - *Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020* (ReNPSV13–20), (2013). Ur.l. RS, št. 39/2013: 4668-4680. Dostopno na <http://www.uradni-list.si>
 - Russi Zagožen, I. (2001), *Živeti s staranjem in smrtjo*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
 - Siter, V. (2003), *Predstavitev službe pomoči na domu. Nega starejših in bolnih: zbornik referatov*. Škofja Loka: Ljudska univerza.
 - *Strategija varstva starejših do leta 2010 – solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva* (2006). Dostopno na <http://www.mddsz.gov.si>.
 - Šircelj, M. (2009), Staranje prebivalstva v Sloveniji. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Založba Aristej (38-40).
 - *Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev* (2004) Ur.l. RS, št. 110/2004 (Ur.l. RS, št. 124/2004, 114/2006-ZUTPG, 62/2010-ZUPJS, 99/2013-ZUPJS-C).
 - Vertot, N. (2008), *Prebivalstvo Slovenije se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
 - *Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb* (1983) Ur.l. RS, št. 41/1983 (Ur.l. RS, št. 114/2006-ZUTPG, 122/2007 Odl.US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSVarPre, 40/2011-ZSVarPre-A, 110/2011-ZDIU12, 40/2012-ZUJF).

- *Zakon o socialnem varstvu* (1992). Ur.l. RS, št. 54/1992
(Ur.l. RS, št. 42/1994 Odl.US: U-I-137/93-24, 1/1999-ZNIDC, 41/1999, 60/1999 Odl.US: U-I-273/98, 36/2000-ZPDZC, 54/2000-ZUOPP, 26/2001, 110/2002-ZIRD, 2/2004 (7/2004 popr.), 36/2004-UPB1, 69/2005 Odl.US: U-I-97/05-32, 21/2006 Odl.US: U-I-116/03-22, 105/2006, 114/2006-ZUTPG, 3/2007-UPB2 (23/2007 popr., 41/2007 popr.), 122/2007 Odl.US: U-I-11/07-45, 61/2010-ZSVarPre, 62/2010-ZUPJS, 57/2012).

Spletni viri:

- <http://www.delo.si/novice/slovenija/v-pomurju-se-je-zacela-bitka-za-izvajanje-pomoci-na-domu.html>
- <http://sobotainfo.com/novica/lokalno/pomoc-na-domu-bo-odslej-nudil-dom-za-starejse-rakican/17608>
- Statistični urad Republike Slovenije. [http:// www.stat.si](http://www.stat.si) (21.9.2013)

9. POVZETEK

V diplomski nalogi sem raziskala socialno oskrbo na domu s perspektive uporabnikov. Prevladujoča oblika oskrbe za stare v Sloveniji je institucionalno varstvo, kljub deklerativnim težnjam in trendom, ki gredo v smer večanja deleža skupnostnih oblik oskrbe za stare ljude.

V teoretičnem delu naloge sem predstavila demografske spremembe, ki so povezane s staranjem prebivalstva. Demografski trendi prikazujejo naraščanje deleža starih ljudi in s tem tudi naraščanje in spreminjanje potreb starejšega prebivalstva. Temo starih ljudi v današnji družbi sem opisala z njihovimi potrebami, kot to poudarjajo različni avtorji in odgovori socialnega dela nanje. Zajemam tudi področja dolgotrajne oskrbe, socialnih mrež v starosti, pomena družine pri oskrbi starega človeka ter primerjam življenje starih ljudi v instituciji in v skupnosti. Predstavila sem tudi formalne oblike pomoči starim ljudem in v ospredje postavila značilnosti storitve socialne oskrbe na domu. Zakonodajo na področju socialne oskrbe na domu sem podrobno predstavila z zakoni, uredbami in strateškimi dokumenti. V raziskavi so sodelovali uporabniki storitve socialne oskrbe na domu na območju pomurske regije, zato sem opisala začetke razvoja omenjene storitve na Centru za socialno delo Murska Sobota, ki se je v lanskem letu prenesla pod okrilje Doma starejših Rakičan.

Empirični del naloge sem torej izvedla na podlagi intervjujev z uporabniki, ki so vključeni v storitev oskrbe na domu, ki se izjava v okviru doma za stare. Intervjuvala sem 11 uporabnikov, ki živijo v lastnem domu. Zanimalo me je, zakaj se uporabniki odločajo za storitev socialne oskrbe na domu, kje so pridobili informacije o tovrstni obliki oskrbe, kakšne so njihove socialne mreže, kakšne oblike oskrbe na domu jim zagotavlja storitev, kako so zadovoljni s storitvijo, kaj jim pomeni in na kakšen način so ohranili samostojnost v domačem okolju. Raziskala sem njihov vsakdan, kakšne so njihove vrednote, kako doživljajo odnos s socialno oskrbovalko, kakšno je njihovo mnenje o ceni storitve ter kako sprejemajo in vidijo druge oblikah oskrbe za stare, ki so na voljo. Uporabniki so mi predstavili vidik prednosti in pomanjkljivosti storitve socialne oskrbe na domu. Ugotovila sem, kako veliko sogovornikom pomeni bivanje v domačem okolju in vodenje življenja na sebi lasten način. Uporabniki socialne oskrbe na domu so mi predstavili svoj življenjski svet in lahko sem spoznala obrise zadovoljne in kakovostne starosti.

10. PRILOGE

Priloga A: SMERNICE ZA INTERVJU

Priloga B: INTERVJUJI

Priloga C: KODIRANJE

Priloga D: UREDITEV POJMOV

Priloga A : SMERNICE ZA INTERVJU

Splošni podatki

SKLOP 1: KAKŠNI SO NJIHOVI RAZLOGI ZA UPORABO POMOČI NA DOMU ?

- Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oz. kakšni so vaši socialni stiki? Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?
- Kakšno neformalno pomoč prejimate? Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev? Kakšno vrsto in obliko pomoči si želite?
- Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?
- Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?
- Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?
- Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

SKLOP 2: KAKO POMOČ NA DOMU ODGOVARJA NA NJIHOVE POTREBE PO POMOČI?

- Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas zagotavljanja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste je deležni?
- Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?
- Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca (željam, vašemu trenutnemu stanju)?
- Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?
- Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

SKLOP 3: KAKO DOŽIVLJAJO OSKRBO NA DOMU?

- Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate - predvsem kot »kakšne vrste« storitev?
- Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?
- Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?
- Vas moti menjava oskrbovalk? Če pritrdijo, zakaj vas moti ? (Kako občutite, kadar vam pomoč ne zagotavlja vaša stalna socialna oskrbovalka?)
- Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu? Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu v smislu da lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?
- Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke? Kaj najbolj cenite pri njej?
- Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju? Imate zaupanje vanjo? Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Prosim opišite kakšen primer .

- Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje? Vas obveščajo o morebitnih spremembah?
- Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

SKLOP 4: KAKO BI POMOČ NA DOMU LAHKO ŠE BOLJ USTREZALA NJIHOVIM POTREBAM PO POMOČI?

- Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate (lahko navedete kakšen konkreten primer)? Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?
- Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo? Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosedje, prijatelji, v društvih, organizacijah..)? Vas je strah prihodnosti?
- Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?
- Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo? Kakšno je vaše mnenje o njih?
- Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive ? Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare? Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje (hude bolezni)?
- Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo? Če pritrdijo, zakaj ste se tako odločili?

Intervju 1

Starost: 86 let Spol: Ž Stan, družina: vdova, ima otroke

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 7 let

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

Sama živim tu. Draga moja, jaz sem že 35 let vdova. Zdaj sem v bloku, tu v centru mesta, prej smo pa živeli v Oton Župančiča ulici, tam smo imeli svojo hišo. Mož mi je umrl leta 1978. Umrl je za rakom v grlu. Vam povem, to je tako živel, kako naj povem, lepo, vidim ga kot če bi danes bilo. In midva sva se tako razumela. Jaz sem bila v 51. letu, ko sem šla v penzijo. 38 let sem imela službo, sem bila na prisilnem delu in so mi to upoštevali v službena leta. Jaz sem 12,5 let na pošti delala, nazadnje sem pa bila na banki, na SDK. In z banke sem šla v penzijo, to je bilo leta 1983. Otrok pa na žalost tudi nimam ob sebi, tu v bližini. Moja hčerka, ona je v Ljubljani, z njo se slišive po telefonu vsak dan dvakrat ali pa še več. Ona bo kmalu 60 let dopolnila. Veste, ona je doštudirala v Londonu. Na žalost nismo imeli za njo nobene štipendije, ne otroškega dodatka, vse smo to sami financirali. Imam pa tudi sina, on živi v Nemčiji. Z njim imam stike po telefonu. Jaz imam tudi dva vnuka in dva pravnuka tam. Sin se je ločil z ženo, ona pa živi tukaj v Murski. Sin je že v penziji tam v Nemčiji in ima mlajšega sina pri sebi. Imam tu v Soboti sestrične pa nečakinjo tudi. Pridejo mi na obisk, kolikor jim čas dopušča, tu pa tam se oglasijo, me pridejo malo pogledat. Jaz vem, da ima vsaka družina svoje stvari in težave. Drugače pa pridejo k meni dobre moje kolegice, bivše sodelavke z banke. So že tudi bolj v letih, bolj mojih let, ene hodijo z berglami, če ne morejo same priti, jih pa pripeljejo. Se pa tudi dosti slišimo po telefonu. In pa dobro zame, da pridejo tudi moje negovalke, oskrbovalke, veste, one so zdaj tudi del moje socialne mreže. Zadovoljna sem, da so dvakrat na teden pri meni. Zame vsak stik z meni ljubim človekom, ogromno pomeni. In stike je treba negovati, tega se ljudje premalo zavedajo. Jaz imam tudi dobre dolgoletne naše družinske prijatelje, na katere se skoz lahko obrnem po pomoč in oni mene pokličejo, povprašajo, kako sem.

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Hčerka moja pride domov približno na vsakih štirinajst dni oziroma po potrebi, če je kaj takega, ko jo jaz potrebujem. Ona živi in dela v Ljubljani in se na žalost ne vidive dosti, to je ravno težava, da je Ljubljana tako daleč od nas....joj, če bi to bilo bližje..ah, potem bi mi bilo toliko lažje..Veste, ona nima družine, ona je zelo zagnana, vedno je bila za posel. Midve se slišive vsak dan, vsako jutro in vsak večer me pokliče, da vidi če sem v redu in če kaj rabim. Sin pa živi v Nemčiji in on bolj redko pride domov, enkrat, dvakrat na leto. Ima mlajšega sina pri sebi in se bolj z njim ukvarja.

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Hčerka mi največ pomaga. Ko pride ona domov iz Ljubljane, mi počisti okna, mi da pralno umazano perilo v pralni stroj in mi zlika vse. Veste, če bi jaz imela več ur pomoči na mesec, potem bi mi lahko oskrbovalka zlikala, a zdaj pa moram na hčer čakati in mi ona zlika. Pa v pralni stroj mi one ne dajejo, ker je že zelo stari stroj in le hčerka ve najbolj z njim delati. Zato mi ona da pralno ko pride domov in ven obesi perilo tudi. In to tukaj v kopalnici, ker zunaj ne dovoli obesiti zaradi prahu. Hčerka me tudi vozi v Maribor na zdravniške kontrole in na vse preglede k različnim zdravnikom. Saj imam različne bolezenske težave. Ona mi gre v trgovino, opravi večje nakupe živil in vsega. Prinese mi tisto hrano, kar jaz rada jem, bolj takšne stvari, ki se hitro skuhajo. Ona mi tudi pomaga glavo oprati, me postrizje, pomaga mi pri umivanju, oblačenju. Tako, da mi ona takrat, ko pride dosti pomaga, njo zelo skrbi zame.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Ne bi želela, saj vem da to zdaj, dokler je hčerka še v službi v Ljubljani, hodi delat, to ni izvedljivo, enostavno ni možno. Ravno zato pa imam to pomoč na domu, jaz to res potrebujem.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Pa veste kako je, dobri smo si, fajn ljudje so, a jaz jih ne prosim za pomoč, ne želim.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Štiri operacije sem dala skozi jaz. Imam spodbujevalnik za srce že 11 let. Vsako leto hodim v Maribor na kontrolo, me hčerka pelje. Sem bila tudi na žolčne kamne operirana tu v Murski Soboti. Potem ko sem jaz padla dol z lestvice tam pri podstrešnem oknu, kjer spim, sem si poškodovala hrbtenico in sem potem prišla na to (hoduljo), sedem let sem že na tem, brez tega ne morem hoditi. Sedem let sem na tem in na vozičku. Tako iznenada mi je to prišlo. 1997. leta sem se preselila sem v blok, ker smo hišo prodali. Do svojega 80. leta starosti sem bila še vse samostojna, vse sem sama delala, hodila v trgovino. Po moževi smrti sem bila še 20 let sama v naši hiši, vse sama urejala in vzdrževala, saj hčerka je bila v Londonu. No, zdaj se mi je pa tako poslabšalo zdravje. In pa tudi to je, oprostite, meni voda uhaja. Zdaj se je sicer že malo normaliziralo stanje, a to je problem, veste, pleničke pa vložki. Jaz pleničke dobivam preko socialnega, vsake tri mesece.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Jaz sem tu z lestvice padla, ko sem okno čistila, in sem utrpela poškodbo hrbtenice. Kak je do tega prišlo še sama ne vem. Ko sem padla sem si nogo poškodovala, krvavela sem in sem se vlekla do kopalnice. Nogo sem si zavezala, da ne bi izkravela, in mislila sem ravno klicati prvo pomoč, na srečo pa je v tistem prišla snaha, bivša žena od sina, slučajno. Ona je hotela, da grem k zdravniku a jaz nisem šla takoj. Še tri tedne sem taka boga hodila in se mučila. Po 3 tednih pa nisem več mogla hoditi, me je preveč hrbtenica bolela. Morala sem si hrbtenico poškodovati, a takrat nisem šla takoj k zdravniku. Potem so mi pa zdravniki na rentgenu rekli, zakaj pa niste takoj prišli. Potem pa se več ni dalo pomagati, je bila hrbtenica že poškodovana. Meni se je ta poškodba zgodila leta 2006, 2008 pa sem bila dva tedna v Laškem. Doktor v Murski Soboti, doktor, ki me je na rentgenu imel, ki je videl moje poškodbe hrbtenice mi je rekel zdaj pa tak, gospa ali greste v dom starejših ali v domačo nego, sama več ne boste zmogla, pa sem mu rekla, da grem jaz domov, v domačo nego. Veste kaj, jaz sem bila tako slaba, nič nisem mogla, niti kruha si nisem mogla vrezati. Živci so tak oslabele, da se nisem mogla postaviti na noge. Hčerka se je takoj, ko sem jaz izrazila svojo željo odločila da bomo vključili socialno oskrbovalko, saj je ona vedela za to pomoč na domu in je takoj klicala na socialno, na ta center. Gospa V. je delala tam, je imela to prek in smo mi to priskrbeli, to pomoč.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Skromne, in jaz sem navajena na skromno. Ne ostane mi dosti od pokojnine, stanovanje moram plačati, oskrbovalke pa tudi ne morem imeti več kot eno uro na dan, več mi finančno ne gre ven. Če bi imela večjo penzijo, bi si jaz več ur pomoči privoščila. Jaz si vse sama plačam to pomoč, 5,70 je moja ura. Na hčerko pa tudi ne morem čakati, saj sama sebe komaj preživlja. Tako da jaz o domu z mojimi zmožnostmi ne morem razmišljati, ne pride v poštev, pa tudi za kakšno privatno oskrbo na domu mi ne bi zneslo. A dandanes so nekateri tako pohlepni, meni moje srce tega ne dovoli. Jaz sama nimam dosti, a rada komu kaj dam, jaz raje komu kaj dam kot sama dobim. Nekateri pa več imajo, pa še več bi radi imeli.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

Na začetku so mi oskrbovalke hodile po 2 uri, trikrat na teden. Sedaj mi hodi dvakrat na teden, v ponedeljek in petek pride po eno uro, pride pa tam okoli 11. ure. Za vikende in praznike mi pa ne hodijo, takrat sem sama. Ta vikend mi pride hčerka domov in sem že gospe V. sporočila, da v petek in ponedeljek ne potrebujem oskrbovalke. Na začetku so mi še hrano vozili iz Rakičana, in to dietično, zaradi žolčnih kamnov, ampak samo polovičko sem dobivala. Veste kaj, jaz sem bila tako slaba, nič nisem mogla, niti kruha si nisem mogla vrezati. Na začetku, od leta 2006 so mi hodile trikrat tedensko in to po dve uri, so mi dale hrano, zdravila. Ostale dni sem pa nekak sama zvozila, z mukami. Hrano so mi vozili vsak dan. Spodaj so pozvonili in sem jim jaz tu zgoraj odprla. Ključke jim pa nisem želela dati. Sedaj mi hrane več ne vozijo. Veste, jaz si napravim tisto kar mi odgovarja, kaj se mi zalušta kakšen dan. Hrano in živila mi nabavijo oskrbovalke. Pa večje nakupe tudi hčerka, ko pride. Posodo si jaz lahko še sama operem, a po navadi mi one operejo posodo. Saj njim gre to hitro, jaz pa vidite sama, kak sem. Pa pleničke mi dol odnesejo, to mi je še najbolj važno. Veste, jaz imam nočno pleničko, čutim ko imam potrebo pa vse, ampak potem je to pleničko umazano treba iz kopalnice odnesti, da ni vonja. Pleničke in zdravila, to mi tudi O. prinaša, gre do mojega zdravnika in to mi vse uredi. Saj moj osebni doktor mi vse napiše, me že pozna. Pa patronažne so mi že kri jemale tu doma. Res mi grejo vse na roko. Veste, na začetku so mi čisto vse delale, me skopale, glavo oprale, me namazale po hrbtu, ker sama nisem mogla nič. Zdaj si jaz že sama glavo operem lahko, sama se trudim po najboljših močeh. No, saj če jo kaj izrecno prosim, kar se tiče kakšne moje osnovne potrebe, pri higieni ali karkoli, mi ona tudi zdaj priskoči na pomoč, če si res kaj sama ne morem opraviti. No, potem pa ona mi smeti iz kuhinje odnese, postilja mi, preobleče posteljnino, kopalnico mi čisti, tla in sobo. Ko se zmenimo, mi generalno počisti kopalnico, zbrise prah povsod, na vlažno in suho. In da zraven čistilo za sijaj. Veste, jaz rada imam vse zelo čisto. Na hčerko prihajajo računi, in če ona ravno ne pride domov, da bi vzela to, potem jaz račune spakiram in dam O. in mi ona priporočeno pošlje v Ljubljano. Pa ko mi gre na banko ali kaj, potem moram oskrbovalki vedno pooblastilo napisati. Sicer pa jaz O. vse zaupam, to je tak poštena oseba. Pa tudi fotokopije od zdravniških izvidov mi gre tu spodaj narediti. Veste, vse kar jo prosim, mi uredi. Veste, tudi to da nekoga čakaš, da ti pride k tebi domov, kot en obisk, prijeten pogovor, to meni ogromno pomeni. Jaz imam rada dobre ljudi in rada se pogovarjam z ljudmi.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Veste, meni je važno, da mi počistijo, jaz na čistočo dam. Čisto imam rada, vedno sem imela zelo čisto, in pospravljeno, stanovanje to je moja oaza, moj dom, in imam rada da je urejeno in čisto. Ker čistoča je pol zdravja, so že stari ljudje rekli.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

To pa ja, to pa res, saj se vse da zmeniti z njimi. Midve se po navadi sproti že za naprej zmeniva kaj bom rabila, da mi naredi. Če bi si le lahko več ur privoščila, potem bi mi vse naredili, kar potrebujem, zdaj pa...

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Veste, od začetka so mi vse delale, me skopale, glavo oprale, me namazale po celem telesu. Zdaj se pa jaz sama umivam in si sama lahko glavo operem. Sama se trudim po najboljših močeh, dosti čas porabim za to...sem zvečer po eno uro v kopalnici, toliko porabim da se umijem, preoblečem, uredim, moram še tu posebej na ta spodbujevalnik paziti. Ah, boste prišla v moja

leta in videla, kako je. Pa kaj še delam... Sedaj mi hrane več ne vozijo, pa si sama skuham, si napravim tisto kar se mi zalušta. In potem posodo pospravim za sabo. In važno je, da je v bloku dvigalo, da lahko grem včasih malo ven na zrak, malo tu pred blok.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Vsak večer in vsako jutro se umijem sama, pa glavo si tudi sama operem, čisto počasi delam to jaz, saj imam čas. Jaz si vzamem jutraj čas zase, da se urejam, tako da sem počasi do desete ure, ko mi pride oskrbovalka, gotova s tem. Potem vzamem zdravila. Pa zvečer sem tudi po eno uro v kopalnici, da se uredim za spanje. In veste, jaz vsak dan delam vaje za telo, za razgibavanje, predvsem za roke, po osem vaj dnevno naredim. Imam žoge in razne take pripomočke. Moram določene dele telesa razgibavat, da ne otrdim. Za vikende sem jaz dosti sama. Ampak meni ni nikoli dolgčas. Jaz se sama tako znam zaposeliti, da je meni, ne boste verjeli kratek čas. Vsak dan si skuham, bolj tako hrano, ki je hitro gotova. In ven grem malo, tu blizu bloka, ko ni vročine več ali pa na balkonu počepo delam. Sicer pa ne grem jaz nikamor več. Na obiske ne hodim k drugim, kolegice moje me pridejo večkrat obiskat in se pogovarjamo. Pa po telefonu se pogovarjam vsak dan z hčerko. Ko pa pride O., imam pa njo tu in se pogovarjave in mi dan hitro mine. Pa veste, jaz imam rada leksikone in knjige, dosti berem in križanke zelo rada rešujem vsak dan. Ne morem več plačevati revij, sem vse odpovedala, pa prijateljica prinese njene revije in časopise. Mi je zadnjič Ognjišče prinesla in Ugankar. Včasih sem rada kvačkala, zdaj pa malo mirujem, ker mi je doktor rekel da morem malo na spodbujevalnik pazit, ker so določeni za dobo 12 let in sem jaz že blizu. In vsak dan gledam televizijo, te telenovele, pa tudi politiko, poročila spremljam. Meni je dosti oddaj po televiziji zanimivih. Ob petih pa vedno gledam tisto Kot ukaže srce, to rada gledam. To so take življenjske zgodbe, kot jih piše življenje, resnično.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Veste, kako jaz to doživljam...kot eno pomoč meni, meni osebno, ker meni ta pomoč res zelo olajša življenje. In pa tudi moje domače razbremenijo, da ni vse na njih. Jaz brez tega ne bi mogla. Zdaj pa lahko jaz normalno funkcioniram in sem samostojna tu doma, ker imam organizirano to pomoč...In se tako lahko izognem temu, da bi morala v dom...Veste, meni je važno, da mi počistijo, jaz na čistočo dam. Čisto imam rada, vedno sem imela čisto... Kaj vam še lahko povem...Poveča se ti socialna mreža, saj oskrbovalka je moj stik z zunanjim svetom, zdravstvenimi ustanovami...jaz jo smatram kot del naše družine.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Jaz sem odvisna od oskrbovalke. Ona mi veliko pomeni, njena pomoč. Pa tudi zaradi družbe sem rada da pride, se malo pogovorive, ta socialna stik. Dandanes so odnosi med ljudmi v taki krizi, se mi zdi. Moraš danes dobro vedeti, komu zaupaš. Moji O. jaz lahko zaupam popolnoma vse. In ona me spoštuje in posluša. Jaz ji vedno pravim, ko pride, malo se usedite tukaj, vsaj 5 min se usedite tu poleg, da si kaj poveve. Veste, k meni rade pridejo, se rade pogovarjajo z mano, jaz jo vprašam kako je njena družina, vse si poveve...Ona je kot član naše družine, jaz sem nanjo navezana. Jaz sem srečna, osebno v duši, da se mi je stanje, moje zdravje tako popravilo, kot se mi je. Veste, meni so oskrbovalke dosti pomagale, in še danes mi in sem hvaležna, jaz to res cenim. Veste, ona me je prej še z vozičkom ven vozila v park, a zdaj ni več časa za to, kaj je to ena ura, koliko pride k meni.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Na začetku mi je bilo nerodno, a potem sem se hitro navadila na to in mi je bilo čisto normalno. Veste, rada sem bila, da me umijejo, namažejo, odvisna sem bila od njih. Malo ti je nerodno na začetku, da te golo vidijo, a sem se zelo njim prilagodila, saj sem si mislila, kaj me bo sram, človek je tudi ta, ki z mano dela in se trudi. Pa glavno mi je bilo to, da ima ona srčno kulturo. Če imaš srčno kulturo, potem imaš vse.

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Mene moti, če se menjavajo. Veste, v čem je problem, če bi mi vedno samo ena oskrbovalka hodila, kot je bilo na začetku, potem bi si ona lahko tako plan naredila, npr. ko je oprano perilo v ponedeljek suho, potem bi v ponedeljek likala in bi mi v petek čistila. Najboljše bi bilo zame, da bi stalno ena najbolj ta moja O. hodila. Če bi se le dalo, bi najraje videla, da bi mi skoz ena hodila, tako bi največ postorila. Ker zdaj ena nekaj dela, potem drugič pride spet druga oskrbovalka in ta ne ve, kaj je prva delala, saj razumete, to je problem. Če pa le ena hodi, si pa sama razpored napravi, zdaj bo delala to, drugič spet drugo. Če pa se mi menjavajo, se vse dela tako bolj na brzino, bolj površno, tega se zavedam. Saj sem opazila, da kjer so težki bolniki, tam dajo vedno iste in tiste najbolj izurjene negovalke, ki se res posvetijo, meni pa, ki imam bolj malo ur...(jok)...ampak veste kaj, meni je tudi dostikrat zelo težko, si kaj narediti, a se jaz sama trudim, kolikor lahko. Veste, jaz sem zelo odvisna od oskrbovalk. Naslednji teden bo šla Olga na dopust, pride sem druga, saj jaz to razumem, čas dopustov je, a jaz jo bom zelo pogrešala, nanjo sem tako navezana. Če bi se le dalo, bi jaz najraje videla, da bi mi skoz ena hodila.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu? Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Mi smo imeli vedno tako zmenjeno od 10. do 11. ure, meni tako odgovarja. Dobro, se pa zgodi, da včasih ne more priti tako, zadnjič enkrat mi je prišla popoldne, ker ni mogla drugače. Jaz to razumem, bolnikov je čedalje več, pa čas dopustov je... Jaz

to vse razumem, če se to kdaj zgodi, saj smo ljudje. V času dopustov so bolj netočne, ne morejo priti na uro, ker imajo dosti oskrbovancev. Ali pa včasih ne morejo priti in me potem gospa V. vpraša, če se bom lahko sama premantrala skozi, in jaz ji rečem, da nekako že bom. Veste, tu jaz kaj dosti ne morem vplivati. Jaz to razumem, nisem samo jaz na svetu. Jaz sem potrpežljiva. Vem, da so še bolj težki bolniki od mene. Uvideven si, samo če bi le vsi drugi ljudje bili takšni.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Zelo sem zadovoljna.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

O., ona je meni zlata. Veste, kaj jaz cenim, srčno kulturo, da ima ona to. Ona izkaže eno spoštljivost do mene. Saj ljudje niso več takšni kot nekoč, manjka srčna kultura. Ljudje so tako površinski v vsem, vodi jih samo materializem, to je žalostno. Ne moreš verjeti, kako nizko se lahko spustijo eni... No, je pa ona je tudi medicinska sestra, izučena, ima izkušnje, to mi odgovarja, ima veliko izkušenj. Veste, jaz sem tako hvaležna, tako cenim to pomoč, vse kar mi naredijo. In njej lahko vse povem, vse ji zaupam, ona ima en občutek do sočloveka. Rada imam družbo in ljudi, ali moraš dobro znati komu zaupaš. En pregovor pravi, če ti je kdo zaupal, pokaži da je zidal na skalo in pa obratno. In jaz se tega pravila držim.

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

O seveda. Moji O. se jaz lahko vse potožim, ji povem vse, kar me tare, ona mene razume, jaz se ji zaupam. Tudi ona meni svoje težave pove. Ona ima res občutek za človeka. Ampak časovno ne utegne, ni dosti časa za pogovor. Fajn bi bilo če bi občina oziroma center imel bolj razumevanje za to.

Imate zaupanje vanjo?

Zelo, to pa ja. Jaz njej zaupam popolnoma vse, to je tak poštena oseba. Mi gre tudi na banko pa vse. Tudi če bi imela milijon evrov, sem lahko brez bojazni.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

No, jaz bi imela proti eni drugi oskrbovalki, veste, B., odkrito vam povem, marsikaj povedati. Sem tudi njej osebno povedala. Mi je prišla pozimi v snegu tu s škornji noter, sem ji rekla, da si naj gor potegne one vrečke ali pa obuje copate, a mi je zabrusila, da ima čiste čevlje, veste, tako mi je rekla, takšne nesramnosti pa še ne... Sicer pa tako ali tako bo sama morala počistiti. Ampak meni je škoda parketa. In še to, pri urah sem opazila, da si je več ur pisala. Tu me je okoli prinašala. Zelo prebrisana je bila. Veste kaj, pri njej je skoz bilo nekaj, same nevšečnosti... Sem ji jaz že dosti prej povedala, da rabim pleničke in zdravila, in da mi mora ob določenem času prinesiti. V tej uri, ki jo imam, bi mi morala prinesiti to, pa mi je vseeno če bo hodila pet minut ali eno uro, ona pa si je po dva dni za to opravilo pisala. Potem pa mi je rekla, da je morala zdravnika čakati, a sva se midve s hčerko pozanimali v zdravstvenem domu, da to ni res. Ona se je meni zlagala. Vse smo ugotovili! In sem ji rekla: B., vsi smo ljudje, če kaj rabite zase, osebno za sebe, mi povejte, pa vam tisto uro napišem, ni problema in uredite stvari. A ona je raje mojo dobroto izkoristila. Jaz je ne bom tožarila, laž ima kratke noge. So mi pa tudi druge oskrbovalke že povedale, da se ostali uporabniki prav tako pritožujejo glede nje. Zdaj pa jaz moji O. že dosti prej povem, kdaj potrebujem pleničke, je namreč važno da se na določeni dan notri vnese v računalnik, to so take procedure.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Midve se dobro razumeve, samo dobro vam lahko povem o njej. Prejšnjič me je obiskala in mi povedala, da bom na televiziji. Ker so me snemali za oddajo in je potem hčerka to oddajo posnela.

Se vam zdi, da upošteva vaše mnenje, želje?

O ja, to pa ja. Jaz njihove želje upoštevam, ona pa tudi moje upošteva. Dobro se razumemo. Zato, ker vem, da več kot narediti ne morejo. Jaz sem zelo zadovoljna. Če je možnost, si vesel, da se te nekdo spomni. A jaz se o svojih problemih nikomur ne tožim, bolj v sebi držim raje. Previdnost je mati modrosti.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ne vem vnaprej, če mi pride druga oskrbovalka. No, včasih mi gospa V. javi vnaprej ali pa me oskrbovalka opozori na spremembo, če seveda zna kaj.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Veste kako je, jaz vam odkrito povem, jaz ne izkoriščam, samo to ni lahko, zame je to kar strošek. Stanovanje moraš obvezno plačati in stroški so vsak mesec, malo mi ostane od penzije. Veste, na hčerko pa tudi ne morem čakati, saj sama sebe komaj preživlja. Tako da, jaz več kot eno uro na dan ne morem imeti, če bi bila pa cena nižja, bi si privoščila več pomoči, več ur, kajti jaz sem odvisna od njih.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Prednosti je ogromno, da si lahko doma, na svojem domu in ti ni treba iti še v dom, vodiš podobno življenje kot prej, ob tem da ti one pomagajo pri tistem, kar res sam ne moreš. Saj veste, star človek gre težko s svojega doma, težko je zapustiti to

domače okolje. Slabosti ?..jaz bi rekla, če imaš dovolj ur te pomoči, da si lahko toliko ur na teden ali dan privoščiš kot potrebuješ, potem resnično ni nobene slabe reči za povedat. Zame osebno bi bilo pa fajn, če bi bila nižja cena, bi si več ur lahko privoščila. A to je pač v mojem primeru, nekomu ki ima veliko pokojnino, to ne bi bil problem. Jaz bi potem rekla, da je slaba stran zame, pravim zame, le cena ure. Če pa smo že pri tem, pa bi še dodala tudi, da ni fajn, če se ti one menjavajo, ker veste, najboljše, najbolj idealno bi bilo če bi lahko vsak imel stalno oskrbovalko.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Saj pravim, meni bi oskrbovalke še marsikaj lahko naredile, če bi imela več ur, da se ne bi sama mantrala toliko in pa mi ne bi bilo treba na hčerko čakati. Sama bi si najbolj želela, da bi lahko imela še kakšne 3, 4 ure vsaj zraven na teden, bi mi rabila da bi mi zlikale, perilo ven obesile, dol pobrale ali pa bi meni pomagale pri negi, umivanju, bi me ven peljale.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Saj včasih bi šla kam med ljudi, na kak dogodek za starejše, a veste kako je, oprostite, da tako po domače povem, jaz težko zadržim vodo, zato sem raje doma, da to v miru uredim, veste, se zato rajši izogibam takih stvari. Saj jaz imam vložke vedno dane, vsak dan jih imam, ampak ko se to zmoči pa ni prijetno. Zadnjič smo imeli ravno srečanje v domu upokojencev, je prišla gospa V., je bila tu zaradi pogodbe in me je povabila, da bi prišli po mene z avtom in me odpeljali na srečanje. A nisem mogla iti, sem se slabo počutila. In je potem hčerka prišla domov samo zaradi tega, da me je peljala k zdravniku.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Jaz ne bi želela nobenih prostovoljcev, da bi me obiskovali, ne, to pa ne. In na dogodke kam hoditi tudi ne. Vam povem zakaj, nekaj vam povem, jaz sem bila v življenju veliko sama in mir, to mi dosti pomeni. Veste, jaz samo mir potrebujem. Mir, to mi zdaj največ pomeni. In vam povem, jaz sem že 36 let vdova in sem navajena sama biti, se ne počutim osamljena. Edino za moža mi je žal, da je tako hitro odšel, veste, on je meni bil tako dober, tako dobro sva se razumela, še zdaj v tem trenutku se ga živo spominjam. A osamljena nisem, saj se z hčerko vsak dan slišive, in jaz imam tudi dobre družinske prijatelje, ki me obiščejo ali pa pokličejo po telefonu.

Vas je strah prihodnosti?

Veste, jaz si sugeriram eno vero v smislu - moram prestati, moram živeti, moram vztrajati, a vedno je na koncu božja volja, samo veste, jaz si ne dovolim da bi me strah prevzel. Za prihodnosti si mislim, ko bo hčerka v penziji ali če bi ona tukaj službo lahko dobila, bi se ona potem sem v Soboto preselila, in bi šla jaz v večje stanovanje, da bi bile midve skupaj potem. Ali bom pa jaz šla k njej živeti v Ljubljano, bomo videli kaj čas prinese, glavno da bove midve skupaj, to si želim. Jaz sem vedno rekla, da bom sto let živela, to sem tudi zdravnikom rekla.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?

Zdaj trenutno, kar mi one napravijo, s tem sem zadovoljna. In jaz sem si z vsemi dobra. A najraje bi bila, če bi vedno samo ena hodila k meni. Saj večinoma hodi O., a bi prosila če jim lahko poveste, da bi mi samo ona hodila, cel čas. To bi meni res ogromno pomenilo, potem sem jaz rešena, saj bi bili povezani, ona bi mi vse naredila. Dobro bi mi bilo, če bi me tudi kopale, a časovno to ne gre, ali pa da bi mi npr. zlikale tudi. Tako, da jaz bi si želela, da bi bila cena njihove ure nižja, in bi si jaz potem lahko več ur te pomoči privoščila. A jaz to razumem, da to ne more biti. Pa dobro bi bilo tudi, če bi imele več časa za pogovor, ta čas primanjkuje vedno, saj hiti da vse naredi, potem pa ne ostane časa, da bi se usedla pri mizi in bi se v miru malo pogovarjale, no, to so samo moje skromne želje. Jaz bi tu samo pripomnila, če lahko, velikokrat so one preveč obremenjene, potem se pa to pozna tudi pri naših urah, se včasih znižajo.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Poznam, poznam domove za stare, oskrbovana stanovanja, pa neka pomoč na daljavo preko teh novih tehnologij, vse to poznam.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

Odkrito povedano, to je vse lepo, da so domovi, a jaz sem vajena tu doma, dokler mi bo moč dopuščala telesno in umsko, sem najraje doma, bom doma. Dom ima svoj način, red, saj je udobno pa vse, a si vezan na te njihove zakonitosti, to ni zame. Dom ni tako kot doma, ne more biti, se moraš prilagoditi, ni takega občutka svobode Veste kaj, dom je le dom, jaz se tu najbolje počutim. Da pa sem jaz v domu, to ne bi dobro vplivalo na mene, na mojo duševno in telesno zdravje, izgubila bi vero vase in v življenje, bi šlo hitro navzdol, sem sigurna...pa spremljati to, kadar bi kakšen umrl tam, ne bi bilo dobro zame, takšno vzdusje... Poleg tega, je pa še zelo drago, to so zelo visoke cene za to oskrbo.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Tu vas moram razočarati. Žal nobena, zame osebno.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Mislím, da ne, ne bi mogla. Jaz zdaj še ne razmišljam o tem, jaz bi najbolj rada bila doma. Dobro, eni se tam notri na skupino ljudi navadejo, navežejo, in je potem tisto tudi dom. A jaz sem celo življenje sama zase skrbela in se opirala na pomoč družine, hčerke in družinskih prijateljev, tako da si ne znam niti drugače predstavljati življenja.

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje (hude bolezni)?

Ne, ne bi si želela tam biti. Veste, saj so ti domovi super pa vse, lepo urejeni, ampak jaz si tega ne želim, dokler bom le lahko, bom tukaj doma. In veste kaj, če bo meni v prihodnosti hodila skoz ena oskrbovalka, potem sem jaz rešena. Jaz sem vezana na njih in če mi ena hodi stalno, sem jaz nanjo vezana, ona je potem kot družinski član, mi vse naredi in mi ni treba v dom. Mi bi ji potem dali ključ od stanovanja, če bi samo ena hodila. Veste, kako pravijo, preteklost gre v pozabo, za sedanjost se moraš boriti, prihodnost - pa ne veš kaj te čaka. In jaz se ne morem vnaprej odločati, ker ne vem kaj me čaka. O tem nočem razmišljati že sedaj, ne želim in ne smem, sicer me bo pobralo, saj če se jaz sekiram, to ni dobro za moje zdravje. Trenutno je meni tako dobro in sem srečna vsak dan, ko se zbudim tukaj.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 2

Starost: 84 let Spol: Ž Stan, družina: vdova, ima otroke

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 2 leti

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo v isti hiši, jaz sem spodaj, oni pa imajo zgoraj. Naši meni vse pomagajo. Dopoldne sem sama, saj naši delajo, zato mi pa takrat pride oskrbovalka in mi pomaga, saj nimam nikogar ob sebi. Drugi sin pa se je poročil v Bakovce, ker je njegova iz Bakovec, on tudi pride zelo pogosto k meni. Jaz imam še dve sestrji, a sta že tudi stari in zelo bolani. Obe živita sami, vsaka v svoji hiši. Nič ne prideta na obisk, saj ne moreta. Pa sosede imam tu dobre, se večkrat pogovarjam z njimi zunaj. Pa vnuki mi pridejo.

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Sin in snaha mi vse naredita, jaz sem brez njih gotova. Jaz nič ne delam, mi vse drugi naredijo, čistijo tu v hiši, pa gvant mi operejo, nakupujejo v trgovini. Snaha je zelo pridna, dobra, vse naredi zame, nego pa to, drugače pa sin tudi poskrbi za mene, ko nje ni doma. Tudi skuha nam snaha, če je pa ni, pa sin skuha kosilo in potem to vsi jemo. Snaha me zvečer povija, menjava pleničke, umiva me, se kopave, pa glavo mi opere ona in mi navije lase. No, saj če nje ni, pa mi sin to tudi napravi, me porihata da sem čista in urejena. Pa snaha me pelje na stranišče. En čas sem še sama hodila, zdaj pa mi več ne pustijo, me notri zaprejo, da ne morem ven. Veste, jaz sem na pleničkah. No, zdaj imam sicer vložek not. Pa če rabim k zdravniku, me naši vozijo, jaz sem vse od njih odvisna.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Eh, saj pa mi vse naredijo.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Dobri smo si, a ne rabim njihove pomoči, mi vse moji domači naredijo.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Jaz sem imela že operacijo na srcu, so mi dva bypassa delali, sem srčni bolnik. Leta 2003 pa me je kap zadela. Sem bila na začetku čisto nepokretna, priklenjena na posteljo. No, sem po tistem šla v domačo nego, je snaha skrbela sama zame. En mesec sem bila v bolnici takrat in sem mislila da bodo me dali v dom. Potem sem pa le prišla domov, saj so mi to posebno posteljo zrihtali. Saj vnukec se je v Dolnje Slaveče oženil in ta njegova ima veze pa mi je to zrihtala. Takrat po kapi sem imela eno žensko tu na stanovanju, je tu živela pri meni. In sta se mi s snaho menjavali, obe sta za mene skrbeli, tak da sem jaz skoz imela nekoga ob sebi. Pa tudi sin je skrbel zame. Še dobro da imam njega tu doma. Saj takrat še nismo imeli te pomoči da bi mi hodile oskrbovalke. Predlani se mi je pa tak poslabšalo...eh, sem tak zanič, jaz tako težko hodim, zato imam to berglo in grem počasi z eno berglo. Vidite, ne morem glih hodit. Najraje sem, ko me vozijo na vozičku.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Pred enim letom sem bila en mesec v bolnici, ker se mi je zelo poslabšalo, bila sem tako slaba, čisto gotova. Sem mislila da me bo pobralo. Na intenzivni negi sem bila in niti več nisem mogla stopit na noge. Ko sem prišla domov, sem bila tako slaba, da nisem mogla več nič, in potem mi je snaha zrihtala to pomoč. To je vse ona urejala, na centru v Soboti, saj je ona že vedela za to pomoč. Saj naši dopoldne delajo, nikogar od njih nimam tu doma, jaz pa rabim pomoč.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Pa vrede je, dobim 540 evrov penzije. Dobim pa še dodatek za pomoč zraven, tako da nekako gre. Tak da ne, nismo se ozirali na denar, saj so naši znali, da v dom ne grem, da hočemo imeti to nego doma.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni? Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Ja, najbolj mi pomagajo pri negi, me porihajo, to je glavno za mene. Ona me umiva, tušira, zamenja pleničko, pomaga mi obleči se, zdravila mi da. Potem mi da Donat za piti, to rada pijem vsak dan. Pa jesti, zajtrk mi naredi ona, jem pa lahko sama, to je še dobro. In pa pomaga mi ona na potrebo, na stranišče, to mi je glavno....Pa ona se rada pogovarja z mano, si kaj pogovorive, me vpraša kako sem, če kaj rabim.... No, pa saj ona tudi včasih kaj pomete, če je potrebno, drugega pa ne dela,

no pa ta voziček mi čisti. A meni je najbolj važno, da mi O. pomaga pri hoji in me uredi zjutraj, ko vstanem, ker jaz to sama ne morem. Negovalka mi hodi vsak dan, od ponedeljka do petka, tak po eno uro je tu. Za vikende pa mi ne hodijo. Takrat pa snaha in sin vse z mano delata. Če pa snaha dela za vikend, me pa sin uredi, poskrbi za mene, on je zelo priden.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Ja, ja, saj ti pa vse naredijo, kar jo prosiš, to ti ona naredi, one vse znajo narediti in vsakemu pomagati, take izkušene, joj, kaj vse enim delajo.

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Eh, nič, nič ne morem sama. Veste, jaz nič ne delam, nič ne morem, mi vse drugi naredijo, jaz sem brez naših gotova...jaz samo ležim ali sedim in jem, sem prava gospa. No, glavno da še jem lahko sama. Ko pa moram na wc, me pa snaha pelje, sem preveč slaba jaz za to berglo, mi ne pustijo sami, pa raje počakam, da pride Angela in mi ona pomaga na stranišče, je bolj sigurno. Me noge dosti boljijo, tak da včasih ne morem nič z njimi, sem čisto zanič.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Jah, zbudim se jaz zelo zgodaj, okoli šestih, sedmih ponavadi in potem si prižgem radio takoj in ob sedmih poslušam poročila. Tako vsaj malo kaj izvem. Potem pa že komaj čakam oskrbovalko, da pride in me porihita. Ona mi pomaga, da grem na potrebo in se umijem. Potem vzamem zdravila in pojem zajtrk, ki mi ga pripravi. Ona mi tudi pomaga, da se oblečem. Čez dan pa gledam televizijo. Včasih sem rada brala, zdaj pa več ne, ker ne vidim dobro. Tudi šivala sem včasih, zdaj pa ne morem več. Če je lepo vreme, sonce, grem z berglo ven in malo sedim zunaj na stolu pa gledam okoli. Tam mi pride soseda in se kaj pogovorive. Potem pa že naše čakam, da pridejo in smo mi skupaj popoldne. Snaha skuha in skupaj s sinom jemo kosilo. Včasih pa tudi sin skuha. Veste, saj meni ni dolgčas. Večkrat dobim kakšen obisk tudi, moji pridejo in dan mine hitro. Snaha me potem zvečer umije, zamenja pleničko. In skupaj tukaj gledamo televizijo vsi. Jaz gor k njim ne grem, ker ne morem.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Nega. Ona mi pomaga pri umivanju, oblačenju. Ker mi one hodijo, mi ni treba v dom iti, če pa tega ne bi bilo, bi pa mogla v domu biti ali kaj bi z mano, ne vem...Saj sicer vse naši z mano delajo, ko so doma, ampak dopoldne so v službi in ne morejo, zato mi takrat pride ona, da me rihta. Tako si pa moji tudi malo spočijejo od dela z mano.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Zelo je prijazna, ona že dolgo hodi k meni, midve se dobro razumeve, jo imam zelo rada. Jaz sem odvisna od njene pomoči, da mi pomaga iz postelje pa vse to, jo komaj čakam da pride. Zdaj če bi jaz sama lahko šla, bi bilo boljše, a če ne morem. Prej ko mi je ena druga hodila, me je peljala ven na zrak, A. pa ne more, ni časa za to.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Na začetku mi je bilo nerodno...malo te je sram, ker je to vseeno tuji človek, ki pride v hišo. Potem sem se pa navadila, je bilo že v redu.

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Zdaj so mi nekajkrat različne hodile, to mi ni všeč. Jaz sem najbolj na mojo navajena, ona je meni fajn. Ona že vse zna, kje kaj imam, ji gre delo hitro od rok, ji ne rabim nič razlagati o tem, ona je v tej hiši že kak doma.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

To je pa različno. Kakor kdaj. Danes mi je glih zelo pozno prišla, sem jo mogla dolgo čakati. Ob šestih zjutraj sem se že zbudila in si radio prižgala in sem že komaj čakala, da pride, da bom lahko šla dol, potem pa je zdaj šele prišla. Ponavadi mi pride okoli osmih, pol devetih zaran, a zdaj ima nekega novega uporabnika, in ni mogla prej priti, tak pač je.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Saj one pridejo, kak jim ven gre, kak pač lahko. To vse oni znajo, jaz pri tem nimam nič.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Sem zadovoljna, zelo, kaj ne bi bila.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Nič me ne moti. Je pridna in prijazna. Važno mi je, da so prijazne, nasmejane so vedno in poštene. Vedno se tak fajn pogovarja z mano. Rada dela, zelo delavna...Ima potrpljenje rihtati take starce, kot smo mi.

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja, ja.

Imate zaupanje vanjo?

Ja ja. Ta moja je meni fajn, sem navajena nanjo, jo že dolgo poznam.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Tak kot mora biti.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Veste kaj, saj jaz si nič ne upam reči, če mi kaj ne paše, se bojim. Pa verjetno me itak ne bi poslušali, kaj bodo pa mene staro žensko poslušali.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ne, ne. To če mi pride druga oskrbovalka, to jaz nič prej ne vem.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Eh, s tem se naši nič ne obremenjujejo, saj znajo da tak mora biti, da mi nekdo mora pomagati, iz postelje, pa me zrihtati... zdaj pa pač koliko stane, stane, saj ni tako drago.... dom je pa še bolj drag.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Eh, ne vem jaz to nič. Pa saj je vredno vse... To je dobro je, da mi pridejo one sem domov, da sem lahko doma ostala, tu sem najraje. Jaz samo tu čakam na postelji njih... boljše da sem tu kot pa v domu ali bolnici, tam je strašno, jaz nimam rada tega, jaz sem najraje doma. Pa če ostaneš doma, lahko svoje, deco pa sosede vsak dan vidiš, v dom ti nihče ne bo hodil vsaki dan... Edino to, če bi lahko ona bolj dolgo tu bila, negovalka, da bi se dlje družile pa pogovarjale.. ni časa, jih imajo one dosti...

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Nič ne potrebujem. No, fajn bi mi bilo, če bi me lahko ona ven peljala z vozičkom, saj prej ko mi je ena druga hodila, me je peljala ven na zrak, a A. pa ne more, ni časa za to.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Eh, ne, ni treba, ni mi dolgčas. Jaz grem ven in se s sosedo pogovarjam.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Ne, nisem osamljena, jaz sem že stara, mi paše mir, pa tudi sem bila zdaj nedavno na izletu, ki ga je dom starejših organiziral. Me je gospa V. povabila, naj grem zraven. Smo šli z avtobusom in muziko smo imeli. Sem imela voziček s sabo in oskrbovalka je šla poleg. Daleč smo to šli, a sem se slabo počutila, saj sem komaj čakala da pridem domov, ker me je tako tiščalo na blato, nič mi ni bilo dobro, to ni več za mene.

Vas je strah prihodnosti?

Ne, jaz se nič ne bojim. Jaz bi že morala umreti, predolgo živim... že čakam konec, smrt..

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?

Ne, ne, nič. Nič ne želim, jaz si edino želim, da bi že umrla, že predolgo živim.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Ja, dom za stare.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

Ne preveč dobro, eh..ti stari ljudje so si tam bolj »bogi«, tam ni kot doma, da bi tak lepo delali s tabo pa poskrbeli za nekoga, imajo preveč bolnikov... Me je bilo že tako strah, da me bodo v dom dali takrat, ko sem bila tako slaba, a smo hvalabogu to pomoč zrihtali. Veste, jaz se bojim, če bi tam kje blizu mene kateri umrl, tega je pa tam dosti...

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Nič, najboljšje je doma..in doma umreti. Najboljšje samo zaspiti pa te ni več, in nihče nima težav s tabo.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Jaz ne, sicer pa to vse naši odločajo pa rihtajo, pa oni me »valda »tudi ne dali v dom.

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje(hude bolezni)?

Saj to bi bilo treba dosti plačati...mislim, da me naši nikdar ne bi dali v dom. Pa jaz ne bi želela tja, tako doma, kot je zdaj, je boljše. Dokler bosta sin in snaha lahko za mene skrbela, mi je dobro tak, lepo skrbijo za mene. Jaz ne bi rada zadnja leta tam preživela, jaz si želim tu umreti.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 3

Starost: 45 let Spol: Ž Stan, družina: samska, ima otroke

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 11 let

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Živim sama v bloku v Murski Soboti. No, imam pa tudi hčerko, ona še študira v tujini in prihaja občasno domov, enkrat na mesec, dva in za praznike. Ona je v bistvu še tudi tukaj doma, je tu prijavljena. Imam pa tudi sina, ki živi z družino v Mariboru, on mi tudi pride na obisk sem, vsaka dva tedna, odvisno. No, z njim sva si zdaj bolj dobra, ker je prej v tujini živel. Imam pa še očeta in dve sestri, oni so vsi v Mariboru, oni mi tudi pridejo večkrat na mesec, pa za kakšne rojstne dneve, praznike pridejo k meni v Mursko. Jaz pa tudi njih obiskujem v Mariboru. Imam pa tudi dobre prijateljice, prijatelje, znance, kolege z društva, sošolce na fakulteti, kjer študiram. No, pa en prijatelj tu blizu, skoraj sosed, pride večkrat, vsaki drugi dan na obisk, na kavo..

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Od družine pa od kolegov in prijateljic. Hčera mi takrat, ko pride domov, pomaga, spremlja me po nakupih ali če imam kake obveznosti, saj vozim jaz, a mi pomaga voziček dat v avto pa ven, saj se sama kar namučim s tem... Pa kuha potem ona, posodo umije, v glavnem taka gospodinska dela, perilo ven obesi, različno, čisto odvisno...V glavnem tudi kar se tiče dnevnih osnovnih potreb, pa malo pri negi pa take stvari...Ko pa imam očeta tu, mi pa on gre po večjih nakupih, mi gre avto oprat v pralnico, ali me spremlja kam in mi pomaga z vozičkom. Prijatelje pa tudi lahko zaprosim za pomoč, za karkoli...

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Ne, ne, saj mi oskrbovalka vse naredi.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Eh, ta blok je katastrofa, stanovalci tukaj so taki...joj, zateženi, tudi zelo zadržani, nimajo radi obiskov, vidiš da jim nič ne paše...v glavnem odtujeni odnosi, ni fajn občutek, moraš skoz nekaj pazit. Jaz jih ne prosim za pomoč, sosedov nikoli, to mi vse moji pomagajo, karkoli je.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Sem invalid prve stopnje, 100 % invalid. Pri prometni nesreči sem utrpela tako hude poškodbe hrbtenjače, da je enostavno pri meni motorika spodnjih okončin popolnoma odpovedala in sem vezana na invalidski voziček. Z nogami ne morem nič, od pasu navzdol mi je vse odpovedalo. Imam močne krče po nogah. Me matra še inkontinenca, pa vse mogoče...Raje ne govorim. Roke imam zdrave, to vidiš, se lahko sama premikam z vozičkom, pa prestavljam z njega, gor pa dol...Sem mobilna, jaz vozim sama avto. Imam pa tudi taki skuter za po mestu, da se zapeljem, da ne »grem« le z vozičkom.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek?

Leta 2002 sem imela hudo prometno nesrečo, zaradi katere sem ostala invalid prve stopnje, 100 % invalid, ne morem hoditi in sem vezana na invalidski voziček. Zgodilo se je pa tako...sama sem se peljala domov, bilo je ravno za martinovo, in mi je nasproti po cesti na moj pas zapeljal pijani voznik z veliko hitrostjo, jaz pa tudi privezana nisem bila, in se jaz njemu umaknem, zabremzam in me bankina ujame...in me je v glavo tako močno udarilo, da sem imela vse presekano, to stran mi je vse presekalo. No, potem me je pa vrglo ven iz avta, saj se je avto prevračal po njivi, jaz tega niti ne vem, sem izgubila zavest. Me je pa vrglo zelo daleč v stran od avta, tako da me takoj sploh niso našli. Oni voznik je pa itak pobegnil. No, pol pa, ko sem jaz prišla v bolnici k sebi, po operacijah, pol pa kriza...ko sem vidla, da ne bom mogla več hoditi, groza...na začetku so mi celo lagali o tem. No, pol sem šla pa v Sočo za pol leta, in so me tam učili kako biti na vozičku, se premikati pa to, pa razne terapije. Ko sem prišla domov, sem bila pa 4 leta notri zaprta v tistem prejšnjem stanovanju, saj ni bilo izhoda v bloku, pa nisem mogla ne ven, ne not... No, hvala bogu sem se pa potem sem preselila, v ta blok, kjer je urejeno za invalide, tu mi je res super... Ko se je meni to zgodilo, takrat sem jaz ostala sama, hčerka je glih odšla od doma, prvič študirat v Ljubljano, jaz nisem imela nikogar od mojih, ki bi mi pomagal, veš, moji sorodniki so vsi v Mariboru...No, potem sva pa s hčerko vedele, da je treba nekako poskrbeti za mene, da bom potrebovala neko pomoč.

Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Jaz takrat sploh nisem vedela za to pomoč, da obstaja, nisem se zanimala za take reči. No, pol pa je hčerka nekako poskušala reševati to mojo stisko in zrihtati pomoč zame in je potem preko fantove mame, ki so že imeli nekega invalida v družini, izvedela za to pomoč na domu, so jo usmerili na center. No, pol se je pa hčerka zanimala na CSD za to pomoč, a so jo hoteli na začetku odpraviti, češ da imam jaz njo za to, a se ona ni pustila. Takrat so hoteli oni to prevaliti na družino, a jaz nimam nikogar od svojih tu, no, dandanes bi bilo to verjetno že drugače, ne bi bilo tako...No, pa je hčerka vztrajala, da je treba

poskrbeti za mene, in je prišla vodja te pomoči k meni domov, pa smo se vse zmenili za to pomoč, za oskrbovalko, takrat mi je gospa vodja res veliko pomagala. Smo skupaj urejali tudi trajno socialno pomoč zame, na katero mi je sedaj vezana tudi stanovanjska pogodba.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Jaz sem na trajni socialni pomoči in jaz ne plačam to pomoč nič, sem oproščena, meni to v celoti plača občina. Drugače pa lahko odkrito rečem, da so moje finance skromne, ker moram tudi to stanovanje plačati, in moram zelo gledati na denar kako ga porabim, pa še oče mi pomaga, kolikor lahko...tak da kakršnokoli drugo pomoč bi si jaz težko privoščila, tako da ja, izbira te pomoči na domu je zame vsekakor ugodna, z finančnega vidika, zato smo se tudi odločili za to varianto pomoči.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

Jaz prejemam v bistvu vse, in sicer gospodinjsko pomoč, potem pomoč osebno meni pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb, in pa tudi socialni stiki, to imam tudi. To pomoč imam vsak dan, dopoldne, in sicer imam 4 ure. Za praznike in vikende pa nimam. Zdaj kakšna pa dejansko je ta pomoč...se pravi osebna nega, ona mi pomaga pri umivanju, kopanju, oblačenju, slačenju, ker imam jaz močne krče in jaz lahko porabim za to tudi eno uro časa sama, se zelo namučim, ko nje ni, pa padem lahko ali pa kaj. Potem glavo mi opere tudi. Potem kar se tiče gospodinjske pomoči, pa vse....Greve skupaj po nakupih, v večje nabave, me ona spremlja, pa po raznih opravkih greve skupaj, da mi da voziček v avto, not pa ven, pa ona mi potem še obenem avto opere. Saj bi ji jaz dala denar za nakupe, ji zaupam, ni problema, a raje sama izbiram med izdelki na policah, si izberem točno dotični izdelek, npr. tako salamo, ki jo imam rada, tak da večje nakupe greve skupaj. Pa potem čiščenje, to mi je zelo važno..ona mi čisti tu vse, po tleh sesa, pa v kopalnici čisti, tudi banjo, pa okna mi čisti, pa pospravlja, skratka vse. Pa posodo mi opere in pospravi. Aja, pa ta voziček mi počisti, ko je umazan, to sem pozabila povedati. Pa v klet mi gre, mi tam pospravi, prinese kaj gor, pa smeti mi ona nosi dol. Pa perilo mi da prati, ven obesi, pa zlika mi tudi in noter mi zloži v predale. Jaz imam rada da je vse urejeno in lepo zloženo, preveč sem mahnjena na to, in na čistočo. Potem kaj še...Ona mi gre k zdravniku po zdravila, vložke in te moje stvari. Pa vsak dan take vaje za razgibavanje delave, ona mi razgibava noge. Tak da hitro mine ta čas. Pa midve se vedno na začetku tudi malo pomenive, pogovor, to tudi spada zraven k tej pomoči, spijeva kavico pa kakšno rečeva, da ni vse tak uradno, veš. Midve se super razumeve, ona je meni res v pomoč.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Največ mi je ta gospodinjska pomoč, čiščenje, ker imam rada ful čisto, vse lepo, to mi dosti pomeni. Kot drugo pa pomoč meni, pri mojih potrebah, saj to mi je zelo važno, da se ne mučim sama s tem.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Ja, to pa ja, mislim da se to lahko čisto popolnoma, v celoti prilagodi vsakemu posamezniku, glede na ta sklop storitev, ki jih navajajo, je res vse zajeto.

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Kot sem že rekla, jaz vozim avto, tak da sem mobilna, samostojna, se zapeljem kam želim. No, pol se malo z vozičkom namatram, not pa ven, a nekako gre ali pa koga v bližini zaprosim da mi pomaga pri tem. Ampak pozimi je problem z vozičkom, ko je sneg pa led, pol moraš z avtom. Pa s skuterjem grem v mesto ali pa z vozičkom tudi, grem na naše društvo skoraj vsak dan. Potem glede umivanja- saj se lahko sama umijem, porihtam v kopalnici, ampak težko in mi tu pomoč drugega ful prav pride, saj mi to vzame ful dosti časa, če se sama mučim, tak da lahko bi rekli, da sem delno samostojna pri tem, saj pri teh stvareh ravno najbolj potrebujem oskrbovalko, da mi pomaga. Pa kaj še delam sama...No, pa skuham si, rada kaj spečem, pecivo pa torte, pa posodo oprem, pa pospravim kaj po stanovanje, no, v bistvu to kar se dela z rokami pa da lahko sedim, ha ha, jaz si vse delo tak prilagodim. No, pa na računalniku sem veliko, za faks pa za društvo tudi pišem članke.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Joj, to pa čisto odvisno, od dneve pa od načrtov...Zdaj neka rutina, moj vsakdan, to bi bilo...zjutraj čakam oskrbovalko, potem ko pride skupaj pijeve kavico in se pogovarjave, to tudi spada zraven. Potem mi pa ona pomaga v kopalnici, da se uredim, umijem, oblečem. Pa vzamem zdravila še. Ona mi potem dopoldne čisti, in dela vse tukaj. Midve se pol še zmenive, kaj mi je treba narediti, pa če kaj rabim..Ponavadi greve še skupaj po nakupih, me ona spremlja v trgovino. Ali pa včasih grem sama malo ven na svež zrak, se zapeljem s skuterjem na sprehod v mesto...Pa doma delave telovadbo, si razgibavam noge. Pol imam pa kosilo, ki mi ga ona prinese iz gostilne. Popoldne grem pa jaz ponavadi na naše društvo, tam sem kar aktivna, pišem članke, imam nastope, dogodke. Poleg tega pa jaz še tudi študiram, socialno gerontologijo, in se učim za izpite, hodim na predavanja, to mi tudi dosti časa vzame, veš. Pa potem s temi sošolkami se družimo, pa grem z kakimi drugimi prijatelji na kavo večkrat, se dobimo v mestu. Pa veliko obiskov od mojih imam, pa mi pride hčerka domov iz tujine, pa moj ata, in sin z družino, sestre iz Maribora pridejo, ali pa se jaz zapeljem do njih v Maribor, se družimo dosti. Pa po telefonu se menim z mojimi, vsak dan se s kom slišim. Ko je hčerka doma, pa grem z njo na kak izlet, tu blizu kam, naju jaz peljem. Pa preko društva hodim na morje vsako leto, pa na razne izlete gremo, pa na rehabilitacije..tak da se skoz nekaj dogaja, pestro, pa na

kakšno predstavo grem, pa na kake kulturne dogodke, pa berem rada in po televiziji kaj pogledam. Aja, pa rada pečem pa kaj finega skuham, še posebej ko pričakujem kakšne obiske.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Meni ta pomoč toliko olajša življenje, res, veliko mi pomeni. Ker jo potrebujem, jaz sem odvisna od pomoči oskrbovalke, saj moji tega bremena ne bi zmogli, zdaj pa je predvsem hčerka razbremenjena te skrbi zame, ker je ona v tujini in ne rabi skrbet kako pa kaj je z mano, saj ve da imam njo, oskrbovalko. In pa to, ta pomoč mi omogoča, da lahko jaz tukaj doma, vpeta v domače okolje dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja...da mi ni treba biti v domu ali kakem zavodu, hvala bogu, zaenkrat...to mi največ pomeni.

Jaz to pomoč doživljam najbolj kot gospodinjsko pomoč in pa tudi kot nego, kot pomoč osebno meni, v bistvu oboje, napiši oboje, in eno in drugo potrebujem, ne morem izpostaviti le eno kot prvenstveno. In stiki, to tudi, v bistvu mi je vse važno. Drugače je pa ta pomoč res dobro organizirana, učinkovita, mislim, gre za kvalitetne storitve, ki pokrivajo skoraj vse potrebe človeka, ki se odloči ostati doma.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Joj, midve sva se ujeli, jaz sem jo takoj začutila, da se bova razumeli, to je meni važno, sva na isti valovni dolžini, to. In midve imave en korekten, spoštljiv, odkrit odnos, bolj oseben in spoštljiv, jaz ji lahko zaupam, ji lahko povem tudi osebne stvari, to mi je fajn.... Res, midve se super razumeve, vse se lepo zmenive.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Pri tisti eni, ki mi je prej hodila mi je bilo grozno, sploh se nisem fajn počutila, tak en neprijeten občutek sem imela, ona mi je dajala tak občutek, jaz se sploh nisem mogla sprostit. Zdaj pri tej M. ki mi zdaj hodi, je pa to čisto drugače, niti na začetku ni bilo nič takega, midve sva se takoj začutili, ona je taka fajn, da se res lahko dobro počutiš v njeni bližini, taka preprosta dušica. Zato sem pa glih njo hotela imet..Veš, to je zame odvisno od človeka, ki dela s tabo...

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Ja, zelo me moti menjava,joj, to je pereče!

Če moja oskrbovalka M. ne more, jaz odklonim, ne želim pomoči, nočem! Seveda, če je to za kratek čas, če pa gre moja M. za dlje časa kam, pol pa že moram vzeti drugo, samo potem mi je pa strašno, meša se mi, joj grozno, nimam rada tega...Veš zakaj, moj dom je moje svetišče, moja intima, in v to intimo jaz spustim ne kogarkoli, ampak tistega za katerega čutim da ima spoštljiv odnos do mene. Tu le gre za določene vrste intimna opravila. Nočem, da se mi tu sprehaja en pa drugi pa tretji...jaz v svoj osebni prostor spuščam le določene ljudi, katerim zaupam in v tej interakciji nastane medsebojno zaupanje, potem pa to nerada spreminjam...Veš, jaz sem najbolj na mojo navajena...tudi kar se tiče dela, ona druga se pol ne znajde tu pri meni., kje kaj imam jaz, pa ji rabim razlagat to pa ono, to je moteče, pol se pa delo ne opravi tako hitro, v takem času kot, če je moja tu...pri moji je to vse utečeno že, ona druga se pa lovi, časovno, veš, ni utečeno.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

Mi odgovarja, tu ni nobenih problemov. Midve se to vse zmenive, tako da tudi če je kdaj kakšen zamik, midve to vse skorigirave, in se jaz prilagodim, pa ona tudi.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soddločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Ja, imam. S tem, da ne popolni, saj ima ona tudi druge uporabnike in se morave kdaj tudi glede na to usklajevati časovno, ampak se da vse zmeniti z njo.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

To pa ja, zelo, zato sem pa glih njo hotela imet.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Ona je taka pridna. Pa natančna, hitra, delovna, izkušena. Pa taka iskrena preprosta dušica je, veš, ima en občutek do sočloveka. Najbolj pa cenim, da ima eno spoštovanje, spoštljiv odnos do mene, in da ji jaz lahko zaupam, to ja, da vem, da ne bo drugim prenašala o tem, kar se pri meni dogaja, ali pa govorila karkoli za mojim hrbtom, da je odkrita. Midve sva si ustvarile en tak odkrit odnos, njej lahko zaupam tudi kake osebne stvari, kar dvomim, da bi lahko s kakšno drugo...

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja, ja, saj ona je taka, senzibilna....

Imate zaupanje vanjo?

Ja, ja.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ja, s tisto prejšnjo. Tista je bila ful predrzna, nesramna, veš...moj pes jo je motil, da samo laja in je napadalen. Je hotela, da je pes cel čas zunaj, ko je ona tu... je rekla, da ona ne more prav delat in je moj takratni partner moral iti ven s psom, dokler ga nisem poklicala, da je ona že odšla, in to je včasih trajalo tudi po tri ure, in to v zimskem času, ko je mrzlo...verjetno jo je tudi on motil, njega tudi ni marala, saj se je vidlo....eh, ona je vedno imela neke svoje finte, pogoje...skoz je bilo nekaj, pa govorila je od mene okoli, prenašala osebne stvari drugim, veš, to so le neke zaupne stvari, zaupne narave...Pa vedno je bila taka osorna, ni imela pravi način, ti moraš pokazat do uporabnika en spoštljiv odnos, ne pa da imaš dominantno vlogo...dosti je bilo teh stvari, se niti ne spomnim več, vem samo, da mi nič ni bilo prav pri njej..tudi samo delo ni bilo, tako kot je treba, samo je gledala, da čim prej odide. Na primer, ni hotela čistit oken v tistem stanovanju, je rekla, da se bodo še samo bolj luščile, ker so že itak stare. Ali pa če sem ji rekla, da naj tudi predale in na vrhu počisti, me je zavrnila, češ da naj si čistilni servis najamem. Pa je bilo to tudi v storitvi. Pa potem o drugih uporabnikih, ki jih je imela, mi je govorila,da, češ, kakšen je ta ali pa tisti, da pije vsak dan pa take...Sem ji rekla, da naj mi prosim ne govori od drugih, da ne mislim tega poslušat, sploh pa ne slabe stvari. No, potem sem pa vodji povedala, da jaz tega tako nočem, in da bi rada imela drugo oskrbovalko, sem prosila za M. in smo pol to uredili, so mi prisluhnili, ja.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Zelo dobro, midve sva z gospo V. na vezi. Midve se slišive ko je kaki izpad ur pa to. Vse se da zmenit z njo..

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Ja, to pa ja!

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ja.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Ne, ker sem itak oproščena jaz, ne plačam nič. Hvala bogu.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Jaz vidim tu same prednosti. Ni slabosti. Prednosti je ful veliko, predvsem če primerjaš z drugimi zadevami, same pozitivne prednosti, lahko ostaneš doma, na svojem domu, ker ti pridejo domov, to je največ, da ti ni treba iti v kakšen zavod ali institucijo. Tako pa lahko jaz s pomočjo oskrbovalke, ki jo imam, ostanem v domačem okolju, dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja, ohranim neko svojo zasebnost, intimnost...to je največ vredno. Pa boljše je vse, glede druženja in stikov, lahko imaš obiske, prijatelje tu, če pa več nisi doma, se pa to vse spremeni...Pa tudi na splošno, je ta pomoč super organizirana, kvalitetna storitev, učinkovita, se popolnoma prilagodi posamezniku, njegovim težavam oziroma potrebam, se mu spiše tak načrt, res, vse se da z oskrbovalko zmenit, se ti prilagodijo, za vse poskrbijo, res gre za kompletno oskrbo.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Jaz osebno ne, imam vse, je dovolj.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Jaz osebno ne, jaz to tako ali tako sama grem, se udeležujem dogodkov, si zapolnim čas.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Ne, nisem osamljena. Jaz se itak ful družim, imam tega dovolj, meni še premalo časa ostane. Mogoče bi bilo pa to za kake starejše, ki ne gredo od hiše, zelo koristno.

Vas je strah prihodnosti?

Ne, ni me strah.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete?

Mislim, da bi tu moral biti še bolj poudarek na individualnih potrebah, pa da se vse individualno prilagodi točno posamezniku, v tej smeri bi se še dalo kaj gradit, razvijat to pomoč, tu jaz vidim kvaliteto. In na začetku da se vodi specifičen pogovor z uporabnikom o tem, kaj dejansko potrebuje, na kakšen način naj se izvaja, to je bistvo, da se sestavi res specifičen osebni paket, storitve ki v resnici odgovarjajo potrebam nekoga. Ker uporabnikov je ful dosti in vsak ima tako zelo svoje, individualne specifične potrebe, da je težko na splošno...Pa na primer, prav bi bilo, pri teh storitvah, da oni vsake toliko malo preverijo zadovoljstvo, da vodja na primer, malo »potipaj« uporabnike, saj ne rabi hodit na dom, mogoče telefonsko samo, pa vpraša kako je, ste zadovoljni s tem pa onim, je kaj narobe, povejte mi...na kake 3 mesece na primer en tak pogovor, ali pa obisk v kakšnih težjih primerih, ker s tem poskrbiš za kvaliteto, en nivo storitev. Pa da bi se ta pomoč na domu tudi

povezovala s centri za starejše, pa z drugimi strokovnimi službami, ki morajo med sabo sodelovati kot ena mreža. Pa tudi sodelovanje s svojci, evo, to je tudi važno, saj so socialne mreže zelo pomembne, in tam kjer je malo socialnih stikov, tam je treba to ohranjati ali vzpostaviti na novo, predvsem pa opaziti to stisko pri človeku.

Kakšnih storitev bi si želeli več?

Jaz mislim, da bi marsikdo, sploh pa starejši, potrebovali več druženja, pogovor, to je dandanes važno, da se ti nekdo posveti, svoj čas pa da te posluša, saj je tak hiter tempo življenja, in ta potreba po druženju je marsikdaj spregledana, predvsem nekje v zakotnih, oddaljenih vasicah so sigurno kaki stari ljudje zelo osamljeni. Mladi bi se lahko tu bolj aktivirali, npr. preživljali čas z uporabniki, jim pomagali pri kakih hišnih opravilih, spremljali pri osebnih opravkih ali pa ko imaš kake obveznosti. Ali pa peljali ven z vozičkom na sprehode pa take stvari, saj oskrbovalkam lahko zmanjka časa za to... Ali pa da bi pomoč vključevala še npr. nočitev oskrbovalke, eno varovanje ali pomoč ponoči, potem bi bilo pa res čisto vse.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Ja, ja poznam, spremljam to tematiko. Veliko je vsega, domovi, pa oskrbovana stanovanja...

Kakšno je vaše mnenje o njih?

Lahko povem za dom starejših... To je vse lepo in prav, ampak velikokrat je problem finančno, vse se nanaša na denar, tu se pa potem zatakne... ker je kriza, ljudje starejši nimajo dovolj denarja, potem pa za marsikoga to ni dostopno, čeprav bi potreboval... cene domov so previsoke. Pa tudi mislim, da si večina starih ljudi ne želi iti v dom, ampak bi raje ostala doma, doma je le doma... Joj, meni ti domovi... tam vsi skupaj jejo, pa ta njihov red pa vse na uro, nimaš občutka svobode, da bi živel po svoje, pa naj še imaš enega takšnega v sobi, da se ne razumeš z njim, pa ga moraš prenašati... to jaz ne bi mogla.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Zame, zdaj ko sem še v takem stanju pri teh letih, le to kar imam, pomoč na domu, drugo ne pride v poštev.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Zdaj sploh ne, ni šans. Pa tudi sicer ne.

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje (hude bolezni)?

Samo v primeru hude bolezni. Saj potem sem pa že raje tam, kot pa tu doma sama, pa da bi bila polulana in pokakana, če nič več ne bi mogla sama.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 4

Starost: 70 let Spol: Ž Stan, družina: samska, nima otrok

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 1 leto

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

Živim sama, v bloku v Murski Soboti. Poročena nisem bila, nimam otrok. Jaz imam sorodnike, imam brata, sestro in nečaka, oni mi stojijo ob strani, so največ ob meni. Pa imam oskrbovalko vsak dan tu, to je tudi moj socialni stik.

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Nečak, ki je star 40 let, on mi je najbolj blizu. Veste, jaz sem vedno zanj skrbela, saj je njemu pred šestimi leti umrla mama, in sem jaz potem vsa ta leta zanj skrbela. On živi na Goričkem, kakšnih 11 km od tu. Jaz sem se prej, ko sem bila zdrava vsak dan vozila k njemu na Goričko in mu pomagala delati na kmetiji, potem pa se je meni naglo poslabšalo zdravje in se je to vse spremenilo. In nečak pride zdaj vsak dan sem, midva imava skupaj kosilo. Potem brat mi pride na obisk večkrat na teden.

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Dosti mi napravijo moji domači. Zdravila mi prinese brat, pa pleničke mi moji prinesejo. Nečak mi gre v trgovino, mi napravi večje nakupe, jaz mu dam seznam kaj vse rabim. Brat in nečak mi tu po stanovanju napravita, kar ju prosim. Nečak mi npr. posodo od kosila opere, ko se najeja. Pomaga mi na posteljo, z vozička. Brat mi pa čisti s sesalcem in tla gor pobriše, okna mi tudi počisti in sveže zavese da gor. Pa perilo oprano mi ven obesi. Za vsa taka hišna opravila imam njiju. In pa brat mi hodi na banko, le dva računa mi gre plačat, sem ga za to pooblastila, ostale vse račune pa imam preko trajnika.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Ne, saj pa na njih se lahko zanesem, mi vse pomagajo.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

S sosedi smo si dobri, a jaz sem vsakršno njihovo pomoč odklonila. Saj pridejo na obisk, to ja, saj imata dve moj ključ od stanovanja, a brez vsakršne pomoči, tako sem želela. To ne, saj ne moreš pričakovati pomoči od takšnih, ki ne vedo s tem delati, se ne razumejo v mojo situacijo, moje stanje, to ni nobeno delo.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Ne morem več hoditi, meni je od pasu navzdol celotni del telesa odpovedal. In to ne postopoma, skoraj v trenutku, kar naenkrat je prišlo. In sem od takrat na vozičku. Noge me enostavno ne držijo v kolenih. So mi vse možne raziskave delali v bolnici. Pa odvajanje vode in blata mi je odpovedalo, ne morem tega nič nadzirat, ta inkontinenca, to je hudo. Mene so že v bolnici takoj dali v plenice, ker mi je voda nonstop tekla in blato nonstop šlo, nisem mogla več to nadzorovati in sem jaz tako ostala. Zdravniki so domnevali, da se mi je mogla zgoditi ena rahla kap na hrbtenico in medenico, ker meni je vse od pasu dol udarilo. Roke imam jaz dobre, so ostale zdrave, to sem hvaležna, ker si lahko z njimi hvala bogu vse naredim. Ker če pa rok nimaš, si pa res siromak.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek?

Veste, jaz sem enostavno nenadoma brez nog ostala, nisem mogla več iti. Sem bila pol leta v bolnici, med težkimi bolniki ležala in so mi raziskovali, od česa mi je to prišlo. Sem bila na nevrologiji, tam so taki, ki jih zadane kap, res med težkimi bolniki. Veste kako mi je to prišlo, enostavno me je iznenada začelo boleti v medenici, v križu in sem čutila, da mi noge odpovedujejo. Bilo je ravno, ko je bil nečak na obisku, sva se najedla, pa grem od mize in kar naenkrat sem dobila mlahave noge in mi začne voda teči. Sem si pa takrat mislila, da bo to hitro minilo, da je nekaj prehodnega. No, potem sem pa šla k moji osebni zdravnici, ki me je dala na krvne preiskave in so bili izvidi vse v redu. Meni pa ni bilo dobro, noge so mi odpovedale in začela mi je voda uhajati. Vse so me preslikali, glavo, hrbtenico so mi štirikrat slikali in nič odkrili. In to se je vse meni poslabšalo v enem slabem mesecu, strašno, ni za povedat. Sem bila potem 6 mesecev neprekinjeno v bolnici, lani decembra sem prišla domov. Sem imela vse možne preiskave, pa z enega oddelka na drugega, pa v Mariboru v bolnici sem bila dolgo. Zdravniki domnevajo, da se mi je mogla zgoditi ena rahla kap na hrbtenico in medenico, ker meni je vse od pasu dol udarilo. In od takrat sem jaz tako ostala... niso mi mogli nič ugotoviti, niso mi rekli, da ne bom hodila in niso rekli da bom hodila, potreben je čas. Sicer lahko povem, da se mi izboljšuje, saj jaz od lani od pasu navzdol in nog sploh nisem nič čutila, kot da bi bila lesena. Saj tam v bolnici so takoj začeli z mano delati fizioterapijo, me začeli postavljati na noge, a nisem mogla. Nisem mogla hoditi s tistimi hojicami, potem so me pa na voziček dali.

Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Za to pomoč na domu sem izvedela v bolnici. Najprej so mi oni dom predlagali, a sem odklonila. Jaz res ne morem živeti še med temi ljudmi v domu, ne morem. Tega jaz nebi prenesla, psihično bi me to uničilo. No, to pomoč mi je potem zrihtal socialni delavec B. v bolnici. On je prišel k meni na oddelek, kjer sem ležala takrat, na infekcijskem in sva se midva vse o tem pogovorila. Jaz sem mu rekla, da so mi zdravniki rekli da lahko grem zdaj domov, in potem mi je on to pomoč, socialno oskrbovalko zrihtal. Jaz ga nisem vprašala za ceno ene ure te pomoči, saj sem vedela da to nujno potrebujem, da mi mora nekdo priti domov pomagat, ker jaz v dom ne grem, na dom nisem jaz niti pomislila nikdar. In on je potem to zame urejal na centru za socialno delo, pri tej gospe šefici V., tam me je dal zapisati, in od prvega dne, ko sem prišla iz bolnice domov, sem že prejela doma to pomoč socialne oskrbovalke. Veste, prej sem pa jaz bila vedno samostojna, popolnoma sama skrbela zase. Vsak dan sem se peljala 11 km na Goričko, tam sva do večera vse delala z nečakom in sem potem samo spat prihajala domov.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Pri meni niso finance vplivale na to izbiro, saj sem jaz vedela, da v dom ne grem, o tem ni govora in da bom izbrala oskrbo doma. In hvala bogu, da si jo lahko plačujem. Jaz sem namreč delala 40 let, imela sem le 6 dni bolniške v tem času in sem bila zdrava, da sem lahko tako dolgo delala ter se mi to tudi pri penziji pozna. Mene na mesec ta oskrba plus kosilo pride okoli 500 evrov in to moraš imeti pripravljeno. Stanovanje pa imam hvala bogu svoje, tako da nekako mi gre ven to.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

Socialne oskrbovalke mi hodijo trikrat na dan, zjutraj, opoldne in zvečer. Tudi za vikende in praznike mi hodijo enako, isti termin, zjutraj, opoldne, zvečer. Zvečer mi pride tam okoli šestih, sedmih, tako da sem njena zadnja in me porihita, zamenjave plenico, skratka oskrbi me za pred spanjem, da nisem umazana. Jaz prejemam to pomoč vsak dan, in sicer dve uri na dan, eno uro zjutraj, pol ure opoldne, pol ure zvečer. V glavnem je to nega. No, zjutraj mi tudi smeti odnese in perilo ven obesi na balkon, za drugo pa ni več časa niti. One mi ne čistijo prostorov, to mi vse brat naredi, s sesalcem in gor pobriše. Mi pa ona počisti ta voziček. No, v glavnem mi one mi delajo osebno nego, umijejo me, pomagajo mi preobleči se, glavo mi umivajo, plenice zamenjajo. Ponavadi mi pripravi zajtrk, saj so meni odsvetovali se preveč dajat na voziček zaradi te rane, da si je še bolj ne razdražim. Je pa tudi to, da se gre za en socialni stik, pogovor, odnos...tudi to je važno, ko je človek vezan le na posteljo in voziček vse dni, ne gre iz hiše. Če bi mi to kdaj kdo rekel, da bom jaz tako, eh...Patronažna mi pa hodi 3 x na teden, v ponedeljek, sredo in petek. Zelo dolgo so mi hodile vsakdan tudi za vikende, le zdaj kakšen en mesec je tako, da mi ne hodijo vsak dan. Patronažna mi hodi, ker imam rano na hrbtu in mi delajo prevezo. To patronažno službo mi je zdravnik naročil. Potem kosilo, to mi pa iz doma mi vozijo vsak dan. Imajo ključ in mi prinesejo gor in to dostavo plačam 50 centov, kar se mi ne zdi dosti. Tako da sem glede tega preskrbljena.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Največ mi pomeni pomoč pri moji osebni negi, pri mojih osnovnih dnevnihih potrebah, umivanje, menjavanje plenice, oblačenje, da sem čista in urejena.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Ja, ja, zelo, vsak posameznik si izbere tisto pomoč, ki jo potrebuje. Oni to vse tako prilagodijo, kot tebi paše, to pa zares. Tisto kar potrebuješ dobiš, za nič nisi prikrajšan.

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Jaz sem se že tam v bolnici sama umivala. In zdaj doma se jaz sama umivam, ampak mi one pomagajo. Jaz tu potrebujem njihovo pomoč, ker bi sama zelo namučila in porabila veliko časa. Jaz si sama tudi lahko zamenjam pleničko, ker so me to učili, a mi je bolj težko in preveč dosti časa terja. Imam pa veliko rano proti medenici in tega ne vidim, zato raje prepustim to njim. Sicer si pa lahko še zajtrk sama pripravim, na primer jajca si spečem sama, kapučino, kavo, čaj si skuham, kaj malega si za večerjo pripravim, posodo operem za sabo, saj se toliko lahko nagnem preko. Pa sama dam pral v pralni stroj, ona mi pa ven obesi. Jaz še lahko sama tudi posesam, sem že večkrat sesala na vozičku. Sicer mi pa to brat največkrat opravi.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Zjutraj se zbudim in čakam oskrbovalko da mi pride. Potem pa odvisno od dneva, mi pride patronažna trikrat na teden, mi ta dela prevezo. Ker imam veliko rano na hrbtu. Vsak dan že zjutraj pride moja oskrbovalka. Midve se potem umijeve, preoblečeve, zamenja mi plenico in mi pomaga na voziček. Potem imam jaz zajtrk, mi ona kaj pripravi in se malo pogovarjave. Saj midve sva si dobri in jaz ji marsikaj povem. Potem pa čakam da mi pred poldnevom pripeljejo kosilo. Ponavadi imava kosilo skupaj z nečakom, on sem pride, se še malo pogovarjava in on pospravi posodo. Opoldne pride spet oskrbovalka, je kakšne pol ure pri meni, delave osebno nego, me počisti, umije. In zvečer mi pride ona še enkrat, tam okoli šestih sedmih, sem njihova zadnja. Drugače pa jaz rada televizijo gledam, dosti jo gledam in časopise berem. Počasi bom že vse risanke znala na pamet, jih zelo rada gledam dopoldan. In pa obiskov imam jaz dosti, še preveč včasih. Meni ni nikoli dolgčas. Dan mi tako hitro odleti, je ponedeljek in je že spet petek, ne moreš verjet. Jaz sem celo življenje bila sama, sama

živela in sem navajena na en svoj mir, potrebujem čas zase. Jaz tega ne prenesem, da bi mi nekdo cel dan nad mano visel. Jaz včasih rada samo počivam, opazujem skozi okno, se česa spominjam, včasih se pa uležem in samo v luft gledam. Pa potem berem kar želim in kadar mi zapaše. In pa križanke moram vsak dan rešit. To pa obvezno. Tu nimaš kaj. Pa rada gledam oddajo dobro jutro na TV Slovenija, imajo vsak dan nove zanimive teme. Jaz delam tudi telovadbo, tu delam te moje vaje za razgibavanje in obračanje. Poleg tega pa je že to velik plus, da se jaz tu na vozičku lahko dvignem, ker mi dajo to desko pod mene in z nogami tako vadim, eno nogo lahko dvignem, drugo pa si moram pomagati. Jaz ne grem ven z vozičkom, ker nimamo lifta v bloku, to je še tak starejši blok. Pa tudi tukaj ven pred blok jaz ne bi šla, niti pod razno. Drugače bi pa mene moji lahko odpeljali na Goričko in bi bila tam zunaj.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Predvsem kot pomoč pri moji osebni negi in higieni, pomoč pri osnovnih življenjskih dnevnih potrebah. To je mene res rešilo, ta pomoč me je rešila v tem smislu, da mi ni bilo treba v dom, da sem lahko na svojem domu in da bom šele kdaj kasneje razmišljala o odhodu v dom, če bi se mi zelo poslabšalo. In pa veste kaj, meni ta pomoč zelo olajša življenje in tudi moje domače razbremenijo, da ni vse na njih. Oskrbovalka, kot človek, ki z mano to vse dela, pa lahko rečem je postala važna oseba v mojem življenju, ker sem odvisna od njih, zato. Je pa ta pomoč res dobro organizirana, kvalitetno delajo, tu nimaš kaj. Kar potrebuješ, ti naredijo.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Dosti mi pomeni da imam dober odnos- da se razumemo, to je važno, saj le prihajajo k meni v moj dom. In pa spoštovanje, to mi je važno, ima en spoštljiv odnos do mene. In jaz sem si tako domača z njo, že od začetka, kot da bi se že ne vem kako dolgo poznale. Meni je super, zelo dobro se razumemo, če mi pa kaj ne paše pa ji tudi povem ker jaz sem za odkrite odnose in mi ne zameri, še nobena mi ni, so še rade, ker to pripomore k izboljšanju. Skratka, zelo domač odnos, midve se pogovarjave čisto po domače, to doživljam enako kot z družinskim članom, se mi že zdi kot del moje družine ali sorodnica, res. Imamo tudi en zaupljiv odnos, jaz sem zaupljiva v njih, saj one so le uslužbenke javne službe, preko centra. One vedo kaj je njihovo delo, naloge, kaj naj naredijo. In jaz sem jim vsem zaupala ključne od stanovanja, da mi lahko pridejo notri.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Ne, ne, nisem. Bila sem srečna, da so prišle, saj sem potrebovala pomoč, so mi zelo pomagale. In jaz sem že takoj na začetku z njimi vzpostavila dober odnos, sem se spustila v pogovor z njimi in že po nekaj obiskih smo si bile zelo domače.

Vas moti menjava oskrbovalk?

V začetku so se mi precej menjavale in me je to zelo motilo, zato sem šefico V. prosila izrecno za oskrbovalko O., če bi mi lahko samo ona hodila, no, bi bila stalna oskrbovalka, saj vem da so dopusti in nadomeščanja, jaz to razumem...

Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Nič posebnega, se z vsemi razumem, vse so dobre, ampak vseeno najbolj komaj čakam mojo O. da mi pride, nanjo sem najbolj navezana, navajena sem na njo...pa eno zaupanje se ustvari, bolj čustveno se povežeš, če ti samo ena hodi, in to tudi vpliva na samo delo, bolj kvalitetno opravljeno, saj ne pravim da tega pri drugih ni, a je že prednost zame velika, če ti imaš eno stalno, to vsekakor, ima že izkušnjo kako pa kaj delati z mano, ker vsak ima nekaj po svoje...Pa se lažje vse zmeniš, od enega obiska do drugega, kaj za napraviti, zrihtati.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

Odgovarja mi. Tako kot smo zmenjeni, trikrat na dan mi pridejo.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soddločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Mi smo se to že na začetku vse zmenili in vse poteka v tem časovnem okviru, one se tega držijo.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Zelo sem zadovoljna.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Je strokovno podkovana, zna s takšnimi kot sem jaz delati, spoštljiva, pridna, delovna. In potrpežljiva...ker s takimi bolniki ni enostavno delati, moraš biti za to...Ona je hitra in dobro napravi... Lahko ji zaupam, tudi to je pomembno. Jaz najbolj cenim to, kar mi naredijo, delajo z mano, ta kompletna oskrba, nega. Kar jaz potrebujem, mi one naredijo in potem še vprašajo če še kaj rabim in rečem, ne hvala, mi imamo zelo korekten, spoštljiv odnos.

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja, zelo.

Imate zaupanje vanjo?

Ja, to pa ja. In jaz vem, da to, kar se dogaja tu, med temi stenami, kar si poveve ali delave, da to ne bo šlo dalje, ne bo razlagala drugim.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Zelo dobro. Ona me pokliče, jaz imam njeno številko, lahko pokličem, če kaj rabim. Imamo zelo korekten odnos.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Ja.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ja.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Jaz sem zadovoljna s ceno. Cena je takšna kot je, ni mi previsoka, ker vem da moram plačati. Pa več ur tudi ne bi imela, četudi bi bila cena nižja, ker ne potrebujem, saj mi v tem času vse naredijo. In če bi jih v tem času, ki mi pripada, prosila, da mi naj kaj npr. počistijo, bi mi tudi to. Tako da ni problema. Veste, jaz vem da to potrebujem, brez te pomoči ne bi mogla, in zato pravim, da cena kakšna je, jo sprejemem in hvala bogu si lahko plačam. Jaz sem srečna, da sem lahko ostala doma, to mi največ pomeni.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Slabosti jaz ne vidim nobene, ampak kvečjemu samo prednosti tega. Največja prednost je, da lahko človek ostane doma, na svojem domu, v krogu domačih, da ti ni treba iti v dom. Ker tako lahko potem vodiš svoje življenje na podoben način kot prej, kot si ga vedno poznal, tu si navajen na vse, mi pridejo moji sem kadarkoli, če pa moraš v popolnoma novo okolje, je pa to druga pesem, takšne spremembe je pri teh letih težko prenesti. Pa naj te doleti da si še zelo bolan, to je kruto. Tu doma pa le imaš eno svoje zasebno življenje, eno zasebnost, nihče se ti ne vtika, eno svobodo, delaš po svoje kar želiš, tu ni primerjave z domom. Zelo velika prednost je tudi to, da se one posvetijo samo tebi, tvojim potrebam in se vse da z njimi zmenit, nič ti ne manjka.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Eh, ne, ne rabim nič.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Ne, ne bi. Jaz imam zadosti svojih, ki mi pridejo. Pa veste kako je, zdaj dokler mi bo tako uhajala voda non stop in blato non stop šlo, se jaz ne morem družiti, saj razumete. Težko je to, ne morem nadzirati odvajanja in to je le en vonj, duh, ne bi se še spuščala v to. Če bi se mi pa stanje popravilo, je pa to drugo. In jaz imam upanje, da se mi bo toliko popravilo, da bom lahko prišla dol po stopnicah, potem pa lahko grem marsikam. To, da bi pa kdo k meni hodil, kakšni prostovoljci, tega pa ne potrebujem, niti si ne želim, imam čisto dovolj stikov in svojih obiskov.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosedje, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Ne, ne počutim se osamljeno, imam včasih še preveč obiskov. Tak da že komaj čakam tisti svoj mir. Pa saj imam vsak dan trikrat tudi oskrbovalko tu, in pa zvečer sem njena zadnja in se midve potem še pogovarjave.

Vas je strah prihodnosti?

Ne, ni me strah, ker jaz nisem strahopetna, niti paničar po naravi. Kar pride, pač pride. Jaz bom to pomoč na domu obdržala tako dolgo verjetno,, kako dolgo bom živa. Veste kaj, jaz si nekako pri sebi mislim, to se bo meni to popravilo, samo sčasoma. Jaz si želim da bom hodila, s tem živim, jaz imam trdno upanje.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?

Ne, nimam nič, jaz sem z vsem zelo zadovoljna.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Poznam domove za starejše, oskrbovana stanovanja. Slišala sem za to pomoč, varovanje na daljavo, da imaš nek gumb, ki ga stisneš v primeru stiske, nuje. Spremljam te stvari, to dosti govorijo o tem.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

O domu?.. Joj, jaz res ne morem živeti še med temi ljudmi v domu, ne morem, jaz ne morem. Tega jaz ne bi prenesla, psihično bi me to uničilo, to bi strašno slabo vplivalo name, na moje zdravje, psiho ...saj jaz sem vedno bila aktivna, vedno med mladimi ljudmi v službi..tam pa sami stari ljudje skupaj. Ah, iti v dom, to bi bila preveč korenita sprememba življenja zame. Da bi jaz to domače okolje in poznano življenje pustila za sabo in šla tja živet, to bi bilo zame grozno. Pa veste kaj, ta smrt, to umiranje ljudi, ki je prisotno tam, to je pač dejstvo, tega ne bi prenesla, en strah dobiš... Pa še to je, tam je en red, disciplina, komanda, zdaj na uro vstati, na uro zajtrk, na uro telovadba. Vse je na njihovo komando, tam več enostavno nisi sam svoj šef. Jaz sem obiskovala eno prijateljico v domu in potem prideš na primer na obisk in jo ravno zmotiš med delovno teorijo. Ona je bila tu iz mojega bloka in je morala v dom, in ko sem hodila tja k njej, vam povem, da mi je tako hudo bilo, že ko sem tista težka vrata odprla, pa ta stara stavba, in ta vonj tam, vse mi je bilo strašno. Midve sve se obe tam tako jokale, tudi njej je bilo grozno tam.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Meni nobena. Ta pomoč, ki jo imam mi, odgovarja.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare? (Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje, hude bolezni?)

Na dom nisem niti pomislila nikdar. In ne bi jaz šla v dom, absolutno v dom šla ne bi! Veste, to je le zdaj moje privatno življenje doma, četudi mi hodijo oskrbovalke in patronažna sem, vseeno sem ohranila kolikor se le da svoj način življenja. Saj veste, meni so že v bolnici zdravniki predlagali dom za stare, pa nisem bila za to, nisem želela sprejeti. To nikakor ne pride v poštev. Jaz sem dosti bila po bolnicah in to med temi težkimi, trpečimi bolniki in to vse videla, in veste, težko je meni še zaenkrat med tistimi ljudmi v domu živeti. Sem rekla tistemu socialnemu delavcu v bolnici, da sem jaz že dolgo v bolnici in to skoz med težko bolnimi in starimi ljudmi, sem mu rekla jaz ne mrzim starih ljudi saj tudi sam nisem več mlada, a jaz še res ne morem živeti med temi ljudmi. Sem bolničarju v bolnici rekla, ko me je vprašal v kateri dom bom šla, da ne grem v dom, da bom šla domov in če ne bom mogla hoditi, se bom pa kotalila po mojem stanovanju. Jaz mislim obdržati to pomoč do konca!

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 5

Starost: 65 Spol: Ž Stan, družina: samska, brez otrok

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 10 let

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

Živim v Budincih, z mamo, ona je stara 89 let, midve sve sami. Drugače pa imave ene sorodnike, ki pridejo včasih sem, oni so tam v Otovcih. Pa soseda pride kaj sem..A tu smo mi, kot vidite, bolj na samem, bogu za hrbtom, bi eni rekli, je teh par hišic, ki smo tu. Večino časa sva midve sami, jaz se nisem nikoli oženila, svojih otrok nimam...

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo? Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

No, take bližnje rodbine midve nimave, ki bi naju obiskovala...No, ta najina daljna rodbina ne pride dosti sem, ker imajo velike kmetije, pa živino in imajo vedno veliko dela. Potem pa imave še od brata, ki je že umrl, njegova partnerica ima deset otrok, in ti pridejo tu pa tam k nama, niso zelo blizu naju doma. Včeraj so glih bili tu, so nama drva žagali, razsekali, pospravili. Oni pridejo da nama pokosijo. Saj včasih je še mama ročno kosila travo, zdaj pa več ne more. Mama, ona tudi več nič dosti ne zmore, a kaj malega še lahko, dobro je, da mi pomaga pri umivanju pa ko si lase perem, tu mi prav pride, saj to preveč dolgo traja in sama bi se jaz težko, pa pri oblačenju.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Eh, to ne moreve čakati, saj nimave take bližnje rodbine, brat, ki je tu živel, je umrl...

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Dobri smo si z sosedi. Ampak njih ne prosive, saj jih ni doma, so v službah, pa ena babica tu poleg je še, 80 let je stara, a težko hodi in ne more priti. Tukaj mi bolj na samem živimo, ni nas dosti tu.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Bila sem stara dve leti, ko sem zbolela za otroško paralizo in mi je pustilo velike posledice. Sestrična je isto tak bolna bila, ne vem če je to dedno v naši rodbini. To desno roko mi je tako prizadelo, imam posledice, ne morem z njo nič in sem potem vse z levo delala, sem se tak naučila. In noga mi je dva cm krajša, a sem jaz vedno lahko dosti hodila. Saj v začetku sem bila še dobra. Smo imeli doma vsega, za delat pa to, sem še lahko hodila in vse delala. In so rekli, da bi me nekam v šolo dali, pa ni bilo nič iz tega. In sem tako doma bila skoz jaz. Brat in polbrat sta še tu živela, tako da nisem bila sama. Smo vsi pomalem delali tu. Potem sem padla pa sem si kolk zlomila, in še nogo sem si poškodovala kasneje. Bila sem operirana in dolgo v bolnici, pa kasneje po zdraviliščih. Hodim z berglo, saj bi imela dve bergli za hoditi, ali kaj ko mi ta druga roka ne služi, je bolna in zato imam le eno berglo. Hrbtenica se mi tudi zelo krivi, to je težka revma. Pa vse mogoče bolezni imam še zdaj na stara leta. Kolena in noge me precej bolijo. In križ me boli, hrbtenica. Včasih me pa prav vse boli. Najhuje, ko je slabo vreme, takrat bi včasih najraje bil, da te več nebi bilo.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek?

Jaz že deset let že prejemam to pomoč, tistega časa je bila mama še v Murski Soboti, jaz pa sem tu živela z bratom, no polbratom. Joj, potem pa je tako prišlo, da je on preminil. Joj, preveč ga pogrešam, on mi zelo manjka tu pri hiši. Veste, midva sva vse skupaj delala, fajn sva živela in če bi on še živel, jaz nikoli ne rabila te pomoči. Ko pa je brat umrl, pa jaz nisem več mogla tak sama biti in skrbeti za sebe, saj sem bila na kolke operirana in sem potem potrebovala to pomoč, saj mama je že tudi zelo stara in se ne moren samo na njo zanašati, eh, midve sve obe bolj ubogi. Joj, kako uboga sem bila jaz, saj sem padla tu in sem si kolk zlomila, in še nogo sem si poškodovala kasneje, nisem mogla hodit. Mama se je pa sem k meni preselila pred letom in pol, ko je tudi brat v Murski Soboti umrl. Saj je ona prišla na obisk večkrat, ampak v glavnem sem bila tu sama, dokler se ni ona sem preselila. No, vsak dan je en prijatelj moj, sosed tu blizu, prišel k meni. Midva sva si bila zelo dobra, on mi je vse naredil. Jaz sem takrat bila na vozičku zaradi operacije kolkov in on me je vsakdan ven peljal, da sem bila malo na zraku. Mi smo tam pri stopnicah posebej preuredili, da smo lahko voziček peljali. Ker po stopnicah je težko šlo ven in notri. In jaz sem sedaj v tej hiši tu v pritličju, mama pa so tam poleg. Potem ko mi je brat umrl, je on še več hodil k meni. A na žalost je tudi on letos umrl, sem tako žalostna. Veste, on mi je bil preveč dober.

Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Jaz mislim, da so to oni sami predlagali in zrihtali, prišli so s socialnega, oni so takrat večkrat bili tu. Točno se več ne spomnim kako je to bilo, je že dolgo od tega...Drugim znancem tu v okoliških vaseh so tudi že hodile oskrbovalke, tak da sem jaz vedela za to..aja, in patronažna, ki je k meni hodila, mi je povedala za to in ona je tam v Soboti sprožila ta postopek, tako je bilo, ja. Potem so mi začeli kosila vozit, in ta oskrbovalka Jožica mi hodi zdaj že deset let.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

No, pa dobro je...jaz dobim okoli 370 evrov vse skupaj, imam nadomestilo za invalidnost in to pomoč jaz čisto nič ne plačam, sem oproščena tega ker sem 100- odstotni invalid. Tak da to sem zadovoljna, no, edino obrok, kosilo si plačam.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

Trikrat na teden nama J. pripelje kosilo, v ponedeljek, sredo in petek. Ampak, mi pa zdaj trenutno še hodi ena druga oskrbovalka L., ona je preko CSD in občine Šalovci. In ona nama zdaj celo več dela tukaj kot J. Tak da L. pride sem ostale dni, ko moja oskrbovalka J. ne hodi, to je v četrtek in torek. Drugače pa imam jaz to pomoč petkrat na teden, tako imamo zrihtano že od skoz, ona prihaja petkrat na teden, po 2 uri. Tako da je oskrbovalki J. zdaj lažje, ker ona ima zelo dosti strank in ji L. pripomore k delu. Ona mi največ napravi tu po hiši, okna umije, tla pobriše, pomete. In umazano posodo opere. Oblačila mi opere, pa ven obesi, zlika če treba. Pa iz drvarnice mi drva znoši v hišo. Vse se sproti dogovarjamo za delo, kako se kaže in kaj je potreba v tistem času. Potem ona mi gre v trgovino po hrano, ji dam denar, seznam živil, vedno mi napravi večje nakupe. Zdaj poleti rabive predvsem dosti pijače, to nama pol tiste veze plastenk kupi. J. mi tudi vložke in zdravila prinese, doktorca že ve kaj jemljem in samo recept napiše, ona pa vzame v lekarni in sem prinese. Dosti mi pomeni da mi časopis iz cerkve prinese, in npr. ko je oljna nedelja nama je prinesla oljno blagoslovljeno vejico sem in takšne stvari, vse sorte. Pa sveče nese za naju, če npr. kakšna rodbina umre. Pa na naš grob sveče odnese, zalije mačeha. Pa ona naju pelje kam, ko je treba...dobro smo si, se vse sorte pogovarjamo...

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Največ pomeni, da nama pripelje kosilo in vse ostalo, kar potrebujeve pri hiši, da naredi.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Ne vem. Včasih tudi ne...eh, ko si že enkrat tak star in bolan, ti je težko, kakorkoli...nekaterim zelo bolanim, ki so sami doma pa verjetno še bolj in je boljše če so v domu, saj ti tu vsega one ne morejo narediti, v tako kratkem času....No, nama je v redu, pa če kaj takoj ne zrihtamo, pa počaka, pa drugi dan...

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Nič ne delam, saj me vse boli po navadi. Jaz sem srečna, dokler sem še tak, da si še kaj sploh lahko sama napravim...saj se jaz sama umijem, oblečem, le da mi mama pomaga pri tem, ker mi je lažje in hitreje...saj so še večji siromaki od mene, ki vse na drugega čakajo, jaz pa le grem tu zunaj, kamor želim... Pa saj jaz kaj malega še skuham za naju obe, če je treba...

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Vstanem, nama skupaj z mamo nekaj za zajtrk naredim. Potem ona malo pospravi. Potem čakam oskrbovalko ali pa L., odvisno kateri dan v tednu je. Okoli poldneva pa čakam da nama pripeljejo kosilo, si midve to skupaj pojeve. Tisti dan, ko ne vozijo, pa si kaj malega sama skuham, ali jaz ali mama, odvisno kak se počutiva. Saj midve ne jeve dosti. Ko je pa oskrbovalka tu, se pa z njo pogovarjave, ji povem, kaj rabim da mi naredi. Kar jo prosim, ona mi vse naredi. Obe oskrbovalki, ki hodita, sta pridni. Pa se tudi peljemo skupaj z J. kam, naju pelje včasih na pokopališče, da na grobu rože posadimo, sveče prižgemo. Mi se veliko pogovarjamo ko je čas, tak da imave fajn družbo, ko ona pride. Včasih mi pride tudi patronažna sem in se pogovarjamo. Pa sosedu pride na obisk. Tak da nama ni dolgčas. Pa midve se skoz pogovarjave z mamo, to je dobro, da sve dve. Sicer pa jaz nič preveč ne delam, posedam tu zunaj pa na vrt grem malo pogledat. Jaz sem že stara in skoz bolna, lahko sem srečna da sem še na svetu.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

To nama je ena zlata vredna pomoč pri hiši, pri vsem...to najbolj. Pa da nama kosilo pripeljejo, to nama je tudi važno. Midve sve odvisne od njih. Ker ko si tak star pa bolan kot midve, si včasih več nič ne moreš sam zrihtati, pa nikamor priti. Ja, to mi dosti pomeni, da oni pridejo sem k nama domov, to je lepo, da one tak po hišah hodijo pa starim ljudem pomagajo, saj veste, vsaki stari človek je preveč rad doma...samo da ti ni treba od hiše iti...lepo čakave tukaj, da ona pride, nama naredi, pripelje.. Ona je meni pa nama obema v pomoč, saj zdaj njej, mami tudi ni treba toliko vsega delat, nima ona vse to na skrbi, saj je ona že tudi slaba.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Joj, velika pomoč! Ona nama toliko pomaga, obema. Zaradi tega, da one hodijo, je nama res dosti lažje v življenju, pa veste, jaz sem odvisna od njih, že komaj čakam vsak dan da pride, sem že navajena tako, ko je en čas ni, jo že pogrešave. Fajn je, da nekdo pride k nama, da imave družbo..se fajn razumemo, se vse sorte pogovorimo pa tak, saj pa ste videli kak je L. fajn. Pa tudi oskrbovalka J. je strašno v redu, jaz jo imam tako rada...

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Ne.

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Ne, nič ne moti, glavno da pride ena. Pa saj se ne menjavajo dosti, razen ko ima J. dopust, potem pride druga. Pa vse so nama vrede, res, midve se z vsako lepo razumeve.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

Včasih bolj, včasih manj, kak ji gre ven, tak pride. Nama odgovarja večinoma, saj pride dopoldne, nama paše to.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Ne, midve tu nimave nič, one si to same razpored naredijo, ker ima dosti strank. Pa če kakšen dan ne more tako dolgo biti pri nama in ji delo še ostane, se zmenimo da to drugič opravi, in je delo narejeno. Mi se to vse dogovorimo. Midve to razumeve, da to ni tak enostavno, so težave pri tem.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Zelo.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Da je pridna, delavna zelo, prijazna. Poštena ženska. Ona se tako lepo pogovarja z nama, pa vedno nasmejana... mi si vse sorte povemo, se pohecamo, pa kaj novega izvemo... Pa vse nama naredi, to je nama najbolj važno. Nič me ne moti.

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja, ja.

Imate zaupanje vanjo?

Ja, saj mi se že zelo dolgo poznamo, in se razumemo.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne, to pa ne.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Dobro je. Lahko bi naju edino večkrat kaj prišla pogledat sem, to bi nama fajn bilo, da se tako osebno vidimo, a verjetno bolj tam po mestu hodijo, mi smo preveč oddaljeni od Sobote.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Eh, pa midve jim nič ne govorive, saj jih tudi ni sem, da bi kaj povedale..oni to imajo vse svoj sistem, po svojih »regulah«.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Eh, pa mi smo tukaj preveč daleč, preveč oddaljeni...to oni tam v centru, v mestu vse bolj znajo, so bolj na tekočem, kot mi tukaj..

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Ne, jaz to nič ne plačam, sem oproščena tega ker sem 100- odstotni invalid. Tak da to sem zadovoljna, no, edino obrok, kosilo si plačam. To sem zelo zadovoljna.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Ne vem, kaj pa jaz vem...no, lahko bi naju edino kaj več sem prišli pogledat, obiskat, oni, ki imajo to čez tam v Soboti, da bi bile bolj na tekočem, izvedele kaj se dogaja tam, saj nama pošiljajo pošto, ampak boljše bi bilo, če bi tudi sem kaj prišli...saj je zelo prijazna ta šefica. Drugače pa vse preveč dobro, nama so oskrbovalke zelo dobre, vse kar jo prosiš, ti vse zrihta, to pa res. Pa dobro, da mi ni treba nič plačati to.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Pa, to ne bi bilo slabo, dodatna pomoč nama ni nikdar odveč...midve se ne bi branili kakršnekoli pomoči, vse sorte je za napraviti pri hiši pa zunaj. Z drvmi je delo, nama jih treba žagat pa zložiti.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Ja, fajn bi bilo, a to si niti ne predstavljam, da bi to kdo prišel. Eh, kdo bi pa prišel sem, saj nihče nima časa za to pa daleč je, ni takšnih mladih tu, pa vsi bi samo da bi jim dobro plačal. Fajn bi pa bilo, lahko bi nam kaj iz trgovine prinesli, pa tu pri hiši in okoli je delo, lahko bi pa samo tak prišli, se pogovarjali malo in družbo delali...

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Nisem osamljena, zdaj nama je dobro da sve še obe z mamo, nama nič ne manjka, no, če bi pa kdo k nama prišel iz vasi, kak naš človek domači, naju pogledat, pa tudi fajn.

Vas je strah prihodnosti?

Eh, jaz o tem nočem razmišljati že zdaj. Pa saj ne moreš nič pri tem. Glavno, da nama je zdaj dobro tak, saj sve še z mamo obe.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete?

Ne vem. Kaj naj povem...mogoče to, da ne bi bile one v takšni sili skoz, da bi imele več časa, se v miru usedle tu, se pogovarjale...one so preveč obremenjene, toliko teh ljudi imajo za obdelati, to za njih ni dobro, da morajo toliko vsega pri nekaterih napraviti...to bi jim morali malo rešiti, one to vse komaj zmorejo, naj bi jih več zraven zaposlili, to bi bilo treba, mlade nove zraven...

Kakšnih storitev bi si želeli več?

Ne vem, nič ni treba.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Pa ja, dom.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

O domu...Slabo, nič dobrega. Ni primerjave s tem če si doma, doma je za vsakega najboljšo, po moje. Pa da si koliko toliko zdrav, da lahko malo za sebe poskrbiš, potem še gre. Dom pa, eh... moja stara mati so bili v domu za ostarele tam in sem jih večkrat šla obiskat, a ko sem jih tam videla ležati kot v mrtvem imenu, sama sebi prepuščena, pa en kup težko bolanih starcev tam skupaj. Saj tiste sestre se pa itak ne zmenijo za njih. Ne vem, grozno mi je to tak ostalo, v meni. Jaz pravim, če si že tako bolan, da bi moral tja iti, potem tak dolgo ne boš, in si lahko tako bolan tudi doma, pa doma smrt počakaš, ne pa tam med tujimi ljudmi, meni je to hudo...pa to tam zraven gledati, kako umirajo, eden pa drugi..eh. Veste, kaj, ko si enkrat zelo bolan, je najboljšo da si doma, da te nihče niti ne vidi, kako odideš s tega sveta.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Nič, doma je najboljšo.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Ne, ne, v dom nikakor ne grem. Jaz sem že tako invalid, a tam so pa še stokrat slabši od mene. Jaz sploh ne bi šla tja, to vam ne morem razložiti niti vsega kaj si mislim o tem, preveč boli.

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje(hude bolezni)?

Eh, tega si sploh ne želim, bog ne daj, to se ne bo zgodilo. No, če drugače ne bi nikakor šlo in bi me drugi spakirali tja, ko nebi več zase vedela, kaj bi potem mogla jaz...A bi me preveč to potrla, tam bi bila jaz hitro fertik, bi me pobralo.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 6

Starost: 89 let Spol: M Stan, družina : vdovec, ima otroke

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 3 leta

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

V hiši, v Lončarovcih, sam živim tu. Jaz sem vdovec že 36 let. Imam dva sina, oba živita v Murski soboti v bloku. Pridejo mi na obisk, tak na dva tedna, ne vsak teden, ker je to preveč daleč. Če bi bliže bili, bi lahko bolj hodili, to pa zdaj stane, bencin je dragi. Drugače pa imam tu dobre sosede, se vidimo, se družimo.

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Snaha mi vsake toliko počisti, umije tla in kuhinjo, pa okna mi počisti, mi zlika. Snahi mi največ čistita. Pa naši me k zdravniku v Soboto peljejo, pa v trgovino pa vse kaj takega. Ali mi pa kupijo v oni že v trgovini. Pa položnice, tudi za to pomoč pride položnica iz doma Rakičan, to mi sin v Soboti plača, včasih sem pa to preko poštarja plačeval, zdaj mi ga pa več ni treba čakati.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Ne morem več želeli od njih, ker se je precej daleč sem voziti iz M. Sobote, to je drago, to stane...

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Pa dobre, zelo smo si dobri, dobro se razumemo, lahko jih prosim za pomoč, pomagajo mi karkoli, mi iz trgovine prinesejo pa vse...ni problema.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Vse je v redu, le srce mi malenkost peša. Zaradi tega sem že dvakrat bil v bolnici, na holterju in EKG. Drugače sem pa jaz dobro. Glavno je, da jaz lahko hodim, ker koliko je takšnih starih mojih let, ki več nič ne morejo, ne iti, ne jesti...jaz pa še to vse zmorem. To sem rad, da si še vse lahko sam naredim.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek?

Veste, jaz sem bil 7 mesecev v domu Rakičan, to je bilo pred tremi leti. V domu mi je bilo zelo v redu, super sem se počutil tam. Imel sem penzijo in še varstveni dodatek takrat. Ampak potem nisem mogel več biti tam. Samo 7 mesecev sem bil v domu, potem sem pa prišel domov, saj ni bilo več denarja za to plačevati. Veste, meni so ukinili ta varstveni dodatek. No, potem ko sem pa prišel iz doma domov, smo pa to pomoč na domu zrihtali, saj sem jaz že zelo dosti star, vidite in ne morem več vse tako kot nekdaj, in lahko imam to pomoč,.... Ampak veste, kako je meni bilo všeč tam v domu...vse mi je bilo všeč, ti razni dogodki, na telovadbo sem rad hodil... A kaj boš, če si ga pa ne morem privoščiti.

Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Ja, saj pa preko našega duhovnika. Jaz sem za to zvedel tam v sosednji vasi, v Središču, kjer sem šel do tega prijatelja, ki je to že imel povprašat, kako je s tem, s to pomočjo in mi je on rekel, da mu je to zrihtal domanjševski duhovnik Bezec. Potem sem šel pa do njega povprašat in mi je on to pomagal zrihtati na centru v Soboti. Pa so me prišli obiskat s socialnega, glede te pomoči in sem rekel, da bi rad imel. Saj veste, on kot duhovnik je hodil v dom, kjer sem jaz bil, večkrat na mesec in sva se že poznala od prej. Tako sem si prek njega tudi zrihtal, da jaz obrok ne plačam, da mi ga plačuje evangeličanska EHO Podpornica.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Ja, pa seveda, to je glavno! Jaz bi najbolj rad v dom šel, a ne morem zaradi denarja. Nimam tega denarja, to je težava. Premalo dobim, eh..kaj pa lahko s tem..

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

Nego, to sem jaz odklonil, ne rabim to. Najbolj se mi gre za to, da mi hrano, obrok nosijo...pa da nekdo pride k hiši vsak dan...Ona se tukaj malo usede ali pa zdaj poleti je zunaj lepo, malo posediva, se malo pogovorimo, se ji kaj potožim...če mi

kaj ne paše. Saj so zelo prijazne te ženske, nimam kaj povedati. Gospodinjsko pomoč nimam, one mi nič ne čistijo pa to. Ona pride, jesti prinese, posodo opere za sabo in odnese, kakšne pol ure je tu. Mi pa hodijo petkrat na teden, vsak dan mi pridejo.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Saj pravim, najbolj važno mi je, da mi one hrano prinesejo. Pa da je dobro jesti in čim več, sploh kakšen kos dobrega mesa (smeh).

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

To pa ne morem reči za posameznega, to ne bo držalo za čisto vsakega... zdaj če si zelo bolan pa le na postelji, potem to ne zadostuje, saj ti one ne morejo cel dan biti poleg, pa vse narediti, to ne gre...pa eni so preveč zahtevni, ljudje bi dandanes radi da se jih po rokah nosi...

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Meni one nič ne pomagajo pri umivanju pa to, to se jaz vse sam porihtam- umijem, oblečem. Veste kaj, dokler jaz lahko še sam hodim, tudi tu zunaj, pa da grem malo k sosedom, je meni dobro. Od leta 1977 sem vdovec. In od takrat, ko mi je žena umrla, si tukaj vse sam delam. Prej sem imel tudi svinje in krave, a sem vse opustil, vsega tega sem se naveličal. Tako da, jaz si še vse sam naredim, si kaj počistim, pospravim, operem si perilo, ven obesim. Za praznike in vikende, ko mi one ne hodijo, si sam kuham. Pa rad kuham, sem tako navajen. Veste, že prek 30 let si sam kuham, prej sem si še celo kruh pekel v krušni peči, zdaj šele zadnja leta kruh kupujem v trgovini, a ta ni tako dober kot tisti moj.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Meni ni nič dolgčas, jaz se znam zaposliti. Zjutraj vstanem, si naredim zajtrk, vzamem zdravila za krvni pritisk, potem berem časopis, malo poslušam radio. Potem mi sosed pride, in če je lepo vreme, sediva zunaj, se pogovarjava dolgo. Pred poldnevom pa že čakam, da mi pride oskrbovalka, da mi prinese hrano. Potem se pa z njo pogovarjava in čas hitro mine. Potem imam kosilo, potem pa grem tja dol v ograd, na ležalnik, se uležem in malo gledam okoli. Pa televizijo gledam, poročila pa kakšne zanimive oddaje, a ne tiste ljubezenske serije. Drugače pa, večkrat grem po vasi, če je kakšna prireditev, pa k gasilcem na njihove dogodke hodim, saj sem še vedno gasilec tudi. Ko kaj imajo, pridejo po mene z gasilskim avtom. Pa moji domači pridejo kaj k meni.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Ja, saj pa, meni je važno, da mi one hrano prinesejo, obrok kosila. Zato mi tudi hodijo.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

V redu, dobro se razumeva, z J. se dosti pogovarjava, fajna družba so te ženske.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Eh, ne. Kje pa...

Vas moti menjava oskrbovalk? Zakaj vas moti? (Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?)

Ja, pa ja ! Pa to glih ni v redu. Saj mi hodi ena iz Moravec, potem hodi še ena iz Gornjih Petrovec, in zdaj mi že dva tedna hodi ena iz Dolenec. Pa saj jih vse poznam, a če smo mi občina Moravci, kako da ne morejo to zrihtati tako, da bi mi skoz ena hodila iz Moravec, ta vražja njihova politika, da to ne zrihtajo, da mi ne bi hodile iz treh občin. Saj so vse oskrbovalke dobre, a naj bi samo ena iz Moravec hodila.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

Pa, včasih ne, to je glih težava, da mi različno nosijo...tam malo pred poldnevom je najboljša, če pridejo, saj mi potem ni treba segrevati hrane, če pa mi rano prinesejo ob desetih, si pa moram kasneje segrevati.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Saj vam pravim, da ne glih, tu mi ne moremo kaj...kak jim ven gre. Veste, zdaj mi nosijo iz Šalovec iz gostilne Pri Rudiju, prej so mi pa od Šiftarja iz Moravec nosile, in to spreminjanje mi nič ni všeč.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Sem zadovoljen.

Kaj najbolj cenite pri njej?

So prijazne, rade govorijo z mano, so zgovorne, se znajo fajn pogovarjati. Poštene ženske, res, pridne, nasmejane vedno, nimaš kaj.

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Pa ja...sem bil zdaj en čas nazaj tako žalosten, je bila obletnica ženinine smrti, in sem se slabo počutil, sem se malo potožil in ona me to vse razume.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Pa v redu je, zelo v redu sodelujemo, to je vse super... a lahko bi dali več na našo besedo.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

To je bolj tak tak...to, kar si mi mislimo, to njim ni glavno, oni to po svoje rihtajo, te stvari. Veste, edino to me moti, da ne hodi ena iz Moravec. Jaz bi to najraje šefici G. povedal, pa kaj smo mi tukaj drugorazredni v moravski občini, da nam iz Šalovec vozijo hrano, da nam ne morejo iz Moravec voziti, kot smo pogodbo naredili, saj imamo pogodbo z njimi. Kaj te gospe iz Moravec ne morejo priti? Zakaj je to tako, ne vem, saj sem že J. povedal o tem.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ja, če je kaj pomembnega.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Eh, pa ni dosti, ne zdi se mi dosti. In če so prazniki zmes, je pa še manj za plačati. Okoli 80 evrov plačam za to pomoč, obrok, hrano pa plača evangeličanska podpornica EHO. To položnico sem včasih plačeval preko poštarja, zdaj imam pa to tako urejeno, da mi sin v Soboti plača in mi ni več treba poštarja čakati.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Ja, saj to je super ta pomoč pa vse, prednosti so. Zdaj...kaj je pa slabega, je edino to, da se oskrbovalke toliko menjavajo in hodijo od različnih koncev, kot sva se že prej o tem pogovarjala...pa mi iz različnih mest vozijo hrano. To mi ni všeč.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Nič. Mi vse odgovarja, tako kot je.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Ne, ne. Meni je to tako vse v redu. Ne, potrebujem nič! Meni ni dolgčas.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosedje, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Meni ni dolgčas, eh, kje pa, da bi bil osamljen. Ne rabim druge družbe, saj se dosti družimo s sosedi, smo si zelo dobri.

Vas je strah prihodnosti?

Eh, jaz na to niti ne mislim. Ko Matilda pride, me itak redno useka, da ne bo nič potrebno več. Jaz si nikoli nisem mislil, da bom dočakal 90 let, nikoli. Sem hvaležen, da tako dolgo živim. Veste, bil sem 28 let star, ko sem doživel delno možgansko kap. Takrat še poročen nisem bil, zjutraj ko sem vstal in šel polagat živini, je vse nekaj narobe šlo, pa sva se z mamo prepirala, in mi je kar naenkrat slabo prišlo. Najprej mi je desna roka odpovedala, čisto mrtva je postala. Potem je prišel zdravnik R.P. iz Križevca, naš sosed je šel po njega s kolesom, in je prišel doktor, mi kri vzal. Veste, meni je udarilo na tisti del možganov, ki je za spomin in sem jaz spomin izgubil, za en čas. Nisem vedel več imena za posteljo povedat, pa da mi je mrzlo in bi se rad pokril, pa se nisem mogel več spomniti imena za odejo. No, na koncu se je potem tisti bolni del možganov, kjer je spomin, meni lepo pozdravil, obnovil in sem popolnoma okreval. In takrat, da bi jaz pomislil, da tako visoko starost doživim.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete?

Edino to me moti, da ne hodi ena iz Moravec, da različne hodijo. Jaz bi to najraje G. povedal, pa kaj smo mi tukaj res drugorazredni v moravski občini, da nam iz Šalovec vozijo hrano, da nam ne morejo iz Moravec voziti, kot smo pogodbo naredili, saj imamo pogodbo z njimi. Kaj te gospe iz Moravec ne morejo priti, sem to že oskrbovalki J. povedal. J. je super, midva se dosti pogovarjava. In tista ena oskrbovalka iz Petrovec, ki je tudi že bila pri meni, kako daleč se mora voziti, vse gor po vaseh, vse do Lucove, to je tak raztepen teren, to nimajo dobro zrihtano, ogromno časa izgubijo na cesti, to ni dobro organizirano, bi jaz rekel. To ne štima. Saj bi jih pa lahko več zaposlili teh žensk, to bi se morala država pobrigat, da bi jih bilo več.

Kakšnih storitev bi si želeli več?

Nič meni ni treba, za enkrat. Ampak veste kaj, za takšne stare, ki živijo skupaj z mladimi, bi pa lahko država tudi tako poskrbela, da bi mladi doma ostali in skrbeli za njih in bi za ta čas prejeli neko nadomestilo, saj tako ali tako je velika brezposelnost, pa majhne plače... Saj večina starih bi itak najraje, da bi domači za njih skrbeli.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Dom. Pa varovana stanovanja, pa neki gumb je, ki ga stisneš ko kaj potrebuješ, a ne vem, če že to pri nas v Prekmurju tudi je za stare, to ne vem, slišal sem za to po televiziji...

Kakšno je vaše mnenje o njih?

V domu v Rakičanu mi je bilo zelo všeč, preveč sem se dobro počutil tam. Imel sem dobrega sostanovca v sobi, skozi se je nekaj dogajalo, fajna družba, jaz sem rad hodil na telovadbo... vse je urejeno, vsi zaposleni so bili tako prijazni do mene, vse ti grejo na roko in ti naredijo, tam je drugače kot tu doma. Tukaj doma si pa sam za vse, vse moraš sam na skrbi imeti, tam si pa brez skrbi. Še preveč mi je bilo všeč v domu, a si ga ne morem privoščiti. Preveč stane to.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Dom.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Ja !

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje(hude bolezni)?

Ja pa seveda! Jaz bi šel takoj v dom. Jaz sem jim že poznani. Ko sem šel ven iz doma, domov, so mi vsi tam, sestre pa zaposleni rekli, pridite nazaj k nam, ko boste lahko. Tiste sestre, osebje in socialna delavka, to so bili tako prijazni do mene. In kakšno fajno vzdušje je tam v jedilnici, jezuš marija, jaz sem tam tako užival, da vam to ne morem povedati. Bi šel takoj spet tja, a denar je problem.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ja, ja, lani sem se jaz spet prijavil v dom, sem dal prošnjo noter in so me že dvakrat zvali od tam, da lahko pridem, je bila ta možnost, a kaj če ne morem iti, ni denarja... sploh ker so mi ta vražji varstveni dodatek ukinili, pa zdaj je že dražje, sinova pa tudi nimata toliko.

Intervju 7

Starost: 87 Spol: moški Stan, družina : poročen, ima ženo, sina in hčerko

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 4 leta

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite ? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

V Središču, sam živim tu. Moja žena je pa že pet let v domu starejših. Ona je stara 89 let. Je nepokretna in mora biti v domu, ni druge rešitve. Prej pa sva tukaj lepo skupaj živela in mi zdaj zelo manjka tukaj, sem bolj sam. Imava družino, imam hčerko in sina, ki prideta. Imam tudi vnuke, pravnuke. Pa sosedo imam dobre tu. Ah, žena v domu samo mene, hčerko in sina še prepozna, ostale ne.

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Jaz hodim k ženi na obiske v dom, a ne dosti, ker težko hodim, prej sem več tam bil, zdaj pa bolj redko grem, tako na dva tedna. Hčerka živi v Ljutomeru in vsak teden pride dvakrat, trikrat k meni. Sin je bolj tu blizu doma, on še hodi delat, nima toliko čas, a tudi pride pogosto sem, večkrat na teden.

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Hčerka mi posteljnino opere pa obleko. Pa sosedje tu poleg mi pomagajo, če kaj pri hiši rabim. Pozimi ko je treba kuriti, mi sosedo vedno drva noter prinese, sploh če je sneg. Sin mi pa drva razseka, in vnuk tudi pomaga. Imam dosti drv, za eno leto jih je. Drugače pa mi najbolj pomaga hči. Ona mi pomaga pri umivanju, mi glavo opere, me celega porihita. Ona mi tudi čisti, tukaj gor zbršne po tleh. Pa vse mi kupi, mi gre v trgovino. Zelenjavo z vrta mi prinese in domače meso, ko imajo doma kolone, dobim od njih, pa kakšno jesti skuhamo mi tudi prinese. Pa vse ostalo mi pomaga, pelje me v Soboto, ko grem ženo obiskat ali pa k zdravniku. Pa tudi sin me pelje, če je treba. Saj včasih sem še hodil z avtobusom k ženi, a zdaj več ne morem gor priti. Sin mi tudi kakšno položnico gre plačat.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Ne, ne, saj vse dobim. Več pa tudi želeli ne morem.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Ja, ja, zelo smo si dobri, vsak dan pride sosedo, mi zelo dosti pomaga.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Veste, jaz sem že 17 let srčni bolnik. Imam »dvojno srce«, sem imel pred petimi leti operacijo, so mi dali spodbujevalnik, da bi naj bilo malo boljše. A jaz sem že star in slaboten, nič ne morem več dosti. Saj še hodim jaz sam in še marsikaj si sam naredim, a ne bi smel delati, saj mi tudi zaradi bolnega srca zelo noge otekajo in potem težko hodim. Zdravniki mi ne dovolijo, da bi delal, so mi v bolnici rekli, saj ste že stari, dosti ste že delali v življenju, zdaj počivajte.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Ker sem že dolgo bolan na srcu, sploh zadnjih pet let sem zelo slaboten in ne morem več delati, kot včasih, ker sem tako star pa se ne smem naprezati zaradi srca, mi je hčerka zrihtala to pomoč, da mi oskrbovalke hodijo, nosijo hrano. In pa tudi domaniševski evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Slabe, zelo slabe! Saj to je ravno tisto, to je problem, drugače bi jaz itak šel v dom, ker imam ženo tam, zdaj pa ne morem, kje pa, s to siromašno penzijo, komaj shajam iz meseca v mesec. Pa meni tukaj te položnice samo prihajajo, to je nenormalno, koliko je tega, mi za račune vse dol potegnajo in meni od penzije ne ostane nič, strašno. Sem mojim že rekel, da je to preveč elektrike za plačati, da to nekaj ni v redu, eh, bo morala hčerka iti preverit to. In pa veste, dom za ženo je 900 evrov za plačati, še sin in hčerka zraven prispevata. Žena ima državno penzijo, a to je premalo. Eh, mi starci tu okoli imamo vsi tako uboge penzije, sami siromaki, oni pa za dom toliko hočejo, kje naj vzameš.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni? Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Meni nosijo hrano, vsak dan mi prinesejo obrok hrane. In imam jaz to za dvakrat, saj mi še za zvečer ostane. Ko je bila še žena doma, sem jaz več kuhal kot ona. Zdaj imam žolčne kamne, in mi ta hrana nič ne paše, bi rabil bolj dietno. Hodijo mi

različne oskrbovalke, pol ure je ona tu. Ona še pomije umazano posodo za sabo. Pa midva se kaj pogovarjava, in če kaj potrebujem, da mi zrihta npr. zdravnika ali patronažno. In potem mi pride patronažna domov, mi vzame kri, da mi pregledajo. Eh, jaz nimam nič dobrih izvidov. Pa zdravnik me je zadnjič tudi pregledal tu doma

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Ja, največ mi pomeni, da pride in mi hrano prinese.. pa se malo pogovarjava, da nisem tako sam celo dopoldne. Vidite, kako bogu za hrbtom živimo mi tu v teh krajih, par hiš..

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Za vsakega starega človeka to ni, saj one nisi dolgo tu, pridejo pa odidejo... mi eni, ki smo že tako stari in bolni, da več nič ne moremo, drugega pa ni pri hiši... bi nam dosti boljše bilo v domu, kjer je za vse poskrbljeno...

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Kaj fizičnega pa težkega jaz več nič ne morem delati. Ko vstanem, se jaz sam zrihtam, se malo umijem, tako počasi, in se oblečem. Dobro, da se še sam lahko uredim. Pa tu ven grem včasih malo, samo tu v bližini, daleč ne, ker ne morem..Jaz sem si vedno sam dosti kuhal, a zdaj več ne morem toliko delati kot včasih. Pa saj hčerka mi včasih pripelje kako kuhano hrano, a jaz si raje sam skuham, kar mi paše. Dödöle imam rad in si jih sam večkrat naredim. Pa svaljke si rad skuham, pa takšne jedi kot smo nekoč jedli. Pa jaz si sam dam umazano perilo prat.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Pa meni je vsak dan isti. Čakam vsak dan, da mi pride oskrbovalka, potem se pogovarjava z njo. Pa mi kdo pride na obisk, hčerka, sin ali pa sosedje. S to sosedo se družim. No, pa včasih grem na kake dogodke v vasi, ali pa ko imajo gasilci kaj. Ampak jaz ne delam nič dosti, saj ne morem, večinoma počivam, vmes pa tudi ležim na postelji. Televizijo gledam, pa sedim zunaj pred hišo in opazujem okoli, naravo. Sedim in razmišljam, kdaj bo konec, si mislim naj se že smrti enkrat včakam.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Ja, meni je važno, da mi ona prinese obrok, hrano, saj zaradi tega mi najbolj pridejo. Drugače pa, sem si jaz z njimi dober, vse so prijazne. To je dosti vredna pomoč.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Ja, lepo je da pridejo, zdaj sem že zelo navajen, navezani na njih, jih čakam vsak dan, se kaj pogovorimo. Mi se fajn razumemo.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Ne, ne.

Vas moti menjava oskrbovalk? Zakaj vas moti? (Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?)

Ne moti me to preveč.... Veste, jaz se z vsemi razumem, ampak jaz sem najraje če pride ona moja J., nje sem navajen, sem je najbolj vesel, človek se na eno naveže...Pa ona me najbolj pozna, njej najbolj zaupam, ona je že kot doma tu v tej hiši, se znajde tu...

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

V redu je.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Ne, to jaz njim nič ne rihtam, jaz se ne mešam v to, to so njihovi posli.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Sem zadovoljen.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Pridna je, prijazna, rada se pogovarja z mano, dobrega srca je, sem zadovoljen.

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ah, one to težko razumejo, so še tako mlade, one ne vedo, kako je to v mojih letih, to moraš sam dati skoz v življenju..

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Vodja pomoči me obišče večkrat, zelo prijazna ženska. Sem zadovoljen z njo, pa z vsem.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Eh, saj jim nič ne govorim...pa kaj bodo pa oni z mano, starim, eh, kdo bo mene kaj spraševal.....V dom bi rad, to ja, če pa ne morem...

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ja.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Pa meni je kar drago, ker jaz tako malo dobim. A kako je pa še dom dragi, tisto je še drago.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Prednost je verjetno, da ni tako drago kot dom in da si lahko doma, to enim paše, tistim ki nočejo iti v dom. Zdaj če bi midva oba z ženo tukaj bila skupaj, potem bi to v redu bilo...Jah, slabost...kaj bi bilo slabo...da so one en kratek čas tu, pridejo pa odidejo, to je malo, človek bi pa rabil večkrat kakšno pomoč...tako kot npr. v domu...tam te celi dan rihtajo, stari človek bi skozi rabil kakšnega ob sebi...ne moreš to, pa ne moreš tisto...Pa eni se pritožujejo, kako jim ne paše, ko pride druga, da se jim baje dosti menjavljajo one...eh, jaz na to ne dam...

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Jah... vse sorte bi rabil, saj jaz več nič dosti ne morem, lahko bi kakšni mladi prišli pa drva zložili, zunaj je skoz kakšno delo. No, saj mi je še v redu, saj mi pride soseda, ona je zlata, mi naredi, kar jo prosim...pa hčerka mi naredi.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Ja, mladi bi lahko nas stare obiskovali, pa nam kaj pomagali, se družili, lahko se samo pogovarjali, a kdo bo hodil sem zastonj, to jim treba plačat pa tukaj ni mladih, vsi so odšli, to je taka zapuščena naša vas...

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Nisem osamljen, eh... še dobro da kdo pride, jaz sem vesel ko pride soseda, ona je vrla, pride vedno...

Ne, nisem jaz več za druženje in hoditi okoli, saj jaz sem že itak stari pa bolan, nisem za nikamor več. V nedeljo sem glih bil na tem dogodku v vasi, veste, jaz sem najstarejši v vasi in so me zato povabili. Je bil tudi župan tam. Lepo je bilo, a noge so mi tako otekle, da sem komaj zdržal. Saj je to tri ure trajalo vse skupaj.

Vas je strah prihodnosti?

Ni me strah, kaj me bo strah, smrt čakam...Jaz si smrt želim, zadosti je bilo.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?

Boljše bi bilo to, če bi se one več družile z nami, takimi starimi, se pogovarjale, to nam manjka, sploh tu kje mi živimo, a kaj če so one več na cesti, ko se vozijo od enega pa do drugega, in vedno v naglici, potem pa nimajo čas za to. To bi se naj kaj pobrigali za njih, da bi jim bilo lažje, pri tem delu...ne pa skoz samo brzina, pa veliko dela imajo z enimi strankami, menda...pa velik, raztepen teren ima to ena negovalka za obdelat, to bi jim tem ženskam morali boljše zorganizirati. Pa tudi ceneje bi lahko bilo, da bi si vsak star človek, ki je sam doma, lahko to privoščil...penzije so preveč majhne.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Ja, dom.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

O domu vse samo dobro, super, zelo prijazni vsi, vse ti naredijo, vedno imaš na razpolago njihovo pomoč, tam se ne moreš slabo počutit...a kaj če je tako drago...kako si naj to plačam.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Ja, dom za starejše!

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Ja, seveda, takoj !

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje(hude bolezni)?

Ja, seveda, jaz bi šel takoj, če bi bil denar, saj je moja žena tam...ampak kdo bi mi to plačal, to je problem. Saj sem jim že zemljo ponujal, pa nočejo vzeti. Pa nihče tega ne bo kupil tukaj. To je taka zapuščena vas, vsi so odšli, kdo pa bo šel živeti sem. To bi bilo zelo dobro, da bi midva z ženo lahko bila tam skupaj, saj se lepo razumeva in vedno sva se, 64 let sva že poročena

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 8

Starost: 74 Spol: Ž stan, družina : samska, brez družine (otrok)

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 4 leta

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki? Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

V Domanjševcih v hiši. Sama živim tu. Mama in oče sta že umrla, jaz pa svoje družine nimam, nisem bila poročena nikoli, tako da nimam otrok. Imam tukaj poleg eno rodbino, bratrance, niso daleč od tu. Oni pridejo večkrat, odvisno kako imajo čas. Pa sosedo imam dobre.

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Pa ti sorodniki, ki so tu blizu mi prinesejo iz trgovine, če kaj potrebujem. Ta sestrična mi tudi v soboto in nedeljo, ko mi ne hodijo oskrbovalke, prinese kosilo, ona skuha in mi sem prinese. V nedeljo mi prinesejo kompletno kosilo, juho, pečenko, solato in pecivo, vse.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Pa nimam jaz bližnjih svojcev, eh, pa ni treba pa saj oskrbovalka mi vse naredi.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Dobri smo si s sosedi, pridejo k meni. Lahko jih prosim, da mi kaj iz trgovine prinesejo in notri v hišo kakšne stvari, drva ali kaj drugo.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Pa vidite, jaz ne morem hoditi, že kakšni dve leti sem na vozičku saj sem padla. Prej sem pa še z berglami dolgo hodila. Samo sem težko hodila, so mi bile noge vedno slabe in me bolele. In kolena me zelo bolijo, imam to grozno veliko rano, zelo imam otečeno to vse. Sedaj me pa roke tudi bolijo, od tistega padca dalje, a z rokami si še lahko naredim kar rabim, to je dobro. Tu imam podpornico za posteljo, da se lahko dvignem s postelje. Ampak ko se premikam na postelji, me vse tak boli, da stokam in kričim, saj kolke imam čisto obrabljene in to vse boli, zelo težko se premikam, eh, tako slaba sem, pa veste jaz sem tudi na pleničkah, in je treba to redno menjati, se umivat...

Pa operirana sem bila na oko, mreno. In sedaj ne vidim sploh nič na eno oko, na drugo pa megleno. Tak da na cesto slabo vidim, avto slišim, a ga ne vidim. Tu v kuhinji zdaj vse megleno vidim. Dosti sem bila jaz že po bolnicah, včasih sem dolgo ležala tam, bila sem na infekcijskem zaradi te rane.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek?

Jaz sem že dolgo prej težko hodila, dolgo let sem bila na berglah. Potem sem padla tu in si zelo poškodovala nogo. Imam grozno rano na nogi, vidite, to je že stara poškodba in koleno mi je čisto zanič. Pa tudi roko sem si poškodovala takrat in rebra tudi. Na vozičku sem pa od lani, oba kolka imam zelo obrabljena. Ker doma nimam nikogar, ki bi mi pomagal, jaz pa več nisem mogla tak naprej, nisem bila sposobna za nič, nisem mogla skrbeti sama za sebe, in smo to pomoč zrihtali.

Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

To mi je vse uredil za to pomoč bratranec, od maminega brata sin. Nisem več mogla tako sama biti, in mi je on to pomoč zrihtal na socialnem, on je znal da to obstaja.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Ja, seveda, denar je važen, vse je treba plačati dandanes, jaz si ne morem privoščiti da bi šla v dom, sem bolj siromak. Veste, jaz strašno malo dobim, imam manj kot 200 evrov penzije, to ni nič. In dobivam še varstveni dodatek in socialno pomoč. Meni občina plačuje to pomoč, sama nisem sposobna tega plačati v celoti, jaz plačam samo 1 evro za uro te pomoči. To kosilo, ki mi ga one nosijo, to mi pa plača EHO Podpornica, naši cerkveniki. Veste, jaz si nič ne morem privoščiti iz trgovine, kakšnih dobrot, hudo je, moram zelo šparati, da mi sploh ostane za položnice. Veste, mi smo skoz bolj tako siromašno živeli. Jaz sem tu na kmetiji bila celo življenje, mleko pobirala in si s tem služila.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

Vse mi dela ona, J., čisto vse. Vsak dan mi ona pride in je dve uri tu. V soboto in nedeljo pa za praznike mi pa ne hodi. Takrat sem pa sama, potem se nekako sama znajdem. Jaz si nič ne kuham, se mi ne da, potem suho hrano jem bolj, to kar imam iz trgovine. Ona pa mi naredi vse, kar jo prosim, midve se to lepo zmenive vsak dan, kaj mi je potrebno napraviti. Ko pride, me J. najprej umije, plenico zamenja, preobleče, pomaga me prestavit na voziček. Ona mi tudi glavo umiva in frizuro naredi, tak je vse v eni osebi. čistilka, frizerka, negovalka. Tu mi vse čisti, umije tla, zavese mi opere in zamenja, okna mi občasno počisti. Pa ta voziček mi umije, počisti, da ni tak umazan. Pa potem skuha mi, posodo pospravlja. Pa celo posteljnino mi zamenja ali pa kupi novo, če je treba. Umazana oblačila, perilo odnese, ker operejo v pralnem stroju v šoli v Dolencih, potem to ven obesi tukaj, zlika mi in zloži noter. Moj stroj je namreč že zelo star in ne dela kot bi bilo treba. Ona mi vmes gre po kosilo in mi sem pripelje iz gostilne Pri Rudiji v Šalovcih. Dosti dobim, tak da mi še za zvečer ostane večkrat. Saj jaz ne morem več dosti jesti, ker imam ledvične in žolčne kamne, pa včasih je preveč začinjeno tudi in mi ne paše. Potem J. mi tudi zdravila in pleničke nosi, dvigne tam recept, sem prinese. In pa doktorci gre sporočit, da jo rabim če zbolim in s patronažno sestro se dogovarja, če kaj rabim, se onidve slišita po telefonu. In ko položnice moram plačati, dave z J. poštarju zunaj sporočilo, listek nastavi, da naj mi pride notri ko želim račune plačati. Veste, jaz to preko poštarja plačujem, ne bi rada koga drugega s tem obremenjevala. Midve vse položnice, ki pridejo z njo pregledave, kaj je za plačati kdaj. Zdaj sve se menile, da bo treba pod na tleh ponovno zamenjati, to vse ona zrihta mojstre in za popravilo dimnika se bo še zmenila. Vidite, te stene smo že premalali odkar je ona začela k meni hodit, je J. malarje zrihtala da so prišli. Pa pozimi mi ona drva noter prinese in mi zakuri. Pa ona mi vsako leto zrihta, da nekje kupive drva za zimo..midve se vse pogovorive in zmenive za vsako stvar. Tak da vidite, za vse stvari rabim J.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Vse! Pa vidite, jaz J. potrebujem za vse stvari, meni da pomaga, pa potem tu v hiši mi vse napravi. Ne vem kaj bi jaz brez nje, ker mi ona pri vsem pomaga.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Ja, ja! Vse se da zmenit z njimi. Kar potrebuješ, to ti naredijo, pri vseh stvareh ti pomagajo.

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Pa skoraj nič, saj ne morem. Vidite, jaz nič ne morem več delati, niti kuhati, pospravljati, čistiti, nič. Ker ne vidim, vse imam megleno. Jem še tudi lahko sama, to je še dobro in sama se zapeljem z vozičkom na stranišče. Sama se dvignem s postelje, tukaj se podprem in prek na voziček.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

J. čakam, ona mi pride že zjutraj, okoli osmih in mi zamenja pleničko ter pomaga obleči. Ona mi tudi pomaga da, se prestavim na voziček, ker me vse tako boli. Potem imam zajtrk, ona mi pripravi, skuha čaj ali kavo, jaz to pojem in ona pospravi vse za sabo. Pa umivave se midve vsak dan, to nama vzame kar nekaj časa, ker jaz nimam kopalne kadi in delave to tukaj v sobi, z latorjem in vodo. Potem mi ona čisti dopoldne. Ob pol desetih pa gre po malico, ker takrat že lahko dvigne v gostilni Pri Rudiju v Šalovcih in mi sem pripelje. Potem imam jaz okoli poldneva kosilo. Potem mi J. še kaj naredi po hiši, kar je treba. Midve se to vse sproti dogovarjave, pa dosti se z njo pogovarjam, ona mi je fajna družba, da mi ni dolgčas. Popoldne pa nič ne delam, vmes se uležem. Ali pa sedim in radio poslušam. Jaz samo sedim pa gledam skozi okno, saj ne morem stopiti na noge. In do vrat se malo zapeljem pa malo ven gledam na dvorišče, a ven ne morem, ker je stopnica, to je problem. In tja v sobo ne morem ker je ovira na tleh, bi morali vse prilagoditi za mene. Vidite, skoraj nič ne morem več početi, niti kuhati, pospravljati, čistiti, nič. Ker ne vidim, vse imam megleno. Potem pa samo sedim največ. In vsak dan mi hodi sem patronažna, ki mi oskrbuje to rano, vidite, kako veliko rano imam, in to že zelo dolgo let.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

To je meni kompletna pomoč, meni osebno pri negi, umivanju pa v hiši, pri celotnem gospodinjstvu. Celo moje gospodinjstvo sloni na njej, res, zlata vredna ta pomoč od J. Ona mi vse zrihta, kot sem vam že rekla, ona je moja frizerka, negovalka, hišna pomočnica, vse v eni osebi, to se zdaj malo tak sliši, ampak je res. Jaz več brez nje ne bi mogla, ona mi res vse kar potrebujem naredi in zrihta. Midve se vse sproti dogovorive, sve se zmenile in mi je kupila tri pižame, saj sem že potrebovala, pa potem drva za zimo sve kupile, pa novi bojler, midve se to vse dogovorive in mi ona potem zrihta. Meni se je življenje zdaj, odkar ona hodi k meni, toliko izboljšalo da vam tega ne morem povedat. Jaz več brez nje ne bi mogla nič, zdaj sem srečna, da sem lahko doma, da mi ni treba v dom iti ...tako je zdaj dobro meni

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Zelo jo imam rada, komaj čakam vedno da pride, jaz več ne bi mogla brez nje. Ko je en čas ni, jo že pogrešam zelo. Midve se

vedno dosti pogovarjave, ona mi je preveč fajn družba ko mi pride. Kako naj vam rečem, ona mi je kot rodbina, sorodnica, zelo jo imam rada, zelo se razumeve. Pa odvisna sem od nje, ker ona mi vse naredi. Jaz preveč cenim to vse, kar mi naredi, zlata mi je ona, res.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Tako vam povem, en čas ti je nerodno... to je bila velika sprememba za mene, saj sem vedno sama živela, skrbela za vse v hiši, potem pa ti pride nek nov človek v hišo...ni mi bilo glih vseeno. No potem sem se pa sčasoma tako navadila na njo, da mi zdaj že manjka in jo komaj čakam da pride.

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Jah, kako naj povem..to mi ni tak fajn. A važno mi je, da nekdo pride.

Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Jaz vem, da one imajo tudi dopuste, a jaz sem na mojo najbolj navajena in pa ta druga, ki pride v hišo, se potem ne znajde preveč, moja J. pa že vse zna kje kaj imam, kaj sve zmenjeni da je treba narediti, ona točno zna kako kaj z mano delati.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

To je vse v redu, dobro.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soddločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Ja, ja, to se mi vse zmenimo.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Zelo sem zadovoljna, preveč !

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Lahko povem vse samo dobro o njej...preveč je dobrega srca, jaz jo imam rada ker mi zelo pomaga, pa vse mi naredi, to je meni največ. Ona je res iznajdljiva, se znajde v vsaki situaciji, zelo delavna ženska, dosti zna narediti, ima dosti izkušenj že... In ona mene tudi spoštuje, jaz ji lahko vse povem in zaupam, to pa res. Midve se dosti pogovarjave, ona je zgovorna, rada govori, to je fajn, jaz se pa tudi rada pogovarjam, imam rada njeno družbo...

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja.

Imate zaupanje vanjo?

Ja, ja, se dobro poznave.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne, to pa ne.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Ja, ja dobro se razumeve, dobra ženska je ona, dobro vodi te stvari. Me je tudi v bolnico prišla pogledat, ko sem bila.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Ja, ja.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ja, ja.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Ne, ni mi drago, saj mi občina večji del plača, jaz plačam samo 1 evro uro te pomoči.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Nič ni slabega. Najbolj dobro je pa to, da sem jaz lahko doma in mi one pridejo domov. Mi tu pomagajo vse, drugače bi pa morala v dom ali kaj bi, ne vem, sama ne vem, kako bi bilo z mano sicer. Zdaj pa imam njih, mi opravijo vse. J. mi res vse pomaga, kar potrebujem. Pa to je dobro, da jaz plačam samo 1 evro za uro, ostalo mi pa plača občina, to sem preveč rada.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Hmm...kaj pa vem...morda bi imela več ur te pomoči, če bi si lahko privoščila...potem bi imela več ur, bi mi ona vse sorte še naredila, to pa ono, saj se sama samo mučim, si ne morem nič narediti, pri hiši je pa skoz delo, notri pa zunaj...

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Včasih sem osamljena, mi je dolgčas in komaj čakam družbo, da kdo pride, saj jaz rada govorim, se pogovarjam. Jaz pa ne morem iti nikamor, sem raje doma, saj ne morem iti v avtomobil, ker ne morem sedeti. Zdaj bomo tudi za v bolnico prosili za rešilca da me bo peljal, ko imam pregled. Ja, ja, jaz bi bila vsakega vesela, jaz bi se z vsakim mladim pogovarjala, če bi prišli sem, mi kaj pomagali, iz trgovine prinesli in karkoli, to bi bila vesela, a kje so takšni mladi, oni raje televizijo gledajo ali pa v gostilne hodijo, a mladi bi morali tudi na stare misliti..

Vas je strah prihodnosti?

Pa veste, jaz si le želim da bi vedno lahko tu doma bila, da mi ne bi bilo treba nikamor stran iti, tega se bojim, da bi se mi zelo poslabšalo pa več ne bi mogla tu biti, imeti to pomoč od J. Dokler pa mi J. sem hodi in mi pomaga, in ostanem takšna kot sem zdaj, da se mi ne poslabša zdravje, je v redu. Pa jaz upam da me bo prej vzelo, kak pa da bi se morali s tem ukvarjati.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?

Pa ne vem, kaj naj povem..meni je vse dobro, super. Škoda, da ne more bolj dolgo tu biti pri meni, da bi se malo pogovarjale več, jaz imam rada družbo...

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Saj pa, dom starejših, pa ta stanovanja za stare, ko so v Soboti.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

Meni to ni. Dom starejših, to je meni kot bolnica, vse je po njihovem, doma je najboljša, ne moreš primerjati...In za enega starega človeka se mi zdi to preveč kruto, da bi šel na stara leta nekam drugam živeti pa vse tam na novo...strašno, si sploh ne morem tega zamišljati, niti nočem. Eh, pa tam zraven gledati, ko skoz nekdo umre...

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Nič. Doma je najboljša in ta pomoč, ki jo imam.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Eh, v dom ne grem nikoli, saj sem preveč navajena tu živeti..da bi kam šla. Ko sem bila takrat v bolnici, ko so me operirali, so mi zdravniki rekli naj grem v dom, pa sem jim rekla, da jaz v dom nikakor ne grem, da bom raje doma do konca, pa tu umrla, na svojem.

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje(hude bolezni)?

Ne, ne bi, jaz imam rajši to pomoč doma, ravno zato da mi ni treba v dom iti in če se bo dalo, bom imela to pomoč do konca, ne bom šla nikamor od tu.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 9

Starost: 70 let Spol: M Stan, družina: samski, nima otrok, lastne družine

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 1 leto

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

Na Dolnjih Slavečih, sam živim v hiši. Jaz nimam svoje družine, otrok, nisem oženjen. Večkrat na leto pa pridejo ti moji sorodniki na dopust in so potem zgoraj v naši hiši. To je moj bratranec, on dela v Nemčiji, ko imajo prosto, pa pridejo sem domov. Drugače je pa J., moja oskrbovalka, moja rodbina, ona je moja sorodnica, tako da smo si dobri.

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Pa oni prihajajo domov iz Nemčije, moj bratranec z družino in smo tu skupaj v hiši. Drugače pa tu čisto blizu, 500 m naprej, živi bratranec, ki pride večkrat. Pa s sosedi tukaj poleg sem si dober, mi pridejo na obisk. Zelo velike rodbine pa nimam, drugi sorodniki ne pridejo.

Kakšno neformalno pomoč prejimate? In od koga?

Pa saj pravim, ta bratranec je tu blizu, 500 m vstran od tu, on mi pride večkrat na teden, pride ko kaj treba narediti, kar je velikega dela pri hiši, ali zunaj okoli hiše, to mi on naredi. In oskrbovalka mi ostalo vse napravi, njo jaz najbolj potrebujem, njeno pomoč. Tukaj notri v hiši. Sicer pa imam jaz tako ali tako vse porihtano, kurim si na centralno, na olje, pa elektriko imam, nič mi ni treba. K zdravniku, ko moram me pa tudi J. in njen mož peljeta z avtom..

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Ne, ni potrebe.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Dobre, zelo dobro se razumemo. Bi mi pomagali, a mi vse to ta sorodnik, bratranec ali pa njegov sin naredi, tako da jih nič ne rabim prositi.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

S kolki imam težave, sem bil že dvakrat operiran, zato bolj težko hodim. Imam notri take specialne kosti, ki jih ne smem obremeniti. Jaz imam verjetno osteoporozo, bolj take slabe kosti, ki se hitro zlomijo. Tu po hiši hodim malo, tu notri hodim z eno berglo, okoli hiše zunaj pa hodim z dvema berglama. Dobro da imam tu v hiši tako urejeno, da mi je vse v prtiličju, da lahko grem sam. Vsepovsod stopam bolj počasi, saj moram biti zelo previden, da ne padem, moram paziti, že samo kak se premaknem. Drugače pa, jaz tudi bolj slabo slišim.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek?

Jaz sem imel že dvakrat zlomljen kolk. Ko sem potem drugič spet tu padel na hodniku, je bilo hujše kot prvič. Po tej drugi operaciji kolka več nisem mogel sam skrbeti za sebe. Sem bil 4 tedne na rehabilitaciji, na terapijah, potem sem pa prišel domov in smo to pomoč zrihtali.

Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Moj bratranec mi je povedal za to. On pa njegova družina so to vse uredili zame, na centru v Murski Soboti. Saj ta J., ki me hodi oskrbovat, je moja sorodnica, od bratranca snaha. Ja, ja, ona je od bratrančevega sina žena, tak da se midva pozna od prej.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Dobro je. Jaz sem v Nemčiji delal, imam nemško penzijo, in je to tu za naše razmere precej dobro. Si sam plačujem to pomoč. Ne, ne, jaz se nisem tu nič oziral na denar, saj sem vedel da to pomoč potrebujem, sem točno želel imeti to pomoč doma, saj v dom jaz ne bi šel, to tako ali tako ne, pa še z J. se poznamo.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni? Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Ona mi hodi vsak dan, 7 krat na teden, tudi za vikende in praznike. In dvakrat na dan mi pride sem, mislim da imam jaz to dve uri dnevno, ne vem točno.. Pa tudi za praznike pride in vse isto dela, nego in kosilo pripelje. Če pa ima prosto ali dopust pa pride druga oskrbovalka namesto nje. J. ima ključ, pride sama notri, ker jaz včasih še ležim ali pa nebi mogel tako hitro do

vrat. J. mi hodi dvakrat na dan, ona mi pride zjutraj, mi naredi zajtrk, vzameva zdravila, mi pomaga na stranišče, se umije, oblečeva, potem pa ona še enkrat pride okoli poldneva, prinese kosilo. Od kosila mi vedno še ostane in to si potem segrejem zvečer v mikrovalovni. Ona mi vse dela, tu po hiši kar je treba, posteljo postilja, zamenja posteljnino, čisti mi vse prostore, okna čisti, gor briše tla, vse kar je treba. Opere mi perilo, oblačila, ven obesi, zlika tudi. Zjutraj ko pride, takoj da prat, pa potem ko pride opoldne in kosilo prinese, ven obesi to. Ona mi tudi nabavi vse v trgovini. Pa če moram k zdravniku, gremo skupaj, J. me pelje, ona gre vse povsod zraven kamor moram, mi se dosti družimo.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Ja, vse mi je važno, da mene porihita pa tudi druge stvari, da mi v hiši počisti pa da mi obrok pripelje... Ker jaz sam živim pri hiši, in vse to rabim.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Ja, ja, popolnoma. Pomagajo ti za vse, kar potrebuješ.

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Nič dosti, zato pa imam J. Delati jaz ne morem nič, v glavnem samo sedim ali pa ležim. No, drugače pa dobro, da še lahko sam grem na WC, ko J. ni tu. Jem lahko sam. Pa tudi sam se potem že nekako preoblečem zvečer, ko J. ni, bolj počasi in dolgo traja. Umije pa rihta me pa itak ona, saj mi vsak dan pride, zato jo glih imam. Dobro, da imam tu v hiši tako urejeno, da mi je vse v pritičju, da lahko grem sam z berglami povsod, pa malo grem ven pred hišo. Nič drugo ne delam.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Gledam televizijo od ranega jutra do poznega večera, cel dan imam prižgano. Pa v glavnem samo posedam, pa ven gledam malo ali pa se vmes malo uležem. In časopis berem. Večkrat mi pride kdo na obisk, s sosedom sorodnikom se družimo. J., ona mi pride zjutraj, od pol devetih do devetih, in se midva eno uro urejava, mi pomaga obleči se. Potem pa ona čisti, naredi vse to v hiši kar je za narediti. Kasneje okoli poldneva imam kosilo, ki ga ona prinese. J. je potem še eno uro tu, mi družbo dela, tako da mi ni dolgčas. In se pogovarjava midva, tudi o tem kaj je treba narediti, kaj zdaj potrebujem. Zdaj trenutno mi pa hodi še tudi ena druga, preko javnih del, to je občina Grad zrihtala in ona mi pomaga tukaj, mi čisti, tak da je zdaj Jožici malo lažje, ji malo pripomore pri delu. Saj veste, oskrbovalka J. ima dosti strank. Tako da, meni ni nič dolgčas. Včasih grem ko imajo kaj gasilci, kakšno srečanje.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Kot nego. To, da sem vedno lepo urejen in čisti. Ona me lepo »v red vzame«, porihita celega. In dobro, da imam v kopalnici tak vse zame prilagojeno, imam tak sedež, da se lažje umije. Ker jaz bi to sam zelo težko, eh... če mi ona ne bi to tako domov hodila, bi verjetno moral v dom, ne vem kaj bi... še dobro da je to.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Kot eno veliko pomoč, dosti vredno. Zelo v redu se razumeva, saj je ona moja sorodnica, smo si dobri, midva sva si domača zelo, tako da ni problem, se vse zmeniva.... In jaz sem od nje odvisen, potrebujem njeno pomoč. Zdaj sem že tako navajen na njo, navezan, midva se vse sorte pogovarjava, ona je zgovorna, mi ni dolgčas ko pride.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Ne, ker jo poznam že od prej, smo v sorodu, in midva se lepo razumeva.

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Ne, mene to nič ne moti, če mi pride druga. Nič posebnega. Jaz se to prilagodim. Saj vsako drugo soboto ali pa nedeljo mi pride L., in me to nič ne moti. Meni je tu vse super, a tam v bolnici, ko sem bil, mi ni bilo všeč, se ti nič preveč ne posvetijo, vse bolj na hitrico in površno naredijo.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

To je vse redu, ni problemov. In če bo prišla kaj pozneje ali pa kaj drugače pride, mi ona to prej sporoči po mobitelu.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soddločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Ja, ja.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Zelo sem zadovoljen.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Pa to vse, kar mi naredi. Je zelo delavna, vrla, vse mi pomaga. Pa spretna, zna delati s takšnimi strankami, ima dosti izkušenj. Rada se pogovarja z mano. Pa dobro dela svoj posel, se potrudi za mene, no, ima potrpljenje pri tem...

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja, ja, seveda.

Imate zaupanje vanjo?

Ja, saj se poznamo.

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne! Saj pa ona je vrla, mi vse naredi, midva se zelo dobro razumeva.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Vse v redu. Zelo sem zadovoljen z njo. Ona je že bila tu.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Ja, to pa ja.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ja, ja.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Cena se mi zdi primerna, ni mi drago. Ne zdi se mi dosti, za to vse kar mi ona naredi. Jaz sem od nje odvisen.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Ni slabosti, vse je dobro. Zelo dobra pomoč, to kar ti rabiš, ti naredijo, one se za vse tebi prilagodijo, ti grejo na roko. Največ vredno je, da sem jaz lahko tukaj doma in mi tu pomagajo.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Ne.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Eh, ne. Ne bi prostovoljcev pa nič.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosedje, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Ne. Saj sosede mi pridejo trikrat, štirikrat na teden na obisk, pa bratranec. K gasilcem še zdaj grem. Ko imajo kaj, gremo v gasilski dom. Pride bratranec in me peljejo, pa J. in njen mož gresta tudi. Vem, da imajo zdaj v domu kakšne dogodke za stare, saj so me povabili, so me zvali, a jaz nisem za to preveč. Jaz to ne bi hodil, sem najraje tu doma.

Vas je strah prihodnosti?

Malo se že bojim, kako bo... če bi bil bolj bolan, pa več nič ne bi mogel, da bi me mogli kam dati od tu....

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?

Nič. Želel bi da je vse, tako kot je. Je zelo dobro.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Ja ja, poznam, dom starejših, pa ta oskrbovana stanovanja.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

Jah, dom se mi ne dopade, to ni za mene, doma je najboljšo. Imam prijatelja, s katerim smo skupaj v Nemčiji delali, on je bil zdaj en mesec v domu in je odšel od tam, mu ni bilo v redu. Saj veste, v domu je bolj tak, ni takšne svobode kot doma, nimaš svojega miru. Tam je red in komanda, zdaj na zajtrk, zdaj na kosilo, doma si pa vse po svoje narediš, kak ti paše. Pa še to, vprašanje na kakšne ljudi tam naleti, pa se potem ne razumeš z njimi in to prenašati...pa eni so zelo bolni pa samo jamrajo. Ti zaposleni se jim pa ne posvetijo, kot je treba, saj ni časa, ker jih je preveč. To sem sam tudi izkusil.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Drugo mi ni všeč, meni je ta pomoč doma, ki jo imam najboljša, sem zelo zadovoljen s tem.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Ne, ne bi šel v dom.

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje(hude bolezni)?

Ne bi želel. V dom bi edino takrat šel, če res več nič ne bi mogel, če mi oskrbovalka več ne bi mogla hodit in tu doma zame skrbeti. Potem bi verjetno moral tja. Dokler je tako kot zdaj, je vse v redu.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 10

Starost: 68 let Spol: Ž Stan, družina : vdova, nima otrok

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 4 leta

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oz. kakšni so vaši socialni stiki?

V vasi Lucova. Sama živim tu, jaz sem vdova. Mož mi je umrl leta 2006. Imela sem pa enega sina, ki je umrl v 13. letu. Tak vidite, sama sem jaz, nimam družine. Nimam družbe. No, oskrbovalka L. mi pride vsak dan. In pa včasih pride en sosed D.

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Saj vam pravim, sama sem jaz, nimam družine, svojcev, in nimam enih takih obiskov. No, saj imam tam takšno eno daljno rodbino, sestrično ali kako naj rečem, na drugi strani v vasi, njih bi lahko kaj zaprosila, a jih raje ne. Saj oni so me hoteli v dom spraviti, takrat ko sem bila tak bolna. Oni bi me itak najraje v domu videli, vam tako odkrito povem.

Kakšno neformalno pomoč prejimate?

Sosed D. pride, njega lahko kaj prosim, če rabim. On mi gre na banko in v trgovino, mi tu okoli hiše kaj naredi. No, pa jaz si večinoma sama naredim, sicer pa ostalo mi tako ali tako L. vse naredi, njo prosim kar potrebujem.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Jah, jaz si tega ne morem želeti, vidite, jaz svoje družine pa otrok nimam. Ah, tako sam ostaneš na tem svetu, žalostno je to.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Dobre. Sosed D., kot sem že rekla, on mi pride, mi pomaga marsikaj.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Jaz sem na berglah, težko hodim, zelo počasi. Moram biti zelo previdna kako se gibljam z temi berglami, da ne padem. Veste, jaz imam nove kolke, sem imela operacijo kolkov. Sem 2 meseca ležala v bolnici. Potem pa me niso pustili iz bolnice domov, mi je ta njihov socialni delavec toliko govoril, da nisem sposobna za domov, in so me dali po vsej sili v dom v Kuzmi. Joj, jaz sem samo želela domov sem, saj bi jaz toliko lahko zase poskrbela, nekaj bi že zmogla, a me niso pustili. To se mi ni dopadlo, da so me to tak prisilili v bolnici, da sem morala za dom podpisati. So rekli da se moram k sebi spraviti. Potem so me pa v domu za stare na noge postavljali. In potem, ko sem bila malo bolj dobra, sem hvala bogu lahko šla domov. In zdaj moram bolj paziti ko hodim, pa na stopnice gledat in ovire.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Oni so kar prišli sem s centra, s socialnega in so mi predlagali, da bi naj imela oskrbovalko. To je bilo po tistem, ko sem prišla tako slaba domov iz bolnice, po operaciji kolkov, in potem ko so me v domu starih toliko k sebi spravili, da sem lahko z berglami za silo hodila. Pa sem jim rekla, da ne bom imela te pomoči, da ni treba, da si jaz toliko že sama naredim, koliko rabim. Ah, saj so bili tukaj ta župan, in gospa šefica, strašno fajna ženska, in so kar rekli, da bo hodila k meni ena oskrbovalka, da ne morem tako sama biti, da nimam nikogar in da če slučajno padem ponovno, bom na vozičku končala.

Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Oni s socialnega pa župan tudi.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Pa nekaj je, za preživetje zadostuje, jaz več ne potrebujem dosti. Imam okoli 500 evrov penzije in dobivam še dodatek za pomoč in postrežbo. Ja, pa seveda, da je denar povsod najbolj važen...a domovi so pa preveč dragi, kdo si pa to lahko plača...pa jaz niti ne bi šla v dom, ker sem sprobala, kako je tam notri. Meni je ta pomoč fajn, si jo lahko privoščim, meni to hrano, ki mi jo nosijo itak plačuje naša EHO Podpornica, oni mi pomagajo, s tem sem zadovoljna.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)?

Nosijo mi kosilo. In vse drugo mi naredi, kar jo prosim. Počisti mi v hiši, pospravi, smeti odnese, posodo opere, ona mi ven obesi perilo, okna mi počisti, hrano mi kupi in pripelje iz trgovine, drva mi noter prinese v hišo. Pa počisti po tleh za mački, ker ti moji mučki, vidite, mi vse umažejo, ker jejo in se polulajo tu notri. Aj, ona je vrta, vse mi naredi, pa lepo se pogovarja z mano, prijazna.

Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni ?

Ona mi pride vsak dan, razen v soboto in nedeljo ne, in za praznike ne. Okoli eno uro je tu. Pride pa okoli poldneva, za časa kosila, ki mi ga prinese.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Ja, vse, kar mi L. tu naredi pri hiši, da mi počisti pa to vse.

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Jah.. to pa ne glih, to ni za vsakega, ne moreš vsakemu nagoditi...veste, ljudje so dandanes težki, pa jim to ne paše pa tisto ne, pa nikdar niso zadovoljni...pa jim glede tega tožarijo ali če ni po njihovem vse, potem grdo govorijo za hrbtom od kakšne. Jaz nisem tak, nisem razvajena, sem zadovoljna s tem kar mi naredijo, preveč sem rada ker se trudijo one..

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Zajtrk si naredim, se najem...drugače si pa tudi kaj skuham, če treba, kar bolj pravega. Pospravljam kaj malo po hiši, posodo si pospravim. Pa umivam se jaz sama. Sama se oblačim. Grem na stranišče sama. Jaz se to vse sama porihtam, to je še sreča zame. A to vse počasi delam, ker hodim s temi berglami, in moram paziti, kako stopim vedno. Eh, se zelo namučim, a ni nikogar pri hiši, ki bi mi pomagal, moraš sam.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Ja, jaz vstanem in si za zajtrk kaj naredim, pa v miru pojem, potem še zdravila vzamem. In nato kaj po hiši delam, pospravljam si kaj. Pa počivam, zunaj sedim, malo opazujem naravo. Berem časopis. Pa radio poslušam rada, to mi cel dan brni na ušesa. Potem pa čakam oskrbovalko, da mi pride in mi kosilo prinese. No, potem imam pa kosilo, se najem. P a ko je ona tu, se pogovarjave midve vse sorte, pa kaj mi je treba narediti, me vpraša kaj še potrebujem pa vse take stvari. Pa tu pa tam mi pride tisti sosed D. Veste, jaz kaj velikega ne morem delati, pospravljam kaj po hiši, posodo si pospravim. Veste, jaz imam mucke, za njih skrbim, jim jesti dam, So mi v veliko veselje, jih imam tukaj notri v hiši, zato se ne počutim tak sama. Saj jaz se z njimi tako pogovarjam kak s človekom. Oni me razumejo.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Jah, jaz sem odvisna od njih, saj pa vidite, sama jaz ne morem nikamor, pa nič delati nemrem, tako kot bi bilo to treba...To je meni dosti vredno, veste, toliko vredna pomoč pri hiši, da meni pomagajo za moje potrebe, ker jaz ne morem vse to...človek pa ima takšne pa drugačne potrebe, pa se mora zrihtati, ne moreš kar tako biti zanemarjen...Pa da mi hrano prinese. Preveč dobro kuhajo. In dosti mi prinesejo, tak da imam za dvakrat včasih. To je meni dosti vredna pomoč pri hiši, tukaj v kuhinji najbolj, da mi kaj naredijo, kar jaz ne morem...

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Ja, vse lepo, lepo se razumeve...eh, jaz imam rada njo, dobra je, vse mi naredi, joj da je pa pridna. Lepo se pogovarjave, vse mi naredi, kar jo prosim, to je meni največ, ker jaz nimam nikogar..sem odvisna od nje, da mi kaj zrihta. Jaz sem se že tako navezala na njo, da vam to ne morem povedat. Ah, ona je strašno fajn...jaz več nikogar od mojih nimam in mi je ona kot familija, jaz jo man za svojo... Pa lahko ji zaupam, to mi je važno. Saj v teh časih ne moreš komurkoli zaupat, ljudje so takšni, kako vam naj povem..saj pa veste, kakšni so ljudje..

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Ne.

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Ne, eh, meni je to vseeno. Veste, jaz sem po svetu že z zelo različnimi ljudmi bila, ko sem delat hodila v Avstrijo, imam izkušnje z razne sorte ljudmi.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

Pa kakor kdaj, včasih bolj, včasih jih pa moram dolgo čakati, ker mi pozno pridejo, ker imajo dosti dela ali pa kakšnega novega človek dobijo.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soddločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Ne, ne, to jim jaz nič ne rihtam. To si one same razporedijo, kako hjh komu pridejo. Pa odvisno, kakšna je gužva na cesti, promet pa to ali pa če se pri kakem novem človeku mora dlje zadržati...

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke? Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Zelo sem zadovoljna, kako ne bi bila. Ona tako hitro vse naredi, ima že prakso v tem, je zelo izkušena. Karkoli ji povem za narediti, ona se znajde in to hitro uredi, hitra je pa res zelo, to ji roke kar same letijo. In zelo je prijazna pa tako se zna lepo pogovarjati z mano. A kaj, ko ni časa preveč za to. Preveč je prijazna in dobrega srca. odkrita takšna, ki nima nikoli nič za hrbtom. Ker eni pa niso takšni dandanes...

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja, ja.

Imate zaupanje vanjo?

Ja, ja.

Se je vaju odnos že kdaj zaradi česa skrhal?

To ne, in jaz nisem tista, ki bi komu grdo govorila ali tožarila.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Dobro je, strašno fajna gospa, prijazna, poštena.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Jaz vam tak povem, jaz se v njihovo delo ne vmešavam. Oni že vedo kak mora biti, saj kdo bo pa mene staro kaj poslušal.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Pa mi smo tukaj bolj daleč od mesta, v teh zakotnih krajih, do nas kaj dosti ne pride.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Ni poceni, ni poceni, ker so naše penzije majhne, pa vse moraš plačati. Če pa bi jaz želela, da bi mi one več hodile, da bi imela več ur, bi me to več stalo. Težko bi si jaz več tega privoščila... če bi pa bilo to ceneje, bi pa lahko imela več ur in bi mi one vse sorte naredile, saj jaz povsod potrebujem pomoč... pa za vikende bi tudi lahko imela. A veste, jaz si tega ne morem privoščiti, za zdaj. To bi naj občina več prispevala.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Ja, to je vse lepo in prav, a lahko bi mi več časa tu bile ali pa bi mi naj dve hodile, saj jih je dosti. Ker za eno oskrbovalko je to dosti preveč dela, se morajo tako truditi in ni nič časa za pogovor, da bi se v miru dol usedla, samo leti povsod po hiši, ker ima dosti opravil. Naredi mi pa res vse, to sem rada... pa da sem lahko doma, samo da mi ni treba biti v domu, jaz sem najrajši tu doma, tu mi je lepo, tu mi nihče ne komandira, jaz si vse po svoje ravnam, živim kakor jaz hočem, si naredim kako mi paše, imam svoj mir... Vsak sam za sebe najbolj zna kaj mu odgovarja.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Naj bi samo kdo prišel, lahko samo na obisk, malo za klepet... bi jim kaj svojega povedala ali pa kaj rabim... se najde skoz kakšno delo, ki ga jaz ne morem opraviti, tu notri v kuhinji ali pa zunaj okoli hiše, pa z drvmi, pa perilo... eh, pa to pa ono. Ampak meni one veliko naredijo, to vam moram povedati.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Ja pa seveda, jaz imam rada družbo, ljudi, a kdo bo šel sem, mladi nimajo časa in jih niti ni. In zelo oddaljeni smo mi, tu po vaseh bogu za hrbtom, kdo bi pa prišel sem. Tu smo bolj stari ljudje ostali.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosedje, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Ja, saj pa jaz sem dosti sama, sem že kar navajena tako. No, večkrat se jaz počutim osamljeno, to je res in čakam če kdo pride... jaz bi si želela druženja tukaj doma, ne bi jaz nekam hodila rada, saj ne morem.

Vas je strah prihodnosti?

No, tu pa tam si že kaj razmišljam, se bojim kako bo... No, najbolj se bojim, da bi bila še bolj bolana, ker potem bi pa težko sama tu bila, in skrbela zase. In ljudi se bojim ker so dandanes tak grdi, veste, ta sosod poleg je že na socialnem hodil in me hotel v dom spraviti, to se bojim. Pa kaj bo on od tega imel. Ljudje so tako pohlepni.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?

Veste kaj, to bi morala občina in država za nas, takšne bolne starce bolj poskrbeti, prispevati finančno, da bi oskrbovalke hodile k vsakemu, ki je tako onemogel in rabi pomoč. Če bi to manj stalo, bi si tega lahko več privoščil, tudi tisti, ki še bolj potrebujejo... Naj bi jih več teh žensk zaposlili, saj je itak velika brezposelnost... No, fajn bi mi bilo, če bi lahko bolj dolgo tu bile, se več pogovarjale, to nam starim preveč dosti pomeni, ampak oskrbovalke so vedno v naglici, imajo dosti teh ljudi in tu po goričkem je takšen teren da veliko časa izgubijo ko se vozijo od enega do drugega, potem pa ni časa za pogovarjanje, da bi sejele, kavo spile. Da le ne bi toliko časa na cesti izgubljale, od enega do drugega, pa ena oskrbovalka ima preveč strank preko, to ni dobro, preveč ljudi na različnih koncih mora obdelati, to bi ena morala imeti par sosednjih vasi, zdaj pa uboge one toliko zavozijo v avtu, in vedno samo hitijo.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Ja, domovi za starejše.

Kakšno je vaše mnenje o njih? Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Nič takega, doma ostati, na svojem... Eh, jaz raje umrem, kot pa grem spet v dom! Ja, jaz vam tako povem, človeku je najboljša doma da ostane do smrti, vse ostalo je pa slabo, bolnice, domovi starejših. Veste, jaz sem bila v domu in sem komaj čakala da odidem od tam. Samo toliko vam povem, da tam ni nič vrede. En kup teh starih ljudi na kupu. Še bolj betežen postaneš tam, ko gledaš to umiranje zraven. eh. Star človek je že tako ali tako ubogi, ali tam si pa še večji siromak. In to osebje samo venomer hiti, ne zavzamejo se za človeka, ni spoštovanja. Tam stari človek samo propada, in jaz tega nisem mogla zraven gledat. Veste, tam ni nič veselo, tam nimaš glasa. Vse je bolj po njihovi volji. In še to vam rečem, ne vem kaj je tam s tisto hrano, no, ni v redu, jaz sem tam večkrat ponoči bruhala, je vse zeleno ven letelo iz mene. In naslednji dan je bilo spet isto za jest. Eh, tam te hitro pobere, jaz mislim.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare? Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje (hude bolezni)?

Jezuš, pa saj vam pravim, da ne. Ne grem jaz tja nikdar več.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

Ne.

Intervju 11

Starost: 64 let Spol: Ž Stan, družina: poročena, ima moža, otroke

- Kako dolgo že prejimate pomoč na domu? 3 leta

Sklop 1: Kakšni so njihovi razlogi za uporabo pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oz. kakšni so vaši socialni stiki?

Živim v Kruplivniku, z možem v naši hiši in še sin živi tukaj doma. On je še neporočen. Imam pa še enega sina. Oni mi zelo pomagajo.

Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

Ja, mlajši sin živi še doma. Starejši sin z družino živi tudi tukaj zelo blizu nas, v Kruplivniku in pogosto pride, večkrat na teden, vsaki drugi dan.

Kakšno neformalno pomoč prejimate?

Mož in sin skrbita zame vsak dan, mi pomagata pri negi, oblačenju, me dvigujeta, mi pomagata ko moram na potrebo in vse ostalo. Pa starejši sin in snaha mi prideta, me dvigneta in snaha mi glavo umije in stuširata me v kopalnici, morata biti dva poleg. Oni delajo vse, kar se tiče nege, z mano. Sin, ki je doma, pa tudi skuha, saj je kuhar po poklicu. On pride med tednom ob treh domov in potem pomaga, kar pač treba, perilo mi ven obesi, na vrtu dela, pa okoli hiše. Pa on nam hrano nabavlja v trgovinah, položnice račune gre plačat.

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev?

Ne, eh, saj pa mi vse pomagajo, vse z mano delajo.

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

Dobre. Ne potrebujem njihove pomoči, mi vse moji naredijo.

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Jaz imam multiplo sklerozo, že 35 let. Na vozičku pa sem zadnjih 10 let. Ta bolezen se je meni začela že pri tridesetih. Začelo se je tako, da so mi noge mravljinčaste postale, strašne mravljinice sem imela pa križ me je bolel, potem pa je postopoma šlo vedno na slabše. Zdravniki dolgo niso ugotovili, kaj mi je, jaz pa več hoditi nisem mogla, ne stopiti gor na avtobus. Meni je vse v noge udarilo, sicer pa ima ta bolezen tisoč obrazov, kot pravijo. Tu ne najdeš dva bolnika z čisto istimi težavami, pri vsakem je bolezen malo drugače. A do štiridesetega leta sem še skoraj vse lahko delala tu doma na kmetiji. Saj sem imela hude mravljinice v nogah in nogo sem za sabo vlekla, a nekak je še šlo. Pred desetimi leti pa se mi je hudo poslabšalo in sem pristala na vozičku. A na začetku, ko sem imela voziček, sem še lahko stopila na noge in malo šla, zdaj pa nič več. Jaz se sploh več ne morem postaviti na noge, niti ne z berglami stopiti, nič ne morem z nogami. Pri meni je ta bolezen šla postopoma. Na začetku sem bila na berglah, potem eno leto s hoduljo, potem pa na voziček. Imam pa tudi težave z inkontinenco, ne čutim ko mi uhaja, to je vse posledica te bolezni multiple, in sem skoz na pleničkah. To je kar problem.

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?

Saj pravim, noge so mi popolnoma odpovedale, to je posledica multiple, ki jo imam, mi je vse v noge udarilo, jaz sem invalid, to storitev uveljavljam pod tisto točko kot je za »druge invalidne osebe«. Nekoč je mož zame skrbel, potem pa se njemu zdravje poslabšalo, si je takrat roko zlomil in ni mogel več nič z mano delati. Saj mož je tudi bolj bolan kot zdrav, ima težave s srcem in kolena ga zelo bolijo. Moj starejši sin je znal za to pomoč, nam je povedal. Veste, on ima na občini javna dela prek in je to oskrbovalko, ki ima naš teren, že osebno poznal in on je potem vse uredil tam na centru, da je prišla še mene oskrbovat. Jaz sem z njo zelo zadovoljna.

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

Ja, nimam jaz dosti, sicer dobim poleg penzije zraven dodatek za nego in pomoč zaradi moje invalidnosti, a to je vse bolj malo, v teh kriznih časih. Seveda da to vpliva na marsikaj, več denarja imaš, boljše vse si lahko privoščiš. Ta pomoč pa ni tako draga. Saj mi smo tak vedeli, da bom to imela jaz, to pomoč doma potrebujem, in treba je plačat. Saj mi o domu nismo razmišljali.

Sklop 2: Kako pomoč na domu odgovarja na njihove potrebe po pomoči?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)?

Osebnega nega, pomoč pri vsakodnevnih potrebah, saj jaz se sama ne morem zrihtati...Mi smo si zelo dobri, se vse pogovorimo...Ona pride vsak dan zjutraj in me lepo umije, previje, zamenja plenico, me obleče in da na voziček ali pa mi pomaga, če moram na potrebo. Me z dvigalom da na voziček. Cela postelja se noter da, se dvigne gor in se okoli nese na voziček in se dol da.

Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

Vsak dan jo imam, po pol ure. Pride vedno zjutraj, da me porihata, uredi za nov dan. Za vikende in praznike pa nimam.

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

Ja, saj pravim, največ je meni nega, to kar z mano dela, me porihata, da na voziček...

Menite, da je pomoč na domu prilagojena potrebam posameznega upravičenca?

Ja, ja, zelo, jaz bi rekla, da popolnoma. Oni se ti popolnoma prilagodijo.

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

Eh, slabo, nič dosti ne morem sama, jaz sem skoraj vse od drugih odvisna. Dobro, no, nekaj še lahko delam tu notri po hiši, v kuhinji pa tak. Veste, mi smo že pred mnogimi leti, tu spodaj v hiši in zunaj pri vhodu, vse tako prilagodili, zravnali da ni ovir in da jaz lahko grem povsod z vozičkom. Pa vidite, če si na vozičku gre to malo drugače, tu imam vse v naročju stvari, tu si vozim celo bogastvo in z rokami še lahko kar delam. Pospravljam po hiši, pomagam pripravljati hrano, pospravim posodo, dam umazano perilo prati in potem mož ali pa sin ven obesita. Zdaj ravno kumarice vlagam, in drugo zelenjavo in sadje spravljam za v zamrzovalnik. Sama se zapeljem z vozičkom ven na dvorišče, rada sem zunaj, večkrat na dan. To mi paše. Drugače se pa jaz skoz doma držim, ne hodim rada okoli pa tu v vasi na dogodke, ker potem vsi samo gledajo vate.

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

Ja, jaz se že zgodaj zbudim, včasih že ob sedmih, potem pa čakam oskrbovalko, da pride in mi pomaga pokonci, me porihata. Se midve umijeve na postelji, mi zamenja plenico, preobleče in dvigne na voziček. Potem sem zrihtana za nov dan. Pa mi se lepo pogovarjamo z oskrbovalko. Potem midva z možem kavo pijeva pa se pogovarjaja kaj. Nato pa delam, vse sorte, v kuhinji in po hiši, kar pač je, malo pospravljam, pripravim hrano in imava kosilo. Pa se zapeljem ven z vozičkom malo na zrak. Zdaj imamo dosti sadja in zelenjave, pa kuham marmelade, vlagam kumarice in zelenjavo pospravljam v zamrzovalnik. Pa orehe čistim. Potem pa kaj televizijo gledam in radio poslušam. Popoldne pa sin pride domov in se pogovarjamo. On mi pri vsem pomaga, npr. ko moram na potrebo. Ob večerih pa večkrat prideta drugi sin in snaha, da me porihata, me v kopalnici stuširata. Zvečer mi pa sin in mož pomagata v posteljo, pomagata mi, da se preblečem. Ah, meni dan tak hitro mine, še prekratek je vedno. Sem pa tudi član društva multiple skleroze in se kar redno družimo, grem z njimi na obnovitvene rehabilitacije v zdravilišča. Mi člani gremo skupaj v zdravilišče Topolšica in se imamo tako lepo. Zdaj spomladi letos sem bila 19 dni tam, je bilo zelo lepo. Zdaj v jesen bom spet šla. Tam se delamo vaje, razgibavanje telesa ter masaže in limfne drenaže imamo. To meni pomaga. In tam tiste njihove sestre skrbijo za nas takšne, ki smo na vozičkih, me oblačijo, previjajo, presedajo in vse, mi se že poznamo dobro.

Sklop 3: Kako doživljajo oskrbo na domu?

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

To je ena zlata vredna pomoč meni in za nas vse doma, pomoč pri moji negi, osebni oskrbi, saj tako se tudi naši domači, mož pa sinova, razbremenijo od tega dela z mano, da ni vse na njihovih plečih. Sicer bi bilo to preveč naporno za njih. Veste, ni enostavno skrbeti za takšnega bolnika, kot sem jaz, ki ne more na noge. To meni dosti pomeni, nam dosti olajša vse.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

Njena pomoč nam zelo olajša življenje, jaz sem odvisna od nje. Ona že točna zna, kak treba z mano, ji to vse hitro gre, ona me v teh pol ure vse porihata, je izkušena, zna delati s takimi kot sem jaz. Na začetku mi je celo dvakrat na dan hodila, saj sem imela več ur. Midve se zelo razumeve, to pa res, ji vse odkrito povem, smo si že tako domači, tako da si vse povemo...eh, jaz več brez nje ne bi mogla, navežeš se. Ona je že skoraj kot član naše družine. Jaz sem jim hvaležna, za vse kar delajo z mano, ker dosti naredijo zame.

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

Na začetku imaš zadrego, potem se pa hitro navadiš in ne misliš več na sram, sprijazniš se, saj veš da si odvisen od pomoči drugih.. Zdaj mi je pa to že čisto normalno, komaj čakam, da pride.

Vas moti menjava oskrbovalk? Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?

Ne, me ne moti. Jaz sem si z vsemi dobra, vse so mi zelo fajn.

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

Odgovarja mi.

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soddločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

Ja, ja, to je v redu vse, se drži tega, kot imamo zmenjeno.

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

Zelo sem zadovoljna.

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

Čisto vse. Delovna, odkrita, poštena, potrpežljiva, preprosta, izkušena, ima že prakso s takimi kot sem jaz...

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

Ja, pa seveda.

Imate zaupanje vanjo?

Ja, ja.

Se je vaju odnos že kdaj zaradi česa skrhal?

Ne.

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

Dobro, takšno kot mora biti.

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

Ja, ja.

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

Ja, ja. Je bila gospa vodja tu, nam prišla povedat, da se bo pomoč s centra na Dom starejših prenesla in da ne bo za nas nobenih sprememb. To se mi zdi lepo, da izvemo iz prve roke take stvari.

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

Pa meni ni tako drago, saj jaz imam samo pol ure na dan, če pa bi potrebovala več ur na dan kak eni drugi, potem bi pa že verjetno bilo.

Sklop 4: Kako bi pomoč na domu lahko še bolj ustrezala njihovim potrebam po pomoči?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Vse, kar potrebuješ ti naredijo, z njimi se da vse zmeniti, ti grejo res na roko, točno za tvoje potrebe, ker vsak človek katerega J. oskrbuje ima neke svoje stvari, potrebe in ona se temu čisto prilagodi. Pa dobro je, da sem lahko doma in mi ona tu pomaga. Jaz slabosti res ne vidim, napišite, da ni ničesar, vse samo dobre strani te pomoči.

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

Ne.

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

Eh, ne, ne rabim. Saj pa zdaj mi kakšen en mesec hodi še ena druga oskrbovalka, ki je preko javnih del, preko občine Grad, no saj ona ni prava oskrbovalka, negovalka. Mož se šali, da je ona moja hišna pomočnica. Hodi pa dvakrat na teden. Ona mi pride v gospodinjstvo pomagat, za nego imam pa J.. Danes je že bila in mi je več kot dve uri likala, perilo zložila in posteljnino mi je zamenjala in zavese mi je dol vzela za pranje. Pa jaz to nič ne plačam. Mislim, da je to tako, da naša redna oskrbovalka J. pove, kje je potrebna ta pomoč in jim to priskrbijo potem.

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

Ne, ne počutim se osamljeno, kje pa, saj imam moža in družino pa vedno nekdo pride.

Ne, ne. In jaz sem najraje doma, ne grem rada od hiše, ker so to same težave. Me morata oba sina dvignit v avto, in kam naj greš z vozičkom.

Vas je strah prihodnosti?

Ne, kar bo, bo. Najboljše čim manj razmišljati o tem.

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?
Nič ne bi želela. Naj vse samo tako ostane, kot je, ker je zelo vredno, jaz sem zelo zadovoljna.

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

Ja. Dom za stare, varovana stanovanja.

Kakšno je vaše mnenje o njih?

Eh, v domu, tam si samo številka, nimajo dovolj osebja zaposlenega in se ti ne posvetijo, se ti niti ne morejo. Pa tako na stara leta menjati okolje, težko je sprejeti to, velika sprememba... Nimam dobrega mnenja o domu, res ne in zelo drago je to za plačati.

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

Eh, ne morem reči za niti eno.

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

Eh, jaz ne bi mogla. Saj to ne morem za naprej niti razmišljati. Pa preveč drago je v domu, bi mi morali še svojci plačevati. Saj vidite, kaj se dogaja, da se ti domovi že praznijo, so ljudje že začeli svojce ven jemati, ker je predrago.

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje(hude bolezni)?

Ne, ne bi želela, ne bi šla.... Hmm, če bi mi pa bolezen dalje šla, pa ne vem, saj ne mi mogla v dom, je predrago.

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo? Če pritrdijo, zakaj ste se tako odločili?

Ne.

Priloga C: KODIRANJE

Št.	IZJAVE	POJMI
Kje in s kom živite? Kakšna je vaša socialna mreža oz. kakšni so vaši socialni stiki? Koliko so svojci oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?		
I1	Sama živim tu. Draga moja, jaz sem že 35 let vdova. Zdaj sem v bloku, tu v centru mesta, prej smo pa živeli v Oton Župančiča ulici, tam smo imeli svojo hišo. Otroka pa na žalost tudi nimam ob sebi, tu v bližini. Moja hčerka, ona je v Ljubljani, z njo se slišiva po telefonu vsak dan dvakrat ali pa še več. Imam pa tudi sina, on živi v Nemčiji. Z njim imam tudi stike po telefonu. Jaz imam tudi dva vnuka in dva pravnuka tam. Imam tu v Soboti sestrične pa nečakinjo tudi. Pridejo mi na obisk, kolikor jim čas dopušča, tu pa tam me pridejo malo pogledat. Drugače pa pridejo k meni dobre moje kolegice, bivše sodelavke z banke. In pa dobro zame, da pridejo tudi moje negovalke, oskrbovalke, veste, one so zdaj tudi del moje socialne mreže. Jaz imam dobre dolgoletne naše družinske prijatelje, na katere se skozi lahko obrnem, in oni me pokličejo, povprašajo kako sem.	Bivanje: - živi sama v bloku, v mestu Socialna mreža oz. socialni stiki : - hčerka, sin, vnuki - drugi sorodniki - bivše sodelavke - družinski prijatelji - oskrbovalke
	Hčerka moja pride domov približno na vsakih štirinajst dni oziroma po potrebi, če je kaj takega, ko jo jaz potrebujem. Ona živi in dela v Ljubljani in se na žalost ne vidiva dosti, to je ravno težava, da je Ljubljana tako daleč od nas...joj, če bi to bilo bližje..ah, potem bi mi bilo toliko lažje ..Sin pa živi v Nemčiji in on bolj redko pride domov, enkrat, dvakrat na leto.	Oddaljenost sorodnikov: - hčerka živi oddaljeno - sin živi zelo oddaljeno Obiski sorodnikov- ožjih: - hčerka jo obišče na 14 dni , redki obiski - sin jo obišče redko, dvakrat na leto
I2	Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo v isti hiši, jaz sem spodaj, oni pa imajo zgoraj. Naši meni vse pomagajo. Drugi sin pa se je poročil v Bakovce, ker je njegova iz Bakovec, on tudi pride zelo pogosto k meni. Jaz imam dve sestri, a sta že tudi stari in zelo bolani, ne moreta sem. Pa sosedo imam tu dobre, se večkrat pogovarjam z njimi zunaj. Pa vnuki mi pridejo.	Bivanje: - živi skupaj z družino, ožjimi sorodniki v hiši v mestu Socialna mreža oz. socialni stiki: - sinova, vnuki, snahe - sosedje
		Oddaljenost sorodnikov: - ožji sorodniki zelo blizu oz. živijo skupaj v isti hiši Obiski ožjih sorodnikov: - vsak dan, zelo pogosti
I3	Tu v Murski Soboti, v bloku, živim sama. No, imam pa tudi hčerko, ona še študira v tujini in prihaja občasno domov, enkrat na mesec, dva in za praznike. Ona je v bistvu še tudi tukaj doma, je tu prijavljena. Imam pa tudi sina, ki živi z družino v Mariboru, on mi tudi pride na obisk sem, vsaka dva tedna, odvisno. Imam pa še očeta in dve sestri, oni so vsi v Mariboru, oni mi tudi pridejo	Bivanje: - živi sama v bloku v mestu Socialna mreža oz. socialni stiki : - hčerka, sin z družino, - oče, dve sestri

	večkrat na mesec, pa za kakšne rojstne dneve, praznike pridejo k meni v Mursko. Jaz pa tudi njih obiskujem v Mariboru. Imam pa tudi dobre prijateljice, prijatelje, znanke, kolege z društva, sošolce na fakulteti, kjer študiram. No, pa en prijatelj tu blizu, skoraj sosed, pride večkrat, vsaki drugi dan na obisk, na kavo..	- prijatelji - sošolci - znanci
		Oddaljenost ožjih sorodnikov: - ožji svojci ne živijo blizu, hčerka v tujini Obiski ožjih sorodnikov: - občasni - bolj redki - večkrat na mesec
14	Živim sama, v bloku v Murski Soboti.	Bivanje:
	Poročena nisem bila, nimam otrok. Jaz imam sorodnike, imam brata, sestro in nečaka, oni mi stojijo ob strani, so največ ob meni. Pa imam oskrbovalko vsak dan tu, to je tudi moj socialni stik.	- živi sama v bloku v mestu Socialna mreža oz. socialni stiki: - nima svoje družine, nima otrok - ima brata, sestro, nečaka - socialna oskrbovalka
	Nečak, ki je star 40 let, on mi je najbolj blizu. On živi na Goričkem, kakšnih 10 km od tu. In nečak pride zdaj vsak dan sem, midva imava skupaj kosilo. Potem brat mi pride na obisk večkrat na teden.	Oddaljenost: - živijo v bližini Obiski: - vsak dan, pogosti
15	Živim v Budincih, z mamo, ona je stara 89 let, midve sve sami.	Bivanje:
	Drugače pa imave ene sorodnike, ki pridejo včasih sem, oni so tam v Otovcih. Pa sosedu pride kaj sem... Večino časa sva midve sami, jaz se nisem nikoli oženila, svojih otrok nimam..	- živi z ostarelo mamo, v hiši na vasi Socialna mreža oz. socialni stiki: - nima svoje družine, nima otrok - eni daljni sorodniki - sosedu
	No, take bližnje rodbine midve nimave, ki bi naju obiskovala...No, ta najina daljna rodbina ne pride dosti sem, ker imajo velike kmetije, pa živino in imajo vedno veliko dela. Potem pa imave še od brata, ki je že umrl, njegova partnerica ima deset otrok, in ti pridejo tu pa tam k nama, niso zelo blizu naju doma.	Oddaljenost sorodnikov: - ne živijo v bližini Obiski : - brez obiskov - občasno, po potrebi- redki obiski daljnih sorodnikov
16	V hiši, v Lončarovcih, sam živim tu, jaz sem vdovec že 36 let.	Bivanje:
	Imam dva sina, oba živita v Murski soboti v bloku. Pridejo mi na obisk, tak na dva tedna, ne vsak teden, ker je to preveč daleč. Drugače pa imam tu dobre sosede, se vidimo, se družimo.	Socialna mreža oz. socialni stiki: - sinova z družinami - sosedi
		Oddaljenost ožjih sorodnikov: - ne živijo v bližini Obiski: - bolj redki, na 14 dni

17	V Središču, sam živim tu. Moja žena je pa že pet let v domu. Imava družino, imam hčerko in sina, ki prideta. Imam tudi vnuke, pravnuke. Pa sosede imam dobre tu.	Bivanje: - živi sam v hiši na vasi
	Jaz hodim k ženi na obiske v dom, a ne dosti, ker težko hodim, prej sem več tam bil, zdaj pa bolj redko grem, tak na dva tedna. Hčerka živi v Ljutomeru in vsak teden pride dvakrat, trikrat k meni. Sin je bolj tu blizu doma, on še hodi delat, nima toliko čas, a tudi pride pogosto sem, večkrat na teden.	Socialna mreža: - ima ženo, hčerko, sina, vnuke - sosedi Oddaljenost ožjih sorodnikov: - žena je v domu, ki je oddaljen - otroci živijo blizu Obiski: - svojo ženo obiskuje redko - sin in hčerka ga obiskujeta pogosto
18	V Domanjševcih v hiši. Sama živim tu.	Bivanje: - živi sama v hiši na vasi
	Mama in oče sta že umrla, jaz pa svoje družine nimam, nisem bila poročena nikoli, tako da nimam otrok. Imam tukaj poleg eno rodbino, ene bratrance, niso daleč od tu. Oni pridejo večkrat, odvisno kako imajo čas. In sosede imam dobre.	Socialna mreža: - nima svoje družine, nima otrok - daljno sorodstvo - sosedi Oddaljenost sorodnikov: - daljni sorodniki živijo blizu Obiski: - daljni sorodniki jo obiskujejo občasno
19	Na Dolnjih Slavečih, sam živim v hiši.	Bivanje: - živi sam v hiši na vasi
	Jaz nimam svoje družine, otrok, nisem oženjen. Večkrat na leto pa pridejo ti moji sorodniki na dopust in so potem zgoraj v naši hiši. To je moj bratranec, on dela v Nemčiji, ko imajo prosto, pa pridejo sem domov. Drugače je pa J., moja oskrbovalka, moja rodbina, ona je moja sorodnica, tako da smo si dobri.	Socialna mreža: - nima svoje družine, nima otrok - ima (daljne) sorodnike z družinami - oskrbovalka Oddaljenost sorodnikov: - (daljni) sorodniki ne živijo blizu - en bratranec z družino živi blizu Obiski: - (daljni) sorodniki ga občasno, redko obiskujejo - sorodnik ga pogosto obiskuje
	Pa oni prihajajo domov iz Nemčije, moj bratranec z družino in smo tu skupaj v hiši. Drugače pa tu blizu, 500 m naprej, živi bratranec, ki pride večkrat.	
110	V vasi Lucova. Sama živim tu, jaz sem vdova. Tak vidite, sama sem jaz, nimam družine. Nimam družbe. No, oskrbovalka L. mi pride vsak dan. In pa včasih pride en sosed D.	Bivanje: - živi sama v hiši na vasi
		Socialna mreža: - nima lastne družine, otrok, brez ožjih sorodnikov - en sosed

		- oskrbovalka Oddaljenost: - nima (ožjih) sorodnikov
	Saj vam pravim, sama sem jaz, nimam družine, svojcev, nimam enih takih obiskov.	Obiski: - nima obiskov sorodnikov
	Živim v Kruplivniku, z možem v naši hiši in še sin živi tukaj doma. Imam pa še enega sina.	Bivanje: - živi v hiši skupaj z možem in sinom na vasi
I11	Ja, mlajši sin živi še doma. Starejši sin z družino živi tudi tukaj zelo blizu nas, v Kruplivniku in pogosto pride, večkrat na teden, vsaki drugi dan.	Socialna mreža: - ima družino, moža, sinova, vnuke Oddaljenost ožjih sorodnikov: - živijo skupaj - živijo v bližini Obiski: - zelo pogosti
Kakšno neformalno pomoč prejimate? Od koga? Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. svojcev? Kakšno vrsto in obliko pomoči si želite?		
I1	Hčerka mi največ pomaga. Ko pride ona domov iz Ljubljane, mi počisti okna, mi da pralno umazano perilo v pralni stroj in mi zlika vse. Zato mi ona da pralno ko pride domov in ven obesi perilo tudi. Hčerka me tudi vozi v Maribor na zdravniške kontrole in na vse preglede k različnim zdravnikom. Ona mi gre v trgovino, opravi večje nakupe živil in vsega. Ona mi tudi pomaga glavo oprati, me postriže, pomaga mi pri umivanju, oblačenju.	Neformalna pomoč, prejeta od: - hčerke: - čiščenje oken - pranje perila - likanje - obešanje perila - vožnja (prevoz) in spremljanje na zdravniške preglede - nakupi v trgovinah, nabava hrane - pomoč pri umivanju, pranju glave, friziranju, oblačenju
	Ne bi želela, saj vem da to zdaj, dokler je hčerka še v službi v Ljubljani, hodi delat, to ni izvedljivo, enostavno ni možno. Ravno zato pa imam to pomoč na domu, jaz to res potrebujem.	Ne želi več pomoči, saj ve, da ni možno zaradi oddaljenosti
I2	Sin in snaha mi vse naredita, jaz sem brez njih gotova. Jaz nič ne delam, mi vse drugi naredijo, čistijo tu v hiši, pa gvanj mi operejo, v trgovino hodijo. Snaha je zelo pridna, dobra, vse naredi zame, nego pa to, drugače pa sin tudi poskrbi za mene, ko nje ni doma. Tudi skuha nam snaha, če je pa ni, pa sin skuha kosilo in potem to vsi jemo. Snaha me zvečer povija, menjava pleničke, umiva me, se kopave, pa glavo mi opere ona in mi navije lase. No, saj če nje ni, pa mi sin to tudi napravi, me porihita da sem čista in urejena. Pa snaha me pelje na stranišče. Pa če rabim k zdravniku, me naši vozijo, jaz sem vse od njih odvisna.	Neformalna pomoč, prejeta od: - sin in snaha: - previjanje, menjava pleničk - umivanje, kopanje - pranje glave, friziranje - spremljanje na stranišče, pomoč pri hoji - kuhanje kosila - čiščenje, pranje perila - nakupi v trgovini - vožnja k zdravniku
	Eh, saj pa mi vse naredijo.	Ne želi več pomoči, zadovoljna z obsegom

		pomoči sorodnikov
I3	Od družine pa od kolegov in prijateljic. Hčera mi takrat, ko pride domov, pomaga, spremlja me po nakupih ali če imam kake obveznosti, saj vozim jaz, a mi pomaga voziček dat v avto pa ven, saj se sama kar namučim s tem... Pa kuha potem ona, posodo umije, v glavnem taka gospodinjska dela, perilo ven obesi, različno, čisto odvisno...V glavnem tudi kar se tiče dnevnih osnovnih potreb, pa malo pri negi pa take stvari...Ko pa imam očeta tu, mi pa on gre po večjih nakupih, mi gre avto oprat v pralnico, ali me spremlja kam in mi pomaga z vozičkom. Prijatelje pa tudi lahko zaprosim za pomoč, za karkoli...	Neformalna pomoč, prejeta od: - družine, prijateljev, hčerke: - spremljanje pri nakupih v trgovini, pri opravkih, - pomoč pri prestavljanju z vozička, pomoč pri osnovnih potrebah - kuhanje - pranje in obešanje perila - gospodinjska opravila - pranje avtomobila v pralnici
I4	Dosti mi napravijo moji domači. Zdravila mi prinese brat, pa pleničke mi moji prinesejo. Nečak mi gre v trgovino, mi napravi večje nakupe, jaz mu dam seznam kaj vse rabim. Brat in nečak mi tu po stanovanju napravita, kar ju prosim. Nečak mi npr. posodo od kosila opere, ko se najeva. Pomaga mi na posteljo, z vozička. Brat mi pa čisti s sesalcem in tla gor pobriše, okna mi tudi počisti in sveže zavesa da gor. Pa perilo oprano mi ven obesi. Za vsa taka hišna opravila imam njiju. In pa brat mi hodi na banko, le dva računa mi gre plačat, sem ga za to pooblastila, ostale vse račune pa imam preko trajnika.	Neformalna pomoč, prejeta od: - nečak in brat: - prinašanje zdravil, pleničk - nakupi v trgovini - pranje posode - čiščenje stanovanja - obešanje perila - zamenjava zaves - plačevanje računov
	Ne, saj pa na njih se lahko zanesem, mi vse pomagajo	Ne želi več pomoči, zadovoljna z obsegom pomoči
I5	Potem pa imave še od brata, ki je že umrl, njegova partnerica ima deset otrok, in ti pridejo tu pa tam k nama, oni niso tak daleč vstran. Včeraj so glih bili tu, so nama drva žagali, razsekali, pospravili. Oni pridejo da nama pokosijo. Mama, ona tudi več nič dosti ne zmore, a kaj malega še lahko, dobro je, da mi pomaga pri umivanju pa ko si lase perem, tu mi prav pride, saj to preveč dolgo traja in sama bi se jaz težko, pa pri oblačenju.	Neformalna pomoč, prejeta od: - daljni sorodniki: - pospravljanje drv - košnja trave - mama: - pomoč pri umivanju, pranju glave - pomoč pri oblačenju in slačenju
	Eh, to ne moreve čakati, saj nimave take bližnje rodbine, brat, ki je tu živel, je umrl...	Ne pričakuje več pomoči, saj nima ožjih sorodnikov
I6	Snaha mi vsake toliko počisti, umije tla in kuhinjo, pa okna mi počisti, mi zlika. Pa naši me k zdravniku v Soboto peljejo, pa v trgovino pa vse kaj takega. Ali mi pa kupijo oni že v trgovini. Pa položnice, tudi za to pomoč pride položnica iz doma Rakičan, to mi sin v Soboti plača, včasih sem pa to preko poštarja plačeval, zdaj mi ga pa več ni treba čakati.	Neformalna pomoč, prejeta od: - ožji sorodniki: - likanje - čiščenje - vožnja k zdravniku, v trgovino - nakup v trgovini - plačevanje položnic
	Ne morem več želeli od njih, ker se je precej daleč sem voziti iz M. Sobote, to je drago, to stane...	Ne želi več pomoči sorodnikov, ker so preveč oddaljeni
I7	Hčerka mi posteljnino opere pa obleko. Pa sosedje tu poleg mi	Neformalna pomoč, prejeta od:

	pomagajo, če kaj pri hiši rabim. Pozimi ko je treba kuriti, mi soseda vedno drva noter prinese, sploh če je sneg. Sin mi pa drva razseka, in vnuk tudi pomaga. Drugače pa mi najbolj pomaga hči. Ona mi pomaga pri umivanju, mi glavo opere, me celega porihita. Ona mi tudi čisti, tukaj gor zbriše po tleh. Pa vse mi kupi, mi gre v trgovino. Zelenjavo z vrta mi prinese in domače meso, ko imajo doma koline, dobim od njih, pa kakšno jesti skuhano mi tudi prinese. Pa vse ostalo mi pomaga, pelje me v Soboto, ko grem ženo obiskat ali pa k zdravniku. Pa tudi sin me pelje, če je treba. Sin mi tudi kakšno položnico gre plačat.	- ožjih sorodnikov- sin, hčerka, sosedje: - pranje perila, - čiščenje prostorov - prinašanje drv - pospravljanje drv - pomoč pri umivanju, pranju glave - nakupi v trgovinah - vožnja k zdravniku in na obisk k ženi - prinašanje kosila - plačilo položnice
	Ne, ne, saj vse dobim.	Ne želi več pomoči, zadovoljen z obsegom pomoči
I8	Pa ti sorodniki, ki so tu blizu mi prinesejo iz trgovine, če kaj potrebujem. Ta sestrična mi tudi v soboto in nedeljo, ko mi ne hodijo oskrbovalke, prinese kosilo, ona skuha in mi sem prinese.	Neformalna pomoč, prejeta od: - sorodniki: - nakupi v trgovini - prinašanje doma skuhane hrane
	Eh, ni treba, pa saj oskrbovalka mi vse naredi.	Ne pričakuje več pomoči, oskrbovalka ji vse naredi
I9	Pa saj pravim, ta bratranec je tu blizu, 500 m vstran od tu, on mi pride večkrat na teden, pride ko kaj treba narediti..kar je velikega dela pri hiši, ali zunaj okoli hiše, to mi on naredi. K zdravniku, ko moram me pa tudi J. in njen mož peljeta z avtom..	Neformalna pomoč, prejeta od: - sorodniki: - urejanje okolice - prevoz k zdravniku
	Ne, ni potrebe.	Ne želi več pomoči, zadovoljen z obsegom pomoči sorodnikov
I10	Sosed D. pride, njega lahko kaj prosim, če rabim. On mi gre na banko in v trgovino, mi tu okoli hiše kaj naredi.	Neformalna pomoč, prejeta od: - sosed: - urejanje okolice - nakup v trgovini - urejanje bančnih zadev
	Jah, jaz si tega ne morem želeči, vidite, jaz svoje družine pa otrok nimam. Ah, tako sam ostaneš na tem svetu, žalostno je to.	Ne želi več pomoči
I11	Mož in sin skrbita zame vsak dan, mi pomagata pri negi, oblačenju, me dvigujeta, mi pomagata ko moram na potrebo in vse ostalo. Pa starejši sin in snaha mi prideta, me dvigneta in snaha mi glavo umije in stuširata me v kopalnici, morata biti dva poleg. Sin, ki je doma, pa tudi skuha, perilo mi ven obesi, na vrtu dela, okoli hiše. Pa on nam hrano nabavlja v trgovinah, položnice, račune gre plačat. Pa vozijo me naši povsod, kamor moram iti, morata oba sinova biti poleg da me dvigneta.	Neformalna pomoč, prejeta od: - mož, sin, snaha: - pomoč pri negi, umivanju, oblačenju - dvigovanje, pomoč pri prestavljanju na voziček - pomoč pri opravljanju potrebe - kuhanje kosila - obešanje perila - delo na vrtu, urejanje okolice - nabava hrane v trgovini

		- plačevanje računov - vožnje, prevoz
	Ne, eh, saj pa mi vse pomagajo, vse z mano delajo.	Ne želi več pomoči, zadovoljna z obsegom pomoči družine
Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?		
I1	Pa veste kako je, dobri smo si, fajn ljudje so, a jaz jih ne prosim za pomoč, ne želim.	Dobri odnosi Jih ne prosi za pomoč
I2	Dobri smo si, a ne rabim njihove pomoči, mi vse moji domači naredijo.	Dobri odnosi Ne potrebuje njihove pomoči
I3	Eh, ta blok je katastrofa, stanovalci tukaj so taki...joj, zateženi, tudi zelo zadržani, nimajo radi obiskov, vidiš da jim nič ne paše...v glavnem odtujeni odnosi, ni fajn občutek, moraš skoz nekaj pazit. Jaz jih ne prosim za pomoč, sosedov nikoli, to mi vse moji pomagajo, karkoli je.	Slabi odtujeni odnosi Jih ne prosi za pomoč
I4	S sosedi smo si dobri, a jaz sem vsakršno njihovo pomoč odklonila.	Dobri odnosi Ne prejema njihove pomoči
I5	Dobri smo si z sosedi. Ampak njih ne prosive, saj jih ni doma, so v službah, pa ena babica tu poleg je še, 80 let je stara, a težko hodi in ne more priti.	Dobri odnosi Ne prosi za pomoč
I6	Pa dobre, zelo smo si dobri, dobro se razumemo, lahko jih prosim za pomoč, pomagajo mi karkoli, mi iz trgovine prinesejo pa vse....ni problema.	Zelo dobri odnosi Mu pomagajo
I7	Ja, ja, zelo smo si dobri, vsak dan pride soseda, mi zelo dosti pomaga.	Zelo dobri odnosi Mu zelo pomagajo
I8	Dobri smo si s sosedi, pridejo k meni. Lahko jih prosim, da mi kaj iz trgovine prinesejo in notri v hišo kakšne stvari, drva ali kaj drugo.	Zelo dobri odnosi Ji priskočijo na pomoč
I9	Dobre, zelo dobro se razumemo. Bi mi pomagali, a mi vse to ta sorodnik, bratranec ali pa njegov sin naredi, tako da jih nič ne rabim prositi.	Dobro odnosi Ne prejema njihove pomoči
I10	Dobre. Sosed D., kot sem že rekla, on mi pride, mi pomaga marsikaj.	Dobri odnosi Sosed ji pomaga
I11	Dobre. Ne potrebujem njihove pomoči, mi vse moji naredijo.	Dobri odnosi Ne potrebuje njihove pomoči

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?		
I1	Štiri operacije sem dala skozi jaz. Imam spodbujevalnik za srce že 11 let. Potem pa ko sem jaz padla dol z lestvice tam pri podstrešnem oknu, kjer spim, sem si poškodovala hrbtenico in sem potem prišla na to (hoduljo), sedem let sem že na tem, brez tega ne morem hoditi. Sedem let sem na tem in na vozičku.. In pa tudi to je, oprostite, meni voda uhaja. Zdaj se je sicer že malo normaliziralo stanje, a to je problem, veste, pleničke pa vložki.	Zdravstveno stanje: - srčni bolnik, ima spodbujevalnik - poškodovana hrbtenica - inkontinenca, potrebuje pleničke Gibljivost: - težko hodi – hodi s hoduljo - uporablja tudi voziček
I2	Jaz sem imela že operacijo na srcu, so mi dva bypassa delali, sem srčni bolnik.. Predlani se mi je pa tak poslabšalo...eh, sem tak zanič.. jaz tako težko hodim, zato imam to berglo in grem počasi z eno berglo. Vidite, ne morem glih hoditi. Najraje sem, ko me vozijo na vozičku.	Zdravstveno stanje: - težave s srcem, srčni bolnik - slabega zdravja Gibljivost: - težko, počasi hodi - hodi z eno berglo - občasno gibanje z vozičkom
I3	Sem invalid prve stopnje, 100 % invalid. Pri prometni nesreči sem utrpela tako hude poškodbe hrbtenjače, da je enostavno pri meni motorika spodnjih okončin popolnoma odpovedala in sem vezana na invalidski voziček. Z nogami ne morem nič, od pasu navzdol mi je vse odpovedalo. Imam močne krče po nogah, me matra še inkontinenca pa vse mogoče...Roke imam zdrave, to vidiš, se lahko sama premikam z vozičkom, pa prestavljam z njega, gor pa dol...Sem mobilna, jaz vozim sama avto. Imam pa tudi taki skuter za po mestu, da se zapeljem, da ne »grem« le z vozičkom.	Zdravstveno stanje: - prizadet spodnji del telesa, negibljivost - inkontinenca Gibljivost: - ne more hoditi, vezana na invalidski voziček - giblje se s »skuterjem« ali vozičkom - vozi sama avto
I4	Ne morem več hoditi, meni je od pasu navzdol celotni del telesa odpovedal. In sem od takrat na vozičku. Pa odvajanje vode in blata mi je odpovedalo, ne morem tega nič nadzirati, ta inkontinenca, to je hudo. Mene so že v bolnici takoj dali v plenice, ker mi je voda nonstop tekla in blato nonstop šlo, nisem mogla več to nadzorovati in sem jaz tako ostala. Roke imam jaz dobre, so ostale zdrave, to sem hvaležna, ker si lahko z njimi hvala bogu vse naredim.	Zdravstveno stanje: - spodnji del telesa prizadet - roke so zdrave - huda inkontinenca Gibljivost: - ne more hoditi, je na vozičku
I5	Bila sem stara dve leti, ko sem zbolela za otroško paralizo in mi je pustilo velike posledice. To desno roko mi je tako prizadelo, imam posledice, ne morem z njo nič in sem potem vse z levo delala, sem se tak naučila. Potem sem padla pa sem si kolk zlomila, in še nogo sem si poškodovala kasneje. Hodim z berglo, saj bi imela dve bergli za hoditi, ali kaj ko mi ta druga roka ne služi, je bolna in zato imam le eno berglo. Hrbtenica se mi tudi zelo krivi, to je težka revma.	Zdravstveno stanje: - zdravstvene težave, ki so posledica otroške paralize - boleznih hrbtenice, nog - zlom kolka Gibljivost: - težko hodi, hodi z berglo - slaba gibljivost nog - slaba gibljivost desne roke- ohromelost
	Vse je v redu, le srce mi malenkost peša. Drugače sem pa jaz	Zdravstveno stanje:

I6	dobro, sem zadovoljen. Glavno je, da jaz lahko hodim sam, ker koliko je takšnih starih mojih let, ki več nič ne morejo, ne iti, ne jesti...jaz pa še to vse zmorem. To sem rad, da si še vse lahko sam naredim.	- brez zdravstvenih težav, dobro zdravje Gibljivost: - brez težav hodi oz. samostojno hodi brez pripomočkov, dobra gibljivost celega telesa
I7	Veste, jaz sem že 17 let srčni bolnik. Imam »dvojno srce«, sem imel pred petimi leti operacijo, so mi dali spodbujevalnik, da bi naj bilo malo boljše. A jaz sem že star in slaboten, nič ne morem več dosti. Saj še hodim jaz lahko sam in še marsikaj si sam naredim, a ne bi smel delati, saj mi tudi zaradi bolnega srca zelo noge otekajo in potem težko hodim.	Zdravstveno stanje: - srčni bolnik, ima spodbujevalnik - šibkega zdravja Gibljivost: - samostojen pri hoji
I8	Pa vidite, jaz ne morem hoditi, že kakšni dve leti sem na vozičku ker sem padla. In kolena me zelo bolijo, imam to grozno veliko rano, zelo imam otečeno to vse. Sedaj me pa roke tudi bolijo, od tistega padca dalje, a z rokami si še lahko naredim kar rabim, to je dobro. Tu imam podpornico za posteljo, da se lahko dvignem s postelje. Ampak ko se premikam na postelji, me vse tak boli, da stokam in kričim, saj kolke imam čisto obrabljene in to vse boli, zelo težko se premikam, eh, tako slaba sem, pa veste jaz sem tudi na pleničkah, in je treba to redno menjati, se umivat...In sedaj ne vidim sploh nič na eno oko, na drugo pa megleno.	Zdravstveno stanje: - bolezen kolen, kolkov - slab vid - inkontinenca Gibljivost: - ne more hoditi, vezana je na invalidski voziček - slaba gibljivost spodnjega dela telesa
I9	S kolki imam težave, sem bil že dvakrat operiran, zato bolj težko hodim. Imam notri take specialne kosti, ki jih ne smem obremeniti. Tu po hiši hodim malo, tu notri hodim z eno berglo, okoli hiše zunaj pa hodim z dvema berglama. Vsepovsod stopam bolj počasi, saj moram biti zelo previden, da ne padem, moram paziti, že samo kak se premaknem.	Zdravstveno stanje: - bolezen kolkov, osteoporoza - zlomljeni kolk – operacija kolkov Gibljivost: - težko, zelo počasi hodi - hodi z berglami
I10	Jaz sem na berglah, težko hodim, zelo počasi. Moram biti zelo previdna kako se gibljam z temi berglami, da ne padem. Veste, jaz imam nove kolke, sem imela operacijo kolkov.	Zdravstveno stanje: - zlomljeni kolki, operacija kolkov Gibljivost: - težko, zelo počasi hodi - hodi z berglami
I11	Jaz imam multiplo sklerozo, že 35 let. Na vozičku pa sem zadnjih 10 let. Jaz se sploh več ne morem postaviti na noge, niti ne z berglami stopiti, nič ne morem z nogami. Imam pa tudi težave z inkontinenco, ne čutim ko mi uhaja, to je vse posledica te bolezni multiple, in sem skoz na pleničkah.	Zdravstveno stanje: - bolezenske težave, ki so posledica multiple skleroze - inkontinenca, potrebuje pleničke Gibljivost: - ne hodi, je vezana na in invalidski voziček, negibljivost

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek? Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo? Kdo vam je pri tem največ pomagal?		
I1	Jaz sem tu z lestvice padla, ko sem okno čistila, in sem utrpela poškodbo hrbtenice. Po 3 tednih pa nisem več mogla hoditi, me je preveč hrbtenica bolela. Doktor v Murski Soboti, doktor, ki me je na rentgenu imel, ki je videl moje poškodbe hrbtenice mi je rekel zdaj pa tak, gospa ali greste v dom starejših ali v domačo nego, sama več ne boste zmogla, pa sem mu rekla, da grem jaz domov, v domačo nego. Veste kaj, jaz sem bila tako slaba, nič nisem mogla, niti kruha si nisem mogla vrezati. Živci so tak oslabei, da se nisem mogla postaviti na noge. Hčerka se je takoj, ko sem jaz izrazila svojo željo, odločila da bomo vključili socialno oskrbovalko, saj je ona vedela za to pomoč na domu in je takoj klicala na socialno, na ta center.	Razlogi: - odločitev zaradi poškodbe hrbtenice, zaradi nezmožnosti skrbeti sama zase
		Seznanitev s storitvijo: - hčerka je vedela za to pomoč Pomoč pri vključevanju: - pomoč hčerke
I2	Pred enim letom sem bila en mesec v bolnici, ker se mi je zelo poslabšalo, bila sem tako slaba, čisto gotova. Na intenzivni negi sem bila in niti več nisem mogla stopit na noge. Ko sem prišla domov, sem bila tako slaba, da nisem mogla več nič, in potem mi je snaha zrihtala to pomoč. To je vse ona urejala, na centru v Soboti, saj je ona že vedela za to pomoč. Saj naši dopoldne delajo, nikogar od njih nimam tu doma, jaz pa rabim pomoč.	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, poslabšanje zdravstvenega stanja, nezmožnosti skrbeti sam zase
		Seznanitev s storitvijo: - snaha je vedela za to pomoč Pomoč pri vključevanju: - pomoč snahe
I3	Leta 2002 sem imela hudo prometno nesrečo, zaradi katere sem ostala invalid prve stopnje, 100 % invalid, ne morem hoditi in sem vezana na invalidski voziček. Ko se je meni to zgodilo, takrat sem jaz ostala sama, hčerka je glih odšla od doma, prvič študirat v Ljubljano, jaz nisem imela nikogar od mojih, ki bi mi pomagal, veš, moji sorodniki so vsi v Mariboru. No, potem sva pa s hčerko vedele, da je treba nekako poskrbeti za mene, da bom potrebovala neko pomoč.	Razlogi: - odločitev zaradi zdravstvenih težav- nezmožnost hoje oz. invalidnost (posledica prometne nesreče), nezmožnost skrbeti sama zase
		Seznanitev s storitvijo: - hčerka je izvedela za to pomoč Pomoč pri vključevanju: - pomoč hčerke in vodje pomoči
I4	Veste, jaz sem enostavno nenadoma brez nog ostala, nisem mogla več iti. Enostavno me je iznenada začelo boleti v medenici, v križu in sem čutila, da mi noge odpovedujejo. Meni pa ni bilo dobro, noge so mi odpovedale in začela mi je voda uhajati. Zdravniki domnevajo, da se mi je mogla zgoditi ena rahla kap na	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, nezmožnosti skrbeti sama zase

	hrbtenico in medenico, ker meni je vse od pasu dol udarilo. In od takrat sem jaz tako ostala... Nisem mogla hoditi s tistimi hojicami, potem so me pa na voziček dali.	
	Za to pomoč na domu sem izvedela v bolnici. No, to pomoč mi je potem zrihtal socialni delavec B. v bolnici. On je prišel k meni na oddelek, kjer sem ležala takrat, na infekcijskem in sva se midva vse o tem pogovorila. In on je potem to zame urejal na centru za socialno delo, pri tej gospe šefici V., tam me je dal zapisati, in od prvega dne, ko sem prišla iz bolnice domov, sem že prejela doma to pomoč socialne oskrbovalke.	Seznanimatev s storitvijo: - v bolnišnici Pomoč pri vključevanju: - socialni delavec v bolnišnici
I5	Joj, potem pa je tako prišlo, da je on preminil. Joj, preveč ga pogrešam, on mi zelo manjka tu pri hiši. Veste, midva sva vse skupaj delala, fajn sva živela in če bi on še živel, jaz nikoli ne rabila te pomoči. Ko pa je brat umrl, pa jaz nisem več mogla tak sama biti in skrbeti za sebe, saj sem bila na kolke operirana in sem potem potrebovala to pomoč, saj mama je že tudi zelo stara in se ne moren samo na njo zanašati, eh, midve sve obe bolj ubogi. Joj, kako uboga sem bila jaz, saj sem padla tu in sem si kolk zlomila..	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, nezmožnosti skrbeti sama zase in zaradi smrti brata
	Jaz mislim, da so to oni sami predlagali in zrihtali, prišli so s socialnega, oni so takrat večkrat bili tu. Drugim znancem tu v okoliških vaseh so tudi že hodile oskrbovalke, tak da sem jaz vedela za to..aja, in patronažna, ki je k meni hodila, mi je povedala za to in ona je tam v Soboti sprožila ta postopek, tako je bilo, ja.	Seznanimatev s storitvijo: - socialni delavci- CSD, patronažna Pomoč pri vključevanju: - socialni delavci s centra in tudi patronažna služba
I6	Veste, jaz sem bil 7 mesecev v domu Rakičan, to je bilo pred tremi leti. Samo 7 mesecev sem bil v domu, potem sem pa prišel domov, saj ni bilo več denarja za to plačevati. No, potem ko sem pa prišel iz doma domov, smo pa to pomoč na domu zrihtali, saj sem jaz že zelo dosti star, vidite in ne morem več vse tako kot nekdanj, in lahko imam to pomoč...	Razlogi: - odločitev zaradi odhoda iz doma za stare (domske oskrbe), odločitev zaradi visoke starosti
	Ja, saj pa preko našega duhovnika. Jaz sem za to zvedel tam v sosednji vasi, v Središču, kjer sem šel do tega prijatelja, ki je to že imel povprašat, kako je s tem, s to pomočjo in mi je on rekel, da mu je to zrihtal domanjševski duhovnik Beznec. Potem sem šel pa do njega povprašat in mi je on to pomagal zrihtati na centru v Soboti. Tako sem si prek njega tudi zrihtal, da jaz obrok ne plačam, da mi ga plačuje evangeličanska EHO Podpornica.	Seznanimatev s storitvijo: - prijatelj, duhovnik Pomoč pri vključevanju: - duhovnik
I7	Ker sem že dolgo bolan na srcu, sploh zadnjih pet let sem zelo slaboten in ne morem več delati, kot včasih, ker sem tako star pa se ne smem naprezati zaradi srca, mi je hčerka zrihtala to pomoč, da mi oskrbovalke hodijo, nosijo hrano. In pa tudi domanjševski	Razlogi: - odločitev zaradi visoke starosti, šibkega zdravja

	evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah.	Seznaničev s storitvijo: - duhovnik Pomoč pri vključevanju: - hčerka in duhovnik
I18	Jaz sem že dolgo prej težko hodila, dolgo let sem bila na berglah. Potem sem padla tu in si zelo poškodovala nogo. Imam grozno rano na nogi, vidite, to je že stara poškodba in koleno mi je čisto zanič. Pa tudi roko sem si poškodovala takrat in rebra tudi. Na vozičku sem pa od lani, oba kolka imam zelo obrabljena. Ker doma nimam nikogar, ki bi mi pomagal, jaz pa več nisem mogla tak naprej, nisem bila sposobna za nič, nisem mogla skrbeti sama za sebe, in smo to pomoč zrihtali.	Razlogi: - odločitev zaradi poškodbe in zaradi nezmožnosti skrbeti sama zase
	To mi je vse uredil za to pomoč bratranec, od maminega brata sin. Nisem več mogla tako sama biti, in mi je on to pomoč zrihtal na socialnem, on je znal da to obstaja.	Seznaničev s storitvijo: - bratranec Pomoč pri vključevanju: - bratranec
I19	Jaz sem imel že dvakrat zlomljen kolk. Ko sem potem drugič spet tu padel na hodniku, je bilo hujše kak prvič. Po tej drugi operaciji kolka več nisem mogel sam skrbeti za sebe. Sem bil 4 tedne na rehabilitaciji, na terapijah, potem sem pa prišel domov in smo to pomoč zrihtali.	Razlogi: - odločitev zaradi poškodbe in nezmožnosti skrbeti sam zase
	Moj bratranec mi je povedal za to. On pa njegova družina so to vse uredili zame, na centru v Murski Soboti. Saj ta J., ki me hodi oskrbovat, je moja sorodnica, od bratranca snaha. Ja, ja, ona je od bratrančevega sina žena, tak da se midva pozna že od prej.	Seznaničev s storitvijo: - bratranec z družino Pomoč pri vključevanju: - bratranec in njegova snaha
I10	Oni so kar prišli sem s centra, s socialnega in so mi predlagali, da bi naj imela oskrbovalko. To je bilo po tistem, ko sem prišla tako slaba domov iz bolnice, po operaciji kolkov, in potem ko so me v domu starih toliko k sebi spravili, da sem lahko z berglami za silo hodila. Ah, saj so bili tukaj ta župan, in gospa šefica, strašno fajna ženska, in so kar rekli, da bo hodila k meni ena oskrbovalka, da ne morem tako sama biti, da nimam nikogar in da če slučajno padem ponovno, bom na vozičku končala.	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni, poškodbe, nezmožnosti skrbeti sama zase
	Oni s socialnega pa župan tudi.	Seznaničev s storitvijo: - socialni delavci, CSD Pomoč pri vključevanju: - vodja pomoči, socialna delavka, župan
I11	Saj pravim, noge so mi popolnoma odpovedale, to je posledica multiple, ki jo imam, mi je vse v noge udarilo, jaz sem invalid, to storitev uveljavljam pod tisto točko kot je za »druge invalidne osebe«. «. Nekoč je mož zame skrbel, potem pa se njemu zdravje	Razlogi: - odločitev zaradi bolezni- invalidnosti, odločitev tudi zaradi možne poškodbe in nezmožnosti njene oskrbe

	poslabšalo, si je takrat roko zlomil in ni mogel več nič z mano delati. Saj mož je tudi bolj bolan kot zdrav, ima težave s srcem in kolena ga zelo bolijo. Moj starejši sin je znal za to pomoč, nam je povedal. Veste, on ima na občini javna dela prek in je to oskrbovalko, ki ima naš teren, že osebno poznal in on je potem vse uredil tam na centru, da je prišla še mene oskrbovat.	Seznanitev s storitvijo: - sin Pomoč pri vključevanju: - sin
Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?		
I1	Skromne, in jaz sem na vajena na skromno. Ne ostane meni dosti od pokojnine, stanovanje moram plačati, oskrbovalke pa tudi ne morem imeti več kot eno uro na dan, več mi finančno ne gre ven. Če bi imela večjo penzijo, bi si jaz več ur pomoči privoščila. Tako da jaz o domu z mojimi zmožnostmi ne morem razmišljati, ne pride v poštev, pa tudi za kakšno privatno oskrbo na domu mi ne bi zneslo.	Skromne finančne zmožnosti Finance vplivajo na izbiro pomoči, si ne more privoščiti dovolj ur pomoči
I2	Pa v redu je, dobim 540 evrov penzije. Dobim pa še dodatek za pomoč zraven, tako da nekako gre. Tak da ne, nismo se ozirali na denar, saj so naši znali, da v dom ne grem, da hočemo imeti to nego doma.	Skromne finančne zmožnosti Niso nič vplivale na izbiro pomoči
I3	Jaz sem na trajni socialni pomoči in jaz ne plačam to pomoč nič, sem v celoti oproščena, meni to v celoti plača občina. Drugače pa lahko odkrito rečem, da so moje finance skromne, ker moram tudi to stanovanje plačati, in moram zelo gledat na denar kako ga porabim, pa še oče mi pomaga, koliko lahko...tak da kakršnokoli drugo pomoč bi si jaz stežka privoščila, tako da ja, izbira te pomoči na domu je zame vsekakor ugodna, z finančnega vidika, zato smo se tudi odločili za to varianto pomoči.	Skromne finančne zmožnosti Finance vplivale na izbiro pomoči
I4	Pri meni niso finance vplivale na to izbiro, saj sem jaz vedela, da v dom ne grem, o tem ni govora in da bom izbrala oskrbo doma. In hvala bogu, da si jo lahko plačujem. Jaz sem namreč delala 40 let, imela sem le 6 dni bolniške v tem času in sem bila zdrava, da sem lahko tako dolgo delala ter se mi to tudi pri penziji pozna. Mene na mesec ta oskrba plus kosilo pride okoli 500 evrov in to moraš imeti pripravljeno. Stanovanje pa imam hvala bogu svoje, tako da nekako mi gre ven to.	Zelo dobre finančne zmožnosti Finance niso vplivale na izbiro pomoči
I5	No, pa nekaj je...jaz dobim okoli 370 evrov vse skupaj, imam nadomestilo za invalidnost in to pomoč jaz čisto nič ne plačam, sem oproščena tega ker sem 100- odstotni invalid.	Slabe finančne zmožnosti Finance niso vplivale na izbiro pomoči, je oproščena plačila storitve
I6	Ja, pa seveda, to je glavno ! Jaz bi najbolj rad v dom šel, a ne morem zaradi denarja. Nimam tega denarja, to je težava. Premalo dobim, eh...kaj pa lahko s tem..	Slabe finančne zmožnosti Finance so vplivale na izbiro pomoči, nima denarja za dom za stare

I7	Slabe, zelo slabe ! Saj to je glih tisto, to je problem, drugače bi jaz itak šel v dom, ker imam ženo tam, zdaj pa ne morem, kje pa, s to siromašno penzijo, komaj shajam iz meseca v mesec. Pa meni tukaj te položnice samo prihajajo, to je nenormalno, koliko je tega, mi za račune vse dol potegnejo in meni od penzije ne ostane nič, strašno.	Zelo slabe finančne razmere, ne more si plačati dom Finance so vplivale na izbiro pomoči
I8	Ja, seveda, denar je važen, vse je treba plačati dandanes, jaz si ne morem privoščiti da bi šla v dom, sem bolj siromak. Veste, jaz strašno malo dobim, imam manj kot 200 evrov penzije, to ni nič.. Meni občina plačuje to pomoč, sama nisem sposobna tega plačati v celoti, jaz plačam samo 1 evro za uro te pomoči. To kosilo, ki mi ga one nosijo, to mi pa plača EHO Podpornica, naši cerkveniki. Veste, jaz si nič ne morem privoščiti iz trgovine, kakšnih dobrot, hudo je.	Zelo slabe finančne zmožnosti Finance vplivajo na izbiro pomoči, izbrano pomoč ni sposobna plačevati v celoti
I9	Dobro je. Jaz sem v Nemčiji delal, imam nemško penzijo, in je to tu za naše razmere precej dobro. Ne, ne, jaz se nisem tu nič oziral na denar, saj sem vedel da to pomoč potrebujem, sem točno želel imeti to pomoč doma, saj v dom jaz ne bi šel, to tako ali tako ne, pa še z J. se poznamo.	Zelo dobre finančne zmožnosti Finance niso vplivale na izbiro pomoči
I10	Pa nekaj je, za preživeti zadostuje, jaz več ne potrebujem dosti. Imam okoli 500 evrov penzije in dobivam še dodatek za pomoč in postrežbo. Ja, pa seveda, da je denar povsod najbolj važen...a domovi so pa preveč dragi, kdo si pa to lahko plača...pa jaz niti ne bi šla v dom, ker sem sprobala, kako je tam notri. Meni je ta pomoč fajn, si jo lahko privoščim, meni to hrano, ki mi jo nosijo itak plačuje naša EHO Podpornica, oni mi pomagajo, s tem sem zadovoljna.	Skromne finančne zmožnosti Finance vplivale na izbiro pomoči
I11	Ah, nimam jaz dosti, sicer dobim poleg penzije zraven dodatek za nego in pomoč zaradi moje invalidnosti, a to je vse bolj malo, v teh kriznih časih. Seveda da to vpliva na marsikaj, več denarja imaš, boljše vse si lahko privoščiš. Ta pomoč pa ni tako draga. Saj mi smo tako vedeli, da bom to imela jaz, to pomoč doma potrebujem, in treba je plačat. Saj mi o domu nismo razmišljali.	Slabe finančne zmožnosti Finance niso vplivale na izbiro pomoči
Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)? Kakšen je način in čas zagotavljanja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste je deležni?		
I1	Sedaj mi hodi dvakrat na teden, v ponedeljek in petek pride po eno uro, pride pa tam okoli 11. ure. Za vikende in praznike mi pa ne hodijo, takrat sem sama. Hrano in vsa živila mi nabavijo oskrbovalke. Po navadi mi one operejo posodo. Pa pleničke mi dol odnesejo, to mi je še najbolj važno. Pleničke in zdravila, to mi tudi O. prinaša, gre do mojega zdravnika in to mi vse uredi. No, saj če jo kaj izrecno prosim, kar se tiče kakšne moje osnovne	Vrsta pomoči: - nakup živil - pomivanje uporabljene posode - odnašanje pleničk, smeti - prinašanje zdravil in pleničk, sodelovanje z njenim zdravnikom - odnašanje smeti

	potrebe , pri higieni ali karkoli, mi ona tudi zdaj priskoči na pomoč, če si res kaj sama ne morem opraviti. No, potem pa ona mi smeti iz kuhinje odnese, postilja mi, preobleče posteljnino, kopalnico mi čisti, tla in sobo. Ko se zmenimo, mi generalno počisti kopalnico, zbrše prah povsod, na vlažno in suho. Potem jaz račune spakiram in dam O. in mi ona priporočeno pošlje v Ljubljano. Pa ko mi gre na banko ali kaj, potem moram oskrbovalki vedno pooblastilo napisati. Pa tudi fotokopije od zdravniških izvidov mi gre tu spodaj naredit. Veste, tudi to da nekoga čakaš, da ti pride k tebi domov, kot en obisk, prijeten pogovor, to meni in nam starejšim veliko pomeni.	- menjavanje posteljnine, čiščenje vseh prostorov - pomoč pri računih – urejanje na pošti - urejanje zadev na banki, fotokopiranje izvidov - socialni stik, pogovor Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - dvakrat na teden, po eno uro pomoči na dan, dopoldne - za vikende in praznike ne prejema pomoči
I2	Ja, najbolj mi pomagajo pri negi, me porihajo, to je glavno za mene. Ona me umiva, tušira, zamenja pleničko, pomaga mi obleči se, zdravila mi da. Pa jesti, zajtrk mi naredi ona, jem pa lahko sama, to je še dobro. In pa pomaga mi ona na potrebo, na stranišče, to mi je glavno...Pa ona se rada pogovarja z mano, si kaj pogovorive, me vpraša kako sem, če kaj rabim.....No, pa saj ona tudi včasih kaj pomete, če je potrebno, drugega pa ne dela, no pa ta voziček mi čisti. A meni je najbolj važno, da mi O. pomaga pri hoji in me uredi zjutraj, ko vstanem, ker jaz to sama ne morem. Negovalka mi hodi vsak dan, od ponedeljka do petka, tak po eno uro je tu. Za vikende pa mi ne hodijo.	Vrsta pomoči: - pomoč pri umivanju, tuširanju - pomoč pri oblačenju - menjava pleničk - kontrola jemanja zdravil - priprava zajtrka - spremljanje na stranišče, pomoč pri opravljanju potrebe - čiščenje ortopedskih pripomočkov - pogovor Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - vsakdan, po eno uro, od ponedeljka do petka - za vikende ne prejema pomoči
I3	Jaz prejemam v bistvu vse, in sicer gospodinjsko pomoč, potem pomoč osebno meni pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb, in pa tudi socialni stiki, to imam tudi. To pomoč imam vsak dan, dopoldne, in sicer imam 4 ure. Za praznike in vikende pa nimam. Zdaj kakšna pa dejansko je ta pomoč...se pravi osebna nega, ona mi pomaga pri umivanju, kopanju, oblačenju, slačenju, ker imam jaz močne krče in jaz lahko porabim za to tudi eno uro časa sama, se zelo namučim, ko nje ni, pa padem lahko ali pa kaj. Potem glavo mi opere tudi. Potem kar se tiče gospodinjske pomoči, pa vse....Greve skupaj po nakupih, v večje nabave, me ona spremlja, pa po raznih opravkih greve skupaj, da mi da voziček v avto, not pa ven, pa ona mi potem še obenem avto opere. Pa potem čiščenje, to mi je zelo važno..ona mi čisti tu vse, po tleh sesa, pa v kopalnici čisti, tudi banjo, pa okna mi čisti, pa pospravlja, skratka vse. Pa posodo mi opere in pospravi. Aja, pa ta voziček mi počisti, ko je umazan, to sem pozabila povedat. Pa v klet mi gre, mi tam pospravi, prinese kaj gor, pa smeti mi ona nosi dol. Pa perilo mi da prat, ven obesi, pa zlika mi tudi in noter mi zloži v	Vrsta pomoči: - pomoč pri umivanju, kopanju - pomoč pri opravljanju osnovnih potreb - pomoč pri oblačenju/slačenju - razgibavanje, masaža - spremljanje po nakupih, opravkih - pomoč pri prestavljanju na voziček - čiščenje vseh bivalnih prostorov - likanje, obešanje perila, zlaganje - pranje avtomobila - odnašanje smeti - odhod k zdravniku in prinašanje zdravil, pripomočkov - čiščenje ortopedskih pripomočkov - druženje, pogovor Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - vsak dan – po štiri ure na dan (dopoldne)

	predale. Ona mi gre k zdravniku po zdravila, vložke in te moje stvari. Pa vsak dan take vaje za razgibavanje delave, ona mi razgibava noge. Tak da hitro mine ta čas. Pa midve se vedno na začetku tudi malo pomeniva, pogovor, to tudi spada zraven k tej pomoči, spijsava kavico pa malo kakšno reče, da ni vse tak uradno, veš.	- za vikende in praznike ne prejema
14	Socialne oskrbovalke mi hodijo trikrat na dan, zjutraj, opoldne in zvečer. Tudi za vikende in praznike mi hodijo enako, isti termin, zjutraj, opoldne, zvečer. Zvečer mi pride tam okoli šestih, sedmih, tako da sem njena zadnja in me porihata, zamenjave plenico, skratka oskrbi me za pred spanjem, da nisem umazana. Jaz prejemam to pomoč vsak dan, in sicer dve uri na dan, eno uro zjutraj, pol ure opoldne, pol ure zvečer. V glavnem je to nega. No, zjutraj mi tudi smeti odnese in perilo ven obesi na balkon, za drugo pa ni več časa niti. Mi pa ona počisti ta voziček. No, v glavnem mi one mi delajo osebno nego, umijejo me, pomagajo mi preobleči se, glavo mi umivajo, plenice zamenjajo. Po navadi mi pripravi zajtrk, saj so meni odsvetovali se preveč dajat na voziček zaradi te rane, da si je še bolj ne razdražim. Je pa tudi to, da se gre za en socialni stik, pogovor, odnos...tudi to je važno, ko je človek vezan le na posteljo pa voziček vse dni, ne gre iz hiše.	Vrsta pomoči: - pomoč pri umivanju, kopanju - pomoč pri menjavi plenic, previjanju - pomoč pri oblačenju/slačenju - odnašanje smeti - čiščenje ortopedskih pripomočkov - obešanje perila - priprava zajtrka - druženje, pogovor Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - vsak dan – po dve uri na dan, trikrat na dan: zjutraj po eno uro, opoldne pol ure in zvečer pol ure - enak način in čas prejemanja pomoči tudi za praznike in vikende
15	Trikrat na teden nama J. pripelje kosilo, v ponedeljek, sredo in petek. Drugače pa imam jaz to pomoč petkrat na teden, tako imamo zrihtano že od skoz, ona prihaja petkrat na teden, po 2 uri. Ona mi največ napravi tu po hiši, okna umije, tla pobriše, pomete. In umazano posodo opere. Oblačila mi opere, pa ven obesi, zlika če treba. Pa iz drvarnice mi drva znosi v hišo. Potem ona mi gre v trgovino po hrano, ji dam denar, seznam živil, vedno mi napravi večje nakupe. J. mi tudi vložke in zdravila prinese, doktorca že ve kaj jemljem in samo recept napiše, ona pa vzame v lekarni in sem prinese. Dosti mi pomeni da mi časopis iz cerkve prinese, in npr. ko je oljčna nedelja nama je prinesla oljčno blagoslovljeno vejico sem in takšne stvari, vse sorte. Pa sveče nese za naju, če npr. kakšna rodbina umre. Pa na naš grob sveče odnese, zalije mačhe. Pa ona naju pelje kam, ko je treba...dobri smo si, se vse sorte pogovarjamo...	Vrsta pomoči: - prinašanje kosila - pomivanje uporabljene posode - čiščenje bivalnih prostorov, čiščenje oken - pranje perila - obešanje perila, likanje - prinašanje drv v hišo - nakupi v trgovinah - prinašanje zdravil, vložkov, odhod do zdravnika - prinašanje časopisa, oljčne vejice iz cerkve - obisk in urejanje groba - druženje, pogovor Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - petkrat na teden, po dve uri dnevno
16	Najbolj se mi gre za to, da mi hrano, obrok nosijo...pa da nekdo pride k hiši vsak dan...Ona se tukaj malo usede ali pa zdaj poleti	Vrsta pomoči: - pogovor in druženje

	je zunaj lepo, malo posediva, se malo pogovorimo, se ji kaj potožim...če mi kaj ne paše. Ona pride, jesti prinese, posodo opere za sabo in odnese, kakšne pol ure je tu. Mi pa hodijo petkrat na teden, vsak dan mi pridejo.	- prinašanje kosila, obroka hrane - pomivanje uporabljene posode Način in čas oskrbe, pogostost pomoči - petkrat na teden po pol ure - za vikende ne prejema
17	Meni nosijo hrano, vsak dan mi prinesejo obrok hrane. Hodijo mi različne oskrbovalke, pol ure je ona tu. Ona še pomije umazano posodo za sabo. Pa midva se kaj pogovarjava, in če kaj potrebujem, da mi zrihta npr. zdravnika ali patronažno.	Vrsta pomoči: - prinašanje obroka hrane - pomivanje uporabljene posode - pogovor in druženje, - urejanje in sodelovanje z zdravnikom in patronažno Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - vsak dan po pol ure - za vikende ne prejema pomoči
18	Vse mi dela ona, J., čisto vse. Vsak dan mi ona pride in je 2 uri tu. V soboto in nedeljo pa za praznike mi pa ne hodi. Ko pride, me J. najprej umije, plenico zamenja, preobleče, pomaga me prestavit na voziček. Ona mi tudi glavo umiva in frizuro naredi, tak je vse v eni osebi, čistilka, frizerka, negovalka. Tu mi vse čisti, umije tla, zavese mi opere in zamenja, okna mi občasno počisti. Pa ta voziček mi umije, počisti, da ni tak umazan. Pa potem skuha mi, posodo pospravlja. Pa celo posteljnino mi zamenja ali pa kupi novo, če je treba. Umazana oblačila, perilo odnese, ker operejo v pralnem stroju v šoli v Dolencih, potem to ven obesi tukaj, zlika mi in zloži noter. Ona mi vmes gre po kosilo in mi sem pripelje iz gostilne Pri Rudiji v Šalovcih. Potem J. mi tudi zdravila in pleničke nosi, dvigne tam recept, sem prinese. In pa doktorci gre sporočit, da jo rabim če zbolim in s patronažno sestro se dogovarja, če kaj rabim, se onidve slišita po telefonu. Midve vse položnice, ki pridejo z njo pregledave, kaj je za plačati kdaj. Zdaj sve se menile, da bo treba pod na tleh ponovno zamenjati, to vse ona zrihta mojstre in za popravilo dimnika se bo še zmenila. Vidite, te stene smo že premalali odkar je ona začela k meni hodit, je J. malarje zrihtala da so prišli. Pa pozimi mi ona drva noter prinese in mi zakuri. Pa ona mi vsako leto zrihta, da nekje kupive drva za zimo..midve se vse pogovorive in zmenive za vsako stvar.	Vrsta pomoči: - pomoč pri umivanju - pomoč pri menjavanju pleničk - pomoč pri oblačenju/slačenju - pomoč pri prestavljanju na voziček - umivanje glave, frizerske storitve - odnašanje smeti - pranje perila, likanje, obešanje - priprava zajtrka - prinašanje kosila - pomivanje uporabljene posode - čiščenje bivalnih prostorov, čiščenje oken - čiščenje ortopedskih pripomočkov - zamenjava posteljnine - nakupi v trgovinah - prinašanje zdravil, vložkov - pregledovanje položnic - priskrba mojstrov, organizacija hišnih popravil - sodelovanje z zdravnikom, patronažno službo - nabava drv, prinašanje drv v hišo- kurjava - pogovor, druženje z oskrbovalko Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - vsak dan po dve uri - za vikende in praznike ne prejema pomoči

19	Ona mi hodi vsak dan, 7 krat na teden, tudi za vikende in praznike. In dvakrat na dan mi pride sem, mislim da imam jaz to dve uri dnevno, ne vem točno. Pa tudi za praznike pride in vse isto dela, nego in kosilo pripelje. J. mi hodi dvakrat na dan, ona mi pride zjutraj, mi naredi zajtrk, vzameva zdravila, mi pomaga na stranišče, se umijeva, oblečeva, potem pa ona še enkrat pride okoli poldneva, prinese kosilo. Ona mi vse dela, tu po hiši kar je treba, posteljo postilja, zamenja posteljnino, čisti mi vse prostore, okna čisti, gor briše tla, vse kar je treba..smeti odnese. Opero mi perilo, oblačila, ven obesi, zlika tudi. Zjutraj ko pride, takoj da prat, pa potem ko pride opoldne in kosilo prinese, ven obesi to. Ona mi tudi nabavi vse v trgovini. Pa če moram k zdravniku, gremo skupaj, J. me pelje, ona gre vse povsod zraven kamor moram, mi se dosti družimo.	Vrsta pomoči: - prinašanje kosila - postiljanje, zamenjava posteljnine - čiščenje prostorov, oken - pranje perila, obešanje, likanje - spremljanje in vožnja k zdravniku - nakupi v trgovinah - pomoč pri oblačenju/slačenju - pomoč pri umivanju/kopanju - pomoč pri opravljanju potrebe - pogovor, druženje Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - po dve uri na dan - prejema tudi za praznike in vikende
110	Nosijo mi kosilo. In vse drugo mi naredi, kar jo prosim. Počisti mi v hiši, pospravi, smeti odnese, posodo opere, ona mi ven obesi perilo, okna mi počisti, hrano mi kupi in pripelje iz trgovine, drva mi noter prinese v hišo. Pa počisti po tleh za mački. Aj, ona je vrla, vse mi naredi, pa lepo se pogovarja z mano, prijazna. Ona mi pride vsak dan, razen v soboto in nedeljo ne, in za praznike ne. Okoli eno uro je tu. Pride pa okoli poldneva, za časa kosila, ki mi ga prinese.	Vrsta pomoči: - prinašanje obroka kosila - nakupi živil v trgovinah - pomivanje uporabljene posode - čiščenje prostorov, čiščenje za mucki - odnašanje smeti - obešanje perila - prinašanje drv - pogovor Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - vsak dan po eno uro - za praznike in vikende ne prejema pomoči
111	Osebno nego, pomoč pri vsakodnevni potrebah. . Mi smo si zelo dobri, se vse pogovorimo...Ona pride vsak dan zjutraj in me lepo umije, previje, zamenja plenico, me obleče in da na voziček ali pa mi pomaga, če moram na potrebo. Me z dvigalom da na voziček. Vsak dan jo imam, po pol ure. Pride vedno zjutraj, da me porihita, uredi za nov dan. Za vikende in praznike pa nimam.	Vrsta opravi pomoči: - pomoč pri oblačenju/slačenju - pomoč pri umivanju/kopanju - pomoč pri opravljanju potrebe - pomoč pri prestavljanju na voziček - menjavanje pleničk - pogovor, druženje Način in čas oskrbe, pogostost pomoči: - vsak dan po pol ure - za praznike in vikende ne prejema pomoči
Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?		
11	Veste, meni je važno, da mi počistijo, jaz na čistočo dam. Čisto imam rada, vedno sem imela zelo čisto, in pospravljeno, stanovanje to je moja oaza, moj dom, in imam rada da je urejeno in čisto.	Čiščenje bivalnih prostorov

I2	Ja, najbolj mi pomagajo pri negi, me porihajo, to je glavno za mene.	Pomoč pri osebni negi
I3	Največ mi je ta gospodinjska pomoč, čiščenje, ker imam rada ful čisto, vse lepo, to mi dosti pomeni.	Gospodinjska pomoč, čiščenje
I4	Največ mi pomeni pomoč pri moji osebni negi, pomoč pri mojih osnovnih dnevnih potrebah, umivanje, menjavanje plenice, preoblačenje, da sem čista in urejena.	Pomoč pri osebni negi, pomoč pri dnevnih potrebah
I5	Največ pomeni, da nama pripelje kosilo in vse ostalo, kar potrebujeve pri hiši, da naredi.	Prinašanje kosila
I6	Saj pravim, najbolj važno mi je, da mi one hrano prinesejo	Prinašanje obroka hrane
I7	Ja, največ mi pomeni, da pride in mi hrano prinese.. pa se malo pogovarjava, da nisem tako sam celo dopoldne.	Prinašanje obroka hrane in pogovor, druženje
I8	Vse ! Pa vidite, jaz J. potrebujem za vse stvari, meni da pomaga, pa potem tu pri hiši mi vse napravi.	Kompletna pomoč, vse vrste pomoči
I9	Ja, vse mi je važno, da mene porihata pa tudi druge stvari, da mi v hiši počisti pa da mi obrok pripelje.	Kompletna pomoč, vse vrste pomoči
I10	Ja, vse, kar mi L. tu naredi pri hiši, da mi počisti pa to vse.	Gospodinjska pomoč, čiščenje
I11	Ja, saj pravim, največ je meni nega, to kar z mano dela, me porihata, da na voziček...	Pomoč pri osebni negi, pomoč pri dnevnih potrebah
Menite, da je pomoč na domu prilagojena vsem potrebam posameznega upravičenca?		
I1	To pa ja, to pa res, saj se vse da zmeniti z njimi. Če bi si le lahko več ur privoščila, potem bi mi vse naredili, kar potrebujem, zdaj pa...	Je prilagojena v celoti, če imaš dovolj ur pomoči
I2	Ja, ja, saj ti pa vse naredijo, kar jo prosiš, to ti ona naredi, pa one vse znajo narediti in vsakemu pomagati, take izkušene..joj, kaj vse enim delajo.	Je prilagojena
I3	Ja, to pa ja, mislim da se to lahko čisto, čisto popolnoma, v celoti prilagodi vsakemu posamezniku, glede na ta sklop storitev, ki jih navajajo, je res vse zajeto.	Je prilagojena popolnoma
I4	Ja, ja, zelo, vsak posameznik si izbere tisto pomoč, ki jo potrebuje. Oni to vse tako prilagodijo, kot tebi paše, to pa zares. Tisto kar potrebuješ dobiš, za nič nisi prikrajšan.	Je prilagojena
I5	Ne vem. Včasih tudi ne...eh, ko si že enkrat tak star in bolan, ti je težko, kakorkoli...nekaterim zelo bolanim, ki so sami pa verjetno še bolj, in je boljše če so v domu, saj ti tu vsega ne morejo narediti, v tako kratkem času... Zdaj odvisno kaj kdo potrebuje, za enega je, za drugega pa to ni zadosti.	Ni prilagojena potrebam vseh – zlasti za potrebe zelo bolnih ne zadostuje

I6	To pa ne morem reči za posameznega, to ne bo držalo za čisto vsakega... zdaj če si zelo bolan pa le na postelji, potem ta pomoč ne zadostuje, saj ti one ne morejo cel dan biti poleg, pa vse narediti, to ne gre... pa eni so preveč zahtevni, ljudje bi dandanes radi da se jih po rokah nosi...	Ni prilagojena potrebam vseh – zlasti ne potrebam zelo bolnih, negibljivih posameznikov in zelo zahtevnih strank
I7	Za vsakega starega človeka to ni, saj one nisi dolgo tu, pridejo pa odidejo... mi eni, ki smo že tako stari in bolni, da več nič ne moremo, drugega pa ni pri hiši... bi nam dosti boljše bilo v domu, kjer je za vse poskrbljeno...	Ni prilagojena potrebam vseh – zlasti ne potrebam zelo bolnih
I8	Ja, ja ! Vse se da zmeniti z njimi. Kar potrebuješ, to ti naredijo, pri vseh stvareh ti pomagajo.	Je prilagojena popolnoma
I9	Ja, ja, popolnoma. Pomagajo ti za vse, kar potrebuješ.	Je prilagojena popolnoma
I10	Jah.. to pa ne glih, to ni za vsakega, ne moreš vsakemu nagoditi... veste, ljudje so dandanes težki, pa jim to ne paše pa tisto ne, pa nikdar niso zadovoljni...pa jim glede tega tožarijo ali če ni po njihovem vse, potem grdo govorijo za hrbtom od kakšne.	Ni prilagojena vsem potrebam - ne moreš odgovoriti na vse potrebe
I11	Ja, ja, zelo, jaz bi rekla, da popolnoma.	Je prilagojena popolnoma
Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?		
I1	Zdaj se pa jaz sama umivam in si sama lahko glavo operem. Sama se trudim po najboljših močeh, dosti čas porabim za to...sem zvečer po eno uro v kopalnici, toliko porabim da se umijem, preoblečem, uredim, moram še tu posebej na ta spodbujevalnik paziti. Sedaj mi hrane več ne vozijo, pa si sama skuham, si napravim tisto kar se mi zalušta. In potem posodo pospravim za sabo. In važno je, da je v bloku dvigalo, da lahko grem malo ven na zrak, malo tu pred blok včasih.	Samostojno opravljena opravila: - umivanje, pranje glave - kuhanje, pospravljanje posode - odhod ven na sveži zrak - samostojno se giblje z berglami
I2	Eh, nič, nič ne morem sama. Veste, jaz nič ne delam, nič ne morem, mi vse drugi naredijo, jaz sem brez naših gotova...jaz samo ležim ali sedim in jem, sem prava gospa. No, glavno da še jem lahko sama. Ko pa moram na wc, me pa snaha pelje, sem preveč slaba jaz za to berglo, mi ne pustijo sami, pa raje počakam, da pride Angela in mi ona pomaga na stranišče, je bolj sigurno.	Samostojno opravljena opravila: - sam se hrani Ne zmore več ničesar sama delati
I3	Kot sem že rekla, jaz vozim avto, tak da sem mobilna, samostojna, se zapeljem kam želim. Pa s skuterjem grem v mesto ali pa z vozičkom tudi, grem na naše društvo skoraj vsak dan. Potem glede umivanja- saj se lahko sama umijem, porihtam v kopalnici, ampak težko in mi tu pomoč drugega ful prav pride, saj mi to vzame ful dosti časa, če se sama mučim, tak da lahko bi rekli, da sem delno samostojna pri tem, saj pri teh stvareh ravno najbolj potrebujem oskrbovalko, da mi pomaga. Pa kaj še delam sama...No, pa skuham si, rada kaj spečem, pecivo pa torte, pa	Samostojno opravljena opravila: - samostojno vozi avto - sama se giblje z vozičkom ali skuterjem - priprava zajtrka - kuhanje, peka - pranje posode - pranje perila - delo za računalnikom

	posodo oprem, pa pospravim kaj po stanovanje, no, v bistvu to kar se dela z rokami pa da lahko sedim, ha ha, jaz si vse delo tak prilagodim. No, pa na računalniku sem veliko, za faks pa za društvo tudi pišem članke.	Delno samostojna pri umivanju, oblačenju/slačenju
14	In zdaj doma se jaz sama umivam, ampak mi one pomagajo. Jaz tu potrebujem njihovo pomoč, ker bi sama zelo namučila in porabila veliko časa. Jaz si sama tudi lahko zamenjam pleničko, ker so me to učili, a mi je bolj težko in preveč dosti časa terja. Sicer si pa lahko še zajtrk sama pripravim, na primer jajca si spečem sama, kapučino, kavo, čaj si skuham, kaj malega si za večerjo pripravim, posodo operem za sabo, saj se toliko lahko nagnem preko. Pa sama dam prat v pralni stroj, ona mi pa ven obesí. Jaz še lahko sama tudi posesam, sem že večkrat sesala na vozičku	Samostojno opravljena opravila: - priprava zajtrka - kuhanje - pranje posode - pranje perila Delno samostojna pri umivanju
15	Nič ne delam, saj me vse boli po navadi. Jaz sem srečna, dokler sem še tak, da si še kaj sploh lahko sama napravim....saj se jaz sama umijem, oblečem, le da mi mama pomaga pri tem, ker mi je lažje in hitreje...saj so še večji siromaki od mene, ki vse na drugega čakajo, jaz pa le grem tu zunaj, kamor želim... Pa saj jaz kaj malega še skuham za naju obe, če je treba..	Samostojno opravljena opravila: - delno samostojna pri umivanju, oblačenju, opravljanju potrebe - samostojno, zelo počasi hodi, s pomočjo bergel Ne zmore več nič delati
16	Meni one nič ne pomagajo pri umivanju pa to, to se jaz vse sam porihtam- umijem, oblečem. Veste kaj, dokler jaz lahko še sam hodim, tudi tu zunaj, pa da grem malo k sosedom, je meni dobro. In od takrat, ko mi je žena umrla, si tukaj vse sam delam. Tako da, jaz si še vse sam naredim, si kaj počistim, pospravim, operem si perilo, ven obesim. Za praznike in vikende, ko mi one ne hodijo, si sam kuham.	Samostojno opravljena opravila: - samostojno skrbi zase in za gospodinjstvo (čiščenje, kuhanje, pranje perila)
17	Ko vstanem, se jaz sam zrihtam, se malo umijem, tako počasi, in se oblečem. Dobro, da se še sam lahko uredim. Pa tu ven grem včasih malo, samo tu v bližini, daleč ne, ker ne morem.. Pa saj hčerka mi včasih pripelje kako kuhano hrano, a jaz si raje sam skuham, kar mi paše. Dödöle imam rad in si jih sam večkrat naredim. Pa svaljke si rad skuham, pa takšne jedi kot smo nekoč jedli. Pa jaz si sam dam umazano perilo prat.	Samostojno opravljena opravila: - samostojno skrbi zase - skrb za gospodinjstvo, čiščenje, kuhanje, pranje perila
18	Pa skoraj nič, saj ne morem. Vidite, jaz nič ne morem več delati, niti kuhati, pospravljati, čistiti, nič. Jem še tudi lahko sama, to je še dobro in sama se zapeljem z vozičkom na stranišče.	Samostojno opravljena opravila: - gre na stranišče - sama se hrani - giblje se z vozičkom Ne zmore več nič delati
19	Nič dosti, zato pa imam J. Delati jaz ne morem nič, v glavnem samo sedim ali pa ležim. No, drugače pa dobro, da še lahko sam	Samostojno opravljena opravila: - sam gre na stranišče

	grem na WC, ko J. ni tu. Jem lahko sam. Pa tudi sam se potem že nekako preoblečem zvečer, ko J. ni, bolj počasi in dolgo traja. Dobro, da imam tu v hiši tako urejeno, da mi je vse v pritličju, da lahko grem sam z berglami povsod, pa malo grem ven pred hišo. Nič drugo ne delam.	- oblačenje/slačenje - giblje se z berglami Ne zmore več ničesar (fizičnega) delati
I10	Zajtrk si naredim, se najem...drugače si pa tudi kaj skuham, če treba, kar bolj pravega. Pospravljam kaj malo po hiši, posodo si pospravim. Pa umivam se jaz sama. Sama se oblačim. Grem na stranišče sama. Jaz se to vse sama porihtam, to je še sreča zame. A to vse počasi delam, ker hodim s temi berglami, in moram paziti kako stopim vedno.	Samostojno opravljena opravila: - priprava zajtrka, kuhanje - pospravljanje - umivanje, oblačenje - sam se hrani - hoja z berglami
I11	Eh, skoraj nič, nič dosti ne morem sama, jaz sem skoraj vse od drugih odvisna. Dobro, no, nekaj še lahko delam tu notri po hiši, v kuhinji pa tak.. Pa vidite, če si na vozičku gre to malo drugače, tu imam vse v naročju stvari, tu si vozim celo bogastvo in z rokami še lahko kar delam. Pospravljam po hiši, pomagam pripravljati hrano, pospravim posodo, dam umazano perilo prati in potem mož ali pa sin ven obesita. Zdaj ravno kumarice vlagam, in drugo zelenjavo in sadje spravljam za v zamrzovalnik. Sama se zapeljem z vozičkom ven na dvorišče, rada sem zunaj, večkrat na dan.	Samostojno opravljena opravila: - vožnja z vozičkom - odhod na sveži zrak (z vozičkom) - drobna gospodinjska opravila: - pospravljanje - priprava perila za pranje - priprava ozimnice - priprava hrane
	Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?	
I1	Vsak večer in vsako jutro se umijem sama, pa glavo si tudi sama operem, čisto počasi delam to jaz, saj imam čas. Jaz si vzamem zjutraj čas zase, da se urejam, tako da sem počasi do desete ure, ko mi pride oskrbovalka, gotova s tem. Potem vzamem zdravila. In veste, jaz vsak dan delam vaje za telo, za razgibavanje, predvsem za roke, po osem vaj dnevno naredim. Vsak dan si skuham, In ven grem malo, tu blizu bloka, ko ni vročina več ali pa na balkonu počepa delam. Kolegice moje me pridejo večkrat obiskat in se pogovarjamo. Pa po telefonu se pogovarjam vsak dan z hčerko. Ko pa pride O., imam pa njo tu in se pogovarjave in mi dan brž mine. Pa veste, jaz imam rada leksikone in knjige, dosti berem in križanke zelo rada rešujem vsak dan. In vsak dan gledam televizijo, te telenovele, pa tudi politiko, poročila spremljam.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - osebna nega, urejanje - jemanje zdravil - telovadba, razgibavanje - kuhanje - odhod na sveži zrak - druženje s prijatelji - pogovarjanje s svojci - telefoniranje - čakanje na oskrbovalko - pogovor z oskrbovalko - branje - reševanje križank - gledanje televizije
I2	Jah, zbudim se jaz zelo zgodaj, okoli šestih, sedmih ponavadi in potem si prižgem radio takoj in ob sedmih poslušam poročila. Potem pa že komaj čakam oskrbovalko, da pride in me porihita. Ona mi pomaga, da grem na potrebo in se umijem. Potem vzamem zdravila in pojem zajtrk, ki mi ga pripravi. Čez dan pa	Vsakdanje življenje, prosti čas: - poslušanje radia - čakanje na oskrbovalko - urejanje - zajtrkovanje

	gledam televizijo. Če je lepo vreme, sonce, grem z berglo ven in malo sedim zunaj na stolu, pa gledam okoli. Tam mi pride sosed in se kaj pogovorive. Potem pa že naše čakam, da pridejo in smo mi skupaj popoldne. Snaha skuha in skupaj s sinom jemo kosilo. Večkrat dobim kakšen obisk tudi, moji pridejo in dan mine hitro.	- jemanje zdravil - gledanje televizije - odhod na sveži zrak, posedanje - druženje z drugimi, s sosedo - druženje s svojci, družino - obedovanje - obiski
13	Zdaj neka rutina, moj vsakdan, to bi bilo...zjutraj čakam oskrbovalko, potem ko pride skupaj pijeve kavico in se pogovarjave, to tudi spada zraven. Potem mi pa ona pomaga v kopalnici, da se uredim, umijem, oblečem. Pa vzamem zdravila še. Midve se pol še zmenive, kaj mi je treba naredit, pa če kaj rabim..Ponavadi greve še skupaj po nakupih, me ona spremlja v trgovino. Ali pa včasih grem sama malo ven na svež zrak, se zapeljem s skuterjem na sprehod v mesto...Pa doma delave telovadbo, si razgibavam noge. Pol imam pa kosilo, ki mi ga ona prinese iz gostilne. Popoldne grem pa jaz ponavadi na naše društvo, tam sem kar aktivna, pišem članke, imam nastope, dogodke. Poleg tega pa jaz še tudi študiram, socialno gerontologijo, in se učim za izpite, hodim na predavanja, to mi tudi dosti časa vzame, veš. Pa potem s temi sošolkami se družimo, pa grem z kakimi drugimi prijatelji na kavo večkrat, se dobimo v mestu. Pa veliko obiskov od mojih imam, pa mi pride hčerka domov iz tujine, pa moj ata, pa sin z družino, sestre iz Maribora pridejo, ali pa se jaz zapeljem do njih v Maribor, se družimo dosti. In po telefonu se menim z mojimi, vsak dan se s kom slišim. Ko je hčerka doma, pa grem z njo na kak izlet, tu blizu kam, naju jaz peljem. Pa preko društva hodim na morje vsako leto, pa na razne izlete gremo, pa na rehabilitacije..tak da se skoz nekaj dogaja, pestro, pa na kakšno predstavo grem, pa na kake kulturne dogodke, pa berem rada in po televiziji kaj pogledam. Aja, pa rada pečem pa kaj finega skuham, še posebej ko pričakujem kakšne obiske.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - čakanje na oskrbovalko - pogovor, druženje z oskrbovalko - urejanje, osebna nega - jemanje zdravil - sprehod, odhod na sveži zrak - telovadba, razgibavanje - druženje s svojci, družino - obedovanje - obiski svojcev - aktivnosti v društvu - študij, obiski predavanj - druženje z drugimi, prijatelji - telefoniranje - vožnja z avtomobilom - udeleževanje obnovitvenih rehabilitacij preko društva (odhod na morje) - obiski predstav, kulturnih dogodkov - branje - gledanje televizije - kuhanje
14	Zjutraj se zbudim in čakam oskrbovalko da mi pride._Potem pa odvisno od dneva, mi pride patronažna trikrat na teden, mi ta dela prevezo. Vsak dan pa že zjutraj pride moja oskrbovalka. Midve se potem umijeve, preoblečeve, zamenja mi plenico in mi pomaga na voziček. Potem imam jaz zajtrk, mi ona kaj pripravi in se malo pogovarjave. Ponavadi imava kosilo skupaj z nečakom, on sem pride, se še malo pogovarjava in on pospravi posodo. Opoldne pride spet oskrbovalka, je kakšne pol ure pri meni, delave osebno nego, me počisti, umije. Drugače pa jaz rada televizijo gledam, dosti jo gledam in časopise berem. In pa obiskov imam jaz dosti,	Vsakdanje življenje, prosti čas: - čakanje na oskrbovalko - umivanje, urejanje, zamenjava pleničk - obisk patronažne službe - prestavljanje na voziček - zajtrkovanje - pogovor in druženje z oskrbovalko - obedovanje - druženje s svojci

	še preveč včasih. Jaz včasih rada samo počivam, opazujem skozi okno, se česa spominjam, včasih se pa uležem in samo v luft gledam. Pa potem berem kar želim in kadar mi zapaše. In pa križanke moram vsak dan rešit. Jaz delam tudi telovadbo, tu delam te moje vaje za razgibavanje in obračanje.	- gledanje televizije - počivanje, ležanje - opazovanje okolice - branje - reševanje križank - telovadba, razgibavanje
I5	Vstanem, nama skupaj z mamo nekaj za zajtrk naredim. Potem čakam oskrbovalko ali pa L., odvisno kateri dan v tednu je. Okoli poldneva pa čakam da nama pripeljejo kosilo, si midve to skupaj pojeve. Tisti dan, ko ne vozijo, pa si kaj malega sama skuham, ali jaz ali mama, odvisno kak se počutiva. Saj midve ne jeve dosti. Ko je pa oskrbovalka tu, se pa z njo pogovarjave, ji povem, kaj rabim da mi naredi. Pa se tudi peljemo skupaj z J. kam, naju pelje včasih na pokopališče, da na grobu rože posadimo, pa sveče prižgemo. Mi se veliko pogovarjamo ko je čas, tak da imave fajn družbo, ko ona pride. Včasih mi pride tudi patronažna sem in se pogovarjamo. Pa soseda pride na obisk. Pa midve se skoz pogovarjave z mamo, to je dobro, da sve dve. Sicer pa jaz nič preveč ne delam, posedam tu zunaj pa na vrt grem malo pogledat.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - zajtrkovanje - čakanje na oskrbovalko - obedovanje - kuhanje - pogovor in druženje z oskrbovalko - odhod na pokopališče skupaj z oskrbovalko, urejanje groba - obisk patronažne - obisk sosede - pogovor in druženje s svojci - posedanje
I6	Zjutraj vstanem, si naredim zajtrk, vzamem zdravila za krvni pritisk, potem berem časopis, malo poslušam radio. Potem mi sosed pride, in če je lepo vreme, sediva zunaj, se pogovarjava dolgo. Pred poldnevom pa že čakam, da mi pride oskrbovalka, da mi prinese hrano. Potem se pa z njo pogovarjava in čas hitro mine. Potem imam kosilo, potem pa grem tja dol v ogrado, na ležalnik, se uležem in malo gledam okoli. Pa televizijo gledam, poročila pa kakšne zanimive oddaje, a ne tiste ljubezenske serije. Drugače pa, večkrat grem po vasi, če je kakšna prireditev, pa k gasilcem na njihove dogodke hodim, saj sem še vedno gasilec tudi. Pa moji domači pridejo kaj k meni.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - zajtrkovanje - jemanje zdravil - branje - poslušanje radia - posedanje zunaj - druženje s sosedom - čakanje na oskrbovalke - pogovor in druženje z oskrbovalko - obedovanje - ležanje - gledanje televizije - obiskovanje prireditev v vasi in gasilskih dogodkov - obiski svojcev
I7	Čakam vsak dan, da mi pride oskrbovalka, potem se pogovarjava z njo. Pa mi kdo pride na obisk, hčerka, sin ali pa sosedge. S to sosedo se družim. No, pa včasih grem na kake dogodke v vasi, ali pa ko imajo gasilci kaj. Ampak jaz ne delam nič dosti jaz, saj ne morem, večinoma počivam, vmes pa tudi ležim na postelji. Televizijo gledam, pa sedim zunaj pred hišo in opazujem okoli, naravo. Sedim in razmišljam, kdaj bo konec, si mislim naj se že smrti enkrat včakam.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - čakanje na oskrbovalko - pogovor in druženje z oskrbovalko - obisk svojcev - druženje s sosedo - ležanje, posedanje zunaj in opazovanje okolice - gledanje televizije - obisk dogodkov v vasi

18	J. čakam, ona mi pride že zjutraj, okoli osmih in mi zamenja pleničko ter pomaga obleči. Ona mi tudi pomaga da, se prestavim na voziček, ker me vse tako boli. Potem imam zajtrk, ona mi pripravi, skuha čaj ali kavo, jaz to pojem in ona pospravi vse za sabo. Pa umivave se midve vsak dan, to nama vzame kar nekaj časa, ker jaz nimam kopalne kadi in delave to tukaj v sobi, z lavorjem in vodo. Potem imam jaz okoli poldneva kosilo. Midve se to vse sproti dogovarjave, pa dosti se z njo pogovarjam, ona mi je fajna družba, da mi ni dolgčas. Popoldne pa nič ne delam, vmes se uležem. Ali pa sedim in radio poslušam. Jaz samo sedim pa gledam skozi okno, saj ne morem stopiti na noge. In do vrat se malo zapeljem pa malo ven gledam na dvorišče, a ven ne morem, ker je stopnica, to je problem. Vidite, skoraj nič ne morem več početi, niti kuhati, pospravljati, čistiti, nič. In vsak dan mi hodi sem patronažna, ki mi oskrbuje to rano, vidite, kako veliko rano imam, in to že zelo dolgo let.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - čakanje na oskrbovalko - urejanje, umivanje, oblačenje - menjavanje pleničk - zajtrkovanje - obedovanje - druženje in pogovor z oskrbovalko - ležanje, posedanje in opazovanje okolice - poslušanje radia - obisk patronažne
19	Gledam televizijo od ranega jutra do poznega večera, cel dan imam prižgano. Pa v glavnem samo posedam, pa ven gledam malo ali pa se vmes malo uležem. In časopis berem. Večkrat mi pride kdo na obisk, s sosedom sorodnikom se družimo. J., ona mi pride zjutraj, od pol devetih do devetih, in se midva eno uro urejava, mi pomaga obleči se. Kasneje okoli poldneva imam kosilo, ki ga ona prinese. J. je potem še eno uro tu, mi družbo dela, tako da mi ni dolgčas. In se pogovarjava midva, tudi o tem kaj je treba narediti, kaj zdaj potrebujem. Včasih grem ko imajo kaj gasilci, kakšno srečanje.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - gledanje televizije - počivanje, posedanje - branje - obiski - druženje s sosedom - pogovor in druženje z oskrbovalko - urejanje, umivanje, oblačenje, - obedovanje - obiskovanje gasilskih dogodkov
I10	Ja, jaz vstanem in si za zajtrk kaj naredim, lepo v miru pojem, potem še zdravila vzamem. In nato kaj po hiši delam, pospravljam si kaj. Pa počivam, zunaj sedim, malo opazujem naravo. Berem časopis. Pa radio poslušam rada, to mi cel dan brni na ušesa. Potem pa čakam oskrbovalko, da mi pride in mi kosilo prinese. No, potem imam pa kosilo, se najem. Pa ko je ona tu, se pogovarjave midve vse sorte, pa kaj mi je treba narediti, me vpraša kaj še potrebujem pa vse take stvari. Pa tu pa tam mi pride tisti sosed D. Veste, jaz imam mucke, za njih skrbim, jim jesti dam, Saj jaz se z njimi tako pogovarjam kak s človekom.	Vsakdanje življenje, prosti čas: - zajtrkovanje - pospravljanje, opravljanje gospodinjskih del - posedanje in opazovanje okolice - počivanje - čakanje na oskrbovalko - druženje sosedom - obedovanje - skrb za mucke, druženje z mucki
I11	Ja, jaz se že zgodaj zbudim, včasih že ob sedmih, potem pa čakam oskrbovalko, da mi pride in pomaga pokonci, me porihata. Se midve umijeve na postelji, mi zamenja plenico, preobleče in dvigne na voziček. Potem sem zrihtana za nov dan. Pa mi se lepo pogovarjamo z oskrbovalko. Potem midva z možem kavo pijeja pa se pogovarjava kaj. Nato pa delam, vse sorte, v kuhinji in po hiši, kar pač je, malo pospravljam, pripravim hrano in imava	Vsakdanje življenje, prosti čas: - čakanje na oskrbovalko - zamenjava pleničk - umivanje, oblačenje - prestavljanje na voziček - druženje in pogovor z oskrbovalko - druženje z možem, družino

	kosilo. Pa se zapeljem ven z vozičkom malo na zrak. Zdaj imamo dosti sadja in zelenjave, pa kuham marmelade, vlagam kumarice in zelenjavo pospravljam v zamrzovalnik. Pa orehe čistim. Potem pa kaj televizijo gledam in radio poslušam. Popoldne pa sin pride domov in se pogovarjamo. Ob večerih pa večkrat prideta drugi sin in snaha, da me porihata, me v kopalnici stuširata. Zvečer mi pa sin in mož pomagata v posteljo, pomagata mi, da se preblečem. Sem pa tudi član društva multiple skleroze in se kar redno družimo, grem z njimi na obnovitvene rehabilitacije v zdravilišča.	- odhod na sveži zrak - opravljanje drobnih gospodinjskih del - priprava ozimnice - obisk svojcev, druženje s svojci - druženje s člani društva - udeležba na rehabilitacijah v zdravilišču
Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?		
I1	Veste, kako jaz to doživljam...kot eno pomoč meni, meni osebno, ker meni ta pomoč res zelo olajša življenje. In pa tudi moje domače razbremenijo, da ni vse na njih. Jaz brez tega ne bi mogla. Zdaj pa lahko jaz normalno funkcioniram in sem samostojna tu doma, ker imam organizirano to pomoč...In se tako lahko izognem temu, da bi morala v dom...Veste, meni je zelo važno, da mi počistijo, jaz na čistočo dam. Poveča se ti socialna mreža, saj oskrbovalka je moj stik z zunanjim svetom, zdravstvenimi ustanovami...jaz jo smatram kot del naše družine.	Doživljanje: - olajša življenje - razbremenitev svojcev - odvisnost od pomoči - samostojno življenje na lastnem domu - ni treba iti v dom, nadomesti dom - povečanje socialne mreže - stik z zunanjim svetom - oskrbovalka- del družine Doživlja predvsem kot čiščenje
I2	Nega. Ona mi pomaga pri umivanju, oblačenju. Ker mi one hodijo, mi ni treba v dom iti, če pa tega ne bi bilo, bi pa mogla v domu biti ali kaj bi z mano, ne vem...Saj sicer vse naši z mano delajo, ko so doma, ampak dopoldne so v službi in ne morejo, zato mi takrat pride ona, da me rihta. Tako si pa moji tudi malo spočijejo od dela z mano.	Doživljanje: - pomoč pri osebni negi in osnovnih potrebah - pomoč za tisti čas, ko svojcev ni doma - pomoč družini, razbremenitev svojcev - nadomesti bivanje v domu Doživlja predvsem kot nego, pomoč pri dnevnih potrebah
I3	Meni ta pomoč toliko olajša življenje, res, veliko mi pomeni. Ker jo potrebujem, jaz sem odvisna od pomoči oskrbovalke, saj moji tega bremena ne bi zmogli, zdaj pa je predvsem hčerka razbremenjena te skrbi zame, ker je ona v tujini in ne rabi skrbet kako pa kaj je z mano, saj ve da imam njo, oskrbovalko. In pa to, ta pomoč mi omogoča, da lahko jaz tukaj doma, vpeta v domače okolje dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja...da mi ni treba biti v domu ali kakem zavodu, hvala bogu, zaenkrat...to mi največ pomeni. Jaz to pomoč doživljam najbolj kot gospodinjsko pomoč in pa	Doživljanje: - olajša življenje - velik pomen pomoči - odvisnost od te pomoči - razbremenitev svojcev - samostojno življenje na lastnem domu - ohranitev načina življenja - ni treba iti v dom, nadomesti zavod - zelo dobro organizirana učinkovita pomoč, ki pokriva vse potrebe

	tudi kot nego, kot pomoč osebno meni, v bistvu oboje, napiši oboje, in eno in drugo potrebujem, ne morem izpostaviti le eno kot prvenstveno. In stiki, to tudi, v bistvu mi je vse važno. Drugače je pa ta pomoč res dobro organizirana, učinkovita, mislim, gre za kvalitetne storitve, ki pokrivajo skoraj vse potrebe človeka, ki se odloči ostati doma.	Doživlja predvsem kot celotno socialno oskrbo (vse storitve pomoči)
I4	Predvsem kot pomoč pri moji osebni negi in higieni, pomoč pri osnovnih življenjskih dnevnih potrebah. To je mene res rešilo, ta pomoč me je rešila v tem smislu, da mi ni bilo treba v dom, da sem lahko na svojem domu in da bom šele kdaj kasneje razmišljala o odhodu v dom, če bi se mi zelo poslabšalo. In pa veste kaj, meni ta pomoč zelo olajša življenje in tudi moje domače razbremenijo, da ni vse na njih. Oskrbovalka, ona kot človek, ki z mano to vse dela, pa lahko rečem je postala važna oseba v mojem življenju, ker sem odvisna od njih, zato. Je pa ta pomoč zelo dobro organizirana, kvalitetno delajo, tu nimaš kaj. Kar potrebuješ, ti naredijo.	Doživljanje: - zelo kvalitetna storitev - ni treba iti v dom - omogoča bivanje, življenje v lastnem domu - olajša življenje - razbremenitev svojcev - oskrbovalka - pomembna oseba v življenju - odvisnost od pomoči Doživlja predvsem kot pomoč pri osebni negi, pomoč pri osnovnih življenjskih potrebah
I5	To nama je ena zlata vredna pomoč pri hiši, pri vsem... to najbolj. Pa da nama kosilo pripeljejo, to nama je tudi važno. Midve sva odvisne od njih. Ja, to mi dosti pomeni, da oni pridejo sem k nama domov, to je lepo, da one tak po hišah hodijo pa starim ljudem pomagajo, saj veste, vsaki stari človek je preveč rad doma... samo da ti ni treba od hiše iti... lepo čakave tukaj, da ona pride, nama naredi, pripelje.. Ona je meni pa nama obema v pomoč, saj zdaj njej, mami tudi ni treba toliko vsega delat, nima ona vse to na skrbi, saj je ona že tudi slaba.	Doživljanje: - zlata, veliko vredna pomoč, velik pomen pomoči - ostati na svojem domu - odvisnost od pomoči - razbremenitev svojcev Doživlja predvsem kot pomoč pri hiši in prinašanje kosila
I6	Ja, saj pa, meni je važno, da mi one hrano prinesejo, obrok kosila.	Doživljanje: - prinašanje obroka Doživlja predvsem kot prinašanje obroka
I7	Ja, meni je važno, da mi ona prinese obrok, hrano, saj zaradi tega mi najbolj pridejo. To je dosti vredna pomoč.	Doživljanje: - prinašanje obroka - velika vrednost pomoči Doživlja predvsem kot prinašanje obroka hrane
I8	To je meni kompletna pomoč, meni osebno pri negi, umivanju pa v hiši, pri celotnem gospodinjstvu. Celo moje gospodinjstvo sloni na njej, res, zlata vredna ta pomoč od J. Ona mi vse zrihta, kot sem vam že rekla, ona je moja frizerka, negovalka, hišna pomočnica, vse v eni osebi, to se zdaj malo tak sliši, ampak je res.	Doživljanje: - celotna storitev, pri njeni osebni negi, pomoč v hiši in gospodinjstvu - zlata vredna pomoč, velik pomen - oskrbovalka - pomembna oseba v

	Jaz več brez nje ne bi mogla, ona mi res vse kar potrebujem naredi in zrihta. Meni se je življenje zdaj, odkar ona hodi k meni, toliko olajšalo in izboljšalo, da vam tega ne morem povedat. Jaz več brez nje ne bi mogla nič, zdaj sem srečna da sem lahko doma, da mi ni treba v dom iti ...tako je zdaj dobro meni.	njenem življenju - odvisnost od oskrbovalke, njene pomoči - olajšano, izboljšano življenje - ni treba iti v dom - omogoča bivanje v lastnem domu Doživlja predvsem kot celotno pomoč, vse vrste storitve
I9	Kot nego. To, da sem vedno lepo urejen in čisti. Ona me lepo »v red vzame«, porihata celega. To je dosti vredna pomoč, zame zelo pomembno, jaz brez tega ne morem. Ker jaz bi to sam zelo težko, eh...če mi ona ne bi to tako domov hodila, bi verjetno moral v dom, ne vem kaj bi...še dobro da je to.	Doživljanje: - veliko vredna, pomembna pomoč - odvisnost od pomoči - nadomesti odhod v dom Doživlja predvsem kot nego, pomoč pri dnevnih potrebah
I10	Jah, jaz sem odvisna od njih, saj pa vidite, sama jaz ne morem nikamor, pa nič delati nemrem, tako kot bi bilo to treba...To je meni dosti vredno, veste, toliko vredna pomoč pri hiši, da meni pomagajo za moje potrebe, ker jaz ne morem vse to...človek pa ima takšne pa drugačne potrebe, pa se mora zrihtati, ne moreš kar tako biti zanemarjen....Pa da mi hrano prinese.	Doživljanje: - odvisnost od pomoči - veliko vredna pomoč Doživlja predvsem kot pomoč pri njenih osnovnih življenjskih potrebah
I11	To je ena zlata vredna pomoč, meni in za nas vse doma, pomoč pri moji negi, osebni oskrbi, saj tak se tudi naši domači, mož pa sinova, razbremenijo od tega dela z mano, da ni vse na njihovih plečih. To meni dosti pomeni, nam dosti olajša vse.	Doživljanje: - zlata, veliko vredna pomoč - razbremenitev svojcev, pomoč družini - olajšanje življenja Doživlja predvsem kot pomoč pri osebni negi, osebno oskrbo
Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?		
I1	Jaz sem odvisna od oskrbovalke. Ona mi veliko pomeni, njena pomoč. Pa tudi zaradi družbe sem rada da pride, se malo pogovorive, ta socialna stik. Moji O. jaz lahko zaupam popolnoma vse. In ona me spoštuje in posluša. Veste, k meni rade pridejo, se rade pogovarjajo z mano, jaz jo vprašam kako je njena družina, vse si poveva. Ona je kot član naše družine, jaz sem nanjo navezana. Veste, meni so oskrbovalke dosti pomagale, in še danes mi in sem hvaležna, jaz to res cenim.	Doživljanje odnosa: - odvisnost od oskrbovalke - velik pomen njene pomoči - druženje, socialni stik - spoštovanje - zaupanje - ljubezniv odnos - navezanost - oskrbovalka kot član družine - hvaležnost do oskrbovalke
I2	Zelo je prijazna, ona že dolgo hodi k meni, midve se dobro razumeve, jo imam zelo rada. Jaz sem odvisna od njene pomoči, da mi pomaga iz postelje pa vse to, jo komaj čakam da pride.	Doživljanje odnosa: - razumevanje - ljubezen

		- odvisnost od njene pomoči
I3	Joj, midve sva se ujeli, jaz sem jo takoj začutila, da se bova razumeli, to je meni važno, sva na isti valovni dolžini, to. Midve imave en korekten, spoštljiv, odkrit odnos, ne toliko prijateljski, bolj oseben, spoštljiv, jaz ji lahko zaupam, ji povem tudi osebne stvari... Res, midve se super razumeve.	Doživljanje odnosa: - ujemajoč odnos, na isti valovni - razumevanje - korekten spoštljiv odnos - odkrit odnos - zaupljiv odnos
I4	Dosti mi pomeni, da imam dober odnos, da se razumemo, to je važno, saj le prihajajo k meni v moj dom. In pa spoštovanje, to mi je važno, ima en spoštljiv odnos do mene. In jaz sem si tako domača z njo, že od začetka, kot da bi se že ne vem kako dolgo poznale. Meni je super, zelo dobro se razumemo, če mi pa kaj ne paše pa ji tudi povem, ker jaz sem za odkrite odnose in mi ne zameri, še nobena mi ni, so še rade, ker to pripomore k izboljšanju. Skratka, zelo domač odnos, midve se pogovarjave čisto po domače, to doživljam enako kot z družinskim članom, se mi že zdi kot del moje družine ali sorodnica, res. Imamo tudi en zaupljiv odnos, jaz sem zaupljiva v njih, saj one so le uslužbenke javne službe, preko centra.	Doživljanje odnosa: - spoštljiv odnos - zelo dobro razumevanje - odkritost - zelo domač odnos - pogovor - oskrbovalka kot del družine - zaupljiv odnos, zaupanje
I5	Joj, velika pomoč! Ona nama toliko pomaga, obema. Zaradi tega, da one hodijo, je nama res dosti lažje v življenju, pa veste, jaz sem odvisna od njih, že komaj čakam vsak dan da pride, sem že navajena tako..ko je en čas ni, jo že pogrešave. Fajn je, da nekdo pride k nama, da imave družbo..se fajn razumemo, se vse sorte pogovorimo pa tak, saj pa ste videli, kak je L. fajn. Pa tudi oskrbovalka J. je strašno v redu, jaz jo imam tako rada...	Doživljanje odnosa: - pomembnost pomoči - razbremenitev svojcev - prinese olajšanje - odvisnost od te pomoči - navezanost - druženje, pogovor - razumevanje v odnosu - ljubezen
I6	V redu, dobro se razumeva, z J. se dosti pogovarjava, fajna družba so te ženske.	Doživljanje odnosa: - dober, razumevajoč odnos - pogovor, druženje
I7	Ja, lepo je da pridejo, zdaj sem že zelo navajen, navezan na njih, jih čakam vsak dan, se kaj pogovorimo. Mi se fajn razumemo.	Doživljanje odnosa: - navezanost - pogovor z oskrbovalko - razumevajoč odnos
I8	Zelo jo imam rada, komaj čakam vedno da pride, jaz več ne bi mogla brez nje. Ko je en čas ni, jo že pogrešam zelo. Midve se vedno dosti pogovarjave, ona mi je preveč fajn družba ko mi pride. Kako naj vam rečem, ona mi je kot rodbina, sorodnica, zelo jo imam rada, zelo se razumeve. Pa odvisna sem od nje, ker ona mi vse naredi. Jaz preveč cenim to vse, kar mi naredi, zlata mi je ona, res.	Doživljanje odnosa: - ljubezniv odnos, ljubezen - razumevanje - navezanost - lepo druženje - oskrbovalko doživlja kot sorodnico, del družine - odvisnost

		- visoko cenjenje njene pomoči
I9	Kot eno veliko pomoč, dosti vredno. Zelo v redu se razumeva, saj je ona moja sorodnica, smo si dobri, midva sva si domača zelo, tako da ni problem, se vse zmeniva... In jaz sem od nje odvisen, potrebujem njeno pomoč. Zdaj sem že tako navajen na njo, navezan, midva se vse sorte pogovarjava, ona je zgovorna, mi ni dolgčas ko pride.	Doživljanje odnosa: - pomoč velikega pomena - sorodstveni odnos - domačnost - odvisnost od pomoči - razumevanje v odnosu - navezanost
I10	Ja, vse lepo, lepo se razumeve...eh, jaz imam rada njo, dobra je, vse mi naredi, joj da je pa pridna. Lepo se pogovarjave, vse mi naredi, kar jo prosim, to je meni največ, ker jaz nimam nikogar..sem odvisna od nje, da mi kaj zrihta. Jaz sem se že tako navezala na njih, da vam to ne morem povedat povedat. Ah, ona je strašno fajn...jaz več nikogar od mojih nimam in mi je ona kot familija, jaz jo imam za svojo.... Pa lahko ji zaupam, to mi je važno.	Doživljanje odnosa: - lep odnos, razumevanje - pogovor - navezanost - oskrbovalka »kot družina« - odvisnost - cenjenje pomoči - zaupanje v odnosu
I11	Njena pomoč nam zelo olajša življenje, jaz sem odvisna od nje. Ona že točna zna, kak treba z mano, ji to vse hitro gre, ona me v teh pol ure vse porihita, je izkušena, zna delati s takimi, kot sem jaz. Na začetku mi je celo dvakrat na dan hodila, saj sem imela več ur. Midve se zelo razumeve, to pa res, ji vse odkrito povem, smo si že tako domači, tako da si vse povemo...eh, jaz več brez nje ne bi mogla, navežeš se. Ona je že skoraj kot član naše družine. Jaz sem jim hvaležna, za vse kar delajo z mano, ker dosti naredijo zame.	Doživljanje odnosa: - pomoč velikega pomena, izkušnje - razumevanje v odnosu - odkritost - domačnost, domač odnos - odvisnost od pomoči - navezanost - hvaležnost - oskrbovalka kot del družine
Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?		
I1	Na začetku mi je bilo nerodno, a potem sem se hitro navadila na to in mi je bilo čisto normalno. Veste, rada sem bila, da me umijejo, namažejo, odvisna sem bila od njih. Malo ti je nerodno na začetku, da te golo vidijo, a sem se zelo njim prilagodila, saj sem si mislila, kaj me bo sram, človek je tudi ta, ki z mano dela in se trudi. Pa glavno mi je bilo to, da ima ona srčno kulturo.	Na začetku zadrega, sram Kmalu se je navadila, sedaj ni teh občutkov
I2	Na začetku mi je bilo nerodno...malo te je sram, ker je to vseeno tuji človek, ki pride v hišo. Potem sem se pa navadila, je bilo že v redu.	Na začetku zadrega, sram Kmalu se je navadila, sedaj je v redu
I3	Pri tisti eni, ki mi je prej hodila mi je bilo grozno, sploh se nisem fajn počutila, tak en neprijeten občutek sem imela, ona mi je dajala tak občutek, jaz se sploh nisem mogla sprostit. Zdaj pri tej M. ki mi zdaj hodi, je pa to čisto drugače, niti na začetku ni bilo nič takega, midve sva se takoj začutili, ona je taka fajn, da se res lahko dobro počutiš v njeni bližini, taka preprosta dušica.	Neprijetni, grozni občutki pri prejšnji oskrbovalki Pri zdajšnji oskrbovalki dobri občutki

I4	Ne, ne, nisem. Bila sem srečna, da so prišle, saj sem potrebovala pomoč, so mi zelo pomagale. In jaz sem že takoj na začetku z njimi vzpostavila dober odnos, sem se spustila v pogovor z njimi in že po nekaj obiskih smo si bile zelo domače.	Ni doživljala stiske
I5	Ne.	Ni bilo občutkov stiske, sramu
I6	Eh, ne. Kje pa...	Ni doživljal občutkov stiske, sramu
I7	Ne, ne.	Ni bilo občutkov stiske, sramu
I8	Tako vam povem, en čas ti je nerodno... to je bila velika sprememba za mene, saj sem vedno sama živela, skrbela za vse v hiši, potem pa ti pride nek nov človek v hišo...ni mi bilo glih vseeno. No potem sem se pa sčasoma tako navadila na njo, da mi zdaj že manjka in jo komaj čakam da pride.	Na začetku nerodno, manjša stiska sedaj je navajena, je v redu
I9	Ne, ker jo poznam že od prej, smo v sorodu, in midva se lepo razumeva.	Brez občutkov stiske, sramu
I10	Ne.	Brez občutkov stiske, sramu
I11	Na začetku imaš zadrego, potem se pa hitro navadiš in ne misliš več na sram, sprijazniš se, saj veš da si odvisen od pomoči drugih.. Zdaj mi je pa to že čisto normalno, komaj čakam da pride.	Na začetku zadrega, sram Sedaj je navajena, dobri občutki
Vas moti menjava oskrbovalk? Zakaj vas moti? (Kako občutite, kadar vam pomoč ne zagotavlja vaša stalna socialna oskrbovalka?)		
I1	Mene moti, če se menjavajo. Veste, v čem je problem, če bi mi vedno samo ena oskrbovalka hodila, kot je bilo na začetku, potem bi si ona lahko tako plan naredila, npr. ko je oprano perilo v ponedeljek suho, potem bi v ponedeljek likala in bi mi v petek čistila. Najboljše bi bilo zame, da bi stalno ena, najbolj moja O. hodila. Če bi se le dalo, bi najraje videla, da bi mi skoz ena hodila, tako bi največ postorila. Ker zdaj ena nekaj dela, potem drugič pride spet druga oskrbovalka in ta ne ve, kaj je prva delala, saj razumete, to je problem. Če pa le ena hodi, si pa sama razpored napravi, zdaj bo delala to, drugič spet drugo. Če pa se mi menjavajo, se vse dela tako bolj na brzino, bolj površno, tega se zavedam. Saj sem opazila, da kjer so težki bolniki, tam dajo vedno iste in tiste najbolj izurjene negovalke, ki se res posvetijo, meni pa, ki imam bolj malo ur...(jok) ..., a jaz jo bom zelo pogrešala, nanjo sem tako navezana. Če bi se le dalo, bi jaz najraje videla, da bi mi skoz ena hodila.	Moti jo menjava, zaradi: - kvaliteta dela - tekoče delo, razporejanja dela in dogovarjanje opravil - pogrešanje svoje stalne oskrbovalke - navezanost
I2	Zdaj so mi nekajkrat različne hodile, to mi ni všeč. Jaz sem najbolj na mojo navajena, ona je meni fajn. Ona že vse zna, kje kaj imam, ji gre delo hitro od rok, ji ne rabim nič razlagati o tem, ona je v tej hiši že kak doma.	Moti jo menjava, zaradi: - navajenost - njena oskrbovalka ne potrebuje razlage

		- njena oskrbovalka je spretna, se dobro znajde v hiši
I3	Ja, zelo me moti menjava, joj, to je pereče! Če moja oskrbovalka M. ne more, jaz odklonim, ne želim pomoči, nočem! Seveda če je to za kratek čas, če pa gre moja M. za dlje časa kam, pol pa že moram vzet drugo, samo potem mi je pa strašno, meša se mi, joj grozno, nimam rad tega...Veš zakaj, moj dom je moje svetišče, moja intima, in v to intimo jaz spustim ne kogarkoli, ampak tistega za katerega čutim da ima spoštljiv odnos do mene. Tu le gre za določene vrste intimna opravila. Nočem da se mi tu sprehaja en pa drugi pa tretji...jaz v svoj osebni prostor spuščam le določene ljudi, katerim zaupam in v tej interakciji nastane medsebojno zaupanje, potem pa to nerada spreminjam...	Zelo jo je motila menjava, zaradi : - ujemanje z oskrbovalko - dom je intima, dom svetišče, intimna (zasebna) opravila pomoči - zelo zaupen, bolj oseben » intimen« odnos le z eno
I4	V začetku so se mi precej menjavale in me je to zelo motilo, zato sem šefico V. prosila izrecno za oskrbovalko O., če bi mi lahko samo ona hodila, no, bi bila stalna oskrbovalka, saj vem da so dopusti in nadomeščanja, jaz to razumem... Nič posebnega, se z vsemi razumem, vse so dobre, ampak vseeno najbolj komaj čakam mojo O. da mi pride, nanjo sem najbolj navezana, navajena sem na njo...pa eno zaupanje se ustvari, bolj čustveno se povežeš, če ti samo ena hodi, in to tudi vpliva na samo delo, bolj kvalitetno opravljeno, saj ne pravim da tega pri drugih ni, a je že prednost zame velika, če ti imaš eno stalno, to vsekakor, ima že izkušnjo kako pa kaj delati z mano, ker vsak ima nekaj po svoje...Pa se lažje vse zмениš, od enega obiska do drugega, kaj za napraviti, zrihtati.	Zelo jo je motila menjava, zaradi : - čustvena navezanost na eno - zaupanje, bolj oseben odnos - bolj kvalitetna, izkušena pomoč, velika prednost
I5	Ne, nič ne moti, glavno da pride ena. Pa saj se ne menjavajo dosti, razen ko ima J. dopust, potem pride druga. Pa vse so nama v redu, res, midve se z vsako lepo razumeve.	Ne moti menjava
I6	Ja, pa ja ! Pa to glih ni v redu. Saj mi hodi ena iz Moravec, potem hodi še ena iz Gornjih Petrovec, in zdaj mi že dva tedna hodi ena iz Dolenec. Pa saj jih vse poznam, a če smo mi občina Moravci, kako da ne morejo to zrihtati tako, da bi mi skoz ena hodila iz Moravec, ta vražja njihova politika, da to ne zrihtajo, da mi ne bi hodile iz treh občin. Saj so vse oskrbovalke dobre, a naj bi samo ena iz Moravec hodila.	Moti menjava oskrbovalk, zaradi: - prihod različnih oskrbovalk iz različnih občin - želja po eni stalni oskrbovalki iz lastnega krajevnega območja

I7	Ne moti me to preveč.... Veste, jaz se z vsemi razumem, ampak jaz sem najraje če pride ona moja J., nje sem navajen, sem je najbolj vesel, človek se na eno naveže...Pa ona me najbolj pozna, njej najbolj zaupam, ona je že kot doma tu v tej hiši, se znajde tu...	Ne moti menjava Občutja v zvezi s tem: - navajenost na stalno oskrbovalko - izkušnost njegove oskrbovalke - zaupanje, osebni odnos
I8	Jah, kako naj povem...to mi ni tak fajn, ker jaz sem navajena na mojo J., no, a važno mi je, da mi nekdo pride. Jaz vem, da one imajo tudi dopuste, a jaz sem na mojo najbolj navajena in pa ta druga, ki pride v hišo, se potem ne znajde preveč, moja J. pa že vse zna kje kaj imam, kaj sve zmenjeni da je treba narediti, ona točno zna kako kaj z mano delati.	Moti menjava, zaradi: - navajenost na svojo - moja oskrbovalka na potrebuje razlage ima izkušnje - kvaliteta dela - domača v hiši, se znajde v hiši
I9	Ne, mene to nič ne moti, če mi pride druga. Nič posebnega. Jaz se to prilagodim. Saj vsako drugo soboto ali pa nedeljo mi pride L., in me to nič ne moti. Meni je tu vse super...	Ne moti menjava
I10	Ne, eh, meni je to vseeno. Tudi če pride druga, mi je v redu, so vse pridne, se z vsemi razumem in lepo pogovarjamo.	Ne moti menjava
I11	Ne, me ne moti. Jaz sem si z vsemi dobra, vse so mi zelo fajn.	Ne moti menjava
Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu? Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu v smislu da lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?		
I1	Mi smo imeli vedno tako zmenjeno od 10. do 11. ure, meni tako odgovarja. Ali pa včasih ne morejo priti in me potem gospa V. vpraša, če se bom lahko sama premantrala skozi, in jaz ji rečem, da nekak že bom. Veste, tu jaz kaj dosti ne morem vplivati.	Odgovarja časovni termin
		Nima vpliva na izvajanje, čas prihoda
I2	To je pa različno. Kakor kdaj. Danes mi je glih zelo pozno prišla, sem jo mogla dolgo čakat. Ob šestih zjutraj sem se že zbudila in si radio prižgala in sem že komaj čakala, da pride, da bom lahko šla dol, potem pa je zdaj šele prišla. Ponavadi mi pride okoli osmih, pol devetih zaran, a zdaj ima nekega novega uporabnika, in ni mogla prej priti, tak pač je.	Ne odgovarja vedno, včasih dolgo mučno čakanje
	Saj one pridejo, kak jim ven gre, kak pač lahko. To vse oni znajo, jaz pri tem nimam nič.	Nima vpliva na izvajanje, čas prihoda Njihovo urejanje zadev, njihov razpored
I3	Mi odgovarja, tu ni nobenih problemov.	Ji odgovarja
	Ja, imam.	Ima vpliv
I4	Odgovarja mi. Tako kot smo zmenjeni, trikrat na dan mi pridejo.	Ji odgovarja
	Mi smo se to že na začetku vse zmenili in vse poteka v tem časovnem okviru, one se tega držijo.	Ima vpliv
I5	Včasih bolj, včasih manj, kak ji gre ven, tak pride. Nama odgovarja večinoma, saj pride dopoldne, nama paše to.	Odgovarja večinoma
	Ne, midve tu nimave nič, one si to same razpored naredijo, ker	Nima vpliva na izvajanje, čas prihoda, njihovo

	ima dosti strank.	urejanje
I6	Pa, včasih ne, to je glih težava, da mi različno nosijo...tam malo pred poldnevom je najboljša, če pridejo, saj mi potem ni treba segrevati hrane, če pa mi rano prinesejo ob desetih, si pa moram kasneje segrevati.	Ne odgovarja časovni termin
	Saj vam pravim, da ne glih, tu mi ne moremo kaj...kak jim ven gre. Veste, zdaj mi nosijo iz Šalovec iz gostilne Pri Rudiju, prej so mi pa od Šiftarja iz Moravec nosile, in to spreminjanje mi nič ni všeč.	Nima vpliva na izvajanje, čas prihoda, njihovo urejanje zadev, njihov razpored uporabnikov
I7	V redu je.	Odgovarja časovno izvajanje
	Ne, to jaz njim nič ne rihtam, jaz se ne mešam v to, to so njihovi posli.	Nima vpliva na izvajanje, čas prihod, njihovo urejanje zadev, njihov razpored
I8	To je vse v redu, dobro.	Odgovarja časovni termin
	Ja, ja, mi se to vse zmenimo.	Ima vpliv na časovno izvajanje
I9	To je vse redu, ni problemov. In če bo prišla kaj pozneje ali pa kaj drugače pride, mi ona to prej sporoči po mobitelu.	Odgovarja način izvajanja, časovni termin
	Ja, ja.	Ima vpliv
I10	Pa kakor kdaj, včasih bolj, včasih jih pa moram dolgo čakati, ker mi pozno pridejo, ker imajo dosti dela.	Ne odgovarja vedno, včasih dolgo čakanje
	Ne, ne, to jim jaz nič ne rihtam. To si one same razporedijo, kako k komu pridejo. Pa odvisno kakšna je gužva na cesti, promet pa to ali pa če se pri kakem novem človeku mora dlje zadržati...	Nima vpliva na izvajanje, čas prihoda, njihovo urejanje
I11	Odgovarja mi.	Odgovarja časovni termin
	Ja, ja, to je v redu vse, se drži tega, kot imamo zmenjeno.	Ima vpliv na časovno izvajanje
Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke? Kaj najbolj cenite pri njej ?		
I1	Zelo sem zadovoljna.	Zelo zadovoljna
	O., ona je meni zlata. Veste, kaj jaz cenim, srčno kulturo, da ima ona to. Ona izkaže eno spoštljivost do mene. Ona je tudi medicinska sestra, izučena, to mi odgovarja, ima veliko izkušenj. Veste, jaz sem tako hvaležna, tako cenim to pomoč, vse kar mi naredijo. In njej lahko vse povem, vse ji zaupam, ona ima en občutek do sočloveka.	Ceni vrednote: - srčna kultura - spoštljivost, spoštljiv odnos - izkušenost, izkušnost - njeno pomoč, njeno delo - zaupanje - občutek za sočloveka
I2	Sem zadovoljna, zelo, kaj ne bi bila.	Zadovoljna
	Je pridna in prijazna. Važno mi je, da so prijazne, nasmejane so vedno, poštene. Vedno se tak fajn pogovarja z mano. Rada dela, zelo delavna...Ima potrpljenje rihtati take starce, kot smo mi.	Ceni vrednote: - pridnost - delavnost - prijaznost - nasmejanost

		- poštenost - pogovor, komunikacija - potrpežljivost
I3	To pa ja, zelo, zato sem pa glih njo hotela imet.	Zelo zadovoljna
	Ona je taka pridna. Pa natančna, hitra, delavna, izkušena. Pa taka iskrena preprosta dušica je, veš, ima en občutek do sočloveka. Najbolj pa cenim, da ima eno spoštovanje, spoštljiv odnos do mene, in da ji jaz lahko zaupam, to ja, da vem, da ne bo drugim prenašala o tem, kar se pri meni dogaja, ali pa govorila karkoli za mojim hrbtom, da je odkrita.	Ceni vrednote: - pridnost - delavnost - izkušnost - hitrost - natančnost - iskrenost, odkritost - preprosta dušica - spoštljivost, spoštovanje - zaupanje
I4	Zelo sem zadovoljna.	Zelo zadovoljna
	Je strokovno podkovana, zna s takšnimi kot sem jaz delati, spoštljiva, pridna, delavna. In potrpežljiva...ker s takimi bolniki ni enostavno delati, moraš biti za to...Ona je hitra in dobro napravi... Lahko ji zaupam, tudi to je pomembno. Jaz najbolj cenim to, kar mi naredijo, delajo z mano, ta kompletna oskrba, nega. Kar jaz potrebujem, mi one naredijo in potem še vprašajo če še kaj rabim in rečem, ne hvala, mi imamo zelo korekten, spoštljiv odnos.	Ceni vrednote: - strokovne izkušnje - pridnost - delavnost - hitrost, učinkovitost - potrpežljivost - spoštljivost - zaupljivost, zaupanje - njeno delo, nudeno pomoč - občutek za sočloveka
I5	Zelo.	Zelo zadovoljna
	Da je pridna, delavna zelo, prijazna. Poštena ženska. Ona se tako lepo pogovarja z nama, pa vedno nasmejana... mi si vse sorte povemo, se pohecamo, pa kaj novega izvemo...Pa vse nama naredi, to je nama najbolj važno.	Ceni vrednote: - pridnost - delavnost - poštenost - prijaznost - komunikativnost - nasmejanost - njeno delo, pomoč
I6	Sem zadovoljen.	Zadovoljstvo
	So prijazne, rade govorijo z mano, so zgovorne, se znajo fajn pogovarjati. Poštene ženske, res, pridne, so nasmejane vedno, nimaš kaj.	Ceni vrednote: - prijaznost - pogovarjanje, zgovornost - poštenost - pridnost - nasmejanost
I7	Sem zadovoljen.	Zadovoljstvo

	Pridna je, prijazna, rada se pogovarja z mano, dobrega srca je, sem zadovoljen.	Ceni vrednote: - pridnost - prijaznost - pogovarjanje, komunikacija - dobrosrčnost
I18	Zelo sem zadovoljna, preveč !	Zelo zadovoljna
	Lahko povem vse samo dobro o njej...preveč je dobrega srca, jaz jo imam rada ker mi zelo pomaga, pa vse mi naredi, to je meni največ. Ona je res iznajdljiva, se znajde v vsaki situaciji, zelo delavna ženska, dosti zna narediti, ima dosti izkušenj že... In ona me tudi spoštuje, jaz ji lahko vse povem in zaupam, to pa res. Midve se dosti pogovarjave, ona je zgovorna, rada govori, to je fajn, jaz se pa tudi rada pogovarjam, imam rada njeno družbo...	Ceni vrednote: - dobrosrčnost - njeno pomoč, njeno delo - iznajdljivost, izkušnost - spoštljivost - poštenost - zaupanje, zaupljivost - zgovornost
I19	Zelo sem zadovoljen.	Zelo zadovoljen
	Pa to vse, kar mi naredi. Je zelo delavna, vrla, vse mi pomaga. Pa spretna, zna delati s takšnimi strankami, ima dosti izkušenj. Rada se pogovarja z mano. Pa dobro dela svoj posel, se potrudi za mene, no, ima potrpljenje pri tem...	Ceni vrednote: - ceni njeno pomoč, njeno delo - delavnost - spretnost, izkušnost - komunikacija, pogovarjanje - potrpežljivost
I10	Zelo sem zadovoljna, kako ne bi bila.	Zelo zadovoljna
	Ona tako hitro vse naredi, ima že prakso v tem, je zelo izkušena. Karkoli ji povem za naredit, ona se znajde in to hitro uredi, hitra je pa res zelo, to ji roke kar same letijo. In zelo je prijazna pa tako se zna lepo pogovarjati z mano. Preveč je prijazna in dobrega srca...odkrita takšna, ki nima nikoli nič za hrbtom.	Ceni vrednote: - izkušnost - hitrost pri delu - spretnost, iznajdljivost - prijaznost - pogovarjanje, komunikativnost - dobrosrčnost - odkritost
I11	Zelo sem zadovoljna.	Zelo zadovoljna
	Čisto vse. Delavna, odkrita, poštena, preprosta, potrpežljiva, izkušena, ima že prakso s takimi kot sem jaz...	Ceni vrednote: - delavnost - poštenost - preprostost - odkritost - potrpežljivost - izkušnost

	Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju? Imate zaupanje vanjo? Se je vaju odnos že kdaj zaradi česa skrhal? Prosim opišite kakšen primer .	
I1	O seveda. Moji O. se jaz lahko vse potožim, ji vse povem kaj me tare, ona mene razume, jaz se ji zaupam.	Obstaja razumevanje
	Zelo, to pa ja. Jaz njej zaupam popolnoma vse, to je tak poštena oseba. Mi gre tudi na banko pa vse. Tudi če bi imela milijon evrov, sem lahko brez bojazni.	Obstaja zaupanje
	No, jaz bi imela proti eni drugi oskrbovalki, veste, B. , odkrito vam povem, marsikaj povedati. Sem tudi njej osebno povedala. Mi je prišla pozimi v snegu tu s škornji noter, sem ji rekla, da si naj gor potegne one vrečke ali pa obuje copate, a mi je zabrusila, da ima čiste čevlje, veste, tako mi je rekla, takšne nesramnosti pa še ne.. Ampak meni je škoda parketa. In še to, pri urah sem opazila, da si je več ur pisala. Tu me je okoli prinašala. Zelo prebrisana je bila. Veste kaj, pri njej je skoz bilo nekaj..Potem pa mi je rekla, da je morala zdravnika čakati, a sva se midve s hčerko pozanimale v zdravstvenem domu, da to ni res. Ona se je meni zlagala. Vse smo ugotovili! In sem ji rekla, vsi smo ljudje, če kaj rabite zase, osebno za sebe, mi povejte, pa vam tisto uro napišem, ni problema in uredite stvari. A ona je raje mojo dobroto izkoristila.	Doživela skrhan odnos- spor, doživela občutek izkoriščanja njene dobrote, nesramnost, prebrisanost in laži
I2	Ja, ja.	Obstaja razumevanje
	Ja ja.	Obstaja zaupanje
	Ne	Ni skrhanega odnosa
I3	Ja, ja, saj ona je taka, senzibilna....	Obstaja razumevanje
	Ja, ja.	Obstaja zaupanje
	Ja, s tisto prejšnjo. Tista je bila ful predrzna, nesramna, veš...moj pes jo je motil, da samo laja in je napadalen. Je hotela, da je pes cel čas zunaj, ko je ona tu... je rekla, da ona ne more prav delat in je moj takratni partner moral iti ven s psom, dokler ga nisem poklicala, da je ona že odšla, in to je včasih trajalo tudi po tri ure, in to v zimskem času, ko je mrzlo...eh, ona je vedno imela neke svoje finte, pogoje...skoz je bilo nekaj, pa govorila je od mene okoli, prenašala osebne stvari drugim, veš, to so le neke zaupne stvari, zaupne narave....nič ni bilo prav pri njej..tudi samo delo ni bilo, tako kot je treba, samo je gledala, da čim prej odide. Na primer, ni hotela čistit oken v tistem stanovanju, je rekla, da se bodo še samo bolj luščile, ker so že itak stare. Ali pa če sem ji rekla, da naj tudi predale in na vrhu počisti, me je zavrnila, češ da naj si čistilni servis najamem. Pa je bilo to tudi v storitvi...	Doživela skrhan odnos - nekorektno obnašanje in nesramen, neprofesionalen odnos s strani prejšnje oskrbovalke, nezaupljiv odnos, nekvalitetna oskrba
I4	Ja, zelo.	Obstaja razumevanje

	Ja, to pa ja. In jaz vem, da to, kar se dogaja tu, med temi stenami, kar si poveve ali delave, da to ne bo šlo dalje, ne bo razlagala drugim.	Prisotno veliko zaupanje
	Ne.	Ni skrhanega odnosa
I5	Ja, ja.	Obstaja razumevanje
	Ja, saj mi se že zelo dolgo poznamo, in se razumemo.	Obstaja zaupanje
	Ne, to pa ne.	Ni skrhanega odnosa
I6	Pa ja...sem bil zdaj en čas nazaj tako žalosten, je bila obletnica ženine smrti, in sem se slabo počutil, sem se malo potožil in ona me to vse razume.	Obstaja razumevanje
	Ja.	Obstaja zaupanje
	Ne.	Ni skrhanega odnosa
I7	Ah, one to težko razumejo, so še tako mlade, one ne vedo, kako je to v mojih letih, to moraš sam dati skoz v življenju..	Občutek nerazumevanja
	Ja.	Obstaja zaupanje
	Ne.	Ni skrhanega odnosa
I8	Ja.	Obstaja razumevanje
	Ja, ja, se dobro poznave.	Obstaja zaupanje
	Ne, to pa ne.	Ni skrhanega odnosa
I9	Ja, ja, seveda.	Obstaja razumevanje
	Ja, saj se poznamo.	Obstaja zaupanje
	Ne!	Ni skrhanega odnosa
I10	Ja, ja.	Obstaja razumevanje
	Ja, ja.	Obstaja zaupanje
	To ne, in jaz nisem tista, ki bi o komu grdo govorila ali tožarila.	Ni skrhanega odnosa
I11	Ja, pa seveda.	Prisotno razumevanje
	Ja, ja.	Obstaja zaupanje
	Ne, to pa res ne, nikoli.	Ni skrhanega odnosa
Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje? Vas obveščajo o morebitnih spremembah?		
I1	Midve se dobro razumeve, samo dobro vam lahko povem o njej.	Dobro sodelovanje, razumevanje - vse dobro o vodji
	O ja, to pa ja. Jaz njihove želje upoštevam, ona pa tudi moje upošteva. Dobro se razumemo. Jaz sem zelo zadovoljna.	Upoštevanje
	Ne vem vnaprej, če mi pride druga oskrbovalka. No, včasih mi gospa V. javi vnaprej ali pa me oskrbovalka opozori na spremembo, če seveda zna kaj.	Občasno obveščanje sprememb
I2	Tak kot mora biti.	Korektno sodelovanje
	Veste kaj, saj jaz si nič ne upam reči, če mi kaj ne paše, se bojim. Pa verjetno me itak ne bi poslušali, kaj bodo pa mene staro	Strah pred neupoštevanjem mnenj, ni

	žensko poslušali.	izražanja mnenj oz. želja
	Ne, ne. To če mi pride druga oskrbovalka, to jaz nič prej ne vem.	Ni obveščanja sprememb
I3	Zelo dobro, midve sva z G. na vezi.	Zelo dobro sodelovanje, razumevanje
	Ja, to pa ja !	Upoštevanje
	Ja.	Je obveščanje, javljanje sprememb
I4	Zelo dobro. Ona me pokliče, jaz imam njeno številko, lahko pokličem, če kaj rabim. Imamo zelo korekten odnos.	Zelo dobro sodelovanje, korekten odnos
	Ja, ja.	Upoštevanje
	Ja.	Je obveščanje, sporočanje sprememb
I5	Dobro je. Lahko bi naju edino večkrat kaj prišla pogledat sem, to bi nama fajn bilo, da se tako osebno tudi vidimo, a verjetno bolj tam po mestu hodijo, mi smo preveč oddaljeni od Sobote.	Dobro sodelovanje Želja po bolj pogostih njenih obiskih
	Eh, pa midve jim nič ne govorive, saj jih tudi ni sem, da bi kaj povedale..oni to imajo vse svoj sistem, po svojih »regulah«.	Ni možno izražanje mnenj oz. želja
	Eh, pa mi smo tukaj preveč daleč v stran, preveč oddaljeni...to oni tam v centru, v mestu vse bolj znajo, so bolj na tekočem, kot mi tukaj...	Občutek neobveščanja zaradi oddaljenosti
I6	Pa v redu je, zelo v redu sodelujemo, to je vse super... a lahko bi dali več na našo besedo.	Dobro sodelovanje Želja po večjem upoštevanju, vplivu
	To je bolj tak tak...to, kar si mi mislimo, to njim ni glavno, oni to po svoje rihtajo, te stvari. Veste, edino to me moti, da ne hodi ena iz Moravec. Jaz bi to najraje šefici G. povedal, pa kaj smo mi tukaj drugorazredni v moravski občini, da nam iz Šalovec vozijo hrano, da nam ne morejo iz Moravec voziti, kot smo pogodbo naredili, saj imamo pogodbo z njimi. Kaj te gospe iz Moravec ne morejo priti? Zakaj je to tako, ne vem, saj sem že J. povedal o tem.	Želja po večjem upoštevanju, vplivu, upoštevanju želja
	Ja, če je kaj pomembnega.	Obveščanje o večjih spremembah
I7	Vodja pomoči me obišče večkrat, zelo prijazna ženska. Sem zadovoljen z njo, pa z vsem.	Zadovoljstvo z vodjo in sodelovanjem
	Eh, saj jim nič ne govorim.....pa kaj bodo pa oni z mano, jaz sem prestar, eh, kdo bo mene kaj spraševal.....V dom bi rad, to ja, če pa ne morem...	Občutek neupoštevanja mnenj, želja Ni izražanja mnenj
	Ja.	Je obveščanje
I8	Ja, ja dobro se razumeve, dobra ženska je ona, dobro vodi te stvari. Me je tudi v bolnico prišla pogledat, ko sem bila.	Dobro sodelovanje, razumevanje
	Ja, ja.	Upoštevanje
	Ja, ja	Je obveščanje, sporočanje sprememb
I9	Vse v redu. Zelo sem zadovoljen z njo. Ona je že bila tu.	V redu sodelovanje, zadovoljstvo
	Ja, ja.	Upoštevanje
	Ja, ja.	Je obveščanje, sporočanje sprememb
I10	Dobro je, strašno fajna gospa, prijazna, poštena.	Dobro sodelovanje, prijaznost vodje pomoči

	Jaz vam tak povem, jaz se v njihovo delo ne vmešavam. Oni že vedo kak mora biti, saj kdo bo pa mene staro kaj poslušal.	Strah pred neupoštevanjem njihovih mnenj Ni izražanja mnenj
	Pa mi smo tukaj bolj daleč od mesta, v teh zakotnih krajih, do nas kaj dosti ne pride.	Občutek neobveščanja zaradi oddaljenosti
	Dobro, takšno kot mora biti.	Dobro, korektno sodelovanje
	Ja, ja.	Upoštevanje
I11	Ja, ja. Je bila gospa vodja tu, nam prišla povedat, da se bo pomoč s centra na Dom starejših prenesla in da ne bo za nas nobenih sprememb. To se mi zdi lepo, da izvemo iz prve roke take stvari.	Je obveščanje, sporočanje sprememb
	Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?	
I1	Veste kako je, jaz vam odkrito povem, jaz ne izkoriščam, samo to ni lahko, zame je to kar strošek. Tako da, jaz več kot eno uro na dan ne morem imeti, če bi bila pa cena nižja, bi si privoščila več pomoči, več ur, kajti jaz sem odvisna od njih.	Je drago Ne more si privoščiti dovolj ur
I2	Eh, s tem se naši nič ne obremenjujejo, saj znajo da tak mora biti, da mi nekdo mora pomagati, iz postelje, pa me zrihtati...zdaj pa pač koliko stane, stane, saj ni tako drago....dom je pa še bolj drag.	Sprejemljiva cena, ni drago
I3	Ne, ker sem itak oproščena jaz, ne plačam nič. Hvala bogu.	Oproščena plačila storitve
I4	Jaz sem zadovoljna s ceno. Cena je takšna kot je, ni mi previsoka, ker vem da moram plačati. Veste, jaz vem da to potrebujem, brez te pomoči ne bi mogla, in zato pravim, da cena kakšna je, jo sprejemem in hvala bogu si lahko plačam.	Sprejemljiva cena
I5	Ne, jaz to nič ne plačam, sem oproščena tega ker sem 100-odstotni invalid.	Oproščena plačila storitve
I6	Eh, pa ni dosti, ne zdi se mi dosti.	Ni drago
I7	Pa meni je kar drago, ker jaz tako malo dobim.	Se mu zdi drago
I8	Ne, ni mi drago, saj mi občina večji del plača, jaz plačam samo 1 evro uro te pomoči.	Cena ji ustreza, saj del plača občina
I9	Cena se mi zdi primerna, ni mi drago. Ne zdi se mi dosti, za to vse kar mi ona naredi.	Ni drago, ustrezna cena
I10	Ni poceni, ni poceni, ker so naše penzije majhne, pa vse moraš plačati. Če pa bi jaz želela, da bi mi one več hodile, da bi imela več ur, bi me to več stalo. Težko bi si jaz več tega privoščila...če bi pa bilo to ceneje, bi pa lahko imela več ur...	Je drago
I11	Pa meni ni tako drago.	Ustrezna cena

	Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate (lahko navedete kakšen konkreten primer)? Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki? Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?	
I1	Prednosti je ogromno, da si lahko doma, na svojem domu in ti ni treba iti še v dom, vodiš podobno življenje kot prej, ob tem da ti one pomagajo pri tistem, kar res sam ne moreš. Saj veste, star človek gre težko s svojega doma, težko je zapustiti to domače okolje. Slabosti ?..jaz bi rekla, če imaš dovolj ur te pomoči, da si lahko toliko ur na teden ali dan privoščiš kot potrebuješ, potem resnično ni nobene slabe reči za povedat. Zame osebno bi bilo pa fajn, če bi bila nižja cena, bi si več ur lahko privoščila. Jaz bi potem rekla, da je slaba stran zame, pravim zame, le cena ure. Če pa smo že pri tem, pa bi še dodala tudi, da ni fajn, če se ti one menjavajo, ker veste, najboljše, najbolj idealno bi bilo če bi lahko vsak imel stalno oskrbovalko.	Prednosti: - veliko prednosti - lahko ostaneš doma - ob njihovi pomoči vodiš dokaj samostojno življenje doma na svojem domu - izogneš se odhodu v dom (namesto bivanja v domu za stare) Slabosti: - za njo osebno - cena, ne more si privoščiti želeni obseg ur pomoči - menjavanje različnih oskrbovalk
	Saj pravim, meni bi oskrbovalke še marsikaj lahko naredile, če bi imela več ur, da se ne bi sama mantrala toliko in pa mi ne bi bilo treba na hčerko čakati. Sama bi si najbolj želela, da bi lahko imela še kakšne 3, 4 ure vsaj zraven na teden, bi mi rabila da bi mi zlikale, perilo ven obesile, dol pobrale ali pa bi meni pomagale pri negi, umivanju, bi me ven peljale.	Potreba po vrsti pomoči: - želja po več ur pomoči, večji obseg - likanje - obežanje in pospravljanje perila - pomoč pri negi, umivanju - spremljanje na sprehodu, vožnja z vozičkom
	Saj včasih bi šla kam med ljudi, na kak dogodek za starejše, a veste kako je, oprostite, da tako po domače povem, jaz težko zadržim vodo, zato sem raje doma, da to v miru uredim, veste, se zato rajši izogibam takih stvari.	Ne želi druženja, sodelovanja
I2	To je dobro je, da mi pridejo one sem domov, da sem lahko doma ostala, tu sem najraje. Jaz samo tu čakam na postelji njih...boljše da sem tukaj kot pa v domu ali bolnici, tam je strašno, jaz nimam rada tega, jaz sem najraje doma. Pa če ostaneš doma, lahko svoje, famulijo pa sosede vsak dan vidiš, v dom ti nihče ne bo hodil vsaki dan... Edino to, če bi lahko ona bolj dolgo tu bila, negovalka, da bi se dlje družile pa pogovarjale.. ni časa, jih imajo one dosti...	Prednosti: - omogoča ostati na lastnem domu - izogneš se odhodu v dom (namesto bivanja v domu za stare) - ohraniš in vzdržuješ stike s sosedi in svojci Slabosti: - ni dovolj časa za druženje, pogovarjanje z oskrbovalko
	No, fajn bi mi bilo, če bi me lahko ona ven peljala z vozičkom, saj prej ko mi je ena druga hodila, me je peljala ven na zrak, a A. pa ne more, ni časa za to.	Potreba po vrsti pomoči: - sprehod, vožnja z vozičkom
	Eh, ne, ni treba, ni mi dolgčas. Jaz grem ven in se s sosedo pogovarjam.	Nima želje po druženju, povezovanju
I3	Jaz vidim tu same prednosti. Ni slabosti. Prednosti je ful veliko, predvsem če primerjaš z drugimi zadevami, same pozitivne	Prednosti: - ostaneš na svojem domu

	prednosti, lahko ostaneš doma, na svojem domu, ker ti pridejo domov, to je največ, da ti ni treba iti v kakšen zavod ali institucijo. Tako pa lahko jaz s pomočjo oskrbovalke, ki jo imam, ostanem v domačem okolju, dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja, ohranim neko svojo zasebnost, intimnost...to je največ vredno. Pa boljše je vse, glede druženja in stikov, imaš obiske lahko, prijatelje tu, če pa več nisi doma, se pa to vse spremeni...Pa tudi na splošno, je ta pomoč super organizirana, kvalitetna storitev, učinkovita, se popolnoma prilagodi posamezniku, njegovim težavam oziroma potrebam, se mu spiše tak načrt...res, vse se da z oskrbovalko zmeniti, se ti prilagodijo, za vse poskrbijo, res gre za kompletno oskrbo.	- pomoč nadomesti bivanje v instituciji - ohranitev samostojnosti, načina življenja - ohranitev zasebnosti - ohranitev socialnih stikov - učinkovita pomoč - popolnoma se prilagodijo potrebam posameznika
	Jaz osebno ne, imam vse, je dovolj.	Potreba: - ni potrebe
	Jaz osebno ne, jaz to tako ali tako sama grem, se udeležujem dogodkov, si zapolnim čas, ampak za starejše je pa to ziher ugodno in potrebno.	Ni želje, ima dovolj druženj
14	Slabosti jaz ne vidim nobene, ampak kvečjemu samo prednosti tega. Največja prednost je, da lahko človek ostane doma, na svojem domu, v krogu domačih, da ti ni treba iti v dom. Ker tako lahko potem vodiš svoje življenje na podoben način kot prej, kot si ga vedno poznal, tu si navajen na vse, mi pridejo lahko moji sem kadarkoli, če pa moraš v popolnoma novo okolje, je pa to druga pesem, takšne spremembe je pri teh letih težko prenesti. Tu doma pa le imaš eno svoje privatno življenje, eno zasebnost, nihče se ti ne vtika, eno svobodo, delaš po svoje kar želiš, tu ni primerjave z domom. Zelo velika prednost je tudi to, da se one posvetijo samo tebi, tvojim potrebam in se vse da z njimi zmeniti, nič ti ne manjka.	Prednosti: - lahko ostaneš doma - bivanje v krogu, bližini domačih, ohranjanje stikov z njimi - navajenost na domače okolje, ohranitev poznane načina življenja - izogneš se odhodu v dom (namesto bivanja v domu za stare) - zasebnost - svoboda, svoj mir - prilagajanje individualnim potrebam, posvečanje - nobene slabosti
	Eh, ne, ne rabim nič.	Potreba: - ni potrebe
	Ne, ne bi. Jaz imam zadosti svojih, ki mi pridejo. Pa veste kako je, zdaj dokler bo meni tako uhajala voda non stop in blato non stop šlo, se jaz ne morem družiti, saj razumete. Težko je to, ne morem nadzirati odvajanja in to je le en vonj, duh, ne bi se še spuščala v to. Če bi se mi pa stanje popravilo, je pa to drugo. In jaz imam upanje, da se mi bo toliko popravilo, da bom lahko prišla dol po stopnicah, potem pa lahko grem marsikam. To, da bi pa kdo k meni hodil, kakšni prostovoljci, tega pa ne potrebujem, niti si ne želim, imam čisto dovolj stikov in svojih obiskov.	Nima želje po druženju, povezovanju, zaradi: - inkontinenca - dovolj svojih obiskov

I5	Ne vem, kaj pa jaz vem...no, lahko bi naju edino kaj več sem prišli pogledat, obiskat, oni, ki imajo to čez tam v Soboti, da bi bile bolj na tekočem, izvedele kaj se dogaja tam... Drugače pa vse preveč dobro, nama so oskrbovalke zelo dobre, vse kar jo prosiš, ti vse zrihta, to pa res. Pa dobro, da mi ni treba nič plačati to.	Prednosti: - zelo dobra pomoč - oproščena plačila Slabosti: - premalo obiskov in informiranosti s strani vodje
	Pa, to ne bi bilo slabo, dodatna pomoč nama ni nikdar odveč...midve se ne bi branili kakršnekoli pomoči, vse sorte je za napraviti pri hiši pa zunaj. Z drvami je delo, nama jih treba žagat pa zložiti..	Potreba: - potreba po dodatni, kakršnikoli pomoči - pomoč pri hiši, urejanju okolice - priprava, pospravljanje drv
	Ja, fajn bi bilo, a to si niti ne predstavljam, da bi to kdo prišel. Eh, kdo bi pa prišel sem, saj nihče nima časa za to pa daleč je, ni takšnih mladih tu, pa vsi bi samo da bi jim dobro plačal. Fajn bi pa bilo, lahko bi nam kaj iz trgovine prinesli, pa tu pri hiši in okoli je delo, lahko bi pa samo tak prišli, se pogovarjali malo in družbo delali...	Je prisotna želja
I6	Ja, saj to je super ta pomoč pa vse, prednosti so. Zdaj...kaj je pa slabega, je edino to, da se oskrbovalke toliko menjavajo in hodijo od različnih koncev, kot sva se že prej o tem pogovarjala...pa mi z različnih mest vozijo hrano. To mi ni všeč.	Prednosti: - super pomoč Slabosti: - menjavanje različnih oskrbovalk - vožnja kosila iz različnih mest
	Nič. Mi vse odgovarja, tako kot je.	Potreba: - ni potrebe
	Ne, ne. Meni je to tako vse v redu. Ne, potrebujem nič! Meni ni dolgčas.	Ni želje po druženju
I7	Prednost je verjetno, da ni tako drago kot dom in da si lahko doma, to enim paše, tistim ki nočejo iti v dom. Jah, slabost...kaj bi bilo slabo...da so one en kratek čas tu, pridejo pa odidejo, to je malo, človek bi pa rabil večkrat kakšno pomoč..tako kot npr. v domu...tam te celi dan rihtajo, stari človek bi skoz rabil kakšnega ob sebi..ne moreš to, pa ne moreš tisto... Pa eni se buniyo, kako jim ne paše, ko pride druga, da se jim baje dosti menjavljajo one...eh, jaz na to ne dam...	Prednosti: - ugodna cena (v primerjavi z domom) - omogoča ostati na lastnem domu - namesto bivanja v domu za stare Slabosti: - menjavanje oskrbovalk - kratek čas obiska oskrbovalke, nudenja pomoči
	Jah... vse sorte bi rabil, saj jaz več nič dosti ne morem, lahko bi kakšni mladi prišli pa drva zložili, zunaj je skoz kakšno delo.	Potreba po pomoči: - vse sorte, kakršnakoli pomoč - delo z drvami, delo zunaj
	Ja, lahko bi nas stare mladi obiskovali, pa nam kaj pomagali, se družili, lahko se samo pogovarjali, a kdo bo hodil sem zastonj, to jim treba plačat pa tukaj ni mladih, vsi so odšli, to je taka zapuščena naša vas...	Je prisotna želja

18	Nič ni slabega. Najbolj dobro je pa to, da sem jaz lahko doma in mi one pridejo domov. Mi tu pomagajo vse, drugače bi pa morala v dom ali kaj bi, ne vem, sama ne vem, kako bi bilo z mano sicer. J. mi res vse pomaga, kar potrebujem..Pa to je dobro, da jaz plačam samo 1 evro za uro, ostalo mi pa plača občina, to sem preveč rada.	Prednosti: - ostati doma na svojem domu - nudenje pomoči na lastnem domu - izogneš se odhodu v dom (namesto bivanja v domu za stare) - celotna oskrba njej - nizko plačilo, večino ji plača občina - ni slabosti
	Eh, pa ni treba, mi ona, J. vse naredi.	Potreba: - ni potrebe
	Včasih sem osamljena, mi je dolgčas in komaj čakam družbo, da kdo pride, saj jaz rada govorim, se pogovarjam. Jaz pa ne morem iti nikamor, sem raje doma, saj ne morem iti v avtomobil, ker ne morem sedeti. Ja, ja, jaz bi bila vsakega vesela, jaz bi se z vsakim mladim pogovarjala, če bi prišli sem, mi kaj pomagali, iz trgovine prinesli in karkoli, to bi bila vesela, a kje so takšni mladi, oni raje televizijo gledajo ali pa v gostilne hodijo, a mladi bi morali tudi na stare misliti..	Želja: - obstaja želja po druženju in povezovanju, na lastnem njenem domu
19	Ni slabosti, vse je dobro. Zelo dobra pomoč, to kar ti rabiš, ti naredijo, one se za vse tebi prilagodijo, ti grejo na roko. Največ vredno je, da sem jaz lahko tukaj doma in mi tu pomagajo.	Prednosti: - ostati doma na svojem domu - nudenje pomoči na lastnem domu - popolno prilagajanje potrebam Slabosti: - ni
	Ne.	Potreba: - ni potrebe
	Eh, ne. Ne bi prostovoljcev pa nič.	Ni želje
110	Ja, to je vse lepo in prav, a lahko bi mi več časa tu bile ali pa bi mi naj dve hodile, saj jih je dosti. Ker za eno oskrbovalko je to dosti preveč dela, in se morajo tako truditi in ni nič časa za pogovor, da bi se v miru dol usedla, samo leti povsod po hiši, ker ima dosti opravil. Naredi mi pa res vse, to sem rada...pa da sem lahko doma, samo da mi ni treba biti v domu, jaz sem najrajši tu doma, tu mi je lepo, tu mi nihče ne komandira, jaz si vse po svoje ravnam, živim kako jaz hočem, si naredim kako mi paše, imam svoj mir...	Prednosti: - zelo koristna pomoč - prilaganje njenim potrebam - bivanje doma - ni treba iti v dom Slabosti: - kratek čas obiska, ni časa za pogovor, druženje - preveč dela za eno oskrbovalko, obremenjenost oskrbovalk
	Naj bi samo kdo prišel, lahko samo na obisk, malo za klepet...bi jim kaj svojega povedala ali pa kaj rabim...se najde skoz kakšno delo, ki ga jaz ne morem opraviti, tu notri v kuhinji ali pa zunaj okoli hiše, pa z drvami, pa perilo..eh, vse sorte, pa to pa ono.Ampak meni one veliko naredijo, to vam moram povedati.	Potreba po: - pomoči pri hiši, v gospodinjstvu - želja po druženju, pogovoru

	Ja pa seveda, jaz imam rada družbo, ljudi, a kdo bo šel sem, mladi nimajo časa in jih niti ni.	Je želja po druženju
I11	Vse, kar potrebuješ ti naredijo, z njimi se da vse zmeniti, ti grejo res na roko, točno za tvoje potrebe, ker vsak človek katerega J. oskrbuje ima neke svoje stvari, potrebe in ona se temu čisto prilagodi. Pa dobro je, da sem lahko doma in mi ona tu pomaga. Jaz slabosti res ne vidim, napišite, da ni ničesar, vse samo dobre strani te pomoči.	Prednosti: - popolno prilagajanje potrebam posameznika - dobra komunikacija, dogovarjanje Slabosti: - ni slabosti
	Ne.	Potreba: - ni potrebe
	Eh, ne, ne rabim.	Ni želje
	Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosede, prijatelji, v društvih, organizacijah..)? Vas je strah prihodnosti (kakšno je vaše doživljanje, občutki v zvezi s tem)?	
I1	Jaz ne bi želela nobenih prostovoljcev, da bi me obiskovali, ne, to pa ne. In na dogodke kam hoditi tudi ne. Vam povem zakaj, nekaj vam povem, jaz sem bila v življenju veliko sama in mir, to mi dosti pomeni. Mir, to mi zdaj največ pomeni. In vam povem, jaz sem že 36 let vdova in sem navajena sama biti, se ne počutim osamljena. A osamljena nisem, saj se s hčerko vsak dan slišive, in jaz imam tudi dobre družinske prijatelje, ki me obiščejo ali pa pokličejo po telefonu.	Ni osamljena, navajena biti sama, zelo potrebuje mir Ne želi več druženja
	Veste, jaz si sugeriram eno vero v smislu - moram prestati, moram živeti, moram vztrajati, a vedno je na koncu božja volja, samo veste, jaz si ne dovolim da bi me strah prevzel.	Ne dopusti si strahu, veruje, se motivira
I2	Ne, nisem osamljena, jaz sem že stara, mi paše mir, pa tudi sem bila zdaj nedavno na izletu, ki ga je dom starejših organiziral...verjetno to več ne bom šla, eh...to ni več za mene.	Ni osamljena, ji ustreza mir Ni želje po druženju z drugimi
	Ne, jaz se nič ne bojim. Jaz bi že morala umreti, predolgo živim...že čakam konec, smrt.	Ne boji se prihodnosti, čaka smrt
I3	Ne, nisem osamljena. Jaz se itak ful družim, imam tega dovolj, meni še premalo časa ostane.	Ni osamljena, se veliko druží
	Ne, ni me strah.	Ni strahu
I4	Ne, ne počutim se osamljeno, imam včasih še preveč obiskov.	Ni osamljena, še preveč obiskov Ni želje po druženju z drugimi ljudmi
	Ne, ni me strah, ker jaz nisem strahopetna, niti paničar po naravi. Kar pride, pač pride.	Ne boji se prihodnosti, ni paničar (karakter)
I5	Nisem osamljena, zdaj nama je dobro da sva še obe z mamo, nama	Ni osamljena, se druží z mamo

	nič ne manjka, no, če bi pa kdo k nama prišel iz vasi, kak naš človek domači, naju pogledat, pa tudi fajn.	Želja po druženju z ljudmi iz domačega okolja
	Eh, jaz o tem nočem razmišljati že zdaj.	Ne razmišlja o tem
I6	Meni ni dolgčas, eh, kje pa, da bi bil osamljen. Ne rabim druge družbe, saj se dosti družimo s sosedi, smo si zelo dobri.	Ni osamljen, dovolj obiskov Ni želje po več druženja
	Eh, jaz na to niti ne mislim.	Ne razmišlja o tem
I7	Nisem osamljen, eh... še dobro da kdo pride, jaz sem vesel ko pride soseda, ona je vrla, pride vedno...	Ni osamljenosti Ni želje po več druženja
	Ne, nisem jaz več za druženje in hoditi okoli, saj jaz sem že itak stari pa bolan, nisem za nikamor več.	
	Ni me strah, kaj me bo strah, smrt čakam...Jaz si smrt želim, zadosti je bilo.	Ni strahu za prihodnost, pričakuje smrt
I8	Včasih sem osamljena, mi je dolgčas in komaj čakam družbo, da kdo pride, saj jaz rada govorim, se pogovarjam. Jaz pa ne morem iti nikamor, sem raje doma, saj ne morem iti v avtomobil, ker ne morem sedeti. Ja, ja, jaz bi bila vsakega vesela, jaz bi se z vsakim mladim pogovarjala, če bi prišli sem ali mi kaj pomagali, to bi bila vesela.	Občasno osamljena Je želja po druženju s prostovoljci, drugimi ljudmi na lastnem domu
	Pa veste, jaz si le želim da bi vedno lahko tu doma bila, da mi ne bi bilo treba nikamor stran iti, tega se bojim, da bi se mi zelo poslabšalo pa več ne bi mogla tu biti, imeti to pomoč od J.	Strah glede prihodnosti: - zapustiti svoj dom - strah pred poslabšanjem zdravja, nezmožnostjo skrbeti zase
I9	Ne.	Ni osamljen
	Vem, da imajo zdaj v domu kakšne dogodke za stare, saj so me povabili, so me zvali, a jaz nisem za to preveč. Jaz to ne bi hodil, sem najraje tu doma.	Ni želje po druženju z drugimi ljudmi
	Malo se že bojim, kako bo...če bi bil bolj bolan, pa več nič ne bi mogel, da bi me mogli kam dati od tu....	Strah glede prihodnosti: - zapustiti svoj dom - strah pred poslabšanjem zdravja, nemočjo
I10	No, večkrat se jaz počutim osamljeno, to je res in čakam če kdo pride...jaz bi si želela druženja tukaj doma, ne bi jaz nekam hodila rada, saj ne morem.	Občasno osamljena Je želja po druženju s prostovoljci, drugimi ljudmi na lastnem domu
	No, tu pa tam si že kaj razmišljam, se bojim kako bo... No, najbolj se bojim, da bi bila še bolj bolana, ker potem bi pa težko sama tu bila, in skrbela zase. In ljudi se bojim ker so dandanes tak grdi, veste, ta sosed poleg je že na socialnem hodil in me hotel v dom spraviti, to se bojim.	Strah glede prihodnosti: - zapustiti svoj dom - strah pred poslabšanjem zdravja, nezmožnostjo skrbeti zase - strah pred dejanji oz. pritiski drugih ljudi
I11	Ne, ne počutim se osamljeno,	Ni osamljena
	Ne, ne. In jaz sem najraje doma, ne grem rada od hiše, ker so to same težave.	Ni želje po druženju z drugimi ljudmi
	Ne, kar bo, bo.	Ni strahu

	Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete? Kakšnih storitev bi si želeli več?	
I1	A najraje bi bila, če bi vedno samo ena hodila k meni. Saj večinoma hodi O., a bi prosila če jim lahko poveste, da bi mi samo ona hodila, cel čas. To bi meni res ogromno pomenilo, potem sem jaz rešena, saj bi bili povezani, ona bi mi vse naredila. Dobro bi mi bilo, če bi me tudi kopale, a časovno to ne gre, ali pa da bi mi npr. zlikale tudi. Tako, da jaz bi si želela, da bi bila cena njihove ure nižja, in bi si jaz potem lahko več ur te pomoči privoščila. Pa dobro bi bilo tudi, če bi imele več časa za pogovor, ta čas primanjkuje vedno, saj hiti da vse naredi, potem pa ne ostane časa, da bi se usedla pri mizi in bi se v miru malo pogovarjale, no, to so samo moje skromne želje. Jaz bi tu samo pripomnila, če lahko, velikokrat so one preveč obremenjene, potem se pa to pozna tudi pri naših urah, se včasih znižajo.	Želje, predlogi : - želja po stalni-dotični oskrbovalki - nižja cena, možnost večjega obsega ur - preobremenjenost oskrbovalk - izboljšave glede problema znižanja ur Želene storitve: - pogovor - druženje - kopanje, umivanje - likanje
I2	Ne, ne, nič. No, fajn bi mi bilo, če bi me lahko ona ven peljala z vozičkom, saj prej ko mi je ena druga hodila, me je peljala ven na zrak, a A. pa ne more, ni časa za to.	Brez predlogov Želene storitve: - vožnja z vozičkom, sprehod
I3	Mislim, da bi tu moral biti še bolj poudarek na individualnih potrebah, pa da se vse individualno prilagodi točno posamezniku, v tej smeri bi se še dalo kaj gradit, razvijati to pomoč, tu jaz vidim kvaliteto. In na začetku da se vodi specifičen pogovor z uporabnikom o tem, kaj dejansko potrebuje, na kakšen način naj se izvaja, to je bistvo, da se sestavi res specifičen osebni paket, storitve ki v resnici (neposredno) odgovarjajo potrebam nekoga. Ker uporabnikov je ful dosti in vsak ima tako zelo svoje, individualne specifične potrebe, da je težko na splošno...Pa na primer bilo bi prav, pri teh storitvah, da oni malo preverijo vsake toliko zadovoljstvo, da vodja na primer, malo »potipa« uporabnike, saj ne rabi hoditi na dom, mogoče telefonsko samo, pa vpraša kako je, ste zadovoljni s tem pa onim, je kaj narobe, povejte mi...na kake 3 mesece na primer en tak pogovor, ali pa obisk v kakšnih težjih primerih, ker s tem poskrbiš za kvaliteto, en nivo storitev. Pa da bi se ta pomoč tudi povezovala s centri za starejše, pa z drugimi strokovnimi službami, ki morajo med sabo sodelovati kot ena mreža. Pa tudi sodelovanje s svojci, evo, to je tudi važno, saj so socialne mreže zelo pomembne, in tam kjer je malo socialnih stikov, tam je treba to ohranjati ali vzpostaviti na novo, predvsem pa opaziti to stisko pri človeku. Jaz mislim, da bi marsikdo, sploh pa starejši, potrebovali več druženja, pogovor, to je dandanes važno, da se ti nekdo posveti, svoj čas pa da te posluša, saj je tak hiter tempo življenja, in ta potreba po druženju je marsikdaj	Predlogi, želje: - še večje prilagajanje individualnim potrebam posameznika - specifičen osebni paket storitev, ki neposredno odgovarjajo potrebam posameznika - preverjanje zadovoljstva uporabnikov - povezava z centri in domovi za stare, z mrežo specializiranih služb - sodelovanje s sorodniki, družino - krepitev in podpora socialnih mrež, socialnih stikov Predlog , želja za storitve: - nočitev oskrbovalke oz. pomoč in varovanje uporabnika preko noči - več druženja, socialnih stikov, vključitev mladih, prostovoljcev - pomoč mladih pri dnevnih opravilih, spremljanje pri opravkih, sprehodih

	spregledana, predvsem nekje v zakotnih, oddaljenih vasicah so sigurno kaki stari ljudje zelo osamljeni. Mladi bi se lahko tu bolj aktivirali, npr. preživljali čas z uporabniki, jim pomagali pri kakih hišnih opravilih, spremljali pri osebnih opravkih ali pa ko imaš kake obveznosti. Ali pa peljali ven z vozičkom na sprehode pa take stvari...saj oskrbovalkam lahko zmanjka časa za to...Ali pa da bi pomoč vključevala še npr. nočitev oskrbovalke, eno varovanje ali pomoč ponoči, potem bi bilo pa res čisto vse.	
14	Ne, nimam nič, jaz sem z vsem zelo zadovoljna.	Brez predlogov, želja
15	Ne vem. Kaj naj povem...mogoče to, da ne bi bile one v takšni sili skoz, da bi imele več časa, se v miru usedle tu, se pogovarjale...one so preveč obremenjene, toliko teh ljudi imajo za obdelati, to za njih ni dobro, da morajo toliko vsega pri nekaterih napraviti...to bi jim morali malo rešiti, one to vse komaj zmorejo, naj bi jih več zraven zaposlili, to bi bilo treba, mlade nove zraven...	Predlogi izboljšav: - preobremenjenost oskrbovalk, naglica oskrbovalk /več oskrbovalk zaposliti - preveč strank ima ena oskrbovalka Želene storitve: - več časa za pogovor, druženje z oskrbovalko
16	Edino to me moti, da ne hodi ena iz Moravec, da različne hodijo. Jaz bi to najraje G. povedal, pa kaj smo mi tukaj res drugorazredni v moravski občini, da nam iz Šalovec vozijo hrano, da nam ne morejo iz Moravec voziti, kot smo pogodbo naredili, saj imamo pogodbo z njimi. Kaj te gospe iz Moravec ne morejo priti, sem to že oskrbovalki J. povedal. In tista ena oskrbovalka iz Petrovec, ki je tudi že bila pri meni, kako daleč se mora voziti, vse gor po vaseh, vse do Lucove, to je tak raztepen teren, to nimajo dobro zrihtano, ogromno časa izgubijo na cesti, to ni dobro organizirano, bi jaz rekel. To ne štima. Saj bi jih pa lahko več zaposlili teh žensk, to bi se morala država pobrigat, da bi jih bilo več.	Predlogi izboljšav: - vožnja hrane iz dotične želene občine - menjava različnih oskrbovalk - preobremenjenost oskrbovalk/ več oskrbovalk zaposliti - »raztepen«, razdrobljen teren oskrbovalk, velika izguba časa na poti od enega uporabnika do drugega - organizacija delovnega procesa
17	Boljše bi bilo to, če bi se one več družile z nami, takimi starimi, se pogovarjale, to nam manjka, sploh tu kje mi živimo, a kaj če so one več na cesti, ko se vozijo od enega pa do drugega, in vedno v naglici, potem pa nimajo čas za to. To bi se naj kaj pobrigali za njih, da bi jim bilo lažje, pri tem delu...ne pa skoz samo brzina, pa veliko dela imajo z enimi strankami menda...pa velik, raztepen teren ima ena negovalka za obdelat, to bi jim tem ženskam morali boljše zorganizirati. Pa tudi ceneje bi lahko bilo, da bi si vsak star človek, ki je sam doma, lahko to privoščil...penzije so preveč majhne.	Predlogi izboljšav glede: - preobremenjenost oskrbovalk - naglica in hitenje oskrbovalk - velik, raztepen teren na eno oskrbovalko - organizacija delovnega procesa, velika izguba časa na cesti - nižja cena Želene storitve: - več časa za pogovor, druženje
18	Pa ne vem, kaj naj povem..meni je vse dobro, super. Škoda, da ne more bolj dolgo tu biti pri meni, da bi se malo pogovarjale več, jaz imam rada družbo...	Predlogi : - brez Želene storitve: - več časa za pogovor, druženje

19	Nič. Želel bi da je vse, tako kot je. Je zelo dobro.	Brez predlogov, želja
I10	Veste kaj, to bi morala občina in država za nas, takšne bolne starce bolj poskrbeti, prispevati finančno, da bi oskrbovalke hodile k vsakemu, ki je tako onemogel in rabi pomoč. Če bi to manj stalo, bi si tega lahko več privoščil, tudi tisti, ki še bolj potrebujejo... Naj bi jih več žensk zaposlili, saj je itak velika brezposelnost... No, fajn bi mi bilo, če bi lahko bolj dolgo tu bile, se več pogovarjale, to nam starim preveč dosti pomeni, ampak oskrbovalke so vedno v naglici, imajo dosti teh ljudi in tu po goričkem je takšen teren da veliko časa izgubijo ko se vozijo od enega do drugega, potem pa ni časa za pogovarjanje, da bi sedele, kavo spile. Da le ne bi toliko časa na cesti izgubljale, od enega do drugega, pa ena oskrbovalka ima preveč strank preko, to ni dobro, preveč ljudi na različnih koncih mora obdelati, to bi ena morala imeti par sosednjih vasi, zdaj pa uboge one toliko zavozijo v avtu, in vedno samo hitijo.	Predlogi izboljšav glede: - nižja cena, večja finančna skrb države - preobremenjenost oskrbovalk/ več zaposlenih oskrbovalk - preveč uporabnikov na eno oskrbovalko - prevelik, razdrobljen teren za le eno oskrbovalko - ogromna izguba časa na cesti med vožnjo do strank - čas za druženje, pogovor Želene storitve: - več časa za pogovor, druženje ob kavici
I11	Nič ne bi želela. Naj vse samo tako ostane, kot je, ker je zelo v redu, jaz sem zelo zadovoljna.	Brez predlogov in želja
	Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo? Kakšno je vaše mnenje o njih?	
I1	Ja, poznam domove starejših, oskrbovana stanovanja, pa neka pomoč je na daljavo, ko imaš en gumb za stisnit, vse to poznam. Odkrito povedano, to je vse lepo, da so domovi, a jaz sem vajena tu doma, dokler mi bo moč dopuščala telesno in umsko, sem najraje doma, bom doma. Dom ima svoj način, red, saj je udobno pa vse, a si vezan na te njihove zakonitosti, to ni zame. Dom ni tako kot doma, ne more biti, se moraš prilagoditi, ni takega občutka svobode Veste kaj, dom je le dom, jaz se tu najbolje počutim. Da pa sem jaz v domu, to ne bi dobro vplivalo na mene, na mojo duševno in telesno zdravje, izgubila bi vero vase in v življenje, bi šlo hitro navzdol, sem sigurna... pa spremljati to, kadar bi kakšen umrl tam, ne bi bilo dobro zame, takšno vzdušje... Poleg tega, je pa še zelo drago, to so zelo visoke cene za to oskrbo,	Poznane oblike pomoči: - domovi za stare - oskrbovana stanovanja - pomoč na daljavo Mnenje o domu: - ni ji všeč, dom ji ne ustreza, - dom ima svoj način, red, pravila - ni občutka svobode - dom ni kot doma, dom je le dom - slabo za zdravje in psiho, poslabšanje v domu - umiranje in pogostost smrti - zelo drago
I2	Ja, dom za starejše.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare
	Ne preveč dobro, eh... ti stari ljudje so si tam bolj »bogi«, tam ni kot doma, da bi tak lepo delali s tabo pa poskrbeli za nekoga, imajo preveč bolnikov... Me je bilo že tako strah, da me bodo v dom dali takrat, ko sem bila tako slaba, a smo hvalabogu to pomoč zrihtali. Veste, jaz se bojim, če bi tam kje blizu mene kateri umrl, tega je pa tam dosti...	Mnenje o domu: - slabo - strah pred domom - strah smrti drugih v domu - stari ljudje so tam ubogi, slaba oskrba - ni kot doma
I3	Ja, ja poznam, spremljam to tematiko.	Poznane oblike pomoči:

	Veliko je vsega, domovi, pa oskrbovana stanovanja.	- domovi za stare - oskrbovana stanovanja
	To je vse lepo in prav, ampak velikokrat je problem finančno, vse se nanaša na denar, tu se pa potem zatakne...ker je kriza, ljudje starejši nimajo dovolj denarja, potem pa za marsikoga to ni dostopno, čeprav bi potreboval...cene domov so previsoke. Pa tudi mislim, da si večina starih ljudi ne želi iti v dom, ampak bi raje ostala doma, doma je le doma...Joj, meni ti domovi... tam vsi skupaj jejo, pa ta njihov red pa vse na uro, nimaš občutka svobode, da bi živel po svoje, pa naj še imaš enega takšnega v sobi, da se ne razumeš z njim, pa ga moraš prenašati..to jaz ne bi mogla.	Mnenje o domu: - previsoke cene, finančno neugodno - togi red, skupinska pravila - ni občutka svobode - tam ni kot doma - neujemanje s sosoanovanci
14	Poznam domove za starejše, oskrbovana stanovanja. Slišala sem za to pomoč, varovanje na daljavo, da imaš nek gumb, ki ga stisneš v primeru stiske, nuje. Joj, jaz res ne morem živeti še med temi ljudmi v domu, ne morem, jaz ne morem. Tega jaz ne bi prenesla, psihično bi me to uničilo, to bi strašno slabo vplivalo name, na moje zdravje, psiho ...saj jaz sem vedno bila aktivna, vedno med mladimi ljudmi v službi..tam pa sami stari ljudje skupaj. Ah, iti v dom, to bi bila preveč korenita sprememba življenja zame. Da bi jaz to domače okolje in poznano življenje pustila za sabo in šla tja živeti, to bi bilo zame grozno. Pa veste kaj, ta smrt, to umiranje ljudi, ki je prisotno tam, to je pač dejstvo, tega ne bi prenesla, en strah dobiš... Pa še to je, tam je en red, disciplina, komanda, zdaj na uro vstati, na uro zajtrk, na uro telovadba. Vse je na njihovo komando, tam več enostavno nisi sam svoj šef. Jaz sem obiskovala eno prijateljico v domu in potem prideš na primer na obisk in jo ravno zmotiš med delovno teorijo. Ona je bila tu iz mojega bloka in je morala v dom, in ko sem hodila tja k njej, vam povem, da mi je tako hudo bilo, že ko sem tista težka vrata odprla, pa ta stara stavba, in ta vonj tam, vse mi je bilo strašno. Midve sve se obe tam tako jokale, tudi njej je bilo grozno tam.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare - oskrbovana stanovanja Mnenje o domu: - ne želi živeti tam - slabo za psiho, poslabšanje zdravja - groza pred odhodom v dom - stari ljudje tam skupaj - prisotnost smrti, umiranje - korenita sprememba življenja - iztrganost iz domačega okolja - dom ima svoj red, disciplino, zakonitosti, vse po njihovem - stare zgradbe - neprijeten vonj v domu
15	Pa ja, dom.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare
	Slabo, nič dobrega. Ni primerjave s tem če si doma, doma je za vsakega najboljši, po moje. Dom pa, eh...tam si samo številka... moja stara mati so bili v domu in sem jih večkrat šla obiskat, a ko sem jih tam videla ležati kot v mrtvem imenu, sama sebi prepuščena, pa en kup težko bolanih starcev tam skupaj. Saj tiste sestre se pa itak ne zmenijo za njih. Ne vem, grozno mi je to tak ostalo, v meni. Jaz pravim, če si že tako bolan, da bi moral tja iti, potem tak dolgo ne boš, in si lahko tako bolan tudi doma, pa doma smrt počakaš, ne pa tam med tujimi ljudmi, meni je to hudo...pa to tam zraven gledati,	Mnenje o domu: - ni primerjave z doma, doma je najboljši - slabo mnenje - ležanje v mrtvem imenu, prepuščenost samemu sebi, tam si številka - premalo osebja - en kup bolanih starih ljudi skupaj

	kako umirajo, eden pa drugi..eh. ..Pa kdo si pri teh cenah to sploh lahko privošči, to so znoreli kakšne cene imajo.	- grozen občutek pred domom - grozno je umreti med tujimi ljudmi - umiranje, pogostost smrti v domu - previsoke cene oskrbe
	Dom, pa varovana stanovanja, pa neki gumb je, ki ga stisneš ko kaj potrebuješ, a ne vem, če že to pri nas v Prekmurju tudi je za stare, to ne vem, slišal sem za to po televiziji...	Poznane oblike pomoči: - dom za stare - oskrbovana stanovanja - varovanje na daljavo
16	V domu Rakičan mi je bilo zelo všeč, preveč sem se dobro počutil tam. Imel sem dobrega sestanovaleca v sobi, skoz se je nekaj dogajalo, fajna družba, jaz sem rad hodil na telovadbo... vse je urejeno, vsi zaposleni so bili tako prijazni do mene, vse ti grejo na roko in ti naredijo, tam je drugače kot tu doma. Tukaj doma si pa sam za vse, vse moraš sam na skrbi imet, tam si pa brez skrbi. Še preveč mi je bilo všeč v domu, a si ga ne morem privoščiti. Preveč stane to.	Mnenje o domu: - zelo mu je všeč - ima zelo dobro izkušnja iz doma - dobro počutje - dober sestanovalec - aktivnosti, zanimivo dogajanje v domu - prijetno druženje - prijaznost, ustrežljivost, pomoč zaposlenih, osebja - preskrbljenost - previsoka cena, ni zmožen plačila
	Ja, dom.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare
17	O domu vse samo dobro, super, zelo prijazni vsi, vse ti naredijo, skoz imaš na razpolago njihovo pomoč, tam se ne moreš slabo počutit...a kaj če je tako drago...kako si naj to plačam.	Mnenje o domu: - zelo dobro mnenje o domu - prijazni zaposleni, - preskrbljenost, pomoč vedno dostopna - dobro počutje - zelo drago plačilo
	Saj pa, dom starejših, pa ta stanovanja za stare, ko so v Soboti.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare - oskrbovana stanovanja
18	Meni to ni. Dom starejših, to je meni kot bolnica, vse je po njihovem, doma je najboljša, ne moreš primerjat... In za enega starega človeka se mi zdi to preveč kruto, da bi šel na stara leta nekam drugam živeti pa tam vse na novo...strašno, si sploh ne morem tega zamišljati, niti nočem..Eh, pa tam zraven gledati, ko skoz nekdo umre...	Mnenje o domu: - slabo mnenje - kot bolnica - doma je najboljša - vse po njihovem, red v domu - kruta sprememba, vse na novo - strah, odpor pred domom - iztrganost iz domačega okolja - zapuščanje lastnega doma - pogosto umiranje v domu

I9	Ja ja, poznam, dom starejših, pa ta oskrbovana stanovanja.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare - oskrbovana stanovanja
	Eh, dom se mi ne dopade, to ni za mene, doma je najboljši. Saj veste, v domu je bolj tak, ni takšne svobode kot doma, nimaš svojega miru. Tam je red in komanda, zdaj na zajtrk, zdaj na kosilo, doma si pa vse po svoje narediš, kak ti paše. Pa še to, vprašanje na kakšne ljudi tam naleti, pa se potem ne razumeš z njimi in to prenašati...pa eni so zelo bolni pa samo jamrajo. Ti zaposleni se jim pa ne posvetijo, kot je treba, saj ni časa, ker jih je preveč. Pa drago je zelo.	Mnenje o domu: - slabo mnenje - dom mu ne ustreza - doma je najboljši - ni svobode, nimaš svojega miru - red in komanda, toga pravila - nerazumevanje, neujemanje s stanovalci - osebje se ti ne posveti - visoke cene
I10	Ja, dom.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare
	Nič takega, doma ostati, na svojem...Eh, jaz raje umrem, kot pa grem spet v dom! Ja, jaz vam tako povem, človeku je najboljši doma da ostane do smrti, vse ostalo je pa slabo, bolnice, domovi starejših. Veste, jaz sem bila v domu in sem komaj čakala da odidem od tam. Samo toliko vam povem, da tam ni nič v redu. En kup teh starih ljudi na kupu. Še bolj betežen postaneš tam, ko gledaš to umiranje zraven...eh. Star človek je že tako ali tako ubogi, ali tam si pa še večji siromak. In to osebje samo venomer hiti, ne zavzamejo se za človeka, ni spoštovanja. Tam stari človek samo propada, in jaz tega nisem mogla zraven gledat. Veste, tam ni nič veselo, tam nimaš glasa. Vse je bolj po njihovi volji. In še to vam rečem, ne vem kaj je tam s tisto hrano, no, ni v redu, jaz sem tam večkrat ponoči bruhal, je vse zeleno ven letelo iz mene. In naslednji dan je bilo spet isto za jest. Eh, tam te hitro pobere, jaz mislim...	Mnenje o domu: - zelo slabo mnenje - groza pred domom - najboljši je doma - en kup starih ljudi skupaj - prisotnost umiranja - star človek je tam ubog - propadanje starega človeka - poslabšanje zdravja - ni spoštovanja uporabnikov - nimaš besede, glasa, vse po njihovi volji - slaba hrana
I11	Ja. Dom , varovana stanovanja.	Poznane oblike pomoči: - dom za stare - oskrbovana stanovanja
	Eh, v domu, tam si samo številka, nimajo dovolj osebja zaposlenega in se ti ne posvetijo, se ti niti ne morejo. Pa tako na stara leta menjati okolje, težko je sprejeti to, velika sprememba...Nimam dobrega mnenja o domu, res ne in zelo drago je to za plačati.	Mnenje o domu: - človek tam samo številka - ni dovolj osebja, slabša oskrba - velika sprememba – novo okolje - drago plačilo

	Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam, poleg pomoči na domu tudi zdijo sprejemljive? Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare? Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje (hude bolezni)? Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?	
I1	Tu vas moram razočarati. Žal nobena, zame osebno.	Nobena
	Mislím, da ne, ne bi mogla. Jaz zdaj še ne razmišljam o tem, jaz bi najbolj rada doma bila. A jaz sem celo življenje sama zase skrbela in se na pomoč družine, hčerke in družinskih prijateljev opirala, tako da si ne znam niti drugače predstavljati življenja.	Ne more sprejeti odločitve za dom
	Ne, ne bi si želela tam biti. Veste, saj so ti domovi super pa vse, lepo urejeni, ampak jaz si tega ne želim, dokler bom le lahko, bom tukaj doma. In jaz se ne morem vnaprej odločati, ker ne vem kaj me čaka. O tem nočem razmišljati že sedaj, ne želim in ne smem, sicer me bo pobralo, saj če se jaz sekiram, to ni dobro za moje zdravje.	Ne želi razmišljati o domu, se odločati o domu
	Ne.	Ne
I2	Nič, najboljšje je doma...in doma umreti. Najboljšje samo zaspati pa te ni več, in nihče nima težav s tabo.	Nobena
	Jaz ne, sicer pa to vse naši odločajo pa rihtajo, pa oni me verjetno tudi ne bi dali v dom	Ne more sprejeti odločitve za dom
	Pa jaz ne bi želela tja, tako doma, kot je zdaj, je boljše. Jaz ne bi rada zadnja leta tam preživela, jaz si želim tu umreti.	Ne želi biti tam
	Ne.	Ne
I3	Zame, zdaj ko sem še v takem stanju pri teh letih, le to kar imam, pomoč na domu, drugo ne pride v poštev.	Nobena
	Zdaj sploh ne, ni šans. Pa tudi sicer ne.	Ne more sprejeti te odločitve
	Samo v primeru hude bolezni. Saj potem sem pa že raje tam, kot pa tu doma sama, pa da bi bila polulana in pokakana, če nič več ne bi mogla sama.	Samo v primeru hude bolezni
	Ne.	Ne
I4	Meni nobena. Ta pomoč, ki jo imam, mi odgovarja.	Nobena
	Na dom nisem niti pomislila nikdar. In ne bi jaz šla v dom, absolutno v dom šla ne bi! Saj veste, meni so že v bolnici zdravniki predlagali dom, pa nisem bila za to, nisem želela sprejeti. To nikakor ne pride v poštev.	Ne more sprejeti te odločitve
	Na dom nisem niti pomislila nikdar. In ne bi jaz šla v dom, absolutno v dom šla ne bi! To nikakor ne pride v poštev.	Ne želi v dom v nobenem primeru
	Ne.	Ne

I5	Nič, doma je najboljšje.	Nobena
	Ne, ne, v dom ne grem nikakor.	Ne more sprejeti te odločitve
	Eh, tega si sploh ne želim, bog ne daj, to se ne bo zgodilo.	Ne želi v dom v nobenem primeru
	Ne.	Ne
I6	Dom.	Dom za stare
	Ja!	Sprejme odločitev za dom
	Ja pa seveda! Jaz bi šel takoj v dom.	Želi iti v dom
	Ja, ja, lani sem se jaz spet prijavil v domu, sem dal prošnjo noter in so me že dvakrat zvali od tam, da lahko pridem, je bila ta možnost, a kaj če ne morem iti, ni denarja....	Že oddal vlogo za sprejem v dom
I7	Ja, dom za starejše!	Dom za stare
	Ja, seveda, takoj!	Sprejme odločitev za dom
	Ja, seveda, jaz bi šel takoj, če bi bil denar, saj je moja žena tam...	Želi iti v dom
	Ne.	Ne
I8	Nič. Doma je najboljšje, in ta pomoč, ki jo imam.	Nobena
	Eh, v dom ne grem nikoli, saj sem preveč navajena tu živeti..da bi kam šla. Ko sem bila takrat v bolnici, ko so me operirali, so mi zdravniki rekli naj grem v dom, pa sem jim rekla, da jaz v dom nikakor ne grem, da bom raje doma do konca, pa tu umrla, na svojem.	Ne more sprejeti te odločitve
	Ne, ne bi, jaz imam rajši to pomoč doma, ravno zato da mi ni treba v dom iti in če se bo dalo, bom imela to pomoč do konca, ne bom šla nikamor od tu.	Ne gre v dom v nobenem primeru
	Ne.	Ne
I9	Drugo mi ni všeč, meni je ta pomoč doma, ki jo imam najboljša, sem zelo zadovoljen s tem.	Nobena
	Ne, ne bi šel v dom.	Ne more sprejeti te odločitve
	Kaj pa vem, ne bi želel. V dom bi edino takrat šel, če res več nič ne bi mogel, če mi oskrbovalka več ne bi mogla hodit in tu doma zame skrbeti, a jaz nočem niti razmišljati o tem, pa o domu..	Ne želi razmišljati o tem, se odločati o domu
	Ne.	Ne
I10	Nič takega, doma ostati, na svojem...Eh, jaz raje umrem, kot pa grem spet v dom! Ja, jaz vam tako povem, človeku je najboljšje doma da ostane do smrti, vse ostalo je pa slabo, bolnice, domovi starejših.	Nobena
	Eh, jaz raje umrem, kot pa grem spet v dom!	Ne more sprejeti te odločitve
	Jezuš, pa saj vam pravim, da ne. Ne grem jaz tja nikdar več.	V dom v nobenem primeru
	Ne.	Ne

I11	Eh, ne morem reči za niti eno.	Nobena
	Eh, jaz ne bi mogla.	Ne bi mogla sprejeti odločitve
	Ne, ne bi želela, ne bi šla.	Ne želi v dom
	Ne.	Ne

Priloga D: Ureditev pojmov

SKLOP 1: KAKŠNI SO NJIHOVI RAZLOGI ZA UPORABO POMOČI NA DOMU?

Kje in s kom živite?

- Sam
 - Sama živim tu. Draga moja, jaz sem že 35 let vdova. Zdaj sem v bloku, tu v centru mesta, prej smo pa živeli v Oton Župančiča ulici, tam smo imeli svojo hišo. (I1)
 - Živim sama v bloku v Murski Soboti. (I3)
 - Tu v Murski Soboti, v bloku, živim sama. (I4)
 - V hiši, v Lončarovcih, sam živim tu. (I6)
 - V Središču, sam živim tu. (I7)
 - V Domanjševcih v hiši. Sama živim tu. (I8)
 - Na Dolnjih Slavečih, sam živim v hiši. (I9)
 - V vasi Lucova. Sama živim tu, jaz sem vdova. (I10)
- S sorodniki
 - Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo v isti hiši, jaz sem spodaj, oni pa imajo zgoraj. (I2)
 - Živim v Budincih, z mamo, ona je stara 89 let, midve sve sami. (I5)
 - Živim v Kruplivniku, z možem v naši hiši in še sin živi tukaj doma. (I11)
- Mesto
 - Zdaj sem v bloku, tu v centru mesta, prej smo pa živeli v Oton Župančiča ulici, tam smo imeli svojo hišo. (I1)
 - Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo v isti hiši, jaz sem spodaj, oni pa imajo zgoraj. (I2)
 - Živim sama v bloku v Murski Soboti. (I3)
 - Tu v Murski Soboti, v bloku, živim sama. (I4)
- Vas
 - Živim v Budincih, z mamo, ona je stara 89 let, midve sva sami. (I5)
 - V hiši, v Lončarovcih, sam živim tu. (I6)
 - V Središču, sam živim tu. (I7)
 - V Domanjševcih v hiši. Sama živim tu. (I8)
 - Na Dolnjih Slavečih, sam živim v hiši. (I9)
 - V vasi Lucova. Sama živim tu, jaz sem vdova. (I10)
 - Živim v Kruplivniku, z možem v naši hiši in še sin živi tukaj doma. (I11)

Kakšna je vaša socialna mreža oziroma kakšni so vaši socialni stiki?

- Ožji sorodniki - družina, otroci
 - Moja hčerka, ona je v Ljubljani...Imam pa tudi sina... imam tudi dva vnuka in dva pravnuka..(I1)
 - Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo...Drugi sin pa se je poročil...Pa vnuki mi pridejo. (I2)
 - ...imam hčerko, ona še študira...Imam pa tudi sina, ki živi z družino...pa še očeta...(I3)
 - Živim v Budincih, z mamo, ona je stara 89 let, midve sve sami. (I5)
 - Imam dva sina, oba živita v Murski soboti...(I6)
 - Moja žena je pa že pet let v domu. Imava družino, imam hčerko in sina, ki prideta. Imam tudi vnuke, pravnuke.(I7)
 - ...z možem v naši hiši in še sin živi tukaj doma. Imam pa še enega sina. (I11)
- Brez lastne družine, otrok
 - Poročena nisem bila, nimam otrok. (I4)
 - ...jaz se nisem nikoli oženila, svojih otrok nimam. (I5)
 - Jaz pa svoje družine nimam, nisem bila poročena nikoli, tako da nimam otrok. (I8)
 - Jaz nimam svoje družine, otrok, nisem oženjen. (I9)
 - Sama živim tu, jaz sem vdova. Tak vidite, sama sem jaz, nimam družine. (I10)
- Sorodniki
 - Imam tu v Soboti sestrčne pa nečakinjo tudi. (I1)
 - Jaz imam dve sestri, a sta že tudi stari in zelo bolani...(I2)
 - ...in dve sestri v Mariboru, oni mi tudi pridejo večkrat na mesec...(I3)
 - Jaz imam sorodnike, imam brata, sestro in nečaka, oni mi stojijo ob strani, so največ ob meni. (I4)
 - Drugače pa imave ene sorodnike...(I5)
 - Imam tukaj poleg eno rodbino, ene bratrance...(I8)
 - Večkrat na leto pa pridejo ti moji sorodniki na dopust...Drugače pa tu blizu živi bratranec, ki pride večkrat. (I9)

- Sosedje
 - Pa sosede imam tu dobre, se večkrat pogovarjam z njimi zunaj. (I2)
 - Pa soseda pride kaj sem... (I5)
 - Drugače pa imam tu dobre sosede, se vidimo, se družimo. (I6)
 - Pa sosede imam dobre tu. (I7)
 - In sosede imam dobre. (I8)
 - In pa včasih pride en sosed D. (I10)
- Prijatelji, sodelavke, sošolci
 - ...pridejo k meni dobre moje kolegice, bivše sodelavke z banke...imam dobre dolgoletne naše družinske prijatelje..(I1)
 - Imam pa tudi dobre prijateljice, prijatelje, znanke, kolege z društva, sošolce na fakulteti... (I3)
- Socialna oskrbovalka
 - ... oskrbovalke, veste, one so zdaj tudi del moje socialne mreže. (I1)
 - Pa imam oskrbovalko vsak dan tu, to je tudi moj socialni stik. (I4)
 - Drugače je pa J., moja oskrbovalka, moja rodbina, ona je moja sorodnica, tak da smo si dobri. (I9)
 - No, oskrbovalka L. mi pride vsak dan. (I10)

Koliko so sorodniki oddaljeni od vas in kako pogosto vas obiskujejo?

- Sorodniki so blizu
 - Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo v isti hiši, jaz sem spodaj, oni pa imajo zgoraj. Drugi sin pa se je poročil v Bakovce...on tudi pride zelo pogosto k meni. (I2)
 - Nečak, ki je star 40 let, on mi je najbolj blizu... (I4)
 - Sin je bolj tu blizu doma... (I7)
 - Imam tukaj poleg eno rodbino, ene bratrance, niso daleč od tu. (I8)
 - Drugače pa tu blizu, 500 m naprej, živi bratranec... (I9)
 - Živim v z možem v naši hiši in še sin živi tukaj doma. Starejši sin z družino živi tudi tukaj zelo blizu nas.. (I11)
- Sorodniki so oddaljeni
 - Hčerka živi in dela v Ljubljani in se na žalost ne vidive dosti, to je ravno težava, da je Ljubljana tako daleč od nas.... Sin pa živi v Nemčiji in on bolj redko pride domov... (I1)
 - ...hčerko, ona še študira v tujini in prihaja občasno domov... sina, ki živi z družino v Mariboru.... pa še očeta in dve sestri, oni so vsi v Mariboru... (I3)
 - ...njegova partnerica ima deset otrok, in ti pridejo tu pa tam k nama, niso zelo blizu naju doma. (I5)
 - Imam dva sina, oba živita v Murski soboti v bloku. Pridejo mi na obisk, ne vsak teden, ker je to preveč daleč. (I6)
 - Moja žena je pa že pet let v domu. ...Hčerka živi v Ljutomeru .. (I7)
 - ...pridejo ti moji sorodniki na dopust in so potem zgoraj v naši hiši. To je moj bratranec, on dela v Nemčiji... (I9)
- Pogosti obiski sorodnikov
 - Živim v Murski Soboti, s sinom in snaho, skupaj živimo v isti hiši, jaz sem spodaj, oni pa imajo zgoraj. Drugi sin pa se je poročil v Bakovce...on tudi pride zelo pogosto k meni. (I2)
 - In nečak pride zdaj vsak dan sem, midva imava skupaj kosilo. Potem brat mi pride na obisk večkrat na teden. (I4)
 - Hčerka živi v Ljutomeru in vsak teden pride dvakrat, trikrat k meni. Sin tudi pride pogosto sem, večkrat na teden. (I7)
 - Oni pridejo večkrat, odvisno kako imajo čas. (I8)
 - Drugače pa tu blizu, 500 m naprej, živi bratranec, ki pride večkrat. (I9)
 - Starejši sin z družino živi tudi tukaj zelo blizu nas in pogosto pride, večkrat na teden, vsaki drugi dan. (I11)
- Redki obiski sorodnikov
 - Hčerka moja pride domov približno na vsakih štirinajst dni oziroma po potrebi.... Sin pa živi v Nemčiji in on bolj redko pride domov, enkrat, dvakrat na leto. (I1)
 - hčerko, ona še študira v tujini in prihaja občasno domov, enkrat na mesec, dva in za praznike.sina, ki živi z družino v Mariboru, on mi tudi pride na obisk sem, vsaka dva tedna, odvisno. ... oni so vsi v Mariboru, oni mi tudi pridejo večkrat na mesec, pa za kakšne rojstne dneve... (I3)
 - ...njegova partnerica ima deset otrok, in ti pridejo tu pa tam k nama, niso zelo blizu naju doma. (I5)
 - Imam dva sina, oba živita v Murski soboti v bloku. Pridejo mi na obisk, tak na dva tedna, ne vsak teden, ker je to preveč daleč. (I6)
 - Jaz hodim k ženi na obiske v dom, a ne dosti....pa bolj redko grem (I7)
 - Večkrat na leto pa pridejo ti moji sorodniki na dopust ... To je moj bratranec, on dela v Nemčiji, ko imajo prosto, pa pridejo sem domov. (I9)

- Brez obiskov sorodnikov
 - Saj vam pravim, sama sem jaz, nimam družine, svojcev, nimam enih takih obiskov. (I10)
 - No, take bližnje rodbine midve nimave, ki bi naju obiskovala...(I5)

Kakšno neformalno pomoč prejemate? In od koga?

- Pomoč pri negi, opravljanju osnovnih življenjskih potreb
 - Hčerka mi tudi pomaga glavo oprati, me postriže, pomaga mi pri umivanju, oblačenju. (I1)
 - Snaha vse naredi zame, nego pa to, drugače pa sin tudi poskrbi za mene...Snaha me zvečer povija, menjava pleničke, umiva me, se kopave, pa glavo mi opere ona in mi navije lase...snaha me pelje na stranišče. (I2)
 - V glavnem tudi kar se tiče dnevnih osnovnih potreb, pa malo pri negi pa take stvari...(I3)
 - Mama mi pomaga pri umivanju pa ko si lase perem, pa pri oblačenju.(I5)
 - Mož in sin skrbita zame vsak dan, mi pomagata pri negi, oblačenju, me dvigujeta, mi pomagata ko moram na potrebo in vse ostalo. Pa starejši sin in snaha mi prideta, me dvigneta in snaha mi glavo umije in stuširata me v kopalnici, morata biti dva poleg. (I11)
- Gospodinjstvo pomoč
 - ...mi počisti okna, mi da pralno umazano perilo v pralni stroj in mi zlika vse. Zato mi ona da pralno ko pride domov in ven obesi perilo tudi. (I1)
 - ...čistijo tu v hiši, pa gvant mi operejo. Tudi skuha nam snaha, če je pa ni, pa sin skuha kosilo...(I2)
 - Pa kuha potem ona, posodo umije, v glavnem taka gospodinjstva dela, perilo ven obesi, različno, čisto odvisno...(I3)
 - Brat in nečak mi tu po stanovanju napravita, kar ju prosim. Nečak mi posodo od kosila opere... pa čisti s sesalcem in tla gor pobriše, okna mi tudi počisti in sveže zavese da gor. Pa perilo oprano mi ven obesi. Za vsa taka hišna opravila imam njiju (I4)
 - Snaha mi vsake toliko počisti, umije tla in kuhinjo, pa okna mi počisti, mi zlika. (I6)
 - Hčerka mi posteljnino opere pa obleko... Ona mi tudi čisti, tukaj gor zbriše po tleh... Zelenjavo z vrta mi prinese in domače meso, pa kakšno jesti skuhanu mi tudi prinese (I7)
 - ...ko mi ne hodijo oskrbovalke, prinese kosilo, ona skuha in mi sem prinese. (I8)
 - Sin, ki je doma, pa tudi skuha, perilo mi ven obesi, na vrtu dela. (I11)
- Nakup živil, prinašanje potrebščin
 - Ona mi gre v trgovino, opravi večje nakupe živil in vsega. (I1)
 - ...v trgovino hodijo. (I2)
 - Hčera mi takrat, ko pride domov, pomaga, spremlja me po nakupih... mi pa on gre po večjih nakupih...(I3)
 - Zdravila mi prinese brat, pa pleničke mi moji prinesejo...Nečak mi gre v trgovino, mi napravi večje nakupe..(I4)
 - Ali mi pa kupijo oni že v trgovini. (I6)
 - Pa vse mi kupi, mi gre v trgovino. ... mi soseda vedno drva noter prinese, sploh če je sneg. (I7)
 - tu blizu mi prinesejo iz trgovine..(I8)
 - On mi gre na banko in v trgovino.. (I10)
 - ...nam hrano nabavlja v trgovinah ..(I11)
- Spremljanje pri opravljanju nujnih obveznosti, prevozi
 - Hčerka me tudi vozi v Maribor na zdravniške kontrole in na preglede k različnim zdravnikom (I1)
 - Pa če rabim k zdravniku, me naši vozijo, jaz sem vse od njih odvisna (I2)
 - Hčera me spremlja po nakupih ali če imam kake obveznosti, saj vozim jaz, a mi pomaga voziček dat v avto pa ven, saj se sama kar namučim s tem...(I3)
 - ...naši me k zdravniku v Soboto peljejo, pa v trgovino pa vse kaj takega. (I6)
 - ...pelje me v Soboto, ko grem ženo obiskat ali pa k zdravniku. (I7)
 - K zdravniku, ko moram me pa tudi J. in njen mož peljeta z avtom. (I9)
 - Pa vozijo me naši povsod, kamor moram iti...(I11)
- Urejanje okolice, priprava drv
 - so nama drva žagali, razsekali, pospravili. Oni pridejo da nama pokosijo. (I5)
 - Sin mi pa drva razseka, in vnuk tudi pomaga. (I7)
 - kar je velikega dela pri hiši, ali zunaj okoli hiše, to mi on naredi. (I9)
 - ... mi tu okoli hiše kaj naredi. (I10)
 - na vrtu dela, pa okoli hiše. (I11)
- Pranje avtomobila v avtopralnici
 - Ko pa imam očeta tu...mi gre avto oprati v pralnico..(I3)
- Urejanje bančnih zadev, plačilo računov
 - ...brat mi hodi na banko, le dva računa mi gre plačati (I4)

- Pa položnice, to mi sin v Soboti plača... (I6)
- Pa kakšno položnico mi gre plačat. (I7)
- On mi gre na banko... (I10)
- položnice, račune gre plačat. (I11)

Od koga?

- Ožji sorodniki, družina
 - Hčerka mi največ pomaga. (I1)
 - Sin in snaha mi vse naredita, jaz sem brez njih gotova. (I2)
 - Od družineHčera mi takrat, ko pride domov, pomaga....Ko pa imam očeta tu... (I3)
 - Mama, ona tudi več nič dosti ne zmore, a kaj malega še lahko, dobro je, da mi pomaga pri umivanju... (I5)
 - Snaha mi vsake toliko počisti, umije tla in kuhinjo, pa okna mi počisti, mi zlika. Pa naši me k zdravniku v Sobotu peljejo, položnice mi sin plača... (I6)
 - Hčerka mi posteljnino opere pa obleko. Sin mi pa drva razseka, in vnuk tudi pomaga. Drugače pa mi najbolj pomaga hči... (I7)
 - Mož in sin skrbita zame vsak dan, mi pomagata pri negi...Pa starejši sin in snaha mi prideta, me dvigneta in snaha mi glavo umije... (I11)
- Sorodniki
 - Brat in nečak mi tu po stanovanju napravita, kar ju prosim... Nečak mi posodo od kosila opere, ko se najeva. Pomaga mi na posteljo, z vozička. (I4)
 - Včeraj so glih bili tu, so nama drva žagali, razsekali, pospravili. (I5)
 - Pa ti sorodniki, ki so tu blizu mi prinesejo iz trgovine, če kaj potrebujem. Ta sestrična mi tudi v soboto in nedeljo prinese kosilo... (I8)
 - ...bratranec je tu blizu, 500 m vstran od tu, on pride ko kaj treba narediti..kar je velikega dela pri hiši, ali zunaj okoli hiše, to mi on naredi. K zdravniku me pa J. in njen mož peljeta z avtom... (I9)
- Prijatelji
 - Prijatelje pa tudi lahko zaprosim za pomoč, za karkoli... (I3)
- Sosedje
 - Sosed D. pride, njega lahko kaj prosim, če rabim. (I10)
 - Pa sosede tu poleg mi pomagajo, če kaj pri hiši rabim. Pozimi mi soseda drva noter prinese... (I7)

Bi si želeli več pomoči vaših najbližjih oz. sorodnikov?

- Ni želje po več pomoči
 - Eh, saj pa mi vse naredijo. (I2)
 - Ne, ne, saj mi oskrbovalka vse naredi. (I3)
 - Ne, saj pa na njih se lahko zanesem, mi vse pomagajo. (I4)
 - Ne, ne, saj vse dobim. (I7)
 - Eh, ni treba, pa saj oskrbovalka mi vse naredi. (I8)
 - Ne, ni potrebe. (I9)
 - Jah, jaz si tega ne morem želeti, vidite, jaz svoje družine pa otrok nimam. (I10)
 - Ne, eh, saj pa mi vse pomagajo, vse z mano delajo. (I11)
- Ni želje po več pomoči, ker ni možnosti
 - Ne bi želela, saj vem da to zdaj, dokler je hčerka še v službi v Ljubljani, hodi delat, to ni izvedljivo, enostavno ni možno. (I1)
 - Eh, to ne moreve čakati, saj nimave take bližnje rodbine, brat, ki je tu živel, je umrl... (I5)
 - Ne morem več želeti od njih, ker se je precej daleč sem voziti iz M. Sobote, to je drago, to stane... (I6)
 - Jah, jaz si tega ne morem želeti, vidite, jaz svoje družine pa otrok nimam. (I10)

Kakšne odnose imate s sosedi in ali vam priskočijo na pomoč, če je potrebno?

- Dobri odnosi, prejemanje pomoči
 - Pa dobre, zelo smo si dobri, dobro se razumemo, lahko jih prosim za pomoč, pomagajo mi karkoli... (I6)
 - Ja, ja, zelo smo si dobri, vsak dan pride soseda, mi zelo dosti pomaga. (I7)
 - Dobri smo si s sosedi, pridejo k meni. Lahko jih prosim, da mi kaj iz trgovine prinesejo... (I8)
 - Dobre. Sosed D., kot sem že rekla, on mi pride, mi pomaga marsikaj. (I10)
- Dobri odnosi, ni prejetja pomoči
 - Pa veste kako je, dobri smo si, fajn ljudje so, a jaz jih ne prosim za pomoč, ne želim. (I1)

- Dobri smo si, a ne rabim njihove pomoči, mi vse moji domači naredijo. (I2)
- S sosedi smo si dobri, a jaz sem vsakršno njihovo pomoč odklonila. (I4)
- Dobri smo si z sosedi. Ampak jih ne prosive, saj jih ni doma... (I5)
- Dobro, zelo dobro se razumemo. Bi mi pomagali, a mi vse to ta sorodnik, bratranec ali pa njegov sin naredi, tako da jih ne rabim nič prositi. (I9)
- Dobro. Ne potrebujem njihove pomoči, mi vse moji naredijo. (I11)

▪ Odtujeni, bolj slabi odnosi, ni prejemanja njihove pomoči

- Eh, ta blok je katastrofa, stanovalci tukaj so...zateženi, tudi zelo zadržani...v glavnem odtujeni odnosi, ni fajn občutek, moraš skoz nekaj pazit. Jaz jih ne prosim za pomoč, sosedov nikoli... (I3)

Kakšno je vaše zdravstveno stanje, kakšna je vaša gibljivost?

Zdravstveno stanje

▪ Zdravstvene težave spodnjih okončin – bolezenska stanja in poškodbe pri padcih, nesrečah

- Potem ko sem jaz padla dol...sem si poškodovala hrbtenico in sem potem prišla na to hoduljo.. (I1)
- Predlani se mi je pa tak poslabšalo.. Na intenzivni negi sem bila in niti več nisem mogla stopiti na noge. ...eh, sem tak zanič.. jaz tako težko hodim, zato imam to berglo in grem počasi.... (I2)
-motorika spodnjih okončin popolnoma odpovedala in sem vezana na invalidski voziček. Z nogami ne morem nič, od pasu navzdol mi je vse odpovedalo... (I3)
- Ne morem več hoditi, meni je od pasu navzdol celotni del telesa odpovedal. Noge me enostavno ne držijo v kolenih. (I4)
- Potem sem padla pa sem si kolk zlomila, in še nogo sem si poškodovala kasneje. Hrbtenica se mi tudi zelo krivi... (I5)
- ...že kakšni dve leti sem na vozičku, ker sem padla. In kolena me zelo bolijo, imam to grozno veliko rano, zelo imam otečeno to vse... ko se premikam na postelji, me vse tak boli, da stokam in kričim, saj kolke imam čisto obrabljene in to vse boli, zelo težko se premikam. (I8)
- S kolki imam težave, sem bil že dvakrat operiran, zato bolj težko hodim. (I9)
- Veste, jaz imam nove kolke, sem imela operacijo kolkov. (I10)
- ...noge so mi popolnoma odpovedale, to je posledica multiple, ki jo imam, mi je vse v noge udarilo... se sploh več ne morem postaviti na noge, niti ne z berglami stopiti, nič ne morem z nogami. (I11)

▪ Težave s inkontinenco, uporaba pleničk

- .. In pa tudi to je, oprostite, meni voda uhaja... to je problem, veste, pleničke pa vložki. (I1)
-me matra še inkontinenca pa vse mogoče... (I3)
- Pa odvajanje vode in blata mi je odpovedalo, ne morem tega nič nadzirati, ta inkontinenca, to je hudo. Mene so že v bolnici takoj dali v plenice... (I4)
- ... pa veste jaz sem tudi na pleničkih, in je treba to redno menjati, se umivat... (I8)
- Imam pa tudi težave z inkontinenco, ne čutim ko mi uhaja, to je vse posledica te bolezni multiple, in sem skoz na pleničkih. (I11)

▪ Bolezni srca

- Imam spodbujevalnik za srce že 11 let. (I1)
- Jaz sem imela že operacijo na srcu, so mi dva bypassa delali, sem srčni bolnik.. (I2)
- Veste, jaz sem že 17 let srčni bolnik. Imam »dvojno srce«, sem imel pred petimi leti operacijo, so mi dali spodbujevalnik, da bi naj bilo malo boljše. (I7)

▪ Težave z vidom

- In sedaj ne vidim sploh nič na eno oko, na drugo pa megleno. (I8).

▪ Dobro, zadovoljivo zdravje

- Vse je v redu, le srce mi tu pa tam malenkost peša. Drugače sem pa jaz v redu, sem zadovoljen. (I6)

Gibljivost

▪ Stalna vezanost na voziček - nezmožnost hoje (invalidnost), brez motorike spodnjih okončin

- Sem invalid prve stopnje, 100 % invalid. Pri prometni nesreči sem utrpela....motorika spodnjih okončin popolnoma odpovedala in sem vezana na invalidski voziček. Z nogami ne morem nič, od pasu navzdol mi je vse odpovedalo....se lahko sama premikam z vozičkom... (I3)
- Ne morem več hoditi, meni je od pasu navzdol celotni del telesa odpovedal. In sem od takrat na vozičku (I4)

- Pa vidite, jaz ne morem hoditi, že kakšni dve leti sem na vozičku(I8)
- Na vozičku pa sem zadnjih 10 let. Jaz se sploh več ne morem postaviti na noge, niti ne z berglami stopiti, nič ne morem z nogami.(I11)
- Slaba gibljivost spodnjih okončin - hoja s pomočjo bergel, hodulje
 -sem potem prišla na to hoduljo, sedem let sem že na tem, brez tega ne morem hoditi. (I1)
 - ...jaz tako težko hodim, zato imam to berglo in grem počasi z eno berglo. (I2)
 - Hodim z berglo, saj bi imela dve bergli za hoditi, ali kaj ko mi ta druga roka ne služi, je bolna in zato imam le eno berglo.(I5)
 - ...bolj težko hodim. Imam notri take specialne kosti, ki jih ne smem obremeniti. Tu po hiši hodim malo, tu notri hodim z eno berglo, okoli hiše zunaj pa hodim z dvema berglama. (I9)
 - Jaz sem na berglah, težko hodim, zelo počasi. (I10)
- Samostojna hoja, brez pripomočkov
 - Glavno je, da jaz lahko hodim sam, ker koliko je takšnih starih mojih let, ki več nič ne morejo, ne iti...(I6)
 - Saj še hodim jaz lahko sam in še marsikaj si sam naredim, a ne bi smel delati...(I7)
- Občasna uporaba vozička
 - Sedem let sem na tem in na vozičku.. (I1)
 - Najraje sem, ko me vozijo na vozičku (I2)

Kako je prišlo do odločitve za uporabo pomoči na domu (opišite dogodke, ki so privedli do odločitve)? Je na vašo odločitev vplival kakšen poseben dogodek?

- Zdravstvene težave (bolezen) in nezmožnost skrbeti sam zase
 - Jaz sem tu z lestvice padla in sem utrpela poškodbo hrbtenice. Po 3 tednih pa nisem več mogla hoditi, me je preveč hrbtenica bolela. Doktor , ki je videl moje poškodbe hrbtenice mi je rekel zdaj pa tak, gospa ali greste v dom starejših ali v domačo nego, sama več ne boste zmogla, pa sem mu rekla, da grem jaz domov, v domačo nego. Veste kaj, jaz sem bila tako slaba, nič nisem mogla, niti kruha si nisem mogla vrezati...odločila da bomo vključili socialno oskrbovalko... (I1)
 - Pred enim letom sem bila en mesec v bolnici, ker se mi je zelo poslabšalo, bila sem tako slaba, čisto gotova...niti več nisem mogla stopiti na noge.... sem bila tako slaba, da nisem mogla več nič..(I2)
 -sem imela hudo prometno nesrečo, zaradi katere sem ostala invalid prve stopnje, 100 % invalid, ne morem hoditi in sem vezana na invalidski voziček. Ko se je meni to zgodilo, takrat sem jaz ostala sama....jaz nisem imela nikogar tu od mojih, ki bi mi pomagal...(I3)
 - Veste, jaz sem enostavno nenadoma brez nog ostala, nisem mogla več iti...noge so mi odpovedale..meni je vse od pasu dol udarilo. Nisem mogla hoditi...so me pa na voziček dali.... od prvega dne, ko sem prišla iz bolnice domov, sem že prejela doma to pomoč... (I4)
 - ...jaz nisem več mogla tak skrbeti za sebe, saj sem bila na kolke operirana in sem potem potrebovala to pomoč...sem padla tu in sem si kolk zlomila...(I5)
 - Ker sem že dolgo bolan na srcu, sploh zadnjih pet let sem zelo slaboten ...pa se ne smem naprezati zaradi srca...(I7)
 - Potem sem padla tu in si zelo poškodovala nogo. Imam grozno rano na nogi.. koleno mi je čisto zanič...Na vozičku sem pa od lani... jaz pa več nisem mogla tak naprej, nisem bila sposobna za nič, nisem mogla skrbeti sama za sebe, in smo to pomoč...(I8).
 - Ko sem potem drugič spet tu padel na hodniku...Po tej drugi operaciji kolka več nisem mogel sam skrbeti za sebe....potem sem pa prišel domov in smo to pomoč zrihtali. (I9)
 - ...ko sem prišla tako slaba domov iz bolnice, po operaciji kolkov...da sem lahko z berglami za silo hodila...da ne morem tako sama biti, da nimam nikogar.. (I10)
 - Saj pravim, noge so mi popolnoma odpovedale, to je posledica multiple, ki jo imam, mi je vse v noge udarilo, jaz sem invalid.... (I11)
- Smrt brata, brez bratove pomoči
 - Joj, potem pa je tako prišlo, da je on preminil....on mi zelo manjka tu pri hiši....če bi on še živel, jaz nikoli ne rabila te pomoči. Ko pa je brat umrl, pa jaz nisem več mogla tak sama biti in skrbeti za sebe,saj sem bila na kolke operirana in sem potem potrebovala to pomoč, saj mama je že tudi zelo stara in se ne moren samo na njo zanašati....(I5)
- Moževе zdravstvene težave in nezmožnost njene oskrbe
 - Nekoč je mož zame skrbel, potem pa se je njemu zdravje poslabšalo, si je takrat roko zlomil...Saj mož je tudi bolj bolan kot zdrav, ima težave s srcem in kolena ga zelo bolijo. (I11)

- Visoka starost, šibko zdravje
 - No, potem ko sem pa prišel iz doma domov, smo pa to pomoč na domu zrihtali, saj sem jaz že zelo dosti star, vidite in ne morem več vse tako kot nekdaj, in lahko imam to pomoč... (I6)
 - ...sploh zadnjih pet let sem zelo slaboten in ne morem več delati, kot včasih, ker sem tako star pa se ne smem naprezati zaradi srca, mi je hčerka zrihtala to pomoč, da mi oskrbovalke hodijo, nosijo hrano. (I7)
- Odhod iz doma za stare
 - Veste, jaz sem bil v domu Rakičan...potem nisem mogel več biti tam....saj ni bilo več denarja za to plačevati....ko sem pa prišel iz doma domov, smo pa to pomoč na domu zrihtali. (I6)

Kako, kje ste se seznanili s to storitvijo?

- Sorodniki
 - Hčerka se je takoj, ko sem jaz izrazila svojo željo odločila da bomo vključili socialno oskrbovalko, saj je ona vedela za to pomoč na domu in je takoj klicala na socialno, na ta center. (I1)
 - ...in potem mi je snaha zrihtala to pomoč. To je vse ona urejala, na centru v Soboti, saj je ona že vedela za to pomoč. (I2)
 - ...hčerka nekako poskušala reševati to mojo stisko in zrihtati pomoč zame....preko fantove mame....je izvedela za to pomoč na domu, so jo usmerili na center. (I3)
 - ...mi je hčerka zrihtala to pomoč, da mi oskrbovalke hodijo....(I7)
 - To mi je vse uredil za to pomoč bratranec, od maminega brata sin...mi je on to pomoč zrihtal na socialnem, on je znal da to obstaja. (I8)
 - Moj bratranec mi je povedal za to. On pa njegova družina so to vse uredili zame, na centru...(I9)
 - Moj starejši sin je znal za to pomoč, nam je povedal....to oskrbovalko, ki ima naš teren, že osebno poznal...(I11)
- V bolnišnici (socialna služba)
 - Za to pomoč na domu sem izvedela v bolnici. (I4)
- Patronažna služba
 - ...aja, in patronažna, ki je k meni hodila, mi je povedala za to in ona je tam v Soboti sprožila ta postopek, tako je bilo, ja. (I5)
- Socialna služba, CSD
 - ...da so to oni sami predlagali in zrihtali, prišli so s socialnega, oni so takrat večkrat bili tu. (I5)
 - Oni so kar prišli sem s centra, s socialnega in so mi predlagali, da bi naj imela oskrbovalko. (I10)
- Duhovnik
 - Ja, saj pa preko našega duhovnika. ...da mu je to zrihtal domanjševski duhovnik Bezec. Potem sem šel pa do njega povprašat...(I6)
 - In pa tudi domanjševski evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah. (I7)
- Prijatelji
 - Jaz sem za to zvedel tam v sosednji vasi, v Središču, kjer sem šel do tega prijatelja, ki je to že imel povprašat, kako je s tem, s to pomočjo...(I6)

Kdo vam je pri tem največ pomagal?

- Sorodniki
 - Hčerka se je takoj, ko sem jaz izrazila svojo željo odločila da bomo vključili socialno oskrbovalko, saj je ona vedela za to pomoč na domu in je takoj klicala na socialno, na ta center. (I1)
 - ...in potem mi je snaha zrihtala to pomoč. To je vse ona urejala, na centru v Soboti, saj je ona že vedela za to pomoč. (I2)
 - ...hčerka nekako poskušala reševati to mojo stisko in zrihtati pomoč zame....preko fantove mame....je izvedela za to pomoč na domu, so jo usmerili na center. ...No, pa je hčerka vztrajala, da je treba poskrbeti za mene, in je prišla vodja te pomoči k meni domov...mi je gospa vodja res veliko pomagala. (I3)
 - ...mi je hčerka zrihtala to pomoč, da mi oskrbovalke hodijo...In pa tudi domanjševski evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah. (I7)
 - To mi je vse uredil za to pomoč bratranec, od maminega brata sin...mi je on to pomoč zrihtal na socialnem, on je znal da to obstaja. (I8)
 - Moj bratranec mi je povedal za to. On pa njegova družina so to vse uredili zame, na centru...(I9)

- Moj starejši sin je znal za to pomoč, nam je povedal. ... on je potem vse uredil tam na centru...(I11)
- Socialni delavec, socialna služba
 -in je prišla vodja te pomoči k meni domov, pa smo se vse zmenili za to pomoč, za oskrbovalko, takrat mi je gospa vodja res veliko pomagala. (I3)
 - Za to pomoč na domu sem izvedela v bolnici...to pomoč mi je potem zrihtal socialni delavec B. v bolnici. On je prišel k meni na oddelek..In on je potem to zame urejal na centru za socialno delo, pri tej gospe šefici ... (I4)
 - ...to oni sami predlagali in zrihtali, prišli so s socialnega, oni so takrat večkrat bili tu. (I5)
 - Oni so kar prišli sem s centra, s socialnega in so mi predlagali, da bi naj imela oskrbovalko. (I10)
- Patronažna služba
 - ...aja, in patronažna, ki je k meni hodila, mi je povedala za to in ona je tam v Soboti sprožila ta postopek, tako je bilo, ja. (I5)
- Duhovnik
 -domanjševski duhovnik Beznec. Potem sem šel pa do njega in mi je on to pomagal zrihtati na centru v Soboti. (I6)
 - In pa tudi domanjševski evangeličanski duhovnik K. je poskrbel zame glede te pomoči, on mi je povedal za te oskrbovalke, ki hodijo po hišah. (I7)
- Prijatelji
 -v sosednji vasi, v Središču, kjer sem šel do tega prijatelja, ki je to že imel povprašat, kako je s tem, s to pomočjo...(I6)
- Župan
 - Oni s socialnega pa župan tudi. (I10)

Kakšne so vaše finančne zmožnosti in so le-te vplivale na vašo izbiro pomoči za stare?

- Skromne finančne zmožnosti
 - Skromne, in jaz sem na vajena na skromno. Ne ostane meni dosti od pokojnine, stanovanje moram plačati...(I1)
 - Pa v redu je, dobim 540 evrov penzije. Dobim pa še dodatek za pomoč zraven, tako da nekako gre. (I2).
 - Pa nekaj je, za preživetje zadostuje, jaz več ne potrebujem dosti. Imam okoli 500 evrov penzije in dobivam še dodatek za pomoč in postrežbo...meni to hrano, ki mi jo nosijo itak plačuje naša EHO...(I10)
- Slabe finančne zmožnosti
 - Jaz sem na trajni socialni pomoči in jaz ne plačam to pomoč nič, sem v celoti oproščena, meni to v celoti plača občina....lahko odkrito rečem, da so moje finance skromne... in moram zelo gledat na denar kako ga porabim, pa še oče mi pomaga, kolikor lahko... (I3)
 - No, pa nekaj je...jaz dobim okoli 370 evrov vse skupaj, imam nadomestilo za invalidnost in to pomoč jaz čisto nič ne plačam, sem oproščena tega ker sem 100- odstotni invalid. (I5)
 - Ja, pa seveda, to je glavno ! Jaz bi najbolj rad v dom šel, a ne morem zaradi denarja. Nimam tega denarja, to je težava. Premalo dobim, eh..kaj pa lahko s tem..(I6)
 - Slabe, zelo slabe ! Saj to je gluh tisto, to je problem, drugače bi jaz itak šel v dom, ker imam ženo tam, zdaj pa ne morem, kje pa, s to siromašno penzijo, komaj shajam iz meseca v mesec. (I7)
 - Veste, jaz strašno malo dobim, imam manj kot 200 evrov penzije, to ni nič.. Meni občina plačuje to pomoč, sama nisem sposobna tega plačati v celoti, jaz plačam samo 1 evro za uro te pomoči. To kosilo mi pa plača EHO Podpornica, naši cerkveniki. Veste, jaz si nič ne morem privoščiti.. kakšnih dobrot, hudo je. (I8)
 - Ah, nimam jaz dosti, sicer dobim poleg penzije zraven dodatek za nego in pomoč zaradi moje invalidnosti, a to je vse bolj malo, v teh kriznih časih. (I11)
- Dobre finančne zmožnosti
 - sem bila zdrava, da sem lahko tako dolgo delala ter se mi to tudi pri penziji pozna. Mene na mesec ta oskrba plus kosilo pride okoli 500 evrov in to moraš imeti pripravljeno. Stanovanje pa imam hvala bogu svoje, tako da nekako mi gre ven to. (I4)
 - Dobro je. Jaz sem v Nemčiji delal, imam nemško penzijo, in je to tu za naše razmere precej dobro. (I9)
- Obstaja vpliv financ na izbiro pomoči
 - Tako da jaz o domu z mojimi zmožnostmi ne morem razmišljati, ne pride v poštev, pa tudi za kakšno privatno oskrbo na domu mi ne bi zneslo. (I1)
 - ..tako da kakršnokoli drugo pomoč bi si jaz stežka privoščila, tako da ja, izbira te pomoči na domu je zame vsekakor ugodna, z finančnega vidika, zato smo se tudi odločili za to varianto pomoči. (I3)
 - Ja, pa seveda, to je glavno ! Jaz bi najbolj rad v dom šel, a ne morem zaradi denarja. Nimam tega denarja, to je

- težava. (I6)
- Slabe, zelo slabe ! Saj to je glih tisto, to je problem, drugače bi jaz itak šel v dom, ker imam ženo tam, zdaj pa ne morem, kje pa, s to siromašno penzijo, komaj shajam iz meseca v mesec. (I7)
- Ja, seveda, denar je važen, vse je treba plačati dandanes, jaz si ne morem privoščiti da bi šla v dom, sem bolj siromak. Veste, jaz strašno malo dobim, imam manj kot 200 evrov penzije...(I8)
- Ja, pa seveda, da je denar povsod najbolj važen...a domovi so pa preveč dragi, kdo si pa to lahko plača...(I10)
- Ni finančnega vpliva na izbiro pomoči
 - Tak da ne, nismo se ozirali na denar, saj so naši znali, da v dom ne grem, da hočemo imeti to nego doma. (I2)
 - Pri meni niso finance vplivale na to izbiro, saj sem jaz vedela, da v dom ne grem, o tem ni govora in da bom izbrala oskrbo doma. (I4)
 - ..in to pomoč jaz čisto nič ne plačam, sem oproščena tega ker sem 100- odstotni invalid. (I5)
 - Ne, ne, jaz se nisem tu nič oziral na denar, saj sem vedel da to pomoč potrebujem, sem točno želel imeti...(I9)
 - Saj mi smo tako vedeli, da bom to imela jaz, to pomoč doma potrebujem, in treba je plačat. Saj mi o domu nismo razmišljali. (I11)

SKLOP 2: KAKO POMOČ NA DOMU ODGOVARJA NA NJIHOVE POTREBE PO POMOČI?

Kakšno vrsto pomoči na domu prejimate (obseg storitev)?

- Pomoč pri temeljnih dnevnih potrebah (umivanje, kopanje, menjavanje plenice, posedanje na voziček, pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb...)
 - No, saj če jo kaj izrecno prosim, kar se tiče kakšne moje osnovne potrebe , pri higieni ali karkoli, mi ona tudi zdaj priskoči na pomoč, če si res kaj sama ne morem opraviti. (I1)
 - ...najbolj mi pomagajo pri negi, me porihajo, to je glavno za mene. Ona me umiva, tušira, zamenja plenico... In pa pomaga mi ona na potrebo, na stranišče....pomaga pri hoji in me uredi zjutraj....(I2)
 - Jaz prejemam v bistvu vse...pomoč osebno meni pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb...se pravi osebna nega, ona mi pomaga pri umivanju, kopanju, oblačenju, slačenju, ker imam jaz močne krče in jaz lahko porabim za to tudi eno uro časa...Potem glavo mi opere tudi... da mi da voziček v avto, not pa ven...(I3)
 - ...me porihata, zamenjave plenico, skratka oskrbi me za pred spanjem, da nisem umazana. ...V glavnem je to nega....no, v glavnem mi one delajo osebno nego, umijejo me, pomagajo mi preobleči se, glavo mi umivajo, plenice zamenjajo. (I4)
 - ... me J. najprej umije, plenico zamenja, preobleče, pomaga me prestavit na voziček. Ona mi tudi glavo umiva.. (I8)
 - ...vse isto dela, nego..., mi pomaga na stranišče, se umijeva, oblečeva...(I9)
 - Osebno nego, pomoč pri vsakodnevni potrebah... me lepo umije, previje, zamenja plenico, me obleče in prestavi na voziček ali pa mi pomaga, če moram na potrebo. Me z dvigalom da na voziček. (I11)
- Pomoč pri oblačenju in slačenju
 - ...pomaga mi obleči se...(I2)
 - ...ona mi pomaga pri umivanju, oblačenju, slačenju, ...(I3)
 - ...pomagajo mi preobleči se... (I4)
 - Ko pride, me J. najprej umije, plenico zamenja, preobleče...(I8)
 - ...se umijeva, oblečeva...(I9)
 - ...zamenja plenico, me obleče in da na voziček(I11)
- Vzdrževanje in čiščenje osebnih ortopedskih pripomočkov
 - ...no, pa ta voziček mi čisti. (I2)
 - Aja, pa ta voziček mi počisti, ko je umazan, to sem pozabila povedat. (I3)
 - Mi pa ona počisti ta voziček. (I4)
 - Pa ta voziček mi umije, počisti, da ni tak umazan. (I8)
- Pomoč pri razgibavanju telesa (nog)
 - Pa vsak dan take vaje za razgibavanje delave, ona mi razgibava noge. (I3)
- Prinašanje kosila
 - Trikrat na teden nama J. pripelje kosilo...(I5)
 - Najbolj se mi gre za to, da mi hrano, obrok nosijo...(I6)
 - Meni nosijo hrano, vsak dan mi prinesejo obrok hrane. (I7)
 - Ona mi vmes gre po kosilo in mi sem pripelje iz gostilne ...(I8)
 - .. pa ona še enkrat pride okoli poldneva, prinese kosilo. (I9)
 - Nosijo mi kosilo. (I10)

- Nakup živil v trgovini, priprava enega obroka hrane
 - Hrano in vsa živila mi nabavijo oskrbovalke. (I1)
 - Pa jesti, zajtrk mi naredi ona...(I2)
 -greve skupaj po nakupih, v večje nabave, me ona spremlja, pa po raznih opravkih greve skupaj, da mi da voziček v avto, not pa ven...(I3)
 - Ponavadi mi pripravi zajtrk...(I4)
 - Potem ona mi gre v trgovino po hrano, vedno mi napravi večje nakupe...(I5)
 - Pa potem skuha mi...(I8)
 - Pa celo posteljnino mi zamenja ali pa kupi novo, če je treba. (I8)
 - ...na mi pride zjutraj, mi naredi zajtrk...(I9) Ona mi tudi nabavi vse v trgovini. (I9)
 - .. hrano mi kupi in pripelje iz trgovine...(I10)

- Pomivanje uporabljene posode
 - Po navadi mi one operejo posodo. (I1)
 - Pa posodo mi opere in pospravi. (I3)
 - In umazano posodo opere. (I5)
 - Ona pride, jesti prinese, posodo opere za sabo in odnese...(I6)
 - Ona še pomije umazano posodo za sabo. (I7)
 - ...posodo pospravlja. (I8)
 - ... posodo opere...(I10)

- Osnovno čiščenje bivalnih, spalnih prostorov z odnašanjem smeti
 - Pa pleničke mi dol odnesejo, to mi je še najbolj važno... Pa ona mi smeti iz kuhinje odnese...postilja mi, preobleče posteljnino, kopalnico mi čisti, tla in sobo. Ko se zmenimo, mi generalno počisti kopalnico, zbriše prah povesod, na vlažno in suho. (I1)
 - Potem kar se tiče gospodinjske pomoči pa vse.... potem čiščenje, to mi je zelo važno..ona mi čisti tu vse, po tleh sesa, pa v kopalnici čisti, tudi banjo, pa okna mi čisti, pa pospravlja, skratka vse. Pa v klet mi gre, mi tam pospravi, prinese kaj gor, pa smeti mi ona nosi dol. (I3)
 - ...zjutraj mi tudi smeti odnese...(I4)
 - Ona mi največ napravi tu po hiši, okna umije, tla pobriše, pomete. (I5)
 - Tu mi vse čisti, umije tla, zavese mi opere in zamenja, okna mi občasno počisti. (I8)
 - Ona mi vse dela, tu po hiši kar je treba, posteljo postilja, zamenja posteljnino, čisti mi vse prostore, okna čisti, gor briše tla, vse kar je treba. (I9)
 - ...mi naredi, kar jo prosim. Počisti mi v hiši, pospravi, smeti odnese... okna mi počisti..počisti po tleh za mački. (I10)

- Obešanje perila, pranje in likanje perila
 - Pa perilo mi da prat, ven obesi, pa zlika mi tudi in noter mi zloži v predale...(I3)
 - in perilo ven obesi na balkon...(I4)
 - Oblačila mi opere, pa ven obesi, zlika če treba. (I5)
 - Umazana oblačila, perilo odnese, ker operejo v pralnem stroju v šoli v Dolencih, potem to ven obesi tukaj, zlika mi in zloži noter. (I8)
 - Opere mi perilo,oblačila,ven obesi, zlika tudi. (I9)
 - ...ona mi ven obesi perilo...(I10)

- Prinašanje plenit, zdravit, sodelovanje z zdravnikom in patronažno službo
 - Pleničke in zdravila, to mi tudi O. prinaša, gre do mojega zdravnika in to mi vse uredi.(I1)
 - Ona mi gre k zdravniku po zdravila, vložke in te moje stvari. (I3)
 - J. mi tudi vložke in zdravila prinese...(I5)
 - ...in če kaj potrebujem, da mi zrihta npr. zdravnika ali patronažno.(I7)
 - Potem J. mi tudi zdravila in pleničke nosi, dvigne tam recept, sem prinese. In pa doktorci gre sporočit, da jo rabim če zbolim in s patronažno sestro se dogovarja...(I8)
 - Pa če moram k zdravniku, gremo skupaj, J. in njen mož me peljeta. (I9)

- Priprava drv
 - Pa iz drvarnice mi drva znosi v hišo. (I5)
 - Pa pozimi mi ona drva noter prinese in mi zakuri...mi vsako leto zrihta, da kupive drva za zimo. (I8)
 - ...drva mi noter prinese v hišo. (I10)

- Storitve za urejanje videza (frizerske storitve)
 - Ona mi tudi glavo umiva in frizuro naredi, tak je vse v eni osebi, čistilka, frizerka, negovalka. (I8)

- Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov
 - Veste, tudi to, da nekoga čakaš, da ti pride k tebi domov, kot en obisk, prijeten pogovor, to meni ogromno pomeni. (I1)
 -Pa ona se rada pogovarja z mano, si kaj pogovorive, me vpraša kako sem, če kaj rabim... (I2)
 -in pa tudi socialni stiki, to imam tudi...midve se vedno na začetku tudi malo pomenive, pogovor, to tudi spada zraven k tej pomoči, spijsava kavico pa kakšno reče, da ni vse tak uradno, veš. (I3)
 - Je pa tudi to, da se gre za en socialni stik, pogovor, odnos...tudi to je važno, ko je človek vezan le na posteljo pa voziček vse dni, ne gre iz hiše. (I4)
 - ... mi časopis iz cerkve prinese... nama je prinesla oljčno blagoslovljeno vejico sem in takšne stvari, vse sorte. Pa sveče nese za naju, če npr. kakšna rodbina umre. Pa na naš grob sveče odnese, zalije mačehe. Pa ona naju pelje kam, ko je treba...dobri smo si, se vse sorte pogovarjamo.... (I5)
 - ...pa da nekdo pride k hiši vsak dan...Ona se tukaj malo usede ali pa zdaj poleti je zunaj lepo, malo posediva, se malo pogovorimo, se ji kaj potožim...(I6)
 - Pa midva se kaj pogovarjava, in če kaj potrebujem, da mi zrihta... (I7)
 - ...midve se vse pogovorive in zmenive za vsako stvar. (I8)
 - ... moram k zdravniku, gremo skupaj, J. in njen mož me peljeta, ona gre vse povsod zraven kamor moram, mi se dosti družimo. (I9)
 - ...pa lepo se pogovarja z mano, prijazna. (I10)
 - Mi smo si zelo dobri, se vse pogovorimo...(I11)
- Pomoč (in spremljanje) pri urejanju nujnih obveznosti, osebnih zadev, bančnih zadev, druga servisna opravila
 - Potem jaz račune spakiram in dam O. in mi ona priporočeno pošlje v Ljubljano. Pa ko mi gre na banko ali kaj... Pa tudi fotokopije od zdravniških izvidov mi gre tu spodaj naredit. (I1)
 -greve skupaj po nakupih, v večje nabave, me ona spremlja, pa po raznih opravih greve skupaj, da mi da voziček v avto....še obenem avto opere. (I3)
 - Midve vse položnice, ki pridejo, z njo pregledave, kaj je za plačati....bo treba pod na tleh ponovno zamenjati, to vse ona zrihta mojstre in za popravilo dimnika se bo še zmenila. ...je J. malarje zrihtala...(I8)
 - ...gremo skupaj, J. ...ona gre vse povsod zraven kamor moram, mi se dosti družimo. (I9)

Kakšen je način in čas nudenja socialne oskrbe na domu in kako pogosto ste soc. oskrbe deležni?

- Pomoč dvakrat na teden
 - Sedaj mi hodi dvakrat na teden, v ponedeljek in petek pride po eno uro...Za vikende in praznike mi pa ne hodijo...(I1)
- Pomoč vsak dan, tudi ob vikendih in praznikih
 - Socialne oskrbovalke mi hodijo trikrat na dan, zjutraj, opoldne in zvečer. Tudi za vikende in praznike mi hodijo enako, isti termin, zjutraj, opoldne, zvečer. (I4)
 - Ona mi hodi vsak dan, 7 krat na teden, tudi za vikende in praznike. In dvakrat na dan mi pride sem. Pa tudi za praznike pride in vse isto dela...(I9)
- Pomoč vsak dan (petkrat na teden), razen ob vikendih in praznikih
 - Negovalka mi hodi vsak dan, od ponedeljka do petka, tak po eno uro je tu. Za vikende pa mi ne hodijo. (I2)
 - To pomoč imam vsak dan, dopoldne, in sicer imam štiri ure. Za praznike in vikende pa nimam. (I3)
 - Drugače pa imam jaz to pomoč petkrat na teden, tako imamo zrihtano že od skoz, ona prihaja petkrat na teden, po dve uri. (I5)
 - Mi pa hodijo petkrat na teden, vsak dan mi pridejo. (I6)
 - Meni nosijo hrano, vsak dan mi prinesejo obrok hrane. ...pol ure je ona tu. (I7)
 - Vsak dan mi pride in je dve uri tu. V soboto in nedeljo pa za praznike mi pa ne hodi. (I8)
 - Ona mi pride vsak dan, razen v soboto in nedeljo ne, in za praznike ne. Okoli eno uro je tu...(I10)
 - Vsak dan jo imam, po pol ure. Pride vedno zjutraj....Za vikende in praznike pa nimam. (I11)
- Pol ure pomoči na dan
 - ...kakšne pol ure je tu. (I6)
 -vsak dan mi prinesejo obrok hrane....pol ure je ona tu. (I7)
 - Vsak dan jo imam, po pol ure. (I11)
- Eno uro pomoči na dan
 - ...v ponedeljek in petek pride po eno uro..(I1)
 - vsak dan, od ponedeljka do petka, tak po eno uro je tu. (I2)
 - Okoli eno uro je tu...(I10)
- Dve uri pomoči na dan
 - Jaz prejemam pomoč vsak dan, in sicer dve uri na dan, eno uro zjutraj, pol ure opoldne, pol ure zvečer. (I4)

- ...ona prihaja petkrat na teden, po dve uri. (15)
- Vsak dan mi ona pride in je dve uri tu. Razen v soboto in nedeljo ne....(18)
- ...imam jaz to dve uri dnevno, ne vem točno. Pa tudi za praznike pride in vse isto dela....(19)

▪ Štiri ure pomoči na dan

- To pomoč imam vsak dan, dopoldne, in sicer imam štiri ure. (13)

Katera vrsta pomoči vam največ pomeni oz. jo najbolj potrebujete?

▪ Gospodinjska pomoč- čiščenje bivalnih prostorov

- ...meni je važno, da mi počistijo, jaz na čistočo dam. Čisto imam rada, vedno sem imela zelo čisto..(11)
- Največ mi je ta gospodinjska pomoč, čiščenje, ker imam rada ful čisto, vse lepo, to mi dosti... (13)
- Ja, vse, kar mi L. tu naredi pri hiši, da mi počisti pa to vse. (110)

▪ Pomoč pri osebni negi in opravljanju osnovnih življenjskih potreb

- Ja, najbolj mi pomagajo pri negi, me porihajo, to je glavno za mene. (12)
- Največ mi pomeni pomoč pri moji osebni negi, pri mojih osnovnih dnevni potrebah, umivanje, menjavanje plenice, oblačenje, da sem čista in urejena. (14)
- Ja, saj pravim, največ je meni nega, to kar z mano dela, me porihata, da na voziček...(111)

▪ Prinašanje obroka hrane

- Največ pomeni, da nama pripelje kosilo...(15)
- Saj pravim, najbolj važno mi je, da mi one hrano prinesejo...(16)
- Ja, največ mi pomeni, da pride in mi hrano prinese.. (17)

▪ Celotna pomoč, več vrst storitev (gospodinjska pomoč, pomoč pri temeljnih dnevni potrebah..)

- Vse ! Pa vidite, jaz J. potrebujem za vse stvari, da pomaga meni, pa potem tu v hiši mi vse napravi. (18)
- Ja, vse mi je važno, da mene porihata pa tudi druge stvari, da mi v hiši počisti pa da mi obrok pripelje. (19)

Menite, da je pomoč na domu prilagojena vsem potrebam posameznega upravičenca?

▪ Je prilagojena

- To pa ja, to pa res, saj se vse da zmeniti z njimi. Če bi si le lahko več ur privoščila, potem bi mi vse naredili, kar potrebujem, zdaj pa...(11)
- Ja, ja, saj ti pa vse naredijo, kar jo prosiš, to ti ona naredi, pa one vse znajo narediti in vsakemu pomagati, take izkušene..joj, kaj vse enim delajo. (12)
- Ja, to pa ja, mislim da se to lahko čisto popolnoma, v celoti prilagodi vsakemu posamezniku, glede na ta sklop storitev, ki jih navajajo, je res vse zajeto. (13)
- Ja, ja, zelo, vsak posameznik si izbere tisto pomoč, ki jo potrebuje. Oni to vse tako prilagodijo, kot tebi paše, to pa zares. Tisto, kar potrebuješ dobiš, za nič nisi prikrajšan. (14)
- Ja, ja ! Vse se da zmeniti z njimi. Kar potrebuješ, to ti naredijo, pri vseh stvareh ti pomagajo. (18)
- Ja, ja, popolnoma. Pomagajo ti za vse, kar potrebuješ. (19)
- Ja, ja, zelo, jaz bi rekla, da popolnoma. Oni se ti popolnoma prilagodijo. (111)

▪ Ni prilagojena

- ...eh, ko si že enkrat tak star in bolan, ti je težko, kakorkoli...nekaterim zelo bolanim, ki so sami doma pa verjetno še bolj in je boljše če so v domu, saj ti tu vsega one ne morejo narediti, v tako kratkem času...(15)
- To pa ne morem reči za posameznega, to ne bo držalo za čisto vsakega...ta pomoč ne zadostuje, saj ti one ne morejo cel dan biti poleg...pa eni so preveč zahtevni, ljudje bi radi da se jih po rokah nosi...(16)
- Za vsakega starega človeka to ni, saj one nisi dolgo tu, pridejo pa odidejo... mi eni, ki smo že tako stari in bolni, da več nič ne moremo, drugega pa ni pri hiši... bi nam dosti boljše bilo v domu, kjer je za vse poskrbljeno. (17)
- Jah.. to pa ne glih, to ni za vsakega, ne moreš vsakemu nagoditi...veste, ljudje so dandanes težki, pa jim to ne paše pa tisto ne, pa nikdar niso zadovoljni...pa jim glede tega tožarijo.... (110)

Koliko ste še samostojni, kakšna opravila še zmorete opraviti sami?

▪ Popolna samostojnost pri skrbi zase- za lastno osebno higieno in nego (umivanje)

- Zdaj se pa jaz sama umivam in si sama lahko glavo operem. Sama se trudim po najboljših močeh, dosti čas porabim za to...sem zvečer po eno uro v kopalnici, da se umijem, preoblečem, uredim...(11)
- Meni one nič ne pomagajo pri umivanju pa to, to se jaz vse sam porihnam- umijem, oblečem. (16)
- Ko vstanem, se jaz sam zrihtam, se malo umijem, tako počasi, in se oblečem. Dobro, da se še sam lahko uredim. (17)
- Pa umivam se jaz sama. (110)

- Delna samostojnost pri skrbi za lastno higieno (umivanje)- pri tem potrebuje pomoč drugega
 - Potem glede umivanja- saj se lahko sama umijem, porihtam v kopalnici, ampak težko in mi tu pomoč drugega ful prav pride, saj mi to vzame ful dosti časa, če se sama mučim, tak da lahko bi rekli, da sem delno samostojna pri tem, saj pri teh stvareh ravno najbolj potrebujem oskrbovalko, da mi pomaga. (I3)
 - In zdaj doma se jaz sama umivam, ampak mi one pomagajo. Jaz tu potrebujem njihovo pomoč, ker bi sama zelo namučila in porabila veliko časa. Jaz si sama tudi lahko zamenjam pleničko, ker so me to učili, a mi je bolj težko in preveč dosti časa terja. (I4)
 -saj se jaz sama umijem, oblečem, le da mi mama pomaga pri tem, ker mi je lažje in hitreje...(I5)
- Samostojnost pri oblačenju/slačenju
 - ...sem zvečer po eno uro v kopalnici, toliko porabim da se umijem, preoblečem...(I1)
 - se zrihtam zjutraj sama, saj se jaz sama umijem, oblečem...(I5)
 -oblečem. (I6)
 - Ko vstanem, se jaz sam zrihtam, se malo umijem, tako počasi, in se oblečem. (I7)
 - Pa tudi sam se potem že nekako preoblečem zvečer, ko J. ni, bolj počasi in dolgo traja. Umije pa rihta me pa itak ona, saj mi vsak dan pride, zato jo glih imam. (I9)
 - Sama se oblačim. Jaz se to vse sama porihtam, to je še sreča zame. (I10)
- Samostojno opravljanje potrebe na wc
 - No, drugače pa dobro, da še lahko sam grem na WC, ko J. ni tu. (I9)
 - Grem na stranišče sama. (I10)
- Samostojno se hrani
 - No, glavno da še jem lahko sama. (I2)
 - Jem lahko sam. (I9)
 -se najem. (I10)
- Samostojna priprava manjšega obroka hrane, samostojno kuhanje
 - Sedaj mi hrane več ne vozijo, pa si sama skuham, si napravim tisto kar se mi zalušta. (I1)
 - No, pa skuham si, rada kaj spečem, pecivo pa torte...(I3)
 - Sicer si pa lahko še zajtrk sama pripravim, na primer jajca si spečem sama, kapučino, kavo, čaj si skuham, kaj malega si za večerjo pripravim...(I4)
 - Pa saj jaz kaj malega še skuham za naju obe, če je treba...(I5)
 - Za vikende, ko mi one ne hodijo, si sam kuham. (I6)
 - ...jaz si raje sam skuham, kar mi paše. Dōdōle imam rad in si jih sam večkrat naredim. (I7)
 -drugače si pa tudi kaj skuham, če treba...(I10)
- Samostojno opravljanje manjših gospodinjskih opravil (pospravljanje, pomivanje posode, pranje perila)
 - In potem posodo pospravim za sabo. (I1)
 - No, pa skuham si, rada kaj spečem, pecivo pa torte, pa posodo operem, pospravim si kaj po stanovanju...(I3)
 - ... posodo operem za sabo, saj se toliko lahko nagnem preko. Pa sama dam prat v pralni stroj, ona mi pa ven obesi. Jaz še lahko sama tudi posesam, sem že večkrat sesala na vozičku. (I4)
 - Pa jaz si sam dam umazano perilo prat, hčerka pa samo ven obesi. (I7)
 - Zajtrk si naredim...Pospravljam kaj malo po hiši, posodo si pospravim. (I10)
 -nekaj še lahko delam tu notri po hiši, v kuhinji...če si na vozičku gre to malo drugače, tu imam vse v naročju stvari...Pospravljam po hiši, pomagam pripravljati hrano, pospravim posodo, dam umazano perilo prat... Zdaj ravno kumarice vlagam...sadje spravljam za v zamrzovalnik. (I11)
- Samostojna skrb za celotno gospodinjstvo (čiščenje, kuhanje, pranje perila, obešanje...)
 - In od takrat, ko mi je žena umrla, si tukaj vse sam delam... jaz si še vse sam naredim, si kaj počistim, pospravim, operem si perilo, ven obesim. Za vikende, ko mi one ne hodijo, si sam kuham. (I6)
- Samostojno hodi brez pomagal, opiral
 - Veste kaj, dokler jaz lahko še sam hodim, tudi tu zunaj, pa da grem malo k sosedom, je meni dobro. (I6)
 - Pa tu ven grem včasih malo, samo tu v bližini, daleč ne, ker ne morem...(I7)
- Samostojno se giblje z invalidskim vozičkom
 - Pa s skuterjem ali pa z vozičkom grem sama v mesto, na društvo. (I3)
 - ...sama se zapeljem z vozičkom... (I8)
 - Sama se zapeljem z vozičkom ven na dvorišče, rada sem zunaj, večkrat na dan. (I11)
- Samostojno se giblje z berglami
 - In važno je, da je v bloku dvigalo, da lahko grem malo ven na zrak, malo tu pred blok včasih. (I1)
 - ...sama grem z berglo...vse na drugega čakajo, jaz pa le grem tu zunaj, kamor želim. (I5)
 - Dobro, da imam tu v hiši tako urejeno, da mi je vse v pritličju, da lahko grem sam z berglami povsod, pa malo

- grem ven pred hišo. (I9)
- ...ker hodim s temi berglami, in moram paziti kako stopim vedno. (I10)
- Samostojno oz. sama vozi avto
 - Kot sem že rekla, jaz vozim avto, tak da sem mobilna, samostojna, se zapeljem kam želim. (I3)
- Delo za računalnikom
 - No, pa na računalniku sem veliko, za faks pa za društvo tudi pišem članke. (I3)
- Nezmožnost za delo
 - Eh, nič, nič ne morem sama. Veste, jaz nič ne delam, nič ne morem, mi vse drugi naredijo, jaz sem brez naših gotova...jaz samo ležim ali sedim in jem, sem prava gospa. (I2)
 - Pa skoraj nič, saj ne morem. ...jaz nič ne morem več delati, niti kuhati, pospravljati, čistiti, nič. (I8)
 - Nič dosti, zato pa imam J. Delati jaz ne morem nič, v glavnem samo sedim ali pa ležim. (I9)
 - Eh, skoraj nič, nič dosti ne morem sama, jaz sem skoraj vse od drugih odvisna. (I11)

Kako preživljate vaš vsakdan? Lahko, prosim, opišete kako poteka vaš povprečen dan (vsakdanja rutina, aktivnosti)? S čim si zapolnite dan, kako preživljate prosti čas?

- Urejanje, osebna higiena
 - Vsak večer in vsako jutro se umijem sama... čisto počasi delam to...(I1)
 - ...grem na potrebo in se umijem. (I2)
 - Potem mi pa ona pomaga v kopalnici, da se uredim, umijem, oblečem. (I3)
 - Midve se potem umijeve, preoblečeve, zamenja mi plenico... (I4)
 - ..ona mi pride že zjutraj, okoli osmih in mi zamenja plenico ter pomaga obleči... Pa umivave se midve vsak dan, to nama vzame kar nekaj časa...(I8)
 - J., ona mi pride zjutraj in se midva eno uro urejava, mi pomaga obleči se. (I9)
 -da mi pride in pomaga pokonci, me porihata. Se midve umijeve na postelji, zamenjave plenico, me preobleče in dvigne na voziček. ...prideta drugi sin in snaha, da me porihata, me v kopalnici stuširata...(I11)
- Prestavljanje na voziček
 - ...in mi pomaga na voziček. (I4)
 - Ona mi tudi pomaga da, se prestavim na voziček...(I8)
 - ...preobleče in dvigne na voziček. (I11)
- Zajtrkovanje
 - ...pojem zajtrk, ki mi ga pripravi. (I2)
 - Potem imam jaz zajtrk, mi ona kaj pripravi...(I4)
 - ...nama skupaj z mamo nekaj za zajtrk naredim. (I5)
 - Zjutraj vstanem, si naredim zajtrk...(I6)
 - Potem imam zajtrk, ona mi pripravi, skuha čaj ali kavo...(I8)
 - Ja, jaz vstanem in si za zajtrk kaj naredim, lepo v miru pojem. (I10)
- Čakanje na oskrbovalko
 - Potem pa že komaj čakam oskrbovalko, da pride in me porihata. (I2)
 - ...zjutraj čakam oskrbovalko, potem ko pride skupaj pijeve kavico...(I3)
 - Zjutraj se zbudim in čakam oskrbovalko da mi pride. (I4)
 - Potem čakam oskrbovalko...(I5)
 - Pred poldnevom pa že čakam, da mi pride oskrbovalka...(I6)
 - Čakam vsak dan, da mi pride oskrbovalka...(I7)
 - J. čakam, ona mi pride že zjutraj, okoli osmih...(I8)
 - Potem pa čakam oskrbovalko, da mi pride in mi kosilo prinese...(I10)
- Pogovor in druženje z oskrbovalko
 - Ko pa pride O., imam pa njo tu in se pogovarjave in mi dan hitro mine. (I1)
 - ...potem ko pride skupaj pijeve kavico in se pogovarjave, to tudi spada zraven... Midve se pol še zmenive, kaj mi je treba narediti, pa če kaj rabim...(I3)
 - ..in se malo pogovarjave. (I4)
 - Ko je pa oskrbovalka tu, se pa z njo pogovarjave, ji povem, kaj rabim...(I5)
 - Potem se pa z njo pogovarjave in čas hitro mine. (I6)
 - Čakam vsak dan, da mi pride oskrbovalka, potem se pogovarjave z njo. (I7)
 - ...pa dosti se z njo pogovarjam, ona mi je fajna družba, da mi ni dolgčas. (I8)
 - In se pogovarjave midva, tudi o tem kaj je treba narediti, kaj zdaj potrebujem. (I9)
 - Pa ko je ona tu, se pogovarjave midve vse sorte, pa kaj mi je treba narediti...(I10)

- Pa mi se pogovarjamo lepo z oskrbovalko. (I11)
- Pogovor, druženje s sosedi in drugimi
 - Tam mi pride soseda in se kaj pogovorive. (I2)
 - Pa potem s temi sošolkami se družimo, pa grem z kakimi drugimi prijatelji na kavo...(I3)
 - Pa soseda pride na obisk. (I5)
 - Potem mi sosed pride, in če je lepo vreme, sediva zunaj, se pogovarjava dolgo. (I6)
 - S to sosedo se družim. (I7)
 - Večkrat mi pride kdo na obisk, s sosedom sorodnikom se družimo. (I9)
 - Pa tu pa tam mi pride tisti sosedi D. (I10)
- Obiski sorodnikov, druženje z družino in sorodniki
 - Večkrat dobim kakšen obisk tudi, moji pridejo in dan mine hitro. ...Potem pa že naše čakam, da pridejo in smo mi skupaj popoldne. (I2)
 - Pa veliko obiskov od mojih imam...pride hčerka domov iz tujine, pa moj ata, pa sestra in sin z družino....se zapeljem do njih v Maribor, se družimo dosti. ... (I3)
 - In pa obiskov imam jaz dosti, še preveč včasih. (I4)
 - Pa midve se skozi pogovarjave z mamo, to je dobro, da sve dve. (I5)
 - Pa moji domači pridejo kaj k meni. (I6)
 - Pa mi kdo pride na obisk, hčerka, sin ali pa sosedje. (I7)
 - Potem midva z možem kavo pijeja pa se pogovarjava kaj. Popoldne pa sin pride domov in se pogovarjamo. Ob večerih pa večkrat prideta drugi sin in snaha, da me porihata... (I11)
- Kuhanje
 - Vsak dan si skuham. (I1)
 - Aja, pa rada pečem pa kaj finega skuham...(I3)
 - ...pa si kaj malega sama skuham, ali jaz ali mama, odvisno kak se počutiva. (I5)
- Obedovanje
 - Snaha skuha in skupaj s sinom jemo kosilo. (I2)
 - Pol imam pa kosilo, ki mi ga ona prinese iz gostilne. (I3)
 - ...imava kosilo skupaj z nečakom...(I4)
 - Okoli poldneva nama pripeljejo kosilo, si midve to skupaj pojeva. (I5)
 - Potem imam kosilo, potem pa grem tja dol v ogrado, na ležalnik...(I6)
 - Potem imam jaz okoli poldneva kosilo. (I8)
 - Kasneje okoli poldneva imam kosilo, ki ga ona prinese. (I9)
 - No, potem imam pa kosilo, se najem. (I10)
 - ...in imava kosilo. (I11)
- Drobna gospodinjska opravila
 - In nato kaj po hiši delam, pospravljam si kaj. (I10)
 - Nato pa delam, vse sorte, v kuhinji in po hiši, kar pač je, malo pospravljam... pa kuham marmelade, vlagam kumarice in zelenjavo pospravljam v zamrzovalnik. Pa orehe čistim...(I11)
- Telovadba, razgibavanje telesa
 - In veste, jaz vsak dan delam vaje za telo, za razgibavanje, predvsem za roke... (I1)
 - Pa doma delave telovadbo, si razgibavam noge. (I3)
 - Jaz delam tudi telovadbo, tu delam te moje vaje za razgibavanje in obračanje. (I4)
- Počivanje, ležanje, posedanje in opazovanje okolice
 - ...in malo sedim zunaj na stolu, pa gledam okoli. (I2)
 - Jaz včasih rada samo počivam, opazujem skozi okno...Včasih se pa uležem in samo v luft gledam. (I4)
 - ...jaz nič preveč ne delam, posedam tu zunaj...(I5)
 - ...potem pa grem tja dol v ogrado, na ležalnik, se uležem, malo gledam okoli. (I6)
 - ...večinoma počivam, vmes pa tudi ležim na postelji...pa sedim zunaj pred hišo in opazujem okoli, naravo. (I7)
 - Popoldne pa nič ne delam, vmes se uležem. ... Jaz samo sedim pa gledam skozi okno.. In do vrat se malo zapeljem pa malo ven gledam na dvorišče...(I8)
 - Pa v glavnem samo posedam, pa ven gledam malo ali pa se vmes malo uležem. (I9)
 - Pa počivam, zunaj sedim, malo opazujem naravo. (I10)
- Sprehod, odhod na svež zrak
 - In ven grem malo, tu blizu bloka, ko ni vročina več...(I1)
 - Če je lepo vreme, sonce, grem z berglo ven in malo sedim zunaj na stolu, pa gledam okoli. (I2)
 - Ali pa včasih grem sama malo ven na svež zrak, se zapeljem s skuterjem na sprehod v mesto...(I3)

- Pa se zapeljem ven z vozičkom malo na zrak.. (I11)
- Telefoniranje
 - Pa po telefonu se pogovarjam vsak dan z hčerko. (I1)
 - In po telefonu se menim z mojimi, vsak dan se s kom slišim. (I3)
- Reševanje križank
 - ...jaz imam rada leksikone in knjige, dosti berem in križanke zelo rada rešujem vsak dan. (I1)
 - In pa križanke moram vsak dan rešit. (I4)
- Branje
 - Pa veste, jaz imam rada leksikone in knjige, dosti berem... (I1)
 - ...pa berem rada...(I3)
 - .. časopise berem. (I4)
 - potem berem časopis..... (I6)
 - In časopis berem. (I9)
 - Berem časopis. (I10)
- Gledanje televizije
 - In vsak dan gledam televizijo, te telenovele, pa tudi politiko, poročila spremljam. (I1)
 - Čez dan pa gledam televizijo. (I2)
 - ...po televiziji kaj pogledam. (I3)
 - Drugače pa jaz rada televizijo gledam, dosti jo gledam...(I4)
 - Pa televizijo gledam, poročila pa kakšne zanimive oddaje...(I6)
 - Televizijo gledam...(I7)
 - Gledam televizijo od ranega jutra do poznega večera, cel dan imam prižgano (I9).
 - Potem pa kaj televizijo gledam in radio poslušam. (I11)
- Poslušanje radia
 - ...potem si prižgem radio takoj in ob sedmih poslušam poročila. (I2)
 - malo poslušam radio. (I6)
 - Ali pa sedim in radio poslušam. (I8)
 - Pa radio poslušam rada, to mi cel dan brni na ušesa. (I10)
 - Potem pa kaj televizijo gledam in radio poslušam. (I11)
- Jemanje zdravil
 - Potem vzamem zdravila. (I1)
 - Potem vzamem zdravila...(I2)
 - Pa vzamem zdravila še. (I3)
 - vzamem zdravila za krvni pritisk...(I6)
 - potem še zdravila vzamem. (I10)
- Obisk patronažne službe
 - ...mi pride patronažna trikrat na teden, mi ta dela prevezo. (I4)
 - Včasih mi pride tudi patronažna sem in se pogovarjamo. (I5)
 - In vsak dan mi hodi sem patronažna, ki mi oskrbuje to rano...(I8)
- Odhod v trgovino oz. drugam ob spremstvu oskrbovalke
 - Ponavadi greve še skupaj po nakupih, me ona spremlja v trgovino. (I3)
 - Pa se tudi peljemo skupaj z J. kam, naju pelje včasih na pokopališče... (I5)
- Obisk pokopališča , urejanje grobov
 - ...naju pelje včasih na pokopališče, da na grobu rože posadimo, svečke prižgemo. (I5)
- Aktivnosti v društvu paraplegikov
 - Popoldne grem pa jaz ponavadi na naše društvo....pišem članke, imam nastope, dogodke. (I3)
- Študij, obisk predavanj
 - Poleg tega pa jaz še tudi študiram, socialno gerontologijo, in se učim za izpite...(I3)
- Vožnja z avtomobilom na obisk, izlet
 - ...ali pa se jaz zapeljem do njih v Maribor... Ko je hčerka doma, pa grem z njo na kak izlet, naju jaz peljem (I3)
- Udeleževanje dogodkov v društvu, obnovitvenih rehabilitacij v zdraviliščih in na morju

- Pa preko društva hodim na morje vsako leto, pa na razne izlete gremo, pa na rehabilitacije..(I3)
- Sem pa tudi član društva multiple skleroze in grem z njimi na obnovitvene rehabilitacije v zdravilišča. (I11)
- Obiski predstav, kulturnih dogodkov, gasilskih dogodkov
 - ...pa na kako predstavo grem, pa na kake kulturne dogodke...(I3)
 - ..večkrat grem po vasi, če je kakšna prireditev, pa k gasilcem na njihove dogodke hodim. (I6)
 - No, pa včasih grem na kake dogodke v vasi, ali pa ko imajo gasilci kaj. (I7)
 - Včasih grem ko imajo kaj gasilci, kakšno srečanje. (I9)
- Skrb za mucke
 - Veste, jaz imam mucke, za njih skrbim...se z njimi tako pogovarjam kak s človekom. (I10)

SKLOP 3: KAKO DOŽIVLJAJO OSKRBO NA DOMU

Kaj vam osebno pomeni storitev pomoč na domu, kako jo doživljate- predvsem kot »kakšne vrste« storitev?

Pomoč na domu doživlja predvsem kot:

- Kot gospodinjsko pomoč
 - Veste, meni je zelo važno, da mi počistijo, jaz na čistočo dam. (I1)
 - To nama je ena zlata vredna pomoč pri hiši, pri vsem...to najbolj. (I5)
 - To je meni dosti vredna pomoč pri hiši, tukaj v kuhinji najbolj, da mi kaj naredijo...(I10)
- Kot pomoč pri osebni higieni in opravljanju osnovnih življenjskih potreb
 - Nega. Ona mi pomaga pri umivanju, oblačenju. (I2)
 - Jaz to pomoč doživljam najbolj kot gospodinjsko pomoč in pa tudi kot nego, kot pomoč osebno meni, v bistvu oboje, napiši oboje, in eno in drugo potrebujem...(I3)
 - Predvsem kot pomoč pri moji osebni negi in higieni, pomoč pri osnovnih življenjskih dnevniških potrebah. (I4)
 - Kot nego. To, da sem vedno lepo urejen in čisti. (I9)
 -da meni pomagajo za moje potrebe, ker jaz ne morem vse to...človek pa ima takšne pa drugačne potrebe, pa se mora zrihtati, ne moreš kar tako biti zanemarjen....(I10)
 - To je ena zlata vredna pomoč... pomoč pri moji negi, osebni oskrbi...(I11)
- Kot storitev prinašanja kosila
 - Pa da nama kosilo pripeljejo, to nama je tudi važno. (I5)
 - Ja, saj pa, meni je važno, da mi one hrano prinesejo, obrok kosila. (I6)
 - Ja, meni je važno, da mi ona prinese obrok, hrano, saj zaradi tega mi najbolj pridejo. (I7)
- Kot celotno oskrbo
 - Jaz to doživljam najbolj kot gospodinjsko pomoč in pa tudi kot nego, kot pomoč osebno meni, v bistvu oboje, napiši oboje, in eno in drugo... ne morem izpostaviti le eno kot prvenstveno. In stiki, to tudi...(I3)
 - To je meni kompletna pomoč, meni osebno, pri negi, umivanju pa pri celotnem gospodinjstvu. (I8)

Doživljanje in osebni pomen pomoči na domu:

- Olajšanje življenja
 - ...to doživljam...kot eno pomoč meni, meni osebno, ker meni ta pomoč res zelo olajša življenje (I1)
 - Meni ta pomoč toliko olajša življenje, res, veliko mi pomeni. (I3)
 - In pa veste kaj, meni ta pomoč zelo olajša življenje in tudi moje domače razbremenijo...(I4)
 - Meni se je življenje zdaj, odkar ona hodi k meni, toliko olajšalo in izboljšalo...(I8)
 - To meni dosti pomeni, nam dosti olajša vse. (I11)
- Stik z zunanjim svetom
 - ...saj oskrbovalka je moj stik z zunanjim svetom, zdravstvenimi ustanovami...(I1)
- Oskrbovalka- del družine, oskrbovalka- pomembna oseba
 - ...saj oskrbovalka je moj stik z zunanjim svetom... jaz jo smatram kot del naše družine. (I1)
 - Oskrbovalka, ona kot človek, ki z mano to vse dela, pa lahko rečem je postala važna oseba v mojem življenju...(I4)

- Ona mi vse zrihta, kot sem vam že rekla, ona je moja frizerka, negovalka, hišna pomočnica, vse v eni osebi.... Jaz več brez nje ne bi mogla...(I8)
- Razbremenitev družine, sorodnikov
 - In pa tudi moje domače razbremeniti, da ni vse na njih. (I1)
 - Tako si pa moji tudi malo spočijejo od dela z mano. (I2)
 - ...saj moji tega bremena ne bi zmogli, niti ne morem pričakovat tega od njih, tako pa je predvsem hčerka razbremenjena te skrbi zame, ker je ona v tujini...(I3)
 -olajša življenje in tudi moje domače razbremeniti, da ni vse na njih. (I4)
- Povečanje socialne mreže
 - Poveča se ti socialna mreža, saj oskrbovalka je moj stik z zunanjim okoljem...(I1)
- Odvisnost od pomoči
 - Jaz brez tega ne bi mogla. (I1)
 - Ker jo potrebujem, jaz sem odvisna od pomoči oskrbovalke...(I3)
 - Oskrbovalka, ona kot človek, ki z mano to vse dela... ker sem odvisna od njih...(I4)
 - Midve sve odvisne od njih. (I5)
 - Jaz več brez nje ne bi mogla, ona mi res vse kar potrebujem naredi in zrihta. (I8)
 - To je dosti vredna pomoč... jaz brez tega ne morem. (I9)
 - Jah, jaz sem odvisna od njih, saj pa vidite, sama jaz ne morem nikamor, pa nič delati nemrem...(I10)
- Pomoč v tistem času, ko sorodnikov ni doma
 - Saj sicer vse naši z mano delajo, ko so doma, ampak dopoldne so v službi in ne morejo, zato mi takrat pride ona. (I2)
- Velik pomen pomoči, zlata vredna pomoč, dragocena, pomembna pomoč
 - Meni ta pomoč toliko olajša življenje, res, veliko mi pomeni. (I3)
 - To nama je ena zlata vredna pomoč pri hiši... (I5)
 - To je dosti vredna pomoč. (I7)
 - Celo moje gospodinjstvo sloni na njej, res, zlata vredna ta pomoč... Ona mi vse zrihta, ona je moja frizerka, negovalka, hišna pomočnica, vse v eni osebi...(I8)
 - To je dosti vredna pomoč, zame zelo pomembno, jaz brez tega ne morem. (I9)
 - To je meni dosti vredno, veste, toliko vredna pomoč pri hiši, za gospodinjstvo najbolj. (I10)
 - To meni dosti pomeni...(I11)
- Samostojno življenje na lastnem domu, ohranitev načina življenja
 - Zdaj pa lahko jaz normalno funkcioniram in sem samostojna tu doma, ker imam organizirano to pomoč...(I1)
 - In pa to, ta pomoč mi omogoča, da lahko jaz tukaj doma, vpeta v domače okolje dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja...(I3)
 - To je mene res rešilo, ta pomoč me je rešila v tem smislu, da mi ni bilo treba v dom, da sem lahko na svojem domu...(I4)
 - Ja, to mi dosti pomeni, da oni pridejo sem k nama domov...po hišah hodijo ...samo da ti ni treba od hiše iti...lepo čakave tukaj, da ona pride, nama naredi, pripelje...(I5)
 - ... zdaj sem srečna da sem lahko doma, da mi ni treba v dom iti ...tako je zdaj dobro meni. (I8)
- Nadomestilo za institucionalno varstvo
 - ...In se tako lahko izognem temu, da bi morala v dom...(I1)
 - Ker mi one hodijo, mi ni treba v dom iti, če pa tega ne bi bilo, bi pa mogla v domu biti...(I2)
 - ..da mi ni treba biti v domu ali kakem zavodu, hvala bogu...to mi največ pomeni. (I3)
 - ...da mi ni bilo treba v dom, da sem lahko na svojem domu in da bom šele kdaj kasneje razmišljala o odhodu v dom, če bi se mi zelo poslabšalo. (I4)
 - ...brez nje ne bi mogla nič, zdaj sem srečna da sem lahko doma, da mi ni treba v dom iti...(I8)
 - Ker jaz bi to sam zelo težko, eh...če mi ona ne bi to tako domov hodila, bi verjetno moral v dom, ne vem kaj bi...še dobro da je to. (I9)
- Zelo kvalitetna, dobro organizirana učinkovita storitev, ki pokriva vse potrebe
 - ...je ta pomoč res dobro organizirana, učinkovita, mislim, gre za kvalitetne storitve, ki pokrivajo skoraj vse potrebe človeka, ki se odloči ostati doma. (I3)
 - Je pa ta pomoč zelo dobro organizirana, kvalitetno delajo...Kar potrebuješ, ti naredijo (I4)

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko, kako doživljate vajin odnos?

- Odvisnost od oskrbovalke
 - Jaz sem odvisna od oskrbovalke. Ona mi veliko pomeni, njena pomoč. (I1)
 - Jaz sem odvisna od njene pomoči, da mi pomaga iz postelje pa vse to...(I2)
 - ...dosti lažje v življenju, pa veste, jaz sem odvisna od njih, že komaj čakam vsak dan da pride. (I5)
 - Pa odvisna sem od nje, ker ona mi vse naredi. (I8)
 - In jaz sem od nje odvisen, potrebujem njeno pomoč. (I9)
 - ...vse mi naredi, kar jo prosim, to je meni največ, ker jaz nimam nikogar, sem odvisna od nje, da mi kaj zrihta. (I10)
 - Njena pomoč nam zelo olajša življenje, jaz sem odvisna od nje... eh, jaz več brez nje ne bi mogla...(I11)
- Zelo pomembna pomoč
 - Ona mi veliko pomeni, njena pomoč. ... Veste, meni so oskrbovalke dosti pomagale, in še danes mi in sem hvaležna, jaz to res cenim. (I1)
 - Joj, velika pomoč! Ona nama toliko pomaga, obema. ...je nama res dosti lažje v življenju...(I5)
 - Jaz preveč cenim to vse, kar mi naredi, zlata mi je ona, res. (I8)
 - Kot eno veliko pomoč, dosti vredno. (I9)
 - ...vse mi naredi, kar jo prosim, to je meni največ, ker jaz nimam nikogar...(I10)
 - Njena pomoč nam zelo olajša življenje, jaz sem odvisna od nje. ...ona me v teh pol ure vse porihata, je izkušena...eh, jaz več brez nje ne bi mogla...dosti naredijo zame. (I11)
- Spoštljiv odnos
 - In ona me spoštuje in posluša. (I1)
 - ne toliko prijateljski, bolj osebni, spoštljiv... (I3)
 - In pa spoštovanje, to mi je važno, ima en spoštljiv odnos do mene. (I4)
- Razumevajoč odnos
 - ...midve se dobro razumeva... (I2)
 - ...jaz sem jo takoj začutila, da se bova razumeli... Res, midve se super razumeva. (I3)
 - Dosti mi pomeni da imam dober odnos, da se razumemo, to je važno, saj prihajajo. ... (I4)
 - ...se fajn razumeva...(I5)
 - V redu, dobro se razumeva...(I6)
 - Mi se fajn razumeva. (I7)
 - ...zelo jo imam rada, zelo se razumeva. (I8)
 - Zelo v redu se razumeva, saj je ona moja sorodnica, smo si dobri, midva sva si domača...(I9)
 - Ja, vse lepo, lepo se razumeva...(I10)
 - Midve se zelo razumeva, to pa res, ji vse odkrito povem, smo si že tako domači...(I11)
- Zaupljiv odnos
 - Moji O. jaz lahko zaupam popolnoma vse. (I1)
 - Midve imava en korekten, spoštljiv, odkrit odnos... jaz ji lahko zaupam, ji povem tudi osebne stvari...(I3)
 - Imamo tudi en zaupljiv odnos, jaz sem zaupljiva v njih...(I4)
 - Pa lahko ji zaupam, to mi je važno. (I10)
- Hvaležnost
 - ...in še danes mi in sem hvaležna, jaz to res cenim. (I1)
 - Jaz sem jim hvaležna, za vse kar delajo z mano, ker dosti naredijo zame. (I11)
- Druženje, socialni stik
 - Pa tudi zaradi družbe sem rada da pride, se malo pogovoriva, ta socialna stik. (I1)
 - ... midve se pogovarjave čisto po domače...če mi pa kaj ne paše pa ji tudi povem in mi ne zameri...(I4)
 - Fajn je, da nekdo pride k nama, da imava družbo... se vse sorte pogovorimo...(I5)
 - V redu, dobro se razumeva, z J. se dosti pogovarjave, fajna družba so te ženske. (I6)
 - ...jih čakam vsak dan, se kaj pogovorimo. (I7)
 - Midve se vedno dosti pogovarjave, ona mi je preveč fajn družba ko mi pride.(I8)
 - ... midva se vse sorte pogovarjave, ona je zgovorna, mi ni dolgčas ko pride. (I9)
 - Lepo se pogovarjave...(I10)
- Odkritost
 - Midve imava odkrit odnos, ne toliko prijateljski, bolj osebni, spoštljiv, ... (I3)
 - ...zelo dobro se razumeva, če mi pa kaj ne paše pa ji tudi povem ker jaz sem za odkrite odnose in mi ne zameri, še nobena mi ni, so še rade...(I4)
 - Midve se zelo razumeva, to pa res, ji vse odkrito povem...(I11)

- Oskrbovalka kot član, del družine
 - Ona je kot član naše družine, jaz sem nanjo navezana. (I1)
 - ...doživljam enako kot z družinskim članom, se mi že zdi kot del moje družine ali sorodnica.. (I4)
 - Zelo v redu se razumeva, saj je ona moja sorodnica... (I9)
 - ...jaz več nikogar od mojih nimam in mi je ona kot famlija, jaz jo man za svojo....(I10)
 - Ona je že skoraj kot član naše družine. (I11)
- Navezanost
 - Ona je kot član naše družine, jaz sem nanjo navezana. (I1)
 - ...že komaj čakam vsak dan da pride, sem že navajena tako..ko je en čas ni, jo že pogrešave. (I5)
 - ...zdaj sem že zelo navajen, navezan na njih, jih čakam vsak dan, se kaj pogovorimo. (I7)
 - ...komaj čakam vedno da pride, jaz več ne bi mogla brez nje. Ko je en čas ni, jo že pogrešam zelo. (I8)
 - Zdaj sem že tako navajen na njo, navezan, midva se vse sorte pogovarjava...(I9)
 - Jaz sem se že tako navezala na njo, da vam to ne morem povedat..(I10)
 - ...eh, jaz več brez nje ne bi mogla, navežeš se..(I11)
- Ljubezen, ljubezniv odnos
 - Veste, k meni rade pridejo, se rade pogovarjajo z mano, jaz jo vprašam kako je njena družina..(I1)
 - ...jo imam zelo rada. (I2)
 - Pa tudi oskrbovalka J. je strašno v redu, jaz jo imam tako rada...(I5)
 - Zelo jo imam rada... zelo jo imam rada, zelo se razumeve. (I8)
 - ... jaz imam rada njo, dobra je...(I10)
- Medsebojno ujemanje, na isti valovni
 - Joj, midve sva se ujeli, jaz sem jo takoj začutila, da se bova razumeli, to je meni važno, sva na isti valovni dolžini, to. (I3)
- Domačnost, domač odnos
 - In jaz sem si tako domača z njo, že od začetka, kot da bi se že ne vem kako dolgo poznale. ...Skratka, zelo domač odnos, midve se pogovarjave čisto po domače. (I4)
 - ...smo si dobri, midva sva si domača zelo, tako da ni problem, se vse zmeniva...(I9)
 - ...ji vse odkrito povem, smo si že tako domači, tako da si vse povemo...(I11)

Ste na začetku vašega odnosa s socialno oskrbovalko doživljali kakšno stisko (zadrego, sram) in/ali doživljate podobne občutke še sedaj?

- Na začetku neprijetni občutki - občutki zadrege, sramu /sedaj brez teh občutkov
 - Na začetku mi je bilo nerodno, a potem sem se hitro navadila na to in mi je bilo čisto normalno. Malo ti je nerodno na začetku, da te golo vidijo....kaj me bo sram, človek je tudi ta, ki z mano dela...(I1)
 - Na začetku mi je bilo nerodno...malo te je sram....Potem sem se pa navadila, je bilo že v redu. (I2)
 - Tako vam povem, en čas ti je nerodno... to je bila velika sprememba za mene...ni mi bilo glih vseeno. No potem sem se pa sčasoma tako navadila na njo, da mi zdaj že manjka in jo komaj čakam da pride. (I8)
 - Na začetku imaš zadrego, potem se pa hitro navadiš in ne misliš več na sram, sprijazniš se, saj veš da si odvisen od pomoči drugih.. Zdaj mi je pa to že čisto normalno, komaj čakam da pride. (I11)
- Neprijetni občutki in stiska pri eni oskrbovalki/ pri sedanjji oskrbovalki brez teh občutkov (že od začetka)
 - Pri tisti eni, ki mi je prej hodila mi je bilo grozno...tak en neprijeten občutek sem imela, ona mi je dajala tak občutek...pri tej, ki mi zdaj hodi, je pa to čisto drugače, niti na začetku ni bilo nič takega, midve sva se takoj začutili, ona je taka fajn, da se res lahko dobro počutiš v njeni bližini...(I3)
- Brez občutkov stiske na začetku / sedaj tudi brez teh občutkov
 - Ne, ne, nisem.jaz sem že takoj na začetku z njimi vzpostavila dober odnos, sem se spustila v pogovor z njimi in že po nekaj obiskih smo si bile zelo domače. (I4)
 - Ne. (I5)
 - Eh, ne. Kje pa...(I6)
 - Ne, ne. (I7)
 - Ne, ker jo poznam že od prej, smo v sorodu, in midva se lepo razumeva. (I9)
 - Ne. (I10)

Vas moti menjava oskrbovalk? Zakaj vas moti ? (Kako občutite, kadar vam pomoč ne nudi vaša stalna socialna oskrbovalka?)

- Moteča menjava
 - Mene moti, če se menjavajo. (I1)

- Zdaj so mi nekajkrat različne hodile, to mi ni všeč. (I2)
- Ja, zelo me moti menjava, joj, to je pereče! Če moja oskrbovalka M. ne more, jaz odklonim, ne želim pomoči, nočem! Seveda če je to za kratek čas...(I3)
- ... me je to zelo motilo, zato sem šefico V. prosila izrecno za oskrbovalko O., če bi mi lahko samo ona hodila, no, bi bila stalna oskrbovalka...(I4)
- Ja, pa ja ! Pa to glih ni v redu ! (I6)
- Jah, kako naj povem...to mi ni tak fajn, ker jaz sem navajena na mojo...(I8)

➤ Menjava je moteča oz. pereča zaradi:

▪ Kvaliteta socialne oskrbe, učinkovitost storitve

- ...da bi mi skoz ena hodila, tako bi največ postorila. Ker zdaj ena nekaj dela, potem drugič pride spet druga oskrbovalka in ta ne ve, kaj je prva delala, saj razumete, to je problem. Če pa le ena hodi, si pa sama razpored napravi...Če pa se mi menjavajo, se vse dela tako bolj na brzino, bolj površno...(I1)
- Ona že vse zna, kje kaj imam, ji gre delo hitro od rok, ji ne rabim nič razlagati o tem, ona je v tej hiši že kak doma. (I2)
- ..tudi kar se tiče dela, ona druga se pol ne znajde tu...pa ji rabim razlagat, to je moteče, pol se pa delo ne opravi tako hitro, v takem času kot...pri moji je to vse utečeno že, ona druga se pa lovi, časovno, veš, ni utečeno. (I3)
- ...če ti samo ena hodi, in to tudi vpliva na samo delo, bolj kvalitetno opravljeno... je že prednost zame velika, če ti imaš eno stalno...se lažje vse zмениš, od enega obiska do drugega, kaj je za napraviti, zrihtati. (I4)
- in pa ta druga, ki pride v hišo, se potem ne znajde preveč, moja J. pa že vse zna kje kaj imam, kaj sve zmenjeni da je treba narediti, ona točno zna kako kaj z mano delati. (I8)

▪ Stalna oskrbovalka ne potrebuje njihove razlage, se dobro znajde v hiši

- Ona že vse zna, kje kaj imam, ji gre delo hitro od rok, ji ne rabim nič razlagati o tem, ona je v tej hiši že kak doma. (I2)
- ..tudi kar se tiče dela, ona druga se pol ne znajde tu pri meni.. kje kaj imam jaz, pa ji rabim razlagat to pa ono, to je moteče... (I3)
- ...ima že izkušnjo kako pa kaj delati z mano, ker vsak ima nekaj po svoje...Pa se lažje vse zмениš, od enega obiska do drugega, kaj za napraviti, zrihtati. (I4)
- ... ta druga, ki pride v hišo, se potem ne znajde preveč, moja J. pa že vse zna kje kaj imam, kaj sve zmenjeni da je treba narediti, ona točno zna kako kaj z mano delati. (I8)

▪ Bolj oseben, zaupen odnos z eno, čustvena povezanost z eno oskrbovalko

- Veš zakaj, moj dom je moje svetišče, moja intima, in v to intimo jaz spustim ne kogarkoli, ampak tistega za katerega čutim da ima spoštljiv odnos do mene...jaz v svoj osebni prostor spuščam le določene ljudi, katerim zaupam in v tej interakciji nastane medsebojno zaupanje, potem pa to nerada spreminjam...(I3)
- ...sem najbolj navezana, navajena sem na njo...pa eno zaupanje se ustvari, bolj čustveno se povežeš, če ti samo ena hodi...(I4)

▪ Intimnost, dom je svetišče - dom je intima

- ...moj dom je moje svetišče, moja intima, in v to intimo jaz spustim ne kogarkoli, ampak tistega za katerega čutim da ima spoštljiv odnos do mene. Tu le gre za določene vrste intimna opravila. Nočem da se mi tu sprehaja en pa drugi pa tretji...jaz v svoj osebni prostor spuščam le določene ljudi, katerim zaupam in v tej interakciji nastane medsebojno zaupanje...(I3)

▪ Navezanost na stalno oskrbovalko, pogrešanje

- ...jaz jo bom zelo pogrešala, nanjo sem tako navezana. Če bi se le dalo, bi jaz najraje videla, da bi mi skoz ena hodila. (I1)
- Jaz sem najbolj na mojo navajena, ona je meni fajn. (I2)
- vse so dobre, ampak vseeno najbolj komaj čakam mojo O. da mi pride, nanjo sem najbolj navezana, navajena sem na njo...(I4)
- ..ker jaz sem navajena na mojo J. ... a jaz sem na mojo najbolj navajena...(I8)

▪ Prihod različnih oskrbovalk iz različnih občin oz. želja po eni (stalni) oskrbovalki iz lastne občine

- Pa to glih ni v redu. .. mi hodi ena iz Moravec, potem hodi še ena iz Gornjih Petrovec...in ena iz Dolenec... a če smo mi občina Moravci, kako da ne morejo to zrihtati, da bi mi skoz ena hodila iz Moravec, ta vražja njihova politika, da to ne zrihtajo, da mi ne bi hodile iz treh občin...(I6)

▪ Nemoteča menjava

- Ne, nič ne moti, glavno da pride ena. (I5)
- Ne moti me to preveč...(I7)
- Ne, mene to nič ne moti, če mi pride druga. Nič posebnega. (I9)
- Ne, eh, meni je to vseeno. Tudi če pride druga, mi je v redu, so vse pridne....(I10)

- Ne, me ne moti. Jaz sem si z vsemi dobra, vse so mi zelo fajn. (I11)

Kako vam odgovarja časovni termin izvajanja pomoči na domu?

- Odgovarja
 - Mi smo imeli vedno tako zmenjeno od 10. do 11. ure, meni tako odgovarja. (I1)
 - Mi odgovarja, tu ni nobenih problemov. (I3)
 - Odgovarja mi. Tako kot smo zmenjeni, trikrat na dan mi pridejo. (I4)
 - Včasih bolj, včasih manj, kak ji gre ven, tak pride. Nama odgovarja da pride dopoldne. (I5)
 - V redu je. (I7)
 - To je vse v redu, dobro. (I8)
 - To je vse redu, ni problemov. (I9)
 - Odgovarja mi. (I11)
- Ne odgovarja (vedno)
 - To je pa različno. Kakor kdaj. Danes mi je glih zelo pozno prišla, sem jo mogla dolgo čakat. Ob šestih zjutraj sem se že zbudila in si radio prižgala in sem že komaj čakala, da pride... (I2)
 - Pa, včasih ne, to je glih težava, da mi različno nosijo...tam malo pred poldnevom je najboljše, če pridejo, saj mi potem ni treba segrevati hrane... (I6)
 - Pa kakor kdaj, včasih bolj, včasih jih pa moram dolgo čakati... (I10)

Imate vpliv na izvajanje pomoči na domu oz. lahko soodločate o času prihoda socialne oskrbovalke?

- Je vpliv
 - Ja, imam. (I3)
 - Mi smo se to že na začetku vse zmenili in vse poteka v tem časovnem okviru, one se tega držijo. (I4)
 - Ja, ja, to se mi vse zmenimo. (I8)
 - Ja, ja. (I9)
 - Ja, ja, to je v redu vse, se drži tega, kot imamo zmenjeno. (I11)
- Ni vpliva (njihov raspored - njihove zadeve)
 -včasih ne morejo priti in me potem gospa V. vpraša, če se bom lahko sama premantrala skozi, in jaz ji rečem, da nekak že bom. Veste, tu jaz kaj dosti ne morem vplivati. (I1)
 - Saj one pridejo, kak jim ven gre, kak pač lahko. To vse oni znajo, jaz pri tem nimam nič. (I2)
 - Ne, midve tu nimave nič, one si to same raspored naredijo, ker ima dosti strank. (I5)
 - Saj vam pravim, da ne glih, tu mi ne moremo kaj...kak jim ven gre. Veste, zdaj mi nosijo iz Šalovec iz gostilne Pri Rudiju, prej so mi pa od Šiftarja iz Moravec nosile... (I6)
 - Ne, to jaz njim nič ne rihtam, jaz se ne mešam v to, to so njihovi posli. (I7)
 - Ne, ne, to jim jaz nič ne rihtam. To si one same razporedijo, kako k komu pridejo. (I10)

Kako ste zadovoljni z opravljenim delom svoje (stalne) oskrbovalke?

- Zadovoljstvo
 - Zelo sem zadovoljna. (I1)
 - Sem zadovoljna, zelo, kaj ne bi bila. (I2)
 - To pa ja, zelo, zato sem pa glih njo hotela imet. (I3)
 - Zelo sem zadovoljna. (I4)
 - Zelo. (I5)
 - Sem zadovoljen. (I6)
 - Sem zadovoljen. (I7)
 - Zelo sem zadovoljna, preveč ! (I8)
 - Zelo sem zadovoljen. (I9)
 - Zelo sem zadovoljna, kako ne bi bila. (I10)
 - Zelo sem zadovoljna. (I11)

Kaj najbolj cenite pri njej in ali vas kaj moti?

- Srčna kultura
 - Veste, kaj jaz cenim, srčno kulturo, da ima. (I1)
- Dobrosrčnost
 -dobrega srca je...(I7)
 - Lahko povem vse samo dobro o njej...preveč je dobrega srca...(I8)
 - Preveč je prijazna in dobrega srca...(I10)

- Spoštljivost, spoštljiv odnos
 - Ona izkaže eno spoštljivost do mene. (I1)
 - Najbolj pa cenim, da ima eno spoštovanje, spoštljiv odnos do mene...(I3)
 - ...spoštljiva.. mi imamo zelo korekten, spoštljiv odnos. (I4)
 - In ona mene tudi spoštuje, jaz ji lahko vse povem in zaupam...(I8)
- Poštenost
 - Poštena ženska. (I5)
 - Poštene ženske, res...(I6)
 - In poštena, jaz ji lahko vse zaupam, to pa res. (I8)
 - ...poštena, potrpežljiva...(I11)
- Potrpežljivost
 - Ima potrpljenje rihtati take starce...(I2)
 - In potrpežljiva...ker s takimi bolniki ni enostavno delati, moraš biti za to...(I4)
 - ...dobro dela svoj posel, se potrudi za mene, no, ima potrpljenje pri tem...(I9)
 - ...potrpežljiva, izkušena, ...(I11)
- Komunikativnost
 - Vedno se tak fajn pogovarja z mano. (I2)
 - Ona se tako lepo pogovarja z nama...mi si vse sorte povemo, se pohecamo, pa kaj novega ...(I5)
 - So prijazne, rade govorijo z mano, so zgovorne, se znajo fajn pogovarjati. (I6)
 - Rada se pogovarja z mano...(I7)
 - ...ona je zgovorna, rada govori, to je fajn, jaz pa tudi rada govorim...(I8)
 - Rada se pogovarja z mano. (I9)
 -pa tako se zna lepo pogovarjati z mano. (I10)
- Delovnost, njeno delo, njeno pomoč
 - Veste, jaz sem tako hvaležna, tako cenim to pomoč, vse kar mi naredijo. (I1)
 - Rada dela, zelo delavna....(I2)
 - Pa natančna, hitra, delavna. (I3)
 - Delavna...najbolj cenim to, kar mi naredijo, delajo z mano, ta kompletna oskrba, nega. (I4)
 - ... delavna zelo... Pa vse nama naredi, to je nama najbolj važno. (I5)
 - ...jaz jo imam rada ker mi zelo pomaga, pa vse mi naredi, to je meni največ. (I8)
 - Pa to vse, kar mi naredi. Je zelo delavna, vrla, vse mi pomaga. (I9)
 - Delavna....(I11)
- Natančnost
 - Pa natančna, hitra...(I3)
- Iskrenost, odkritost
 - Pa taka iskrena preprosta dušica....vem, da ne bo drugim prenašala o tem , kar se pri meni dogaja, ali pa govorila karkoli za mojim hrbtom...(I3)
 - ...odkrita takšna, ki nima nikoli nič za hrbtom. (I10)
 - ...odkrita, poštena...(I11)
- Preprosta dušica
 - Pa taka iskrena preprosta dušica je...(I3)
- Izkušena, strokovna podkovanost
 - Ona je tudi medicinska sestra, izučena, to mi odgovarja, ima veliko izkušenj. (I1)
 - ...izkušena. (I3)
 - Je strokovno podkovana, zna s takšnimi kot sem jaz delati...(I4)
 -dosti zna narediti, ima dosti izkušenj že. (I8)
 - Pa spretna, zna delati s takšnimi strankami, ima dosti izkušenj. (I9)
 - Ona tako hitro vse naredi, ima že prakso v tem, je zelo izkušena. (I10)
 -izkušena, ima že prakso s takimi kot sem jaz...(I11)
- Zaupanje, zaupljivost
 - In njej lahko vse povem, vse ji zaupam...(I1)
 -in da ji jaz lahko zaupam, to ja, da vem, da ne bo drugim prenašala o tem ...(I3)

- Lahko ji zaupam, tudi to je pomembno. (I4)
- ...jaz ji lahko vse zaupam, to pa res. (I8)
- Občutek za sočloveka
 - In njej lahko vse povem, vse ji zaupam, ona ima en občutek do sočloveka. (I1)
 - ...ima en občutek do sočloveka. (I3)
- Pridnost
 - Je pridna in prijazna. (I2)
 - Ona je taka pridna. (I3)
 - ...pridna, delovna. (I4)
 - Da je pridna, delavna zelo, prijazna. (I5)
 - ... pridne...(I6)
 - Pridna je, prijazna...(I7)
 - Je zelo pridna, vrla, vse mi pomaga. (I9)
- Iznajdljivost
 - Ona je res iznajdljiva, se znajde v vsaki situaciji...(I8)
 - Karkoli ji povem za narediti, ona se znajde in to hitro uredi...(I10)
- Hitrost pri delu
 - Pa natančna, hitra, delovna. (I3)
 - Ona je hitra in dobro napravi. (I4)
 - Ona tako hitro vse naredi...to hitro uredi, hitra je pa res zelo, to ji roke kar same letijo. (I10)
- Prijaznost
 - Je pridna in prijazna. Važno mi je, da so prijazne... (I2)
 - So prijazne, rade govorijo z mano...(I6)
 - Pridna je, prijazna...(I7)
 - In zelo je prijazna....Preveč je prijazna....(I10)
- Nasmejanost
 - Važno mi je, da so prijazne, nasmejane so vedno...(I2)
 - ...pa vedno nasmejane...(I5)
 - ...so nasmejane vedno, nimaš kaj. (I6)

Se vam zdi, da oskrbovalka dobro razume vašo situacijo in težave, s katerimi se spoprijemate v življenju?

- Je razumevanje
 - O seveda. Moji O. se jaz lahko vse potožim, ji vse povem...ona mene razume, jaz se ji zaupam. (I1)
 - Ja, ja. (I2)
 - Ja, ja, saj ona je taka, senzibilna...(I3)
 - Ja, zelo. (I4)
 - Ja, ja. (I5)
 - Pa ja... (I6)
 - Ja. (I8)
 - Ja , ja, seveda. (I9)
 - Ja, ja. (I10)
 - Ja, pa seveda. (I11)
- Ni razumevanja
 - Ah, one to težko razumejo, so še tako mlade, one ne vedo, kako je to v mojih letih, to moraš sam dati skoz v življenju.. (I7)

Imate zaupanje vanjo?

- Prisotnost zaupanja
 - Zelo, to pa ja. Jaz njej zaupam popolnoma vse, to je tak poštena oseba. Mi gre tudi na banko... (I1)
 - Ja, ja. (I2)
 - Ja, ja. (I3)
 - Ja, to pa ja. In jaz vem, da to, kar se dogaja tu, med temi stenami, kar si poveve ali delave, da to ne bo šlo dalje, ne bo razlagala drugim. (I4)
 - Ja, saj mi se že zelo dolgo poznamo, in se razumemo. (I5)

- Ja. (I6)
- Ja. (I7)
- Ja, ja, se dobro poznavo. (I8)
- Ja, saj se poznamo. (I9)
- Ja, ja. (I10)
- Ja, ja. (I11)

Se je vaš odnos s kakšno oskrbovalko že kdaj zaradi česa skrhal?

- Skrhan odnos – prebrisanost, predrznost, goljufanje in laži oskrbovalke
 - No, jaz bi imela proti eni drugi oskrbovalki...Sem tudi njej osebno povedala. Mi je prišla pozimi v snegu tu s škornji noter, sem ji rekla, da si naj gor potegne one vrečke ali pa obuje copate, a mi je zabrusila, da ima čiste čevlje...takšne nesramnosti pa še ne.. In še to, pri urah sem opazila, da si je več ur pisala. Tu me je okoli prinašala. Zelo prebrisana...pri njej je skoz bilo nekaj.ona pa si je po dva dni za to opravilo pisala.... Ona se je meni zlagala. Vse smo ugotovili!A ona je raje mojo dobroto izkoristila. (I1)
- Skrhan odnos – neprimeren, nespoštljiv odnos prejšnje oskrbovalke, nezaupanje v odnosu, slaba kvaliteta njene oskrbe
 - Ja, s tisto prejšnjo. Tista je bila ful predrzna, nesramna, veš...moj pes jo je motil... je rekla, da ona ne more prav delat in je moj partner moral iti ven s psom... in to v zimskem času, ko je mrzlo..skoz je bilo nekaj, pa govorila je od mene okoli...to so le neke zaupne stvari, zaupne narave...Pa vedno je bila taka osorna, ni imela pravi način, ti moraš pokazat do uporabnika en spoštljiv odnos, ne pa da imaš dominantno vlogo...vem samo, da mi nič ni bilo prav pri njej..tudi samo delo ni bilo, tako kot je treba, samo je gledala, da čim prej odide. (I3)
- Ni skrhanega odnosa
 - Ne (I2)
 - Ne. (I4)
 - Ne, to pa ne. (I5)
 - Ne (I6)
 - Ne. (I7)
 - Ne, to pa ne. (I8)
 - Ne! (I9)
 - To ne, in jaz nisem tista, ki bi o komu grdo govorila ali tožarila. (I10)
 - Ne, to pa res ne, nikoli. (I11)

Kako ocenjujete vaše sodelovanje z vodjo pomoči na domu?

- Dobro sodelovanje, zadovoljstvo
 - Midve se dobro razumeve, samo dobro vam lahko povem o njej.(I1)
 - Tak kot mora biti. (I2)
 - Zelo dobro, midve sva z gospo V. na vezi. (I3)
 - Zelo dobro. Ona me pokliče, jaz imam njeno številko, lahko pokličem, če kaj rabim. Imamo zelo korekten odnos. (I4)
 - Dobro je. Lahko bi naju edino večkrat kaj prišla pogledat sem...a verjetno bolj tam po mestu hodijo, mi smo preveč oddaljeni od Sobote. (I5)
 - Pa v redu je, zelo v redu sodelujemo, to je vse super... a lahko bi dali več na našo besedo. (I6)
 - Vodja pomoči me obišče večkrat, zelo prijazna ženska. Sem zadovoljen z njo, pa z vsem. (I7)
 - Ja, ja dobro se razumeve, dobra ženska je ona, dobro vodi te stvari. Me je tudi v bolnico prišla pogledat, ko sem bila. (I8)
 - Vse v redu. Zelo sem zadovoljen z njo. Ona je že bila tu. (I9)
 - Dobro je, strašno fajna gospa, prijazna, poštena. (I10)
 - Dobro, takšno kot mora biti. (I11)

Se vam zdi, da upoštevajo vaše mnenje, želje?

- Upoštevanje mnenj
 - O ja, to pa ja. Jaz njihove želje upoštevam, ona pa tudi moje upošteva. Dobro se razumemo. Jaz sem zelo zadovoljna. (I1)
 - Ja, to pa ja ! (I3)
 - Ja, ja. (I4)
 - Ja, ja. (I8)
 - Ja, ja. (I9)
 - Ja, ja. (I11)
- Strah pred neupoštevanjem mnenja
 - Veste kaj, saj jaz si nič ne upam reči, če mi kaj ne paše, se bojim. Pa verjetno me itak ne bi poslušali, kaj bodo pa

- mene staro žensko poslušali. (I2)
- Jaz vam tak povem, jaz se v njihovo delo ne vmešavam. Oni že vedo kak mora biti, saj kdo bo pa mene staro kaj poslušal. (I10)
- Neupoštevanje mnenj (prisotna želja po večjem upoštevanju)
 - Eh, pa midve jim nič ne govorive, saj jih tudi ni sem, da bi kaj povedale..oni to imajo vse svoj sistem, po svojih »regulah«. (I5)
 - To je bolj tak tak...to, kar si mi mislimo, to njim ni glavno, oni to po svoje rihtajo, te stvari. Veste, edino to me moti, da ne hodi ena iz Moravec...pa kaj smo mi tukaj drugorazredni v moravski občini, da nam iz Šalovec vozijo hrano, da nam ne morejo iz Moravec voziti, kot smo pogodbo naredili... Zakaj je to tako, ne vem, saj sem že J. povedal o tem. (I6)
 - Eh, saj jim nič ne govorim...pa kaj bodo pa oni z mano, jaz sem prestar, eh, kdo bo mene kaj spraševal..(I7)
 - Jaz vam tak povem, jaz se v njihovo delo ne vmešavam. Oni že vedo kak mora biti, saj kdo bo pa mene staro kaj poslušal. (I10)

Vas obveščajo o morebitnih spremembah?

- Je obveščanje
 - Ja. (I3)
 - Ja. (I4)
 - Ja, če je kaj pomembnega. (I6)
 - Ja. (I7)
 - Ja, ja. (I8)
 - Ja, ja. (I9)
 - Ja, ja. Je bila gospa vodja tu, nam prišla povedat, da se bo pomoč s centra na Dom starejših prenesla in da ne bo za nas nobenih sprememb. To se mi zdi lepo, da izvemo iz prve roke take stvari. (I11)
- Ni obveščanja
 - Ne vem vnaprej, če mi pride druga oskrbovalka. No, včasih mi gospa V. javi vnaprej....(I1)
 - Ne, ne. To če mi pride druga oskrbovalka, to jaz nič prej ne vem. (I2)
 - Eh, pa mi smo tukaj preveč daleč v stran, preveč oddaljeni...to oni tam v centru, v mestu vse bolj znajo, so bolj na tekočem, kot mi tukaj... (I5)
 - Pa mi smo tukaj bolj daleč od mesta, v teh zakotnih krajih, do nas kaj dosti ne pride. (I10)

Se vam zdi plačilo storitve pomoči na domu drago?

- Ni drago, ustrezna, sprejemljiva cena
 - Eh, s tem se naši nič ne obremenjujejo, saj znajo da tak mora biti, da mi nekdo mora pomagati, iz postelje...zdaj pa pač koliko stane, stane, saj ni tako drago....dom je pa še bolj drag. (I2)
 - Ne, ker sem itak oproščena jaz, ne plačam nič. Hvala bogu. (I3)
 - Jaz sem zadovoljna s ceno. Cena je takšna kot je, ni mi previsoka, ker vem da moram plačati...brez te pomoči ne bi mogla...cena kakšna je, jo sprejemam in hvala bogu si lahko plačam. (I4)
 - Ne, jaz to nič ne plačam, sem oproščena tega ker sem 100- odstotni invalid. (I5)
 - Eh, pa ni dosti, ne zdi se mi dosti. (I6)
 - Ne, ni mi drago, saj mi občina večji del plača, jaz plačam samo 1 evro uro te pomoči. (I8)
 - Cena se mi zdi primerna, ni mi drago. Ne zdi se mi dosti, za to vse kar mi ona naredi. (I9)
 - Pa meni ni tako drago. (I11)
- Je drago
 - Veste kako je, jaz vam odkrito povem, jaz ne izkoriščam, samo to ni lahko, zame je to kar strošek. ... če bi bila pa cena nižja, bi si privoščila več pomoči, več ur, kajti jaz sem odvisna od njih. (I1)
 - Pa meni je kar drago, ker jaz tako malo dobim. (I7)
 - Ni poceni, ni poceni, ker so naše penzije majhne, pa vse moraš plačati. Če pa bi jaz želela, da bi mi one več hodile, da bi imela več ur, bi me to še več stalo. Težko bi si jaz več tega privoščila...če bi pa bilo to ceneje, bi pa lahko imela več ur in bi mi one vse sorte naredile...(I10)

SKLOP 4: KAKO BI POMOČ NA DOMU LAHKO ŠE BOLJ USTREZALA NJIHOVIM POTREBAM PO POMOČI?

Kaj menite, kakšne so prednosti in kakšne slabosti pomoči na domu, ki jo prejimate?

Prednosti

- Življenje, bivanje v lastnem domu
 - Prednosti je ogromno, da si lahko doma, na svojem domu in vodiš podobno življenje kot prej, ob tem da ti one

- pomagajo pri tistem, kar res sam ne moreš. (I1)
- ...da mi pridejo one sem domov, da sem lahko doma ostala, tu sem najraje (I2)
- same pozitivne prednosti, lahko ostaneš doma, na svojem domu, ker ti pridejo domov...lahko jaz s pomočjo oskrbovalke....dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja, ohranim neko svojo zasebnost...to je največ vredno. (I3)
- Največja prednost je, da lahko človek ostane doma, na svojem domu, v krogu domačih...(I4)
- ...da si lahko doma, to enim paše, tistim ki nočejo iti v dom. (I7)
- Najbolj dobro je pa to, da sem jaz lahko doma in mi one pridejo domov. (I8)
- Največ vredno je, da sem jaz lahko tukaj doma in mi tu pomagajo. (I9)
- ...pa da sem lahko doma, ... jaz sem najrajši tu doma, tu mi je lepo...(I10)
- Pa dobro je, da sem lahko doma in mi ona tu pomaga. (I11)
- Ohranitev načina življenja
 - ... da si lahko doma, na svojem domu in vodiš podobno življenje kot prej, ob tem da ti one pomagajo pri tistem, kar res sam ne moreš. (I1)
 - ...s pomočjo oskrbovalke....dalje sama tu živim, kljub temu da sem na vozičku, in ohranim samostojnost, vodim svoj način življenja, ohranim neko svojo zasebnost... (I3)
 - Ker tako lahko potem vodiš svoje življenje na podoben način kot prej, kot si ga vedno poznal, tu si navajen na vse, mi pridejo moji sem kadarkoli, če pa moraš v popolnoma novo okolje, je pa to druga pesem...(I4)
 - ... jaz sem najrajši tu doma, tu mi je lepo.... jaz si vse po svoje ravnam, živim kako jaz hočem, si naredim kako mi paše...(I10)
- Ohranitev zasebnosti, intimnosti življenja
 - ...vodim svoj način življenja, ohranim neko svojo zasebnost, intimnost... (I3)
 - Tu doma pa le imaš eno svoje privatno življenje, eno zasebnost, nihče se ti ne vtika, eno svobodo, delaš po svoje kar želiš, tu ni primerjave z domom. (I4)
- Občutek svobode, miru
 - Tu doma pa le imaš eno svoje zasebno življenje...nihče se ti ne vtika, eno svobodo, delaš po svoje kar želiš, tu ni primerjave z domom. (I4)
 - ...jaz sem najrajši tu doma, tu mi je lepo, tu mi nihče ne komandira, jaz si vse po svoje ravnam, živim kako jaz hočem, si naredim kako mi paše, imam svoj mir...(I10)
- Ni treba v dom za stare, nadomesti institucionalno varstvo
 - ...na svojem domu in ti ni treba iti še v dom, vodiš podobno življenje kot prej, ob tem da ti one pomagajo... star človek gre težko s svojega doma, težko je zapustiti to domače okolje. (I1)
 - Jaz samo tu čakam na postelji njih...boljše da sem tukaj kot pa v domu ali bolnici, tam je strašno, jaz nimam rada tega, jaz sem najraje doma. (I2)
 - ...lahko ostaneš doma, na svojem domu, ker ti pridejo domov, to je največ, da ti ni treba iti v kakšen zavod ali institucijo. (I3)
 - ...lahko človek ostane doma, na svojem domu....da ti ni treba iti v dom. (I4)
 - ...da sem jaz lahko doma in mi one pridejo domov. Mi tu pomagajo vse, drugače bi pa morala v dom ali kaj bi...(I8)
 - ...samo da mi ni treba biti v domu, jaz sem najrajši tu doma, tu mi je lepo...(I10)
- Lažje vzdrževanje in ohranitev stikov s sorodniki, sosedi
 - ...če ostaneš doma, lahko svoje, familio pa sosede, vsak dan vidiš, v dom ti nihče ne bo hodil vsaki dan...(I2)
 - ...glede druženja...imaš obiske lahko, prijatelje tu, če pa več nisi doma, se pa to vse spremeni...(I3)
 - ...tu si navajen na vse, mi pridejo moji lahko sem kadarkoli...(I4)
- Pomoč zelo prilagojena potrebam posameznika, dejanski odgovor na individualne potrebe posameznika
 - ...kvalitetna storitev, učinkovita, se popolnoma prilagodi posamezniku, njegovim težavam oziroma potrebam....vse se da z oskrbovalko zmeniti, se ti prilagodijo, za vse poskrbijo, res gre za kompletno oskrbo. (I3)
 - Zelo velika prednost je tudi to, da se one posvetijo samo tebi, tvojim potrebam in se vse da z njimi zmeniti, nič ti ne manjka. (I4)
 - ...vse preveč dobro, nama so oskrbovalke zelo dobre, vse kar jo prosiš, ti vse zrihta, to pa res. (I5)
 - J. mi res vse pomaga, kar potrebujem. (I8)
 - Zelo dobra pomoč, to kar ti rabiš, ti naredijo, one se za vse tebi prilagodijo, ti grejo na roko. (I9)
 - Naredi mi pa res vse, to sem rada...(I10)
 - Vse, kar potrebuješ ti naredijo, z njimi se da vse zmeniti, ti gredo res na roko, točno za tvoje potrebe, ker vsak človek ima neke svoje stvari, potrebe in ona se temu čisto prilagodi. (I11)
- Oprostitev plačila storitve, zadovoljiva ugodna cena
 - Pa dobro, da mi ni treba nič plačati to. (I5)
 - Prednost je verjetno, da ni tako drago kot dom...(I7)

-Pa to je dobro, da jaz plačam samo 1 evro za uro, ostalo mi pa plača občina, to sem preveč rada. (I8)

Slabosti

- Visoka cena storitve, ne more si privoščiti želeni obseg ur pomoči
 - Zame osebno bi bilo pa fajn, če bi bila nižja cena, bi si več ur lahko privoščila. Jaz bi potem rekla, da je slaba stran zame, pravim zame, le cena ure. (I1)
 -če bi pa bilo to ceneje, bi pa lahko imela več ur in bi mi one vse sorte naredile, saj jaz povsod potrebujem pomoč...pa za vikende bi tudi lahko imela. (I10)
- Menjava oskrbovalk, različne oskrbovalke
 - ...ni fajn, če se ti one menjavajo...najbolj idealno bi bilo...vsak imel stalno oskrbovalko. (I1)
 - ...slabega, je edino to, da se oskrbovalke toliko menjavajo in hodijo od različnih koncev...pa mi z različnih mest vozijo hrano. (I6)
 - Pa eni se pritožujejo, kako jim ne paše, ko pride druga, da se jim baje dosti menjavajo one..(I7)
- Prinašanje obroka hrane iz različnih gostiln
 - ...kaj je pa slabega... mi z različnih mest vozijo hrano. To mi ni všeč.(I6)
- Premalo obiskov s strani vodje storitve, svežih informacij iz prve roke
 - Ne vem, kaj pa jaz vem...no, lahko bi naju edino kaj več sem prišli pogledat, obiskat, oni, ki imajo to čez tam v Soboti, da bi bile bolj na tekočem, izvedele kaj...(I5)
- Kratek čas nudenja pomoči, razpoložljivost pomoči
 - Jah, ...kaj bi bilo slabo...da so one en kratek čas tu, pridejo pa odidejo, to je malo, človek bi pa rabil večkrat kakšno pomoč..tako kot npr. v domu...tam te celi dan rihtajo...(I7)
- Premalo časa za pogovor in druženje z oskrbovalko
 - ...lahko bi mi več časa tu bile... ni nič časa za pogovor, da bi se v miru dol usedla, samo leti povsod po hiši, ker ima dosti opravil. (I10)
- Preobremenjenost oskrbovalke
 - ...lahko bi mi več časa tu bile ali pa bi mi naj dve hodile...Ker za eno oskrbovalko je to dosti preveč dela in ni nič časa za pogovor, da bi se v miru dol vsedla, samo leti povsod po hiši, ker ima dosti opravil. (I10)

Bi rabili še več pomoči in v kakšni obliki?

- Je potreba
 - ...meni bi oskrbovalke še marsikaj lahko naredile, če bi imela več ur, da se ne bi sama mantrala toliko in pa mi ne bi bilo treba na hčerko čakati. (I1)
 - ...če bi me lahko ona ven peljala z vozičkom, saj prej ko mi je ena druga hodila, me je peljala ven na zrak, a A. pa ne more, ni časa za to. (I2)
 - Pa, to ne bi bilo slabo, dodatna pomoč nama ni nikdar odveč...midve se ne bi branili kakršnekoli pomoči, vse sorte je...(I5)
 - Jah... vse sorte bi rabil, saj jaz več nič dosti ne morem, lahko bi kakšni mladi prišli... (I7)
 - Naj bi samo kdo prišel, lahko samo na obisk, malo za klepet...(I10)
- Oblika pomoči
- Gospodinjska pomoč
 - Sama bi si najbolj želela, da bi lahko imela še kakšne 3, 4 ure vsaj zraven na teden, bi rabila da bi mi zlikale, perilo ven obesile, dol pobrale...(I1)
 - ...se najde skoz kakšno delo, ki ga jaz ne morem opraviti, tu notri v kuhinji ali pa zunaj okoli hiše, pa z drvmi, pa perilo..eh, pa to pa ono. (I10)
- Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih (osebna nega, higiena)
 - Sama bi si najbolj želela, da bi lahko imela še kakšne 3, 4 ure vsaj...bi meni pomagale pri negi, umivanju, bi me ven peljale. (I1)
- Spremljanje na sprehodu, vožnja z vozičkom
 - Sama bi si najbolj želela, da bi lahko imela še kakšne 3, 4 ure vsaj... bi me ven peljale. (I1)
 - No, fajn bi mi bilo, če bi me lahko ona ven peljala z vozičkom...(I2)
- Priprava drv, urejanje okolice hiše, delo zunaj
 -vse sorte je za napraviti pri hiši pa zunaj. Z drvmi je delo, nama jih treba žagat pa zložiti..(I5)
 - Jah... vse sorte bi rabil.... pa drva zložili, zunaj je skoz kakšno delo. (I7)
 - ...se najde skoz kakšno delo, ki ga jaz ne morem opraviti, tu notri v kuhinji ali pa zunaj okoli hiše, pa z drvmi, pa

perilo..eh, pa to pa ono. (I10)

- Druženje, pogovor
 - Naj bi samo kdo prišel, lahko samo na obisk, malo za klepet...bi jim kaj svojega povedala...(I10)
- Ni potrebe
 - Jaz osebno ne, imam vse, je dovolj. (I3)
 - Eh, ne, ne rabim nič. (I4)
 - Nič. Mi vse odgovarja, tako kot je. (I6)
 - Eh, pa ni treba, mi ona, J. vse naredi. (I8)
 - Ne. (I9)
 - Ne. (I11)

Bi si želeli več medgeneracijskega povezovanja, druženja s prostovoljci, sodelovanja s skupnostjo?

- Ni želje po medgeneracijskem povezovanju
 - oprostite, da tako po domače povem, jaz težko zadržim vodo, zato sem raje doma, da to v miru uredim, veste, se zato rajši izogibam takih stvari. (I1)
 - Eh, ne, ni treba, ni mi dolgčas. Jaz grem ven in se s sosedo pogovarjam. (I2)
 - Jaz osebno ne, jaz to tako ali tako sama grem, se udeležujem dogodkov...(I3)
 - Ne, ne bi. Jaz imam zadosti svojih, ki mi pridejo. Pa veste kako je, zdaj dokler bo meni tako uhajala voda non stop in blato non stop šlo, se jaz ne morem družiti....tega pa ne potrebujem, niti si ne želim, imam čisto dovolj stikov in svojih obiskov. (I4)
 - Ne, ne. Meni je to tako vse v redu. Ne, potrebujem nič! Meni ni dolgčas. (I6)
 - Eh, ne. Ne bi prostovoljcev pa nič. (I9)
 - Eh, ne, ne rabim. (I11)
- Je želja po medgeneracijskem povezovanju
 - Ja, fajn bi bilo, a to si niti ne predstavljam, da bi to kdo prišel. Eh, kdo bi pa prišel sem, ni takšnih mladih tu....lahko bi pa samo tak prišli, se pogovarjali malo in družbo delali...(I5)
 - Ja, lahko bi nas stare mladi obiskovali, pa nam kaj pomagali, se družili... a kdo bo hodil sem zastoj, to jim treba plačat pa tukaj ni mladih, vsi so odšli...(I7)
 - Ja, ja, jaz bi bila vsakega vesela, jaz bi se z vsakim mladim pogovarjala, če bi prišli sem, mi kaj pomagali... a kje so takšni mladi, oni raje televizijo gledajo....(I8)
 - Ja pa seveda, jaz imam rada družbo, ljudi, a kdo bo šel sem, mladi nimajo časa in jih niti ni. (I10)

Se dostikrat počutite osamljeno in bi si želeli več druženja z ljudmi v vašem okolju (sosedje, prijatelji, v društvih, organizacijah..)?

- Ni osamljenosti / ni želje po več druženja
 -samo mir potrebujem. Mir, to mi zdaj največ pomeni.... sem navajena sama biti, se ne počutim osamljena...osamljena nisem, saj hčerka pride in vsak dan se sliši...(I1)
 - Ne, nisem osamljena, jaz sem že stara, mi paše mir, pa tudi sem bila zdaj nedavno na izletu...verjetno to več ne bom šla, eh...to ni več za mene. (I2)
 - Ne, nisem osamljena. Jaz se itak ful družim, imam tega dovolj...še premalo časa ostane. (I3)
 - Ne, ne počutim se osamljeno, imam včasih še preveč obiskov. (I4)
 - Meni ni dolgčas, eh, kje pa, da bi bil osamljen. Ne rabim druge družbe, saj se dosti družimo...(I6)
 - Nisem osamljen, eh... sem vesel ko pride sosed, pride vedno...nisem jaz več za druženje in hoditi okoli, saj jaz sem že itak stari pa bolan, nisem za nikamor več. (I7)
 - Ne. ...zdaj v domu kakšne dogodke za stare, saj so me povabili, so me zvali, a jaz nisem za to preveč. Jaz to ne bi hodil, sem najraje tu doma. (I9)
 - Ne, ne počutim se osamljeno...jaz sem najraje doma, ne grem rada od hiše...(I11)
- Ni osamljenosti / je želja po več druženja z drugimi
 - Nisem osamljena...sve še obe z mamo, nama nič ne manjka, no, če bi pa kdo k nama prišel iz vasi, kak naš človek domači, naju pogledat, pa tudi fajn. (I5)
- (Občasna) osamljenost / je želja po več druženja v lastnem domu
 - Včasih sem osamljena, mi je dolgčas in komaj čakam družbo, da kdo pride, saj jaz rada govorim, se pogovarjam...jaz bi bila vsakega vesela, jaz bi se z vsakim mladim pogovarjala...(I8)
 - No, večkrat se jaz počutim osamljeno, to je res in čakam če kdo pride...jaz bi si želela druženja tukaj doma, ne bi jaz nekam hodila rada, saj ne morem. (I10)

Vas je strah prihodnosti?

- Brez strahu

- Veste, jaz si sugeriram eno vero v smislu - moram prestat, moram živeti, moram vztrajati, a vedno je na koncu božja volja, samo veste, jaz si ne dovolim da bi me strah prevzel. (I1)
- Ne, jaz se nič ne bojim. Jaz bi že morala umreti, predolgo živim...že čakam konec, smrt. (I2)
- Ne, ni me strah. (I3)
- Ne, ni me strah, ker jaz nisem strahopetna, niti paničar po naravi. Kar pride, pač pride. (I4)
- Ni me strah, kaj me bo strah, smrt čakam...Jaz si smrt želim, zadosti je bilo. (I7)
- Ne, kar bo, bo. (I11)
- Ne želi misliti na to
 - Eh, jaz o tem nočem razmišljati že zdaj. (I5)
 - Eh, jaz na to niti ne mislim. (I6)
- Strah (občasno)
 - Pa veste, jaz si le želim da bi vedno lahko tu doma bila, da mi ne bi bilo treba nikamor stran iti, tega se bojim, da bi se mi zelo poslabšalo pa več ne bi mogla tu biti, imeti to pomoč od J. (I8)
 - Malo se že bojim...če bi bil bolj bolan, pa več nič ne bi mogel, da bi me mogli kam dati od tu....(I9)
 - No, tu pa tam...se bojim kako bo... No, najbolj se bojim, da bi bila še bolj bolana, ker potem bi pa težko sama tu bila, in skrbela zase....me hotel v dom spraviti, to se bojim. (I10)

Kakšne so vaše želje, predlogi glede zagotavljanja pomoči in izboljšanja kvalitete?

- Stalnost oskrbovalk (ena stalna oskrbovalka)
 - A najraje bi bila, če bi vedno samo ena hodila k meni....da bi mi samo ona hodila, cel čas. To bi meni res ogromno pomenilo, potem sem jaz rešena, saj bi bili povezani, ona bi mi vse naredila. (I1)
 - Edino to me moti, da ne hodi ena iz Moravec, da različne hodijo... (I6)
 - ...se pritožujejo, kako jim ne paše, ko pride druga, da se jim baje dosti menjavajo one..(I7)
- Stalnost prinašanja kosila (iz istih gostiln)
 - Edino to me moti, da ne hodi ena iz Moravec, da različne hodijo....da nam iz Šalovec vozijo hrano, da nam ne morejo voziti iz Moravec, kot smo pogodbo naredili...(I6)
- Nižja cena storitve, večji obseg ur
 - Tako, da jaz bi si želela, da bi bila cena njihove ure nižja, in bi si jaz potem lahko več ur te pomoči privoščila. (I1)
 - Pa tudi ceneje bi lahko bilo, da bi si vsak star človek, ki je sam doma, lahko to privoščil...penzije so preveč majhne. (I7)
 - ...če bi pa bilo to ceneje, bi pa lahko imela več ur in bi mi one vse sorte naredile, saj jaz povsod potrebujem pomoč...pa za vikende bi tudi lahko imela...Veste kaj, to bi morala občina in država za nas, takšne bolne starce bolj poskrbeti, prispevati finančno, da bi oskrbovalke hodile k vsakemu, ki je tako onemogel in rabi pomoč. Če bi to manj stalo, bi si tega lahko več privoščil, tudi tisti, ki še bolj potrebujejo...(I10)
- Preobremenjenost oskrbovalk (premalo časa za druženje), preveč uporabnikov na eno oskrbovalko / zaposliti več oskrbovalk
 - ...več časa za pogovor, ta čas primanjkuje vedno, velikokrat so one preveč obremenjene, potem se pa to pozna tudi pri naših urah, se včasih znižajo. (I1)
 - ...mogoče to, da ne bi bile one v takšni sili skoz, da bi imele več časa, se v miru usedle tu, se pogovarjale...one so preveč obremenjene, toliko teh ljudi imajo za obdelati, to za njih ni dobro... naj bi jih več zraven zaposlili, to bi bilo treba, mlade nove zraven...(I5)
 - In tista ena oskrbovalka iz Petrovec, ki je tudi že bila pri meni, kako daleč se mora voziti, vse gor po vaseh, vse do Lucove... bi jih pa lahko več zaposlili teh žensk, to bi se morala država pobrigat. (I6)
 - ...pa veliko dela imajo z enimi strankami menda...pa velik, raztepen teren ima ena negovalka za obdelati...(I7)
 -oskrbovalke so vedno v naglici, imajo dosti teh ljudi...Naj bi jih več žensk zaposlili, saj je itak velika brezposelnost.....ena oskrbovalka ima preveč strank pod sabo, to ni dobro, preveč ljudi na različnih koncih mora obdelati...(I10)
- Razdrobljen, razgiban teren oskrbovalk, velika izguba časa na poti, organizacija delovnega procesa
 - In tista ena oskrbovalka iz Petrovec, ki je tudi že bila pri meni, kako daleč se mora voziti, vse gor po vaseh, vse do Lucove, to je tak raztepen teren, to nimajo dobro zrihtano, ogromno časa izgubijo na cesti, to ni dobro organizirano, bi jaz rekel. (I6)
 - ...so one več na cesti, ko se vozijo od enega pa do drugega, in vedno v naglici...da bi jim bilo lažje, pri tem delu...ne pa skoz samo brzina, pa veliko dela imajo z enimi strankami menda...pa velik, raztepen teren ima ena negovalka za obdelat, to bi jim tem ženskam morali boljše zorganizirati. (I7)
 - ...oskrbovalke so vedno v naglici, imajo dosti teh ljudi in tu po Goričkem je takšen teren da veliko časa izgubijo ko se vozijo od enega do drugega.....preveč ljudi na različnih koncih mora obdelati, to bi ena morala imeti par sosednjih vasi, zdaj pa uboge one toliko zavozijo v avtu, in vedno samo hitijo. (I10)

- Problem glede znižanja ur
 - ... so one preveč obremenjene, potem se pa to pozna tudi pri naših urah, se včasih znižajo (I1).
- Osebni paket storitev, popolno prilagajanje individualnim potrebam posameznika
 - ...poudarek na individualnih potrebah, pa da se vse individualno prilagodi točno posamezniku...tu jaz vidim kvaliteto. ...specifičen pogovor z uporabnikom o tem, kaj dejansko potrebuje, to je bistvo, da se sestavi res specifičen osebni paket, storitve ki v resnici odgovarjajo potrebam nekoga. (I3)
- Preverjanje zadovoljstva pri uporabnikih
 - ...bilo bi prav, pri teh storitvah, da oni malo preverijo vsake toliko zadovoljstvo, da vodja na primer, malo »potipa« uporabnike...vpraša kako je, ste zadovoljni s tem pa onim, je kaj narobe, povejte mi...s tem poskrbiš za kvaliteto, en nivo storitev. (I3)
- Povezava z centri in domovi za stare, z mrežo strokovnih služb
 - Pa da bi se ta pomoč tudi povezovala s centri za starejše, pa z drugimi strokovnimi službami, ki morajo med sabo sodelovati kot ena mreža. (I3)
- Sodelovanje s svojci, krepitev in podpora socialnih mrež, krepitev socialnih stikov
 - Pa tudi sodelovanje s svojci, evo, to je tudi važno, saj so socialne mreže zelo pomembne.. kjer je malo socialnih stikov, tam je treba to ohranjati ali vzpostaviti na novo, predvsem pa opaziti to...(I3)
- Nočitev oskrbovalke oz. pomoč in varovanje uporabnika preko noči
 - Ali pa da bi pomoč vključevala še npr. nočitev oskrbovalke, eno varovanje ali pomoč ponoči, potem bi bilo pa res čisto vse. (I3)
- Brez predlogov
 - Ne, ne, nič. (I2)
 - Ne, nimam nič, jaz sem z vsem zelo zadovoljna. (I4)
 - Pa ne vem, kaj naj povem..meni je vse dobro, super. (I8)
 - Nič. Želel bi da je vse, tako kot je. Je zelo dobro. (I9)
 - Nič ne bi želela. Naj vse samo tako ostane, kot je, ker je zelo v redu, jaz sem zelo zadovoljna. (I11)

Kakšnih storitev bi si želeli več?

- Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih (osebna nega, higiena)
 - Dobro bi mi bilo, če bi me tudi kopale, a časovno to ne gre... (I1)
- Gospodinjska pomoč
 - pa da bi mi npr. zlikale tudi. (I1)
- Druženje, družabništvo, pogovor
 - ...da bi marsikdo, sploh pa starejši, potrebovali več druženja, pogovor, to je dandanes važno, da se ti nekdo posveti, svoj čas pa da te posluša...predvsem nekje v zakotnih, oddaljenih vasicah so sigurno kaki stari ljudje zelo osamljeni. (I3)
 - ...da bi imele več časa, se v miru usedle tu, se pogovarjale...(I5)
 - Boljše bi bilo to, če bi se one več družile z nami, takimi starimi, se pogovarjale, to nam manjka, sploh tu kje mi živimo, a kaj če so one več na cesti, ko se vozijo od enega pa do drugega...(I7)
 - ...da ne more bolj dolgo tu biti pri meni, da bi se malo pogovarjale več...(I8)
 - No, fajn bi mi bilo če bi lahko bolj dolgo tu bile, se več pogovarjale, to nam starim preveč dosti pomeni...(I10)
- Spremljanje na sprehodu, pri opravkih, vožnja z vozičkom
 - ...bi me ven peljale. (I1)
 - No, fajn bi mi bilo, če bi me lahko ona ven peljala z vozičkom...(I2)
 - Mladi bi se lahko tu bolj aktivirali, npr. preživljali čas z uporabniki...spremljali pri osebnih opravkih ali pa ko imaš kake obveznosti...peljali ven z vozičkom na sprehode...(I3)
- Nočitev oskrbovalke
 - Ali pa da bi pomoč vključevala še npr. nočitev oskrbovalke, eno varovanje ali pomoč ponoči, potem bi bilo pa res čisto vse. (I3)

Ali poznate možne druge oblike pomoči za stare, ki so na voljo?

- Dom za stare
 - Ja, poznam domove starejših...(I1)
 - Ja, dom za starejše. (I2)

- Ja, ja poznam, spremljam to tematiko. Veliko je vsega, domovi...(I3)
 - Poznam domove za starejše, oskrbovana stanovanja...(I4)
 - Pa ja, dom. (I5)
 - Dom...(I6)
 - Ja, dom. (I7)
 - Saj pa, dom starejših, pa ta stanovanja za stare, ko so v Soboti. (I8)
 - Ja ja, poznam, dom starejših...(I9)
 - Ja, dom. (I10)
 - Ja. Dom , varovana stanovanja. (I11)
- Pomoč na daljavo, gumb
 - Ja, poznam domove starejših...pa neka pomoč je na daljavo, ko imaš en gumb za stisnit...(I1)
 - Slišala sem za pomoč... na daljavo, da imaš nek gumb, ki ga stisneš v primeru stiske, nuje. (I4)
 - ... pa neki gumb je, ki ga stisneš ko kaj potrebuješ...če že to pri nas v Prekmurju tudi je...(I6)
- Oskrbovana stanovanja
 - Ja, poznam domove starejših, oskrbovana stanovanja...(I1)
 - Poznam domove za starejše, oskrbovana stanovanja...(I4)
 - Saj pa, dom starejših, pa ta stanovanja za stare, ko so v Soboti. (I8)
 - Ja ja, poznam, dom starejših, pa ta oskrbovana stanovanja. (I9)
 - Ja. Dom, varovana stanovanja. (I11)

Kakšno je vaše mnenje o njih?

Mnenje o domu za stare

- Slabo, negativno mnenje
 - ...to ni zame. Dom ni tako kot doma, ne more biti, tam se moraš prilagoditi, ni občutka svobode. (I1)
 - Ne preveč dobro. Me je bilo že tako strah, da me bodo v dom dali...(I2)
 - ...večina ljudi ne želi iti v dom, ampak bi raje ostala doma.to ni zame. (I3)
 - ...jaz res ne morem živeti še med temi ljudmi v domu, ne morem, jaz ne morem. Tega jaz ne bi prenesla, psihično bi me to uničilo...(I4)
 - Slabo, nič dobrega. Ni primerjave s tem če si doma, doma je za vsakega najboljše, po moje. ...tam si samo številka...pa tam med tujimi ljudmi, meni je to hudo.....(I5)
 - Meni to ni. Dom starejših, to je meni kot bolnica, vse je po njihovem, doma je najboljše, ne moreš primerjati...(I8)
 - Eh, dom se mi ne dopade, to ni za mene, doma je najboljše. (I9)
 - Ja, jaz vam tako povem, človeku je najboljše doma da ostane do smrti, vse ostalo je pa slabo, bolnice, domovi starejših. Veste, jaz sem bila v domu in sem komaj čakala da odidem od tam. Samo toliko vam povem, da tam ni nič v redu. (I10)
 - ... tam si samo številka...Nimam dobrega mnenja o domu, res ne...(I11)
- Groza pred domom, zelo velik odpor, strah iti v dom
 - Me je bilo že tako strah, da me bodo v dom dali takrat, ko sem bila tako slaba, a smo hvalabogu to pomoč zrihtali. (I2)
 - ...jaz res ne morem živeti še med temi ljudmi v domu, ne morem, jaz ne morem. Tega jaz ne bi prenesla, psihično bi me to uničilo... to bi bila preveč korenita sprememba življenja zame...poznano življenje pustila za sabo in šla tja živeti, to bi bilo zame grozno... en strah dobiš... mi je tako hudo bilo... vse mi je bilo strašno....(I4)
 - ...grozno mi je to tak ostalo, v meni. ...če si že tako bolan, da bi moral tja iti, potem tak dolgo ne boš, in si lahko tako bolan tudi doma, pa doma smrt počakaš, ne pa tam med tujimi ljudmi, meni je to hudo...(I5)
 - ...na stara leta nekam drugam živeti pa tam vse na novo...strašno, si sploh ne morem tega zamišljati, niti nočem..(I8)
 - ...jaz raje umrem, kot pa grem spet v dom! ...jaz sem bila v domu in sem komaj čakala da odidem od tam. Samo toliko vam povem, da tam ni nič v redu. (I10)
- Dom ni kot doma, doma je najboljše
 - Dom ni tako kot doma, ne more biti, tam se moraš prilagoditi... vse lepo, da so domovi, a jaz sem vajena tu doma, dokler mi bo moč dopuščala telesno in umsko, sem najraje doma...dom je le dom, jaz se tu najbolje počutim. ...(I1)
 - ...tam si bolj »bogi«, tam ni kot doma, da bi tak lepo delali s tabo pa poskrbeli...(I2)
 - Pa tudi mislim, da si večina starih ljudi ne želi iti v dom, ampak bi raje ostala doma, doma je le doma...(I3)
 - ...poznano življenje pustila za sabo in šla tja živeti, to bi bilo zame grozno...v bolnici rekla, ko me je vprašal v kateri dom bom šla, da ne grem v dom, da bom šla domov in če ne bom mogla hoditi, se bom pa kotalila po mojem stanovanju. (I4)
 - Ni primerjave s tem če si doma, doma je za vsakega najboljše, po moje..(I5)

- Meni to ni. Dom starejših, to je meni kot bolnica, vse je po njihovem, doma je najboljše, ne moreš primerjat...(I8)
- Eh, dom se mi ne dopade, to ni za mene, doma je najboljše. (I9)
- ...človeku je najboljše doma da ostane do smrti, vse ostalo je pa slabo, bolnice, domovi starejših. Veste, jaz sem bila v domu in sem komaj čakala da odidem domov. (I10)
- Prisotnost smrti, pogostost umiranja in smrti v domu, strah pred umirajočimi in smrtjo
 -izgubila bi vero vase in v življenje, bi šlo hitro navzdol....spremljati to, kadar bi kakšen umrl tam, ne bi bilo dobro zame, takšno vzdušje...(I1)
 -jaz se bojim, če bi tam kje blizu mene kateri umrl, tega je pa tam dosti...(I2)
 -ta smrt, to umiranje ljudi, ki je prisotno tam, to je pač dejstvo, tega ne bi prenesla, en strah dobiš...(I4)
 - ...pa to tam zraven gledati, kako umirajo, eden pa drugi.eh. ...(I5)
 - Eh, pa tam zraven gledati, ko skozi nekdo umre...(I8)
 - Še bolj betežen postaneš tam, ko gledaš to umiranje zraven....jaz tega nisem mogla zraven gledat..... (I10)
- Slaba hrana
 - ...ne vem kaj je tam s tisto hrano...ni v redu, jaz sem tam večkrat ponoči bruhala, je vse zeleno ven letelo iz mene. In naslednji dan je bilo spet isto za jest. (I10)
- Slabšanje zdravja in splošnega počutja, osebnostno/telesno »propadanje« človeka
 - Da pa sem jaz v domu, to ne bi dobro vplivalo na mene, na mojo duševno in telesno zdravje, izgubila bi vero vase in v življenje, bi šlo hitro navzdol...bi kakšen umrl tam, ne bi bilo dobro zame...(I1)
 - ...jaz ne morem. Tega jaz ne bi prenesla, psihično bi me to uničilo, to bi strašno slabo vplivalo name, na moje zdravje, psiho...(I4)
 - Še bolj betežen postaneš tam, ko gledaš to umiranje zraven..eh. Star človek je že tako ali tako ubogi, ali tam si pa še večji siromak... Tam stari človek samo propada, in jaz tega nisem mogla zraven gledat.... tam te hitro pobere...(I10)
- Sami stari ljudje tam skupaj
 - ...saj jaz sem vedno bila aktivna, vedno med mladimi ljudmi v službi..tam pa sami stari ljudje skupaj....jaz ne mrzim starih ljudi saj tudi sam nisem več mlada, a jaz še res ne morem....(I4)
 - ...pa en kup težko bolanih starcev tam skupaj. (I5)
 - En kup teh starih ljudi na kupu. Še bolj betežen postaneš tam, ko gledaš to...(I10)
- Toga domska pravila, red, ni občutka svobode, vse po njihovem
 - Dom ima svoj način, red, saj je udobno pa vse, a si vezan na te njihove zakonitosti, to ni zame, zame.tam se moraš prilagoditi, ni takega občutka svobode. (I1)
 - ... tam vsi skupaj jejo, pa ta njihov red pa vse na uro, nimaš občutka svobode, da bi živel po svoje...(I3)
 - ...tam je en red, disciplina, komanda, zdaj na uro vstati, na uro zajtrk, na uro telovadba. Vse je na njihovo komando, tam več enostavno nisi sam svoj šef. (I4)
 - ...to je meni kot bolnica, vse je po njihovem...(I8)
 - ...v domu je bolj tak, ni takšne svobode kot doma, nimaš svojega miru. Tam je red in komanda, zdaj na zajtrk, zdaj na kosilo, doma si pa vse po svoje narediš, kak ti paše.(I9)
 - Veste, tam ni nič veselo, tam nimaš glasa. Vse je bolj po njihovi volji. (I10)
- Tam si le številka, premalo osebja, prepuščenost samemu sebi
 - Eh, v domu, tam si samo številka, nimajo dovolj osebja zaposlenega in se ti ne posvetijo, se ti niti ne morejo...(I11)
 - ...ti stari ljudje so si tam bolj ubogi, tam ni kot doma, da bi tak lepo delali s tabo pa poskrbeli za nekoga, imajo preveč bolnikov...(I2)
 - tam si samo številka... moja stara mati so bili v domu in sem jih večkrat šla obiskat, a ko sem jih tam videla ležati kot v mrtvem imenu, sama sebi prepuščena... Saj tiste sestre se pa itak ne zmenijo za njih....(I5)
 - Ti zaposleni se jim pa ne posvetijo, kot je treba, saj ni časa, ker jih je preveč. (I9)
 - In to osebje samo venomer hiti, ne zavzamejo se za človeka, ni spoštovanja. (I10)
 -v domu, tam si samo številka, nimajo dovolj osebja zaposlenega in se ti ne posvetijo, se ti niti ne morejo. (I11)
- Korenita sprememba življenja, iztrganost iz domačega okolja, novo okolje
 - Pa tako na stara leta menjati okolje, težko je sprejeti to, velika sprememba...(I11)
 - ... to bi bila preveč korenita sprememba življenja zame. Da bi jaz to domače okolje in poznano življenje pustila za sabo in šla tja živeti, to bi bilo zame grozno. (I4)
 - In za enega starega človeka se mi zdi to preveč kruto, da bi šel na stara leta nekam drugam živeti pa tam vse na novo...(I8)
 - Pa tako na stara leta menjati okolje, težko je sprejeti to, velika sprememba...(I11)
- Visoke cene domov, nezmožnost plačila
 - Poleg tega je pa še zelo drago, to so zelo visoke cene za to oskrbo. (I1)
 -velikokrat je problem finančno...ljudje starejši nimajo dovolj denarja, potem pa za marsikoga to ni dostopno,

- čeprav bi potreboval...cene domov so previsoke. (I3)
- Pa kdo si pri teh cenah to sploh lahko privoščiti, to so znoreli kakšne cene imajo. (I5)
- Še preveč mi je bilo vseč v domu, a si ga ne morem privoščiti. Preveč stane to. (I6)
- ...a kaj če je tako drago...kako si naj to plačam. (I7)
- Pa drago je zelo. (I9)
- ...zelo drago je to za plačati. (I11)
- Stare zgradbe, neprijeten vonj v domu
 - ...ko sem hodila tja k njej, mi je tako hudo bilo, že ko sem tista težka vrata odprla, pa ta stara stavba, in ta vonj tam, vse mi je bilo strašno. (I4)
- Nerazumevanje in neujemanje s sostanovalci
 - ...pa naj še imaš enega takšnega v sobi, da se ne razumeš z njim, pa ga moraš prenašati...(I3)
 - ...vprašanje na kakšne ljudi tam naleti, pa se potem ne razumeš z njimi in to prenašati...pa eni so zelo bolni pa samo jamrajo. (I9)
- Dobro, pozitivno mnenje
 - V domu Rakičan mi je bilo zelo všeč, preveč sem se dobro počutil tam. Imel sem dobrega sostanovalca v sobi, skoz se je nekaj dogajalo, fajna družba, vsi zaposleni so bili tako prijazni do mene...(I6)
 - O domu vse samo dobro, super, vse ti naredijo, skoz imaš na razpolago njihovo pomoč, tam se ne moreš slabo počutiti...(I7)
- Prijetno druženje, prijeten sostanovalec, dobra družba
 - Imel sem dobrega sostanovalca v sobi, skoz se je nekaj dogajalo, fajna družba...(I6)
- Dobro počutje v domu
 - V domu Rakičan mi je bilo zelo všeč, preveč sem se dobro počutil tam...(I6)
 - O domu vse samo dobro, super, vse ti naredijo...tam se ne moreš slabo počutiti. (I7)
- Zanimive aktivnosti, dogajanje v domu
 - ...skoz se je nekaj dogajalo, fajna družba, jaz sem rad hodil na telovadbo...(I6)
- Prijazno, ustrezljivo, osebje
 -vse je urejeno, vsi zaposleni so bili tako prijazni do mene, vse ti grejo na roko in ti naredijo, tam je drugače kot tu doma...(I6)
 - ...vse samo dobro, super, zelo prijazni vsi, vse ti naredijo...(I7)
- Brezskrbnost, preskrbljenost v domu, vedno dostopna pomoč
 -vse ti grejo na roko in ti naredijo, tam je drugače kot tu doma. Tukaj doma si pa sam za vse, vse moraš sam na skrbi imet, tam si pa brez skrbi...(I6)
 -vse ti naredijo, skoz imaš na razpolago njihovo pomoč, ...(I7)

Katere oblike oskrbe za stare ljudi se vam (poleg pomoči na domu) tudi zdijo sprejemljive?

- Nobena
 - Tu vas moram razočarati. Žal nobena, zame osebno. (I1)
 - Nič, najboljšje je doma...in doma umreti. Najboljšje samo zaspiti pa te ni več, in nihče nima težav s tabo. (I2)
 - Zame, zdaj ko sem še v takem stanju pri teh letih, le to kar imam, pomoč na domu, drugo ne pride v poštev. (I3)
 - Meni nobena. Ta pomoč, ki jo imam, mi odgovarja. (I4)
 - Nič, doma je najboljšje. (I5)
 - Nič. Doma je najboljšje, in ta pomoč, ki jo imam. (I8)
 - Drugo mi ni všeč, meni je ta pomoč doma, ki jo imam najboljšja, sem zelo zadovoljen s tem. (I9)
 - Nič takega, doma ostati, na svojem...jaz ne bi šla nikamor. Ja, jaz vam tako povem, človeku je najboljšje doma da ostane do smrti, vse ostalo je pa slabo, bolnice, domovi starejših. (I10)
 - Eh, ne morem reči za niti eno. (I11)
- Dom za stare
 - Dom. (I6)
 - Ja, dom za starejše! (I7)

Bi lahko sprejeli odločitev za odhod v dom za stare?

- Da
 - Ja! (I6)
 - Ja , seveda, takoj! (I7)
- Ne
 - Mislim, da ne, ne bi mogla. Jaz zdaj še ne razmišljam o tem, jaz bi najbolj rada doma bila...(I1)
 - Jaz ne, sicer pa to vse naši odločajo pa rihtajo, pa oni me verjetno tudi ne bi dali v dom..(I2)
 - Zdaj sploh ne, ni šans. Pa tudi sicer ne. (I3)
 - Na dom nisem niti pomislila nikdar. In ne bi jaz šla v dom, absolutno v dom šla ne bi! ...meni so že v bolnici zdravniki predlagali dom...nisem želela sprejeti. To nikakor ne pride v poštev. (4)
 - Ne, ne, v dom nikakor ne grem. (I5)
 - Eh, v dom ne grem nikoli, saj sem preveč navajena tu živeti..so mi zdravniki rekli naj grem v dom, pa sem jim rekla, da jaz v dom nikakor ne grem, da bom raje doma do konca, pa tu umrla, na svojem. (I8)
 - Ne, ne bi šel v dom. (I9)
 - Eh, jaz raje umrem, kot pa grem spet v dom! (I10)
 - Eh, jaz ne bi mogla. (I11)

Bi si želeli zadnja leta preživeti tam ali bi odšli v dom samo zaradi nuje (hude bolezni)?

- Želi iti v dom
 - Ja pa seveda! Jaz bi šel takoj v dom. (I6)
 - Ja, jaz bi šel takoj, če bi bil denar, saj je moja žena tam...(I7)
- Sploh ne želi v dom
 - Ne, ne bi si želela tam biti. Veste, saj so ti domovi super pa vse, lepo urejeni, ampak jaz si tega ne želim, dokler bom le lahko, bom tukaj doma. O tem nočem razmišljati že sedaj, ne želim in ne smem....(I1)
 - Pa jaz ne bi želela tja, tako doma, kot je zdaj, je boljše. Jaz ne bi rada zadnja leta tam preživela, jaz si želim tu umreti. (I2)
 - Na dom nisem niti pomislila nikdar. In ne bi jaz šla v dom, absolutno v dom šla ne bi! Veste, meni so že v bolnici zdravniki predlagali dom za stare, pa nisem bila za to, nisem želela sprejeti. To nikakor ne pride v poštev. (I4)
 - Eh, tega si sploh ne želim, bog ne daj, to se ne bo zgodilo. (I5)
 - Ne, ne bi, jaz imam rajši to pomoč doma, ravno zato da mi ni treba v dom iti in če se bo dalo, bom imela to pomoč do konca, ne bom šla nikamor od tu. (I8)
 - Jezuš, pa saj vam pravim, da ne. Ne grem jaz tja nikdar več. (I10)
 - Ne, ne bi želela, ne bi šla. (I11)
- Ne želi, odhod v dom samo zaradi hude bolezni
 - Samo v primeru hude bolezni. Saj potem sem pa že raje tam, kot pa tu doma sama, pa da bi bila polulana in pokakana, če nič več ne bi mogla sama. (I3)
 - Kaj pa vem, ne bi želel. V dom bi edino takrat šel, če res nič več ne bi mogel, če mi oskrbovalka več ne bi mogla hoditi in tu doma zame skrbeti...(I9)

Ste morda že oddali prošnjo za sprejem v domsko varstvo?

- Ne
 - Ne. (I1)
 - Ne. (I2)
 - Ne. (I3)
 - Ne. (I4)
 - Ne. (I5)
 - Ne. (I7)
 - Ne. (I8)
 - Ne. (I9)
 - Ne. (I10)
 - Ne. (I11)
- Da
 - Ja, ja, lani sem se jaz spet prijavil v domu, sem dal prošnjo noter in so me že dvakrat zvali od tam, da lahko pridem, je bila ta možnost, a kaj če ne morem iti, ni denarja....(I6)

IZJAVA

Spodaj podpisani/-a **Lidija Lampe**, študent/-ka univerzitetnega dodiplomskega študija Socialno delo, Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko **06100200**, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:
»**SOCIALNA OSKRBA NA DOMU Z VIDIKA UPORABNIKOV**«.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo diplomsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega diplomskega dela;
- da se zavedam, da je plagiatorstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o diplomskem delu in diplomskem izpitu;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno diplomsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani,

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave diplomskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega diplomskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani,

Podpis avtorja/-ice: