

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Vesna Poglajen

Naslov naloge: Odnosi in stiki med stanovalci, njihovimi sorodniki in zaposlenimi v Domu Tisje

Kraj: Ljubljana

Leto: 2015

Št. strani: 201

Št. prilog: 4

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Deskriptorji: medčloveški odnosi, dom za stare, konflikti, preobremenjenost, osamljenost, socialno delo

Povzetek: Moja diplomska naloga je osredotočena na odnose in stike v Domu Tisje. S kvalitativno raziskavo sem raziskovala opise odnosov in stikov med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki, opise obiskov, osamljenosti, konfliktov, preobremenjenosti in vloge socialnega dela pri odnosih in stikih v domu za stare. Rezultati raziskave kažejo, da je v Domu Tisje več dobrih odnosov kot slabih, da se konflikti vedno in takoj rešujejo, da je kljub številčnosti stanovalcev in zaposlenih še vedno prisotna osamljenost, da tudi preobremenjenost zaposlenih vpliva na odnose s stanovalci in da socialna delavka igra pomembno vlogo pri odnosih med njimi. Konec naloge zajema predloge, kot so organiziranje obiskov in aktiviranje ljudi, ki ne morejo vstati iz postelje, jutranja telovadba za stanovalce in zaposlene, intervizija in razbremenilni pogovori za zaposlene, prevozi stanovalcev v prejšnji dom ali k sorodnikom, medgeneracijski in prostovoljski projekti, organizacija srečanj stanovalcev, sorodnikov, zaposlenih in socialne delavke ter organizacija zaposlenega, ki bi eno uro na teden izvajal pogovore.

Title: The relations and contacts between residents, their relatives and the employees in Home for older people Tisje

Key words: interpersonal relations, home for older people, conflicts, burn out syndrome, loneliness, social work

Summary: My thesis is focused on relationships and contacts in Home for older people Tisje. I researched descriptions of interpersonal relationships and contacts among residents, employees and relatives, visits, loneliness, conflicts, burn out syndrome and the role of social work at relationships and contacts in home for older people. The results have shown more good relationships as bad in Home for older people Tisje, conflicts are resolved always and immediately. The number of interactions in home for older people is large, but there is still a lot of lonely persons. The burn out syndrome of employees affects on the relationships with the residents and the role of the social work is very important for relationships among persons in home for older people. At the end, suggestions includes organizing visits and activating people who can not get out of bed, organizing morning exercise for residents and employees, intervission, transport to the previous home, intergenerational and volunteer projects, organizing meetings for residents, relatives, employees and social worker and organizing one hour per week for employees to conversation with residents.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**STIKI IN ODNOSI MED STANOVALCI, NJIHOVIMI
SORODNIKI IN ZAPOSLENIMI V DOMU TISJE**

Avtorica: Vesna Poglajen

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Ljubljana 2015

"Vedno znova iščemo pogovore z našimi bližnjimi,
kajti pogovor je edini most med ljudmi." (Albert Camus)

PREDGOVOR

V življenju se vsak posameznik vsakodnevno srečuje z ljudmi. Z nekaterimi že ima vzpostavljen odnos, z drugimi ga mogoče ravno vzpostavlja, s tretjimi pa končuje. Ker je človek družabno bitje, ima potrebo po druženju in vzpostavljanju stikov s soljudmi. Človekova težnja je, da bi imel čim boljše odnose z drugimi, ampak ker smo si ljudje različni, takšni načrti ne uspejo vedno. Dober odnos vsak posameznik definira drugače. Dober odnos pa niso le besede, v njem se skrivajo tudi majhna dobra dejanja.

Staranje s seboj prinaša izgube, med njimi tudi izgubo partnerja in prijateljev. S prihodom v dom se stiki s prijatelji in sosedi zmanjšajo. Po drugi strani pa lahko dom za stare vidimo tudi kot priložnost za vzpostavljanje novih odnosov ter iskanje prijateljev in zaveznikov.

Ena izmed stvari, s katerimi se ukvarja socialno delo, so tudi medčloveški odnosi. Socialno delo na tem področju posega v vsa obdobja življenja, od rojstva do smrti. Vloga socialnega dela v domovih za stare ni samo urejanje dokumentacije in delo v pisarni, ampak se veliko ukvarja tudi s socialnimi potrebami stanovalcev doma in odnosi med ljudmi v domu.

Sama sem se z Domom Tisje prvič konkretno srečala v prvem letniku Fakultete za socialno delo, saj sem tam opravljala prakso. Moja bistvena naloga je bila, da se družim s stanovalci, z njimi sem vzpostavljala stik, ki se je skozi čas razvil v prijateljski odnos. Še danes, ko obiščem stanovalce v domu, se me spominjajo in vprašajo kako sem, kako kaj šola, vsi mi zaželijo uspešen zaključek šolanja in da najdem službo, v kateri bom zadovoljna. To, da se me spomnijo in pristopijo do mene, mi pove, da smo imeli med opravljanjem prakse dober odnos. Tudi njim se zasvetijo oči, ko jih pokličem po imenu, ker jim s tem pokažem, da so pomembni in da so mi ostali v spominu.

Z diplomsko nalogo pa sem želela pogledati še, kakšni so odnosi med stanovalci, zaposlenimi, sorodniki in socialno delavko v Domu Tisje, saj se v domu srečujejo vsak dan. Prihod v dom za stare povzroči spremembe v stikih s sorodniki in prijatelji, zato me je zanimalo, kako in kolikokrat potekajo obiski. Kjer so vzpostavljeni odnosi, so tudi konflikti. Zanimalo me je, na kakšen način poteka njihovo razreševanje. Delo z ljudmi je naporno in povzroča izčrpanost zaposlenih, ki pa vpliva na odnose, zato me je zanimalo, kakšen je vpliv. Zanimalo me je, koliko je osamljenosti kljub vsem interakcijam v domu. Na koncu pa sem se posvetila še vlogi

socialnega dela pri odnosih in stikih med ljudmi v Domu Tisje.

Zahvala gre mentorici izr. prof. dr. Jani Mali za podporo, potrpežljivost, nasvete in strokovno pomoč pri pisanju diplomske naloge.

Velik del so prispevali stanovalci, osebje in sorodniki stanovalcev Doma Tisje. Brez njih ne bi bilo raziskovalnega dela diplomske naloge. Hvala!

Zahvala pripada moji družini, ki me je ves čas spodbujala in podpirala. Hvaležna pa sem tudi fantu in vsem prijateljem za podporo in bodrenje.

Kazalo

1. TEORETSKI UVOD	7
1.1. INSTITUCIONALNO VARSTVO V DOMU ZA STARE	7
1.2. ZNAČILNOSTI ŽIVLJENA V DOMU ZA STARE	10
1.3. SOCIALNA OMREŽJA	13
1.4. OPREDELITEV MEDOSEBNIH ODNOSOV IN STIKOV	18
1.5. INTERAKCIJE MED LJUDMI V DOMU ZA STARE	25
1.5.1. Interakcije med stanovalci in sorodniki stanovalcev	25
1.5.2. Interakcije med stanovalci in zaposlenimi v domu za stare	26
1.5.3. Interakcije med zaposleni in sorodniki stanovalcev	30
1.6. PROSTOVOLJSTVO, MEDGENERACIJSKO SOŽITJE IN SKUPINE ZA SAMOPOMOČ V DOMU ZA STARE	31
1.7. ZNAČILNOSTI KOMUNIKACIJE IN NESPORAZUMI V KOMUNIKACIJI	34
1.8. PRISOTNOST OSAMLJENOSTI V DOMU ZA STARE	40
1.9. VPLIV PREOBREMENJENOSTI OSEBJA V DOMU NA ODNOSE S STANOVALCI	43
1.10. VLOGA SOCIALNEGA DELA PRI MEDOSEBNIH ODNOSIH V DOMU ZA STARE	46
2. PROBLEM	51
3. METODOLOGIJA	53
3.1. VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE	53
3.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	53
3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE	54
3.4. ZBIRANJE PODATKOV	54
3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	55
4. REZULTATI	62
4.1. REZULTATI ZA STANOVALCE	62
4.2. REZULTATI ZA ZAPOSLENE	71
4.3. REZULTATI ZA SORODNIKE	83
4.4. REZULTATI ZA SOCIALNO DELAVKO	87
5. RAZPRAVA	92
6. SKLEPI	103
7. PREDLOGI	105
8. UPORABLJENA LITERATURA	107
9. PRILOGE	112
9.1. VPRAŠALNIKI	112
9.2. INTERVJUJI	114
9.3. PRIPISOVANJE POJMOV IN KATEGORIJ	143
9.4. OSNO KODIRANJE	188
IZJAVA	200
10. POVZETEK	201

1. TEORETSKI UVOD

1.1. INSTITUCIONALNO VARSTVO V DOMU ZA STARE

Institucionalno varstvo starejših ljudi v Sloveniji danes opravljajo po Zakonu o socialnem varstvu javni socialnovarstveni zavodi – domovi za starejše občane kot javno službo. (Brglez, Jelovac 2011: 6)

Socialno varstvo se v Sloveniji deli v zasebni, nevladni in prostovoljni ter javni sektor, kamor spada tudi institucionalno varstvo in ima pomembno mesto v oskrbi starih ljudi, ker ponuja veliko vrst različnih storitev. (Hlebec, Mali 2013) Na razvoj institucionalnega varstva so vplivali različni socialni, zdravstveni in kulturni dejavniki, nekatere posledice lahko danes še vedno čutimo. Poleg tega sta na razvoj institucij in institucionalnega varstva vplivali tudi pospešena modernizacija in industrializacija. (Brglez, Jelovac 2011) Razvoj institucionalnega varstva lahko delimo na tri modele, in sicer socialnogerontološki model, bolnišnični model in model, ki prehaja iz bolnišničnega v socialnega. V prvem modelu je bilo pomembno graditi domove tam, kjer bi stanovalci živeli v podobnem okolju kakor pred prihodom v institucijo. Nekaj časa so stari ljudje živeli v starih gradovih. Kasneje se je začelo število institucij povečevati. Razmere v gradovih so bile podobne razmeram v hiralnicah in ubožnicah. Postopoma so jih izboljševali s sanacijami, z novimi gradnjami, z zaposlovanjem usposobljenega kadra in oskrbo stanovalcev. Vseeno pa so bili stanovalci ločeni od dogajanja in mest, zaradi bivanja v instituciji so bili izolirani. Socialna gerontologija je imela vpliv na delo in življenje v instituciji. Dom je postal sinonim za institucijo za stare in bolne ljudi. Zaposleni so imeli različne izobrazbe, predvsem z medicinske smeri, zato so stanovalce tudi obravnavali na medicinski način. S prihodom socialnega dela v domove so začeli vnašati delovanje socialnega dela, ki je bil nasproten medicinskemu. Od takrat naprej se daje večji pomen medosebnim odnosom, sodelovanju, usmerjanju na osebne probleme stanovalcev, izražanju čustev in zagotavljanju avtonomije. Naslednji model je vključeval dograjevanje institucionalne mreže varstva starih ljudi. Za doseganje cilja je država podeljevala koncesije in vključevala zasebne iniciative. Velik pomen so dali na enakomerno ozemeljsko porazdelitev domov za stare po Sloveniji. V tem obdobju je kljub zaposlovanju socialnih delavk in delavcev prevladala medicinska usmerjenost domov. Razlog za to so bile različne zdravstvene težave starih ljudi, ki jih je reševalo zdravstveno osebje in premajhno število socialnih delavcev na veliko število stanovalcev. Zaposlovanje zdravstvenega kadra je

povzročilo delitev nalog in dela. Delo je postalo rutinsko, medsebojna pomoč se je zmanjšala, prav tako sta se zmanjšala sodelovanje in podpora med zaposlenimi in stanovalci. Za zadnji model je značilno, da so se načrtno povečale institucionalne zmogljivosti, ki naj bi ustrezno odgovarjale na potrebe starih ljudi. Glavna tema tega obdobja je bila oskrba starih ljudi. Dokumentov, ki so načrtovali in določali oskrbo, je bilo ogromno. Med njimi najdemo Program razvoja varstva starejših oseb na področju socialnega varstva do leta 2005, Nacionalni program socialnega varstva do 2005, Resolucijo o programu socialnega varstva za obdobje 2006–2010 in Strategijo varstva starejših do 2010 – solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva. Zaposleni v domovih za stare se začnejo srečevati z zahtevami stanovalcev, preko katerih spoznavajo, da imajo stanovalci poleg splošnih zdravstvenih težav zelo različne potrebe in želje. Samo izvajanje institucionalnih pravil dela in življenja pri stanovalcih ne ustreza. V tem obdobju se začne zavedanje, da stanovalci potrebujejo oskrbo, ki vključuje socialno usmerjenost, kjer je vloga socialnega dela na prvem mestu, kar pomeni, da se poudarja individualiziran pristop. V tem modelu socialni delavci lahko prenašajo izkušnje na ostale zaposlene v domu za stare, socialno delo ter zdravstvo začneta sodelovati in se dopolnjevati. Na ta način delo s stanovalci postane prožno in prilagojeno posameznikom. (Hlebec, Mali 2013)

Zaradi neučinkovitosti in neprimernosti za življenje v domovih za stare so se začeli poskusi dezinstitutionalizacije in njihovega spreminjanja. Zadnja leta pa so razvijali dolgotrajno oskrbo, da bi bili uporabniki čim bolj vključeni. Dolgotrajno oskrbo razumejo kot zagotavljanje čim več samostojnosti, neodvisnosti, sodelovanja pri načrtovanju storitev in zagotavljanje vpliva. V Sloveniji je sistem dolgotrajne oskrbe kompleksen in nepregleden, ker jo urejajo različni zakoni. (Nagode, Rafaelič 2012)

Stari ljudje se v institucionalno varstvo največkrat zatečejo, ko ne morejo več skrbeti sami zase, torej ko postanejo odvisni od drugih ljudi. Domovi za stare skušajo poleg zdravstvene oskrbe zagotoviti tudi čim več socialne in moralne pomoči. (Mali 2006) Še vseeno pa se čuti, da zaposleni bolj skrbijo za prilagajanje življenja stanovalcev standardom in zahtevam institucije. Vendar je prihodnost v individualizaciji, spoštovanju stanovalčevih potreb in zasebnosti. (Brglez, Jelovac 2011)

Največ je razvite integrirane oblike oskrbe, kar pomeni, da takšna oblika nudi stanovanjsko in negovalno strukturo. Za osebno in zdravstveno nego imajo predpisane tudi standarde. Znotraj

tega ima socialno delo pomembno vlogo, ker skrbi za vse tisto, kar stanovalec potrebuje za kvalitetno življenje v domu za stare od prihoda do odhoda. (Brglez, Jelovac 2011)

Poleg institucionalnega varstva domovi za stare ponujajo tudi pomoč na domu in dejavnosti v lokalni skupnosti. S tem se širijo in se povezujejo z zunanjim okoljem. Kljub temu so institucije neizogibne v socialnem varstvu. Domovi za stare ne nadomestijo prejšnjega doma, lahko pa se mu približajo. (Mali 2006)

Vsako institucionalno varstvo ima skupne značilnosti, kot je zadovoljevanje osnovnih stanovalčevih potreb, aktivnosti, predpisan dnevni ritem, a se vseeno razlikujejo glede stanovalcev, ki imajo različne zgodbe, želje, izkušnje in pričakovanja glede na odnose med stanovalci, zaposlenimi in zunanjimi ljudmi ter glede na opremljenost doma in pravila. Vsaka institucija mora stanovalcem zagotoviti občutek samospoštovanja, pomembnosti in vplivnosti. Vsak stanovalec je edinstven, zato se je potrebno vsakemu prilagoditi. To pa še posebej velja za stanovalce z demenco, ki jih je v domovih veliko. Ti stanovalci potrebujejo oskrbo, ki jo narekuje socialna usmerjenost doma in takšno, ki poudarja vlogo socialnega dela. (Mali 2006) Kljub spreminjanju odnosa do institucij in njihove vloge v življenjih stanovalcev, institucije ostajajo. Včasih so domovi za stare zagotavljali samo preživetje, danes pa so eden od možnih prostorov za življenje starih ljudi. (Brglez, Jelovac 2011)

Institucionalno varstvo zajema storitve, kot so pomoč, ki nadomešča ali dopolnjuje funkcije doma, torej bivanje, prehrano, varstvo in zdravstveno varstvo. Načela varstva starih ljudi so ohranjanje čim večje kakovosti življenja starih ljudi, celovita obravnava, pluralnost pri izvajanju oskrbe, enakost v dostopnosti različne oskrbe, enakomerna prostorska pokritost, avtonomnost, integriranost v okolje in fleksibilnost. (Brglez, Jelovac 2011)

Kljub izpolnjenim socialnopolitičnim predpostavkam stari ljudje nimajo enakih možnosti za institucionalno oskrbo. V manjših občinah institucionalna oskrba ni zagotovljena, ker je občine nimajo organizirane. Zato je veliko starih ljudi, ki so uporabniki institucionalnega varstva, moralo poleg prejšnjega doma zapustiti tudi občino stalnega prebivališča. Posledica tega je, da so stiki s prijatelji in sosedi oteženi, stanovalec dobi občutek izgube povezanosti z lokalnim okoljem. Prav tako se zmanjšajo stiki s sorodniki, čeprav za njih lahko predvidevamo, da si lažje zagotovijo prevoz. Vzdrževanje stikov zmanjšujeta časovna in geografska razdalja. Ohranjanje medosebnih odnosov in občutka povezanosti z lokalno

skupnostjo pa je pomembno za kakovost življenja stanovalcev v domu za stare. (Hlebec, Mali 2013)

1.2. ZNAČILNOSTI ŽIVLJENJA V DOMU ZA STARE

V domovih za stare je veliko interakcij, zato se mi zdi pomembno, da niso samo površinske, ampak da imajo tudi stanovalci možnost soustvarjanja in možnost pristnih odnosov, s katerimi si izboljšajo kakovost življenja. Dobri medsebojni odnosi in stiki pomagajo pri bolj bogatem preživljanju časa v domu.

Odhod v dom za stare ni samo preselitev iz enega prostora v drugega, ampak v življenje prinese tudi veliko sprememb, kot so sprememba v načinu življenja, v poteku dnevnega ritma in vzpostavljanja medosebnih odnosov. (Mali *et al.* 2010) S prihodom v dom se življenje starega človeka osebno spremeni, izgubi stike z družino, sosedi, prijatelji in znanci. Skozi čas postanejo stiki čedalje bolj redki. (Postružnik 2000) Vseeno pa je zaradi majhne oddaljenosti svojcev socialna izključenost manjša. (Hlebec *et al.* 2010) Če star človek živi v domu za stare, lahko pomeni, da njegovi bližnji pozabijo nanj, ga ne obiskujejo, ne kličejo, ne vabijo na družinska praznovanja, skrb zanj pa prepustijo enemu članu družine. (Flaker *et al.* 2008) Velikokrat je izgovor pomanjkanje časa, čeprav resnični razlog verjetno tiči v slabi pripravi prihoda v dom. Pomembno dejstvo predstavljajo stiki pred prihodom v dom. Če so bili odnosi na dobri ravni, takšni ostanejo tudi kasneje. V obratnem primeru je velikokrat naloga socialnih delavcev in delavk, da se odnosi in stiki ponovno vzpostavijo. (Ivajnsič 1999) S prihodom v ustanovo se način življenja spremeni tako za stare ljudi kot tudi za sorodnike. Vsak potrebuje podporo v stresnih situacijah, zato je prepletenost medsebojnih odnosov med stanovalci, delavci in sorodniki neizogibna in zahteva medsebojno sodelovanje. (Mali 2008) V ustanovah stiki stanovalcev s sorodniki niso samoumevni, zato je zaželeno, da osebje spodbuja stike s tistimi sorodniki, ki so na stanovalce pozabili. (Flaker *et al.* 2008) Stari ljudje, ki se preselijo iz domačega okolja v dom za stare, imajo malo možnosti, da ostanejo v stiku z njimi pomembnimi osebami, prav tako je manjša možnost, da se vključujejo v njihovo življenje v instituciji. (Mali 2014a) Prehod iz domačega okolja v dom je težek korak, pri tem procesu sodelujejo tudi sorodniki, potrebnega je veliko pogovora. Z razgovori se star človek postopoma pripravlja na novo življenje. V domu se srečujejo različni ljudje kot tujci, ki morajo deliti skupne prostore, dejavnosti, osebje in čas. Domske delavke se trudijo, da povežejo ljudi, ki se morda poznajo že od prej ali pa so si naklonjeni že na prvi pogled.

Včasih to ni možno takoj ob prihodu, ampak se kombinacije spreminjajo kasneje. Človek se vživi v domsko skupnost, ko ozaveš potrebo po strpnosti. Vsak stanovalec v domu je svoja celovita osebnost, ki se je morala navaditi novih življenjskih pogojev. Treba je priznati različnost in ne vsiljevati svojega prepričanja. S prijazno mislijo, s spoštovanjem in pozitivnim odnosom do dogajanj je potrebno pomagati sebi, stanovalcem in osebju doma. Pozitivno razpoloženje dobro vpliva na človekovo počutje in zdravje in to lahko prenašamo tudi na ljudi v bližini. (Hojnik Zupanc 1997) Prednost institucij je, da lahko v njih poteka druženje, saj se tam srečuje veliko različnih ljudi in se posledično ustvarjajo odnosi. (Flaker *et al.* 2008)

Občutek prejšnjega doma v instituciji težko ustvarimo, lahko se pa približamo konceptu institucije kot majhne skupnosti. (Mali *et al.* 2010) Usmerjenost na individualnost stanovalcev vpliva na približanje koncepta institucije kot družine. (Mali 2006)

Ustanova, kot je dom za stare, vsebuje za marsikaterega človeka neobičajno okolje. Posameznik se v instituciji sooča s stvarmi, ki v njegovem življenju niso bile prisotne, na primer z občutkom (dokončnega) izgubljanja in soočanja z življenjsko mejo. Na eni strani stoji stroka, negovalci in oskrbovalci, ki oblikujejo starostnikovo okolje, na drugi strani pa nadrejen sistem, ki z dejavnostmi tudi upravlja. (Imperl 2012) Vsak dom ima svoj dnevni ritem, ki ga narekujejo dnevni obroki. Čas med njimi lahko zapolnijo različne dejavnosti, ki so na voljo v večini domov: fizioterapija, telovadba, delovna terapija, ki zajema različne vrste ročnih del. V domovih so tudi knjižnice, skupine za samopomoč, ki so velika obogatitev domskega življenja, mesečna praznovanja, verski obredi, kulturne prireditve, izleti, prazniki, srečanja s svojci in še veliko drugih dejavnosti. Nekateri domovi razvijajo tudi zunanje dejavnosti, nekateri ljudje pa prihajajo v dom na kosila ali obiske. To so priložnosti, kjer se stanovalci srečujejo z »zunanji«¹ starejšimi ljudmi in vzpostavljajo stik in odnose z okolico. (Hojnik Zupanc 1997)

Poleg vseh dejavnosti, ki se odvijajo v domu za stare, se tu odvija tudi živahno življenje uporabnikov, med katerimi se ustvarjajo zaveznitva in prijateljstva. Delitev na stanovalce in zaposlene ustvarja nasprotje med njimi in posledično povezovanje uporabnikov. (Flaker *et al.* 2008) Domovi niso več hiralnice kot včasih, temveč okolje, kjer lahko star človek živi in ustvarja preostanek življenja. (Mali *et al.* 2010) Dom za stare ljudi lahko vzamemo tudi kot priložnost za vzpostavljanje in širjenje novih prijateljskih vezi, ki vključujejo stanovalce in

zaposlene v domu. Velikokrat je to težko doseči, lažje je, če sodelovanje v domu za stare družina in osebje podpira. (Mali 2014a)

Tudi kakovost življenja v domu za stare je poleg materialne oskrbe odvisna tudi od socialnih stikov, mreže in medčloveškega sožitja. Nobena ustanova sama po sebi ni ugodna za socialno okolje. Poleg materialnih izboljšav se moramo truditi tudi za kakovost sožitja stanovalcev, zaposlenih, svojcev in socialnega okolja. (Ramovš, Ramovš 2006) Pomembno je, da dom za stare zadovolji tudi nematerialne potrebe, kot so tesni stiki, medčloveška povezanost, predajanje znanj mlajšim in doživljanje starosti kot smiselno obdobje. (Postružnik 2000)

Da bi bilo življenje stanovalcev v domu za stare čim bolj prilagojeno posameznikom, se v domovih izvajajo raziskave. Ena izmed njih je raziskava E-Qualin, katero uporabljajo tudi v Domu Tisje. Spremembe so del življenja, česar se izvajalci institucionalnega varstva zavedajo. V ta namen so nekateri domovi izvedli raziskave o zadovoljstvu stanovalcev. Ena izmed teh poteka v sodelovanju domačih in tujih strokovnjakov, v okviru uvajanja modela E-Qualin. Raziskava daje sistematično pridobljene, objektivne in primerljive rezultate. Ti rezultati služijo kot podlaga za načrtovanje izboljšav in razvoja ustanove. (Mali *et al.* 2010)

Institucionalna oskrba ima v Sloveniji dolgo tradicijo in jo smatramo kot pomembno obliko oskrbe. Skozi čas se je model oskrbe začel spreminjati iz medicinske usmerjenosti v socialno, kjer socialno delo zaseda pomembno mesto. Spremenila se je metoda dela in vloga socialnega delavca na področjih s stanovalci, sorodniki in osebjem. (Filipovič Hrast *et al.* 2014) Stopnjo, obliko, način in intenzivnost sodelovanja, podpore in spontanosti odnosov med stanovalci in zaposlenimi določa (ne)usklajenost pričakovanj. V medicinsko usmerjeni instituciji prevladujeta medicinska doktrina in stroka, v socialno usmerjeni ustanovi pa medsebojni odnosi in sodelovanje. Pričakovanja stanovalcev in zaposlenih ustvarjajo stičišče, kjer se ustvarjajo medsebojni odnosi. V institucijah se morajo ustvarjati kompromisi, saj je vsak posameznik le majhen del v veliki organizaciji. (Mali 2008; Mali *et al.* 2010) V domovih za stare sta zdravstvena in socialna stroka razvili model medsebojnega delovanja, pomoči, sodelovanja in dopolnjevanja. (Filipovič Hrast *et al.* 2014)

Ljudje, ki živijo skupaj, se morajo ukvarjati s problemi, ki jih prinaša skupno življenje; sodelovanje, pogajanje, prilagajanje in podobno. (Flaker *et al.* 2008) Eno izmed načel gospodinjstevskih skupin je tudi, da je treba vsakemu omogočiti, da ima lahko normalne in

pomembne intimne odnose z drugimi. V domu so zelo dobrodošli svojci, prijatelji, sosedge in drugi, kajti tako se lahko ohranjajo socialni stiki in odnosi. (Imperl 2012)

Dejavnosti prostega časa so družabne. Največkrat potekajo kolektivno in omogočajo stike z ljudmi, s katerimi se morda ne družimo. Značilnost združevanja je, da ni prisilno. (Flaker *et al.* 2008)

Ko je človek v stiski ali žalosten, si pomagajo na različne načine. Eden od pogostih načinov je pogovor z bližnjimi; prijatelji, svojci ali strokovnjaki. Stari večkrat potrebujejo razbremenitev težav, kjer potrebujejo pomoč in podporo drugih, vendar velikokrat naletijo na brezbržnost. Zaradi lastnih težav se lahko odnosi spremenijo. (Flaker *et al.* 2008)

Naslednji citat govori o tem, kakšen pomen imajo pogovor in ostali elementi vedenja na medosebni odnos. Pri osebnem odnosu so pogovor, nebesedno obnašanje in ostali vidiki medčloveškega vedenja usmerjeni v obojestransko človeško bogatenje in obojestransko osrečevanje vseh udeležencev v tem odnosu. (Ramovš 2007: 23) Osebni pogovor v odnosih je velikokrat zanemarjen, a hkrati potreben in ga zato mnogi pogrešajo. (Ramovš 2007) Prav tako pa smo lahko v družbi tudi tihi, s tem ni nič narobe, vsak lahko dela nekaj svojega, a vseeno uživa v odnosih. (Klevišar 2009)

1.3. SOCIALNA OMREŽJA

Vsak človek ima svoje socialno omrežje. Prvo je njemu najbližje, imenuje se intimno ali emocionalno omrežje, drugo je socialno in tretje je informacijsko-instrumentalno omrežje, kjer so vezi in odnosi najšibkejši. Spodbudno je, da ima posameznik po vsaj enega člana iz vsakega omrežja, ni pa vedno tako. V prvem so vezi stabilne in tesne, člani omrežja se redko zamenjajo, sem lahko štejemo partnerje, najbližjo družino in tesne prijatelje. Drugi krog zajema razširjeno družino, prijatelje v službi, sosede in druge. V tretjem krogu potekajo hitre zamenjave, njihove vloge so specializirane, sem štejemo oddaljeno družino, profesionalce, sodelavce in sosede. (Hlebec *et al.* 2009a)

Ljudje, ki živijo v ustanovi, imajo največkrat redne stike s sorodniki, prijatelje imajo znotraj institucije, a včasih tožijo zaradi konfliktov in slabih odnosov. Socialne mreže uporabnikov so majhne tudi zaradi umika in institucionalizacije. Mreže so največkrat revne, ker je v njih malo sredstev, informacij, virov pomoči, spodbud in veselja. (Flaker *et al.* 2008) Zmanjšanje stikov

vpliva tudi na starostnikovo socialno samopodobo. (Pečjak 2007) Razlika med starimi ljudmi, ki imajo močno omrežje socialne opore in tistimi, ki imajo šibko, se kaže tudi v tem, da se stari z bogato mrežo učinkovitejše spopadajo s škodljivimi učinki stresnih situacij kot ostali. (Hlebec, Šadl 2009) Stari ljudje se velikokrat znajdejo v situaciji, kjer je potreba po druženju omejena. Socialni kapital je reven, mreže so šibke, ljudje so osamljeni, imajo težave pri iskanju novih in ohranjanju obstoječih odnosov. Potreba po človeški bližini povečuje osebno stisko. (Flaker *et al.* 2008) Socialni kapital vpliva na bogastvo človeka, večjih skupin in družbe. Od kapitala je odvisna usoda ljudi. Norme, vrednote, regulacija odgovornosti in medosebne vezi med ljudmi omogočajo interakcije. (Dragoš 2000a)

Socialne mreže, ki jih imajo stari ljudje pred prihodom v dom, so kazalnik kakovosti njihovega življenja. Ohranjanje stikov s sorodniki, prijatelji in znanci je tudi pomembno pri ohranjanju kakovosti bivanja v zavodu. Tega se mora osebje zavedati in pozitivno je, da zaposleni sorodnike in prijatelje povabijo k sodelovanju, k vključevanju v oskrbo in na splošno prepoznajo njihovo vlogo pri oskrbi stanovalcev in izvajanju storitev. (Mali 2014a) Stari ljudje se v primeru potrebe po pomoči najprej obrnejo na svoje otroke oziroma potomce. Tako v preteklosti kot tudi danes, je družina še vedno najpomembnejši element v socialnem omrežju. Prej tako so otroci najpogostejši vir socialne opore, pri druženju pa prevladujejo prijatelji. (Filipovič Hrast, Hlebec 2009) Socialna opora, ki jo star človek lahko dobi v socialnih omrežjih, pozitivno vpliva na njegovo funkcioniranje in psihično počutje. (Mali, Nagode 2009: 218)

Socialna mreža je pomembna tudi zaradi opore in pomoči med ljudmi, kar pove tudi naslednji citat. Sestava neformalnih socialnih omrežij je ključnega pomena za zadovoljevanje potreb starostnika po različnih razsežnostih socialne opore. (Hlebec 2004: 111) Učinki socialnih mrež in odnosov so povezani z zdravstvenim stanjem ljudi, od fizične kondicije, spola in materialnega stanja starega človeka. (Dragoš 2000b; Mali 2008) Najšibkejša socialna mreža imajo najstarejši ljudje in najmanj izobraženi. (Dragoš 2000a) Stari ljudje z nižjimi dohodki imajo večjo verjetnost slabšega zdravstvenega stanja, slabšega dostopa do zdravstvenih storitev in imajo manj kakovostno prehrano. Iz tega lahko sklepamo, da tisti, ki so materialno slabše preskrbljeni, bolj potrebujejo storitve socialnih mrež in utrpijo večjo izgubo, če ostanejo brez njih. Višina dohodka je pomembna pri starih ljudeh, ki se zaradi odvisnosti od pomoči odločajo ali ostati doma, se preseliti k sorodnikom ali v dom za stare. Poleg tega

lahko finančno priskrbljeni stari ljudje pokrijejo stroške prevozov, izletov in aktivnosti, kjer se ohranjajo vezi v socialnih mrežah. Zmanjšane fizične zmožnosti v povezavi s slabimi socialnimi mrežami povzročajo še večje zdravstvene težave. Po eni strani so zdravi ljudje bolj samostojni in neodvisni, po drugi strani pa lažje ohranjajo vezi z drugimi. Ženske so bolj spretni pri navezovanju vezi z drugimi ljudmi, lažje jih poiščejo, vzpostavijo in ob potrebi aktivirajo, zato so po eni strani učinki socialnih mrež močnejši pri ženskah. Po drugi strani pa socialne mreže prav tako vplivajo na moške, saj so z izgubo socialnih vezi ranljivi, ker težje najdejo nove vezi z ljudmi kot ženske. (Dragoš 2000b)

Vključenost v mreže je močan vidik socialne mreže vključenosti starejših oseb. To vpliva na zmanjšanje socialne izključenosti na različnih področjih. Na dostopnost odnosov lahko pogledamo s pogostostjo stikov, ki jih imajo stari ljudje z drugimi, s prijatelji, družinskimi člani in znanci. (Hlebec *et al.* 2010) Obstoječe vezi s prijatelji je eden izmed pomembnejših kazalcev socialnega kapitala. (Dragoš 2000a) Stari ljudje imajo največkrat redke stike, ravno obratno kot mladi. Starejši so manj vpeti v medosebna omrežja kot ostala populacija. Nekatere raziskave kažejo, da imajo stari ljudje manjša omrežja kot ostala populacija, vendar je socialno izoliranih ljudi malo. (Hlebec *et al.* 2010) Staranje in socialne mreže imajo vpliv drug na drugega. S starostjo se spremeni izbira ljudi, s katerimi se družimo in njen način. (Dragoš 2000b) Stari ljudje v Sloveniji na splošno dobro ocenjujejo svoje socialne vezi s sorodniki in prijatelji. Stereotip o samih in zapuščenih starih ljudeh ne drži. Pokojninske spremembe poudarjajo večjo individualizacijo odgovornosti in manjšo kolektivno solidarnost, zato je pomembno, da socialne mreže v prihodnosti ohranjamo. (Dragoš 2000a)

Teorija socialnega kapitala izhaja iz teze, da je za ustvarjanje socialnega kapitala pomembna socialna mreža. Odnosi, ki jih ljudje vzpostavljajo z drugimi, so pomembni za vsakodnevno delovanje, za sodelovanje z drugimi in tudi za ohranjanje socialne kohezije in stabilnosti. V socialnem kapitalu ima človek poleg mikro ravni povezave tudi z mezo in makro ravni. Človekove vezi vplivajo na njegovo lastno dobrobit, hkrati pa imajo vpliv tudi na življenje širše družbe. (Jelenc Krašovec, Kump 2009) Socialni kapital opredeljujejo viri, ki omogočajo ljudem, da razvijejo medosebno zaupanje kot podlago za ustvarjanje novih skupin. S pomočjo medosebnih interakcij pa lahko posameznik poveča svoje vire. S temi viri pa imamo lažji dostop do materialnih in nematerialnih dobrin. Tam, kjer med ljudmi teče komunikacija in se med seboj dobro poznajo ter si zaupajo, je socialni kapital večji in so socialne relacije bolj

učinkovite. In obratno, ljudje, ki so od ostalih izolirani, socialnega kapitala ne morejo ustvariti. Za človeka je koristno, da ima čim bolj raznovrstne in številčne socialne mreže, ker mu to omogoča, da iz njih dobijo več uslug in storitev. Raznovrstnost poveča tudi kvaliteto stikov, ker so v takšnih mrežah bolj odprti in fleksibilni. (Dragoš 2000a)

Socialni kapital in usodni pojavi, kot sta zdravje in stopnja smrtnosti prebivalstva, sta zelo povezana. Kvaliteta življenja v starosti je odvisna od osebnih socialnih mrež in socialnega kapitala. V Sloveniji pa nam tega malo primanjkuje. (Dragoš 2000a) Pri starejši populaciji so pozitivni vplivi socialnih mrež povezani že s samim številom socialnih vezi. (Dragoš 2000b: 305) Vseeno pa je bolje imeti mreže, ki štejejo manj članov in so bolj enovrstne, kot pa da posameznik socialnih mrež nima. (Dragoš 2000a) Število socialnih vezi izboljšuje funkcionalno sposobnost. (Dragoš 2000b) V odnosnem komuniciranju je bolj pomembna kakovost odnosov kakor pa število udeležencev. (Ule 2005)

Programi, kot so intervizijske skupine, tečaji za medčloveško sožitje, tečaji za boljše vživljanje novih stanovalcev v dom, programi medgeneracijskega druženja, skupine za samopomoč, omogočajo socialno mrežo in medčloveško sožitje v instituciji. (Ramovš, Ramovš 2006)

Pojem socialnih odnosov se nanaša na kakovost in zadovoljstvo s socialnimi stiki in socialno vključevanje na kvantiteto teh stikov. (Maček *et al.* 2011: 182)

Naslednji stavek se mi zdi pomemben, saj poudari, kaj je bistveno za kakovost življenja. »Če bi morali na hitro odgovoriti na vprašanje, kaj je bistveno za kakovost našega življenja, bi se odgovor zelo verjetno glasil: NAŠI MEDSEBOJNI ODNOSI. Od naših medsebojnih odnosov je odvisno, kako se počutimo, kako smo zadovoljni s svojim življenjem.« (Klevišar 2009: 9) Skladen osebni človeški odnos je največja človeška varnost. (Ramovš 2007)

Omrežja socialne opore naj bi delovala na kakovost življenja na dva načina. Na eni strani naj bi blagodejno učinkovala na psihično in fizično zdravje in počutje ne glede na krizne ali stresne procese. Na drugi strani pa naj bi ščitila pred vplivi stresnih ali kriznih situacij. Socialna omrežja prispevajo k ohranjanju in izboljševanju zdravja, lažšanju bolezenskih težav ter omogočajo hitrejšo vračanje zdravja. Če človek pripada socialnemu omrežju, kjer je vidna uspešna komunikacija in medsebojna opora, iz omrežja lahko dobi občutek, da je sprejet in

cenjen, kar ima močan pozitiven učinek na zdravje. Ljudje, ki nimajo veliko opore od drugih, so bolj verjetno depresivni, imajo večja tveganja za zaplete in več težav zaradi kroničnih bolezni. (Hlebec *et al.* 2009b) Medosebni odnosi imajo v naših življenjih ključno vlogo, kar posledično vpliva na naše zdravje. (Holt - Lunstad *et al.* 2007) Zgoraj napisano je lepo strnjeno v naslednjem citatu. »Socialna vključenost lahko bistveno prispeva k boljšemu počutju in splošnemu zdravju.« (Hlebec *et al.* 2009b: 231)

Človek je družbeno bitje, njegovo preživetje je vezano na sobivanje in povezovanje z drugimi ljudmi. (Mali, Nagode 2009: 218) Imeti osebne medčloveške odnose pomeni globljo človeško povezanost z nekaterimi ljudmi. Takšna povezanost je potrebna za notranjo osebnostno kakovost življenja, za človekov osebnostni razvoj in za doživljanje sreče. (Ramovš 2007) Dobri medosebni odnosi so predpogoj za psihično stanje ljudi, osebno srečo in uspehe v življenju. Ljudje, ki težko vzpostavijo dobre odnose, čutijo tesnobo, odtujenost, depresijo, nemoč, manjvrednost in osamljenost. (Lamovec 1993) Odnosi so lahko vir toplote, skrbi, razumevanja, po drugi strani pa tudi vir konfliktov, kritike, ljubosumja in zavrnitve. (Holt - Lunstad *et al.* 2007)

Menim, da je krepitev družabnosti v domu za stare ljudi pomembna naloga, saj je človek družabno bitje in to potrebuje. Včasih posamezniki ne vedo, kako vzpostaviti stik, zato je spodbudno, da zaposleni pripomorejo k spoznavanju stanovalcev z drugimi. Ljudem je pomembno, da imajo nekoga, ki jim posveti svoj čas, jih posluša in sliši. (Klevišar 2009) Krepitev družabnosti je potreba in nujna na področju pomoči in podpore ljudem z dolgotrajnimi stiskami. Veliko uporabnikov si želi več stikov z drugimi, s katerimi bi lahko preživljali prosti čas, vendar se velikokrat zgodi, da ne vedo, kako stik vzpostaviti. (Flaker *et al.* 2008)

Pomoč pri navezovanju stikov je možna na način kot neposredna pomoč družabnikov in olajševalcev družabnosti, ki se družijo z uporabniki in nadomeščajo »luknjo« v družabnih mrežah ali pa posredujejo pri sklepanju novih poznanstev, s predstavljanjem uporabnikov svojim prijateljem in znancem. Z navezovanjem stikov s prostovoljci in njihovimi znanci se širi tudi uporabnikova mreža. Pomoč je možna tudi z organizacijo dogodkov in situacij, ki stike omogočajo. K razvijanju mreže lahko pripomore tudi vključenost v društva in druge oblike asociativnosti (prostovoljne organizacije, skupine za samopomoč, društva in drugo). (Flaker *et al.* 2008)

Tudi izobraževanje lahko razumemo kot priložnost za vzpostavljanje socialnih mrež med starimi ljudmi, saj lahko omogoča instrumentalno in emocionalno oporo ter druženje. Hkrati iz tega konteksta vidimo, da je izobraževanje lahko pomemben element zmanjševanja družbene izključenosti starejših. (Jelenc Krašovec, Kump 2009)

Emocionalna opora v socialni mreži olajšuje spopadanje s stresnimi dejavniki in spodbuja dobro počutje v vseh življenjskih dobah. Usmerjena je v zadovoljevanje emocionalnih potreb človeka, še posebej v stresnih in kriznih življenjskih situacijah, pomembna je za izboljšanje psihološkega počutja in ohranjanje odnosne harmonije. Zajema niz vedenj, ki izražajo skrb, sočutje in razumevanje ter konkretno pomoč pri reševanju osebnih stisk. Občutki bližine, empatije in zaupnosti v prejemniku vzbujajo občutek lastne vrednosti in intimne povezanosti z drugimi. Bolj ko so individualni, vključeni v odnos, odzivni na individualne psihološke probleme drug drugega, bolj ko razumejo drug drugega in si pomagajo v tem pogledu, močnejša je solidarnost med njimi. Emocionalna opora je pomembna tako za kakovostno emocionalno življenje človeka kot tudi za kakovosten odnos z drugimi. Odvisna je od koncepta čistega odnosa, ki zajema kvalitete, kot so obojestransko zaupanje, naklonjenost, razumevanje, odprtost in odkritost, poštenost in čustvena utemeljenost odnosa. To velja za družino, sorodnike in tudi prijatelje. Med seboj ne morejo samoumevno pričakovati opore, ta je odvisna predvsem od tega, kakšen odnos so razvili med seboj. (Hlebec, Šadl 2009)

1.4. OPREDELITEV MEDOSEBNIH ODNOSOV IN STIKOV

Opredelitev medosebnih odnosov zajema strukture in dogajanja, ki izhajajo iz vsakodnevnih situacij in dogodkov, ki te odnose vzpostavljajo in potrjujejo. Z interakcijami nastajajo odnosi, ki imajo pomen za ljudi, ki so vključeni in tiste, ki so jim priča. Odnosi vsebujejo močno in raznoliko soodvisnost, ki je dalj časa trajajoča in prostovoljna, poleg tega v njih najdemo različne dimenzije interakcij, neposredne izmenjave, ohranjanje mentalnih pomenov, predstave o drugem in čustven odnos med vpletenimi. V odnosu posameznik upošteva dejavnosti drugih ljudi in se na to odziva in vede na določen način. (Ule 2009) V odnosih se povezujejo življenja udeležencev. (Ule 2005) Tudi kvaliteta življenja je odvisna od socialnega okolja, od ljudi in odnosov z njimi. Ljudje, ki imajo prijatelje in dobre odnose z njimi, so bolj zadovoljni z življenjem in lažje najdejo njegov smisel. (Tirrito 2003) Kazalci kakovosti odnosa naj bi bili predvsem:

- težnja po fizični bližini, stikih;
- pripravljenost na samoodprtost in samorazkrivanje;
- dejanje medsebojne pomoči;
- intenzivnosti in obseg medsebojnega komuniciranja;
- obseg stvari, ki jih partnerji počnejo skupaj;
- občutek medsebojne povezanosti in soodvisnosti;
- zadovoljstvo z odnosom. (Ule 2009: 320)

V nadaljevanju bom predstavila glavne sestavine odnosov. V odnosih naprej opazimo soodvisnost, ki je tudi osnova za odnose. Tudi vzajemnost pomeni soodnosnost, ljudje sodelujejo pri oblikovanju odnosa, dajanju podpor, samoodprtosti in zaupanju. Temelji na medsebojnem spoštovanju in lojalnosti. Samorazkrivanje odnos krepí. (Ule 2005; 2009) V odnosih ne smemo spregledati vzajemnosti. Ne smemo samo čakati, da bo nekdo nekaj naredil za nas, tudi sami moramo kaj storiti. (Klevišar 2009) Za bližino je poleg samorazkrivanja pomembna tudi intimnost, ki omogoča krepitev zaupanja, ustvarjanje skupnih pomenov, potrjevanje samopodob in identitete odnosa, hkrati prinaša tveganje in povečuje ranljivost osebe. Navezanost na nekoga pomeni možno željo po fizični prisotnosti in podpori drugega. Odnosi se vsakič vzpostavljajo in ustvarjajo na novo, glede na predhodne interakcije in pričakovanja v prihodnosti. Prav tako se lahko navzoči v odnosu spreminjajo skozi čas. Potrebo po odnosih in stikih lahko opišemo s potrebo po pozitivnem vrednotenju sebe, potrebo po sodelovanju, lažjemu preživljanju stresnih situacij in prenašanju nesreče ter delitvijo zaupanja, solidarnosti, varnosti in sreče. (Ule 2009)

Spoštovanje je bistvena komponenta pri interakcijah. Ljudje imajo željo, da so drugi do njih prijateljski in imajo spoštljiv odnos. Tudi profesionalnost poklica se kaže v spoštljivosti odnosa. Dober odnos lahko vzpostavijo, če jim odkrito pokažejo, da jih spoštujejo, cenijo in upoštevajo njihovo mnenje. (Flaker *et al.* 2008) Iskrenost je tudi ena izmed temeljnih stvari, ki so nujne za skupno bivanje. (Klevišar 2009)

Pomemben se mi zdi naslednji citat, saj pove, kaj si vsak posameznik želi od svojih sovrstnikov. »V vrstniških mrežah si uporabniki želijo predvsem odkritosrčnosti. Odkritosrčnost in neposrednost sta med glavnimi odlikami uporabniškega združevanja. Izhajata iz usodnosti povezav in tudi iz tega, da so nekje, kjer skrivanje in taktiziranje nima

nobenega smisla.« (Flaker *et al.* 2008: 278)

Dimenzije odnosov med osebjem in uporabniki lahko opišemo s pojmi sodelovanje, podpora in spontanost. (Mali 2008)

Najprej se bom osredotočila na nekaj primerov iz pojma sodelovanje:

- Sodelovanje stanovalcev pri izvajanju, vrsti in obsegu storitev, vplivanje na politiko doma, na spreminjanje hišnega reda ter prilagajanje svojim individualnim potrebam in zahtevam.
- Spodbujanje stanovalcev k aktivni skrbi zase, k dejavnostim v domu, k aktivni vlogi v domu.
- Vpliv stanovalcev na izbor mesta bivanja v domu in na imenovanje, ki ga uporablja osebje za njih (tikanje, vikanje, drugo) ter možnosti podajanja pripomb, pritožb in pohval.
- Odnosi med zaposlenimi in stanovalci (konfliktni, prijateljski, profesionalni, tesni, z distanco, šibki, odtujeni) in vključevanje sorodnikov. (Mali 2008)

Naslednji pojem je podpora, ki vključuje:

- Odnose med stanovalci (medsebojno poznavanje, pomoč, razumevanje, medsebojna čustvena in moralna podpora, konflikti, nova prijateljstva, nove intimne zveze).
- Pomoč delavcev za spodbujanje stanovalcev k samostojni skrbi zase in vloga sorodnikov pri tem.
- Upoštevanje in spoštovanje potreb, interesov, želja, zahtev in zasebnosti stanovalcev ter jim dati možnost za uresničitev le-teh.
- Upoštevanje mnenja in izkušenj sorodnikov.
- Sprejemne procedure (upoštevanje potreb, zahtev in navad starih ljudi, njihovega mnenja, mnenja sorodnikov).
- Odkrivanje smiselnosti življenja v instituciji. (Mali 2008)

Pri spontanosti lahko naštejemo:

- Možnosti, oblike in način podajanja pripomb, pritožb in pohval.

- Spodbujanje stanovalcev in sorodnikov za svobodno izražanje mnenja o stanovalcih, delavcih, načinu oskrbe, oblikah bivanja v domu.
- Stopnja zaupanja med stanovalci in osebjem ter način komunikacije med njimi.
- Kaznovanje ali možnosti za svobodno izražanje mnenja o čustvih do sostanovalcev, delavcev. (Mali 2008)

Nekateri odnose delijo na medosebne in socialne, angažirane in neangažirane ter soodvisne in neodvisne, endogene in eksogene, skupnostne in socialne odnose. Drugi jih delijo na simetrične, komplementarne in vzporedne odnose, tretji jih delijo na navezave in povezave odnose. Najbolj uporabna pa je delitev na prijateljske, ljubezenske in intimne, starševske, sorodniške in delovne odnose. V prijateljskem odnosu se imamo ljudje radi, uživamo v medsebojni družbi, z njimi delimo interese in dejavnosti, si pomagamo med seboj, se razumemo, si zaupamo, se čustveno podpiramo in se na splošno dobro počutimo. Za stare ljudi so prijateljske vezi vir informacij, nasvetov, koristi in pomoči. Sorodstveni odnosi so podobni prijateljskim, so vir podpore in pomoči. Dandanes te vezi nadomeščajo ustanove socialne varnosti. (Ule 2009) Najpristnejša povezava med ljudmi je prijateljstvo, ki zadovoljuje čustvene, duhovne, socialne, razvojne in eksistencialne potrebe posameznika. (Ramovš 2007) Odnosi so lahko intimni, ti nam dajejo občutek navezanosti in pripadnosti, druga vrsta odnosov so prijateljski, ki nam dajo občutek skupnosti. V odnosih razkrivamo tisto, kar nam je za odnos pomembno. Drug drugemu izražamo sprejemanje in naklonjenost do druge osebe, pokažemo obojestransko potrjevanje in podporo ter se soočamo s konflikti. Znati moramo usklajevati in upoštevati norme ter vrednote odnosa. (Lamovec 1993)

Kakovostno starost v skupnosti omogočajo odnosi oziroma ujemanje med posameznikom in njegovim okoljem. Človek s poznavanjem in v odnosih s sosedi ter prijatelji razvija pripadnost in obnašanje, ki povzroča aktivno prilagajanje okolja ali okolju. (Filipovič Hrast *et al.* 2014)

Ker je človek družabno bitje, je ena izmed glavnih človekovih potreb tudi potreba po stikih in družabnosti. Stiki z drugimi so fiziološka nuja in nuja civilizacije, saj drug brez drugega ne moremo obstajati. Skozi življenje vzpostavljamo veliko različnih stikov, od globokih trajnih vezi z najbližjimi do bežnih vsakdanjih stikov z drugimi. Stiki nas zaznamujejo, ne glede na vrsto in intenzivnost. Govorijo o tem, kaj smo, opredeljujejo našo identiteto in lastno vrednost

ter omogočajo ustvarjanje sveta okoli sebe. (Flaker *et al.* 2008)

Potrebo po stikih in družabnosti najdemo tudi pri osebnem načrtovanju in izvajanju storitev. Ljudje živimo v interakcijah, kjer med seboj sodelujemo, vplivamo drug na drugega in kjer se dogajajo tudi interakcijski prekrški. Ti so opazni pri starih ljudeh zaradi stigme starosti, velikokrat pa se jih ne zavedamo. Ker je človek družbeno in družabno bitje, je potreba po stikih in družabnosti ena izmed temeljnih potreb v življenju. Stiki nas zaznamujejo, povejo o naši identiteti in lastni vrednosti ter omogočajo, da ustvarjamo svet. V stiku z drugimi ljudmi si zaupamo izkušnje, izmenjujemo dobrine, prenašamo sporočila, vidimo, kakšni smo in kje v družbi se najdemo. Starim ljudem stiki pomenijo pomoč in podporo. Obstaja veliko primerov, kjer so stiki maloštevilni zaradi izgube določenih ljudi, institucionalizacije in stigme. Omejeni so na sorodnike in redke prijatelje. Pomembni so tudi plačani prijatelji in prostovoljci, ki so stik s svetom izven ustanove. Povečanje družabnosti pri starih ljudeh je smiselno, saj si želijo družbe, vendar velikokrat ne vedo, kako stike vzpostaviti. Kot že prej povedano, nas stiki zaznamujejo, zato je dobro, da jih čim več doživimo in da so ti čim bolj različni. (Mali 2013)

Stiki so lahko normativni, informativni in menjalni. Lahko ustvarjajo pravila in vrednote, ustvarjajo in posredujejo informacije ter si preko njih izmenjujemo dobrine in usluge. Posebno funkcijo v socialnih omrežjih ima tudi podporna funkcija, ker preko nje dobimo podporo in pomoč pri vsakdanjih zadevah. (Flaker *et al.* 2008)

Normativni stiki nam govorijo, kaj je prav in kaj ne, kako kaj narediti in česa ne. Dajejo nam nasvete, zgleda, ljudje, s katerimi se srečujemo, govorijo o tem, ali se strinjajo z našimi dejanji in stališči, dajejo nam smernice za delovanje. Ta plat stikov oblikuje naše družbene vloge. V institucijah so stanovalci »obsojeni« na stike z osebjem in drugimi stanovalci. Takšni stiki, eni s podrejenostjo, drugi z identifikacijo, stanovalce velikokrat postavljajo v razvrednotene vloge. Stiki govorijo o tem, kaj smo, na sociometrični način nas postavljajo v družbena razmerja. Z vedenjem osebja do stanovalcev, z vzpostavljanjem stikov se po eni strani ustvarijo vrednote (človeka se posluša, se ga ceni), po drugi strani se z načinom, kako stopajo v stike, ustvarjajo zgledi, modeli, pokažejo se načini pogovora na spoštljiv način, upoštevanje želja stanovalcev in izpeljevanja pogovora ali kakšnega drugega dejanja skupaj s stanovalci na učinkovit način. (Flaker *et al.* 2008)

Preko informativnih stikov dobivamo različne informacije, omogočajo nam, da se znajdemo v

okolju, omogočajo cenejše življenje, dobimo informacije o službah, o življenju drugih ljudi, o dogodkih in drugo. Ljudje v stiskah pogosto potrebujejo informacije glede pravic, storitev, dajatev, glede organizacij in podobno. (Flaker *et al.* 2008)

Menjalni stiki nam služijo za izmenjavo uslug in dobrin, velikokrat nam mreže zagotavljajo tisto, kar ne moremo dobiti na trgu. Tukaj potekajo menjave s prodajo in nakupom, na način neposredne menjave ali na način obdarovanja. (Flaker *et al.* 2008)

Podporni stiki lahko vsebujejo vse že zgoraj naštetе značilnosti, vendar jih določa etika solidarnosti in dejavnosti pomoči in podpore. Če je za vzpostavitev tega stika pomembna dobronamernost in spoštljivost posameznikov, se ta potrdi preko pripravljenosti pomagati ali sprejeti pomoč. (Flaker *et al.* 2008)

Za usodne stike je značilna močna, globoka navezanost. Pomembni so pri dejanjih in odločitvah, ki imajo velik pomen. So eni izmed prioritet v človekovem življenju, veliko odločitev se sprejme na podlagi ljubezni ali prijateljstva, zato so pomembni pri procesih za izboljšanje življenja, spremembah stila ali pri prevzemanju druge vloge. (Flaker *et al.* 2008)

Stiki so lahko po eni strani simetrični, za katere je značilno, da so enakopravni, menjava je dvosmerna in količinsko enaka. Pri asimetričnih je ravno obratno, enosmerna menjava, neenakopravnost stikov, eden daje, drugi dobiva, eden zapoveduje, drugi uboga, eden sporoča, drugi dobiva sporočilo. Simetrični stiki prevladujejo v enakovrednih odnosih, asimetrični pa v neenakopravnih, pokroviteljskih ali zatiralskih razmerjih. Pri asimetričnosti stikov lahko stike razdelimo v tri skupine. V prvi so tisti, ki iščejo vedno nove stike med uporabniki in zunaj uporabniške mreže in te stike tudi imajo, ti ljudje nimajo težav z družabnostjo. Druga skupina zajema tiste, ki raje vidijo, da imajo čim manj stikov. Ne prizadevajo si, da bi jih imeli in so zadovoljni, če jih nimajo. S tem kršijo družbene norme po družabnosti, drugi jih imajo za ekscentrike, samotarje, zato lahko izgubijo tudi tiste stike, ki bi morda bili dobrodošli. V tretji skupini so tisti, ki iščejo stike, a jih ne znajo navezati oziroma so pri tem nerodni. Neposredni kanal stikov je neposredna situacija, ko se lahko ljudje hkrati vidijo in slišijo, če je treba, tudi dotaknejo. O posrednih kanalih pa govorimo, ko ustvarimo stike preko medijev, posrednikov, ko niso v istem prostoru. Posredni kanali so pošta, telefon, internet, mobitel. Poseben način posrednih kanalov so darila, znaki in geste, s katerimi ljudem sporočamo svojo naklonjenost. (Flaker *et al.* 2008)

V Sloveniji je v zadnjih desetletjih prišlo do sprememb tudi na makro sistemih, kot so sistem socialne varnosti, pokojninski sistem, ki vplivajo na mikro ravni vsakdanjega življenja, na odnos med ljudmi. Na te spremembe ima vpliv tudi globalna družba, ki negativno vpliva na povezovanje med ljudmi in vodi v vedno večjo odtujenost med njimi. (Filipovič Hrast 2009)

Za ohranitev odnosov so potrebne socialne, moralne in čustvene kompetence. (Maček *et al.* 2011: 182) Za ohranjanje odnosov se ljudje opirajo na vsakdanje rutine, kot so mali pogovori, delitev dela, samorazkrivanje, skupno preživljanje prostega časa, skupno uživanje v inovativnih ali stimulativnih dejavnostih. (Ule 2009)

Narava odnosa je kot spiralna pot, kjer se udeleženci vračajo na začetek odnosa, a na novi ravni. Ljudje se v tej poti gibljejo od varnosti, integracije, diferenciacije do dezintegracije, odtujitve, omejevanja in do ponovne sinteze in integracije. Kljub temu da se odnos vrne na prvo točko, ni nikoli isti. (Ule 2009)

Uporabniki v instituciji največkrat ohranjajo stike s sorodniki, še posebej, če so bili odnosi pred prihodom v dom dobri in če jih osebe pri tem spodbuja. Včasih pa so ti stiki redki in bežni, največkrat se slišijo po telefonu. Nekateri sorodniki uporabnike obiskujejo v domu, drugi zelo redko. Veliko jim pomeni, da imajo dobre odnose in pogoste stike z bližjimi, zato trpijo, če jih domači ne obiščejo ali se ne zanimajo zanje. Sorodniki so včasih tudi edini stik z zunanjim svetom. Poleg njih lahko enako funkcijo opravljajo tudi prostovoljci, ker jim prinesejo svežino, nekaj novega in drugačnega. (Flaker *et al.* 2008)

Proces obnavljanja stikov zahteva načrtovanje in koordinacijo med različnimi ljudmi, zaupanje ter zanimanje za posameznikovo ozadje in življenje. Včasih družina pretrga vse stike z uporabnikom. Pri ponovnem vzpostavljanju potrebujemo rahločutnost, potrpljenje, odločenost, voljo ter stvarno pomoč in sredstva. Pri obnavljanju stikov je treba paziti, saj lahko pretekli stiki obnovijo bolečino in kompleksnost odnosov. Pomembno je iti počasi in postopoma. Stike pa se lahko vzpostavlja in vzdržuje tudi preko pisem in voščilnic. (Flaker *et al.* 2008) K obnavljanju odnosov med stanovalci z njihovimi sorodniki lahko pripomorejo tudi zaposleni, na način, da sorodnike spodbujajo k obiskom in krepitvi stikov med njimi. (Flaker *et al.* 2008)

1.5. INTERAKCIJE MED LJUDMI V DOMU ZA STARE

1.5.1. Interakcije med stanovalci in sorodniki stanovalcev

Stanovalčevi sorodniki in njegovi najbližji so pomembni člani v življenju stanovalcev. Še posebej takrat, ko kljub prizadevanju zaposlenih, stanovalčeve psihološke in emocionalne potrebe niso zadovoljene. (Ivajnsič 1999) Klub sorodnikov prispeva h kakovosti odnosa s starim človekom in k dobremu sodelovanju sorodnikov z domom za stare. V sožitje in socialne mreže pa morajo biti vključeni vodstvo institucije, zaposleni, stanovalci, sorodniki in ostalo socialno okolje, ki je povezano s starim človekom. (Ramovš, Ramovš 2006)

Vsak stanovalec je vesel obiska kateregakoli sorodnika, več kot mu sorodnik pomeni, več veselja in dobrega vzdušja prinese v vsakodnevno življenje stanovalca. (Hojnik Zupanc 1997) Sorodniki so eden izmed najpomembnejših elementov kakovosti življenja v instituciji. So nenadomestljivi in z obiski ter sodelovanjem z zaposlenimi v ustanovo prinesejo pozitivno vzdušje. Na starega človeka vplivajo s svojim razumevanjem starosti, stališčem do ustanove, svojim obnašanjem, pogovori ob obiskih ter z vživljanjem v stanje in doživljanje starega človeka. (Ramovš, Ramovš 2006)

Dogaja se, da sorodniki zaradi odhoda starega človeka v dom za stare sami pri sebi občutijo občutke krivde in stiske. To povzroča, da ne znajo razviti dobrega odnosa in komunikacije z njimi, do ustanove pa imajo negativna stališča in predsodke. (Ramovš, Ramovš 2006) Zgodi se, da imajo slabo vest, ker je njihov starš odšel v dom in zaradi tega težko prihajajo ali ne želijo priti na obisk. Takšni občutki otežujejo odnose s stanovalcem in osebjem. Najtežje so situacije, ko v družini obstajajo stare zamere, zaradi česar sorodniki ne želijo priti na obisk. Velikokrat se zgodi, da zaradi tega človek ne more sprejeti doma za stare za svojega. Za medčloveške odnose na splošno in za lastno počutje je dobro, če se v starosti poravnajo tudi zelo stari računi. Nekateri to naredijo pred smrtjo, lahko pa se to zgodi že prej. Lažje je živeti z občutkom, da smo nekomu pomagali olajšati breme, kot da smo se ga znebili. (Hojnik Zupanc 1997) Osebe doma lahko pomaga pri premagovanju občutkov krivde, ki so nastali zaradi namestitve starega človeka v dom. Tukaj se gre za vzpostavljanje odnosa na novi ravni, popravljamo narejeno in ohranjamo odnos. (Flaker *et al.* 2008)

Neformalni viri nam pokažejo, s katerimi sorodniki in prijatelji stanovalec želi imeti in ohranjati stike, kako pogosto jih želi imeti ter v katerih klubih, društvih ali programih želi

sodelovati. (Šedivy 2009a) Sorodniki so tisti člani omrežja, ki najbolj kontinuirano nudijo emocionalno oporo v daljšem obdobju življenja oseb. Njihova pomembnost se ne le ohranja, temveč tudi povečuje. Zaradi nezaupanja v druge se poveča navezanost na sorodnike, ki jih lahko vidimo kot vir medsebojne skrbi, zaupanja in čustvenega zadovoljevanja. Pri starejši generaciji se pomen družine in sorodstva poveča, ker nastopijo specifične težave, povezane s starostjo. To se kaže predvsem v zmanjševanju socialnih stikov in kroga znancev, prijateljev in sodelavcev zaradi upokojitve, vse več je smrti poznanih ljudi, hkrati pa se zmanjšujejo možnosti za vzpostavitev novih stikov. Teorija socio-emocionalne selekcije pravi, da stari ljudje črpajo več zadovoljstva iz odnosov z družinskimi člani kot z drugimi ljudmi. Vseeno pa nekatere raziskave pravijo tudi obratno, da so odnosi z bližnjimi pogosto vir stresa in konfliktov. Tako pozitivna kot tudi negativna opora sta lahko prisotni sočasno in učinkujeta na pozitivne in negativne vidike dobrega počutja. (Hlebec, Šadl 2009)

Stanovalci v domu potrebujejo mrežo ljudi, da lahko od njih črpajo socialno oporo. Sorodniki so pri tem na prvem mestu, poleg njih imajo pomembno vlogo tudi zaposleni v domu, saj se večkrat zgodi, da človek potrebuje njihovo pomoč. (Mali 2008) Dejstvo, da so sorodniki odsotni, je verjetno bolj kritično za zdravje človeka kot pa maloštevilnost stikov z njimi. Večja verjetnost je, da ljudje telesno in psihično prej zbolijo zaradi pomanjkanja stikov, kot pa da bi jih sorodniki in prijatelji manj kontaktirali zaradi bolezni. Obstaja možnost, da imajo socialne mreže pomembne zdravilne učinke. (Dragoš 2004)

1.5.2. Interakcije med stanovalci in zaposlenimi v domu za stare

Osebe v domu ima zaradi nenehnega stika veliko vlogo v interakcijah s stanovalci. So motivatorji, poslušalci, ustvarjajo odnose, spodbujajo stanovalce v težkih trenutkih in predvsem lahko vplivajo na kvaliteto življenja stanovalcev. (Ule 2005) Včasih so bili odnosi med stanovalci in osebjem medicinsko usmerjeni, formalizirani, nekooperativni ter so poudarjali rutino, danes so odnosi prilagojeni stanovalcem in temeljijo na enakopravnosti in sodelovanju. (Filipovič Hrast *et al.* 2014; Mali 2014a)

Med zdravnikom in uporabnikom je še vedno velikokrat neoseben odnos. Med medicinskim osebjem in stanovalci poteka skrbniška vloga, ki zagotavlja varnost, zaposleni imajo moč odločanja, uporabnik pa pri tem izgubi avtonomnost in sposobnosti odločanja o sebi. Naslavljanje uporabnikov vpliva na distanco med zaposlenimi in stanovalci. Tam, kjer se

kličejo po imenih, je prisotne več solidarnosti. Če je institucija usmerjena k delu z uporabniki, je vedenje zaposlenih bolj osebno in toplo. (Mali 2008)

Ustvariti dobre odnose s stanovalci včasih ni najlažje, saj je zaradi dela in časovne stiske težko najti in zagotoviti dobre okoliščine za pogovor in vzpostavljanje odnosov. Že v starih časih so govorili, da je ena polovica zdravja odvisna od zdravil, posegov, druga pa od odnosov med zdravstvenim osebjem in bolniki. Osebjem lahko krepi odnose na način, da je do stanovalcev prijazen, izrazi skrb, je empatičen, pusti stanovalcu, da govori o težavah in skrbah, da interpretira njihove težave in z njimi deli pričakovanja in mnenja ter poda jasna in natančna navodila. (Ule 2005) Spoštovanje lahko zaposleni izkažejo že ob medsebojnem druženju in majhnih opravilih, kot je na primer pomoč pri brisanju mize. (Mali 2013)

Naslednji citat pove, da se osebje v domovih razlikuje glede druženja s stanovalci. »V nekaterih ustanovah se zaposleni izogibajo stiku z uporabniki, v drugih se poskušajo čim več družiti z njimi.« (Mali 2008: 147) Vseeno pa je obravnavanje človeka kot predmeta težko, ker so vpletena čustva. Po drugi strani pa vsakodnevno rutinsko delo nezavedno povečuje ravnanje s stanovalci kot s predmeti. (Mali 2008)

V institucijah so stiki z zaposlenimi neizogibni, stanovalci si želijo čim bolj človeške in pristne odnose. Dogaja se, da kljub temu, da so zaposleni vedno na voljo stanovalcem, včasih za njih nimajo časa. Na eni strani so uporabniki, na drugi pa formalna organizacija, med njima je propad. Ker v ustanovi zaposleni delajo z ljudmi, čustev ni mogoče izklopiti. Emocionalno delo zna biti na trenutke zelo težko, zato zaposleni potrebuje razbremenjevanje in usposabljanje. (Mali 2013)

Na odnose vplivajo tudi različne naloge osebja, po eni strani morajo zaposleni upoštevati organizacijske zahteve, po drugi strani pa se odzvati na pritiske iz zunanjega okolja. Zaposleni velikokrat padejo v rutinsko delo, ki se odraža tako v neosebnem odnosu osebja do stanovalcev, prav tako pa se pokažejo razmerja moči med njimi. Pomembno je imeti tak odnos, kjer se lahko ustvari dialog, ki je varen za vse in je v njem mogoče izraziti tudi nezadovoljstvo. Kompleksnost medsebojnih odnosov se kaže v prostorih institucije, dejavnostih v njej, osebju, času in zdravstvenem stanju stanovalcev. (Mali 2008)

Spremembe, ki jih prinese starost, selitev v dom, spremembe v odnosih, so izziv za socialno

delo. Vsaka družina se odziva drugače, zato je tudi pristop k posamezniku odvisen od človeka samega. Spoznati je treba vzorce družine in previdno vstopati v odnosna razmerja. (Mali 2014b) Obravnavanje stanovalca kot posameznika pomeni, da osebje do njega pristopa individualno, hkrati pa to pomeni spremembe na celotni način oskrbe v domu za stare. (Mali 2014a)

Pomoč, kot se izvaja pri dolgotrajni oskrbi, je vez med posamezniki, med izvajalci in prejemniki pomoči. Je magnet, ki nas opozarja na pozabljene vrednote človeštva. Stanovalci že zdaj aktivno sodelujejo pri soustvarjanju pomoči. So ljudje, ki imajo izkušnje in sami zase najbolj vedo, kaj potrebujejo. Tega bo skozi čas vse več. Tudi osebje bo imelo vse bolj pomembno vlogo, saj bo zagotavljalo avtonomnost stanovalca, da si bo lahko oskrbo prilagodil sebi in s pomočjo strokovnjakov. (Mali 2013) Vsak človek, ki se v določenem okolju dobro počuti, pomembno prispeva k dobremu počutju tudi ostalih udeleženi. Avtonomnost pomeni, da lahko zaposleni skupaj z uporabniki odločajo o pomembnih stvareh v vsakdanjem življenju. Zagotavljanje avtonomnosti in materialnega vidika oskrbe vpliva na splošen občutek zadovoljstva z življenjem v instituciji. (Mali *et al.* 2010)

Osebje lahko z drugačnimi metodami dela, in sicer s svetovanjem, analizo tveganja zavzame držo sodelavcev in sopotnikov institucionalnega življenja uporabnikov. Pri tem je pomembno jasno, sprotno in natančno informiranje uporabnikov o vseh podrobnostih življenja v instituciji ter o njihovem položaju in obravnavi. Uporabniki cenijo sposobnost osebja za preseganje tipičnih strokovnih in birokratskih vlog. Osebje lahko svoj pristop in način razmišljanja spremeni z usposabljanjem, timskim delom, pogovori. Pomemben vidik je razpored osebja glede na to, s kakšnimi tipi uporabnikov lažje dela. Uporabniki so pozorni tudi na dolžino in kvaliteto časa, ki jim ga nameni osebje. Takšne obremenitve zaposlenih je mogoče odpraviti z ustreznimi kadrovskimi normativi oziroma ustrezno organizacijo dela. Osebje lahko tudi spremeni oblike sožitja z uporabniki na način, ki izenači moč uporabnika in osebja ter jih postavi v enakovreden položaj. (Flaker *et al.* 2008) Na medsebojno odnose med osebjem in stanovalci vpliva tudi porazdeljenost moči med njimi, pristop zaposlenih do stanovalcev, spoštovanje uporabnikov, njihove osebnosti, upoštevanje zasebnosti, želja, interesov, zmožnosti in sposobnosti. (Mali 2013)

Stanovalci si želijo, da bi si zaposleni za njih vzeli čas in ga uporabili kvalitetno. Ko nekomu posvetimo svoj čas, mu izražamo spoštovanje, odprtost, imamo možnost preseganja stika in

lahko se zgodijo spontane stvari, do katerih sicer ne bi prišlo. (Flaker *et al.* 2008) Odnosi so dobri, ko so sproščeni, tovariški in nehierarhični, ko uporabniki niso simbolno ločeni od osebja. (Mali 2013) Partnerski odnos med zdravstvenim osebjem in stanovalci je aktiven in zahteva interes in motiviranost obeh udeležencev. (Ule 2005) Partnerski odnos pomeni, da osebje verjame uporabniku, zaupa v njegove sposobnosti, v zmožnost prevzema odgovornosti in nadzora nad svojim življenjem. Pričakovati je, da bo razvoj stroke spodbujal osebje k partnerskem odnosu s stanovalci. (Mali 2013) »Prijateljstvo med uporabniki in izvajalci storitev ni narobe, nasprotno, je produktivno in zaželeno.« (Flaker *et al.* 2008: 276) Vsakemu od nas veliko pomeni, da je sogovornik človeški in odprt. Stanovalcem, še posebej tistim, ki imajo zmanjšano možnost besednega izražanja, je pomembno, da jim pokažemo naklonjenost, se jim nasmehnemo in ob primernih situacijah dotaknemo. Za razvoj pristnejših odnosov je pomembno organizirati priložnosti in prostore za srečevanje med zaposlenimi na način, ki jim omogoča izstopiti iz svojih standardnih vlog. To bi lahko bila skupaj popita kava, obiski med enotami v domu in podobno. Pristni stiki in odnosi, poleg tega, da prispevajo k boljšem počutju in razumevanju med uporabniki in osebjem, omogočijo tudi veze, ki krepijo posameznika in mu dajo moč in voljo za soočenje s težavami. Uporabnikom veliko pomeni, da je osebje sposobno poslušati, kaj uporabniki res rečejo, da ne prevajajo v svoje strokovne jezike in se v njihovo situacijo vživijo. Uporaba drugega jezika, spregledovanje, izkušnje drugega in lastno razumevanje so bistvene ovire za sporazumevanje med osebjem in uporabniki. (Flaker *et al.* 2008)

Razlika v statusu se zmanjša tudi tako, da se osebje pridruži uporabnikom pri neformalnih zabavah, izven dejavnosti v domu. Priznanje veljave drugemu se kaže tudi v povpraševanju osebja za nasvete pri uporabnikih. Enakopravni odnosi se uveljavljajo tudi z izražanjem enakega odnosa do vseh stanovalcev in ne-delanja razlik med njimi ter tudi s tem, da se vzajemno obiskujejo na domu, da vidijo, kako živijo eni in drugi. (Flaker *et al.* 2008) Individualni pogovori zaposlenih s stanovalci so nepogrešljivi pri vzpostavljanju odnosov. Potrebno si je le vzeti čas za pogovor in poslušanje, ki pa ga je velikokrat premalo. Kljub vsemu trudu zaposlenih je težko organizirati življenje stanovalcev v domu tako, da bi bilo za vse dobro in zadovoljivo, saj so si stanovalci zelo različni in vsak potrebuje individualni pristop. (Postružnik 2000)

Tudi če je formaliziranega časa dovolj, lahko zaduši sproščenost pogovora in je manj

produktiven kot pogovor, ki je nenapovedan in se zgodi spontano. (Flaker *et al.* 2008)

Strokovnjaki pogosto želijo spremeniti uporabnike, da bi se prilagodili življenju v instituciji ali pa normalnim pričakovanjem v svojem okolju. Veliko jih tega ne zmore na primer zaradi njihove naravne stiske. Ne moremo vplivati na značilnosti posameznikov, kakor lahko vplivamo na stike z njimi, od katerih so odvisni dobri odnosi. Dejstvo, da uporabniki dobivajo oskrbo pomeni, da so pod pokroviteljstvom. (Flaker *et al.* 2008)

Osebjem v svojem izobraževanju največkrat dobi malo znanja in spretnosti za delo z ljudmi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. Veliko osebja, še posebej zdravstvenega, ni usposobljenega za delo v skupnosti in ne pozna socialnih prijemov in ozadja problematike, malo jih je, ki poznajo nove metode (npr. analiza tveganja, individualno načrtovanje) in nove oblike dela (koordiniranje, ključni delavec, multidisciplinarno timsko delo). Ta znanja pridobi osebje preko različnih vrst ciljnega usposabljanja. Vsemu kolektivu je treba zagotoviti osnovno znanje in prijeme za prilagojeno delo in s tem ustvarjanje konsistentnega prostora delovanja. Premalo so izkoriščene zmožnosti uporabnikov kot usposabljaljivih. Stanovalci želijo boljših odnosov z osebjem v institucijah. Lahko bi uvedli tečaje in usposabljanja, v katerem bi stanovalci učili zaposlene. (Flaker *et al.* 2008)

1.5.3. Interakcije med zaposleni in sorodniki stanovalcev

Osebje v domu je skupina, ki je v neposrednem stiku s stanovalci in tudi s svojci. Pomembno je, da se sorodniki pogovarjajo z osebjem in jim tudi zaupajo svoje breme krivde, če je to potrebno. Ta korak je sorodnikom težko narediti, zato je na mestu pobuda s strani delavca. V nekaterih domovih razvijajo tudi skupinsko delo s sorodniki, kjer se sestajajo v manjših skupinah in se pogovarjajo o svojih občutkih in problemih. Take skupine so dobrodošle za sorodnike novih stanovalcev. (Hojnik Zupanc 1997) Včasih se zgodi, da lahko uporabniki zaupajo zaposlenim v instituciji, ne pa tudi sorodnikom, včasih pa je ravno obratno. (Flaker *et al.* 2008) Sožitje osebja, uporabnikov in sorodnikov vodi v medsebojno povezanost in navezanost, zahteva medsebojno prilagajanje rutin in stila življenja in prilagajanje okolice za skupno sožitje in soustvarjanje življenja. Sodelovanje med osebjem in sorodniki je v nekaterih primerih pomembno, saj so sorodniki velik vir informacij o življenju stanovalca. (Flaker *et al.* 2008) Odnosi med formalnimi (osebje v domu) in neformalnimi (sorodniki stanovalca) oskrbovalci predstavljajo preplet dejavnikov, ki zagotavljajo oskrbo stanovalcu v domu in mu

omogočajo kakovostno življenje. (Filipovič Hrast *et al.* 2014)

K večjemu sodelovanju in krepitvi odnosov med stanovalci, sorodniki in osebjem pripomorejo dnevi odprtih vrat, prireditve za svojce, različna usposabljanja, aktivnosti, vključevanje v dnevna dogajanja, klubi svojcev, klubi uporabnikov, praznovanja, proslavljanja in mnogo drugih stvari, ki omogočajo medsebojno spoznavanje in druženje. (Flaker *et al.* 2008)

1.6. PROSTOVOLJSTVO, MEDGENERACIJSKO SOŽITJE IN SKUPINE ZA SAMOPOMOČ V DOMU ZA STARE

Prostovoljci so prav tako dobrodošli v domu, saj prinašajo del zunanjega sveta in pripomorejo k izboljšavi odnosov. Pomagajo jim pri premagovanju občutka osamljenosti in nepotrebnosti. Hkrati lahko delno zapolnijo luknjo iz prejšnjega socialnega okolja. Večkrat so v pomoč zaposlenim, saj posredno vplivajo na njihovo izboljšanje odnosov in dvigujejo kvaliteto življenja v domu. (Postružnik 2000) Prostovoljci so lahko zelo dobri družabniki, lahko tudi pomagajo pri navezovanju novih stikov in pomagajo pri gibalni oviranosti. (Flaker *et al.* 2008) Medgeneracijsko prostovoljstvo je eno od možnih sredstev za krepitev medgeneracijske povezanosti in solidarnosti. (Mali, Nagode 2009: 225)

Ključni delavci lahko omogočijo kvaliteten in zavzet odnos, prostovoljci pa lahko omogočijo stanovalcem, da imajo več ljudi, s katerimi lahko spleta stike. Skupnostno delo lahko prinese še več družabnih prireditev in dogodkov, ki povezujejo ljudi med seboj in ustvarjajo nova poznanstva in prijateljstva. (Flaker *et al.* 2008)

Domovi v Sloveniji vključujejo mlajše prostovoljce, da se družijo s stanovalci. Potenciali medgeneracijskega sodelovanja so še vedno veliki, kljub srednji generaciji, ki je zaposlena v domovih in izvaja storitve. (Mali 2009a) Dom Tisje pripisuje velik pomen tudi prostovoljstvu in medgeneracijskem sodelovanju z učenci iz osnovnih šol, dijaki, študenti in upokojenci iz okolice. Med stanovalce prinesejo novo energijo in znanje. Med njimi se velikokrat ustvarijo tudi pristni odnosi. (Šedivy 2009b)

Staranje prebivalstva lahko izkoristimo kot priložnost za povečanje harmonije in solidarnosti med različnimi starostnimi skupinami. (Mali 2014a) »Človek potrebuje za razvoj svoje osebnosti in vzdrževanje dobre kondicije za medčloveško sožitje redne osebne odnose z

vsemi tremi generacijami«. (Ramovš 2007: 9)

»Kulturne norme in institucionalne strukture oskrbe za starejše oblikujejo vzorce oskrbe in medgeneracijske vzorce. V državah z močno razvitimi socialnimi servisi je manj pogosta intenzivna oskrba, bolj pogosta pa občasna pomoč.« (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 18) Medgeneracijski odnosi so pomembni zaradi prenosa življenjskih izkušenj, vrednot in tradicije, da se ljudje med seboj spoznajo in povežejo. Ti procesi so včasih potekali mimogrede ob vsakdanjem skupnem življenju in delu v temeljnem človeškem odnosu. Danes lahko opazimo medgeneracijske prepade, še posebej med mlado in staro generacijo. Medgeneracijske razlike so nujne, so gibalno razvoja, velikokrat pa tudi blokada pretoka življenja, kar ima negativne posledice za vse. Prepadi pa niso tako tragični, če jih povezujejo trdni mostovi – srednja generacija. Posledice prepada se kažejo v osamljenosti starih ljudi, vendar največ izgubljajo otroci in mladi. (Hojnik Zupanc 1997)

Mladi nimajo veliko možnosti vzpostavljanja odnosov s starimi ljudmi, še takrat, ko to poskusijo, ne uspe v najboljši luči. Kljub vsej znanosti in napredku smo ljudje še vedno socialna bitja, ki potrebujemo pristne stike in interakcije s starimi ljudmi, da nam ti prenašajo modrost in znanje. Pomembno je, da se razvoj prakse usmeri v solidarnost in sobivanje generacij, ki bi povečevala kakovost življenja obojih. Medgeneracijsko sodelovanje je temeljno za obstoj družbe. (Mali 2014b)

Medgeneracijsko sožitje je temelj družbe, saj sta od njega odvisna tako njen obstoj kot tudi njen razvoj. (Mali, Nagode 2009: 216) Tovrstno sožitje opisuje povezovanje med mlado, srednjo in staro generacijo. Generacije se med seboj spoznavajo, učijo se zakonitosti ostalih generacij, jih sprejemajo, se jih veselijo ter odkrivajo komplementarne zmožnosti za medsebojno dopolnjevanje za kakovostno medgeneracijsko sožitje. Dandanes je medgeneracijskega povezovanja malo, kar vpliva na nastanek predsodkov in stereotipov, zato je pomen medgeneracijskega sožitja še toliko večji. (Mali, Nagode 2009)

Če gledamo s stališča, da je starost družbeni dogovor o tem, kdaj se je potrebno umakniti iz položaja, v katerem smo aktivni, produktivni in imamo moč odločanja, je medgeneracijsko povezovanje razumeti kot pomoč starim ljudem. Združenje za socialno gerontologijo in gerontagogiko Slovenije se zaveda povezave med generacijami. Organizirajo medgeneracijske tabore, kjer se spletajo pristni, pomembni ne-biološki (babica/dedek in

vnukinja/vnuk) odnosi. V teh odnosih sprejemajo drug drugega takšnega, kot je, spoznavajo, kako živijo, čutijo, razmišljajo, delajo, kaj je za koga pomembno, kaj pogrešajo, kako se vedejo in še veliko drugih vidikov življenja. (Hojnik Zupanc 1997) Medgeneracijski projekti omogočajo socialno povezovanje in prijateljstvo,boljšajo razpoloženje, manjšajo osamljenost, večja se motivacija in smisel življenja, udeleženci pridobivajo samozavest in občutek lastne vrednosti, drug drugemu so opora, vplivajo na osebni razvoj in spodbujajo aktivno družbeno delovanje. (Kump 2009)

Če hočemo starim ljudem dati moč, moramo pogledati, kaj lahko stari ljudje prispevajo k življenju drugih generacij. Skozi življenje so sami izkusili veliko modrosti in izkušenj, ki so lahko pomembne za mlajše generacije. (Mali 2014b)

Medgeneracijsko druženje omogoča vzpostavljanje novih stikov med najmlajšimi in najstarejšimi generacijami. Odnosi med njimi se z večkratnimi obiski negujejo in obnavljajo. Včasih se med nepoznanimi ljudmi spletejo vezi, kot jih imajo vnuki in stari starši. Takšni odnosi pomagajo staremu človeku, da se počuti sprejetega in vrednega pozornosti, vsem udeležencem pa dajo življenjsko moč, energijo in smisel življenja. (Postružnik 2000)

Poleg tega imajo v domovih za stare velik pomen tudi skupine starih ljudi za samopomoč. Skupina je majhna, vključuje do deset stanovalcev ter voditelja in se srečuje redno, ob istem času in v istem prostoru. Ključna dejavnost je pogovor o določeni temi, kjer vsi člani sodelujejo enakovredno. (Matjanec 2004) V skupinah se določi tema pogovora, ki pa mora biti članom znana in zanimiva, zaželeno je, da imajo s temo tudi izkušnje. Pogosta tematika v skupinah so ljudske šege, običaji, praznovanja, svet, ljudje, zanimivosti in življenje članov. Ob praznovanju rojstnih dni ali obletnic se lahko tema prilagodi in jo zamenja klepet. Ob zaključku lahko člani zapojejo tudi pesem. (Brumec 1997)

Med seboj si izmenjujejo mnenja, izkušnje in spoznanja. Značilnost skupine je, da sčasoma to postane prijateljska skupina, ki daje stanovalcem varnost in sprejetost. Starim ljudem skupina omogoča ohranjanje in širjenje socialne mreže ter vzpostavljanje pristnih medosebnih odnosov. Med njimi se razvije medsebojna pomoč, povezanost, solidarnost in sodelovanje. Druženje povzroči ohranjanje vitalnosti in sposobnosti ter krepitev zdravja. (Matjanec 2004) Stanovalci se v skupinah za samopomoč razvedrijo, potožijo in čutijo, da niso sami. Drug drugemu pripovedujejo izkušnje, obujajo spomine in se učijo novih stvari. Med seboj so

stanovalci bolj povezani, pomagajo si pri vsakdanjih opravilih in ob bolezni, med seboj se spodbujajo za lažje premagovanje težav, si posredujejo informacije, so bolj sproščeni in zadovoljni. Čas jim hitreje mine in vsakič znova pričakujejo naslednje srečanje. (Brumec 1997)

Stanovalci, ki sodelujejo v skupinah za samopomoč, živijo bolj kakovostno življenje. Sodelujoči se poleg v skupino za samopomoč lažje vključijo tudi med ostale stanovalce in so z odnosi in stiki v domu za stare bolj zadovoljni. Skupina zagotavlja novo socialno mrežo, ki nadomesti primarno iz domačega okolja. Zaradi interakcij med člani v skupini je tudi osamljenost stanovalcev manjša. Daljše sodelovanje povzroči tudi boljše zdravstveno stanje. (Krajnc, Krajnc 2005) Skupine za samopomoč pripomorejo k izboljšanju medosebnih odnosov ter k zmanjšanju odrinjenosti, duhovne praznine in potrnosti. (Brumec 1997)

Skupine pa pomagajo tudi strokovnjakom, ker večajo samopodobo, jih obvarujejo pred poklicno praznino in pred sindromom izgorelosti. Poleg tega se učijo iz izkušenj starih ljudi, čutijo vir moči in si bogatijo svoje življenje. Preko skupine lažje spoznajo stanovalce in se jim približajo, lažje se vživljajo v stiske ljudi, bolje razumejo reakcije stanovalcev ter izboljšajo osebno zadovoljstvo. (Brumec 1997)

Skupine za samopomoč so se razvile za reševanje potreb, težav in stisk. Lahko jih opredelimo tudi kot obliko nekrajevnega sosedstva ali sorodstva. Člani skupine so si blizu in se znotraj skupine počutijo pomembne. Skupine so zdravilo proti osamljenosti, proti doživljanju nesmiselnosti v življenju in proti ločenosti med generacijami. (Brumec 1997)

Posebnost skupin za samopomoč v Sloveniji je, da je pobudnik zanje socialna stroka. Skupine pa temeljijo na samopomoči starih ljudi in na pomoči stroke pri uvajanju samopomoči, nekatere skupine pa se ukvarjajo tudi z dobrodelnostjo. (Brumec 1997)

Skupine za samopomoč so prijateljske skupine, v njih se ustvarjajo in ohranjajo medčloveški odnosi. V Domu Tisje poteka po enotah doma devet skupin, v katerih potekajo različne dejavnosti in kjer se ustvarjajo in ohranjajo odnosi. (Šedivy 2009b)

1.7. ZNAČILNOSTI KOMUNIKACIJE IN NESPORAZUMI V KOMUNIKACIJI

Ko poteka komunikacija med dvema človekoma, zanju veljajo zakonitosti spoznavanja.

Osnovna shema za komunikacijo je sestavljena iz pošiljatelja, kanala in sprejemnika. Besedna ali nebesedna komunikacija je odvisna od preteklih izkušenj in komunikacij ter je ne moremo napovedati. Proces komunikacije ni le oddajanje in sprejemanje besed, temveč ustvarjanje vsebine, kar je aktiven proces. Cilj komunikacije je iskanje možnosti, kako povzročiti spremembo med sogovornikoma. Kvaliteta komunikacije med ljudmi je odvisna od njihovih odnosov. (Kordeš, Jeriček Klanšček 2001) Z besedami lahko vplivamo in spreminjamo razpoloženje, ker lahko nekoga razveselimo, spodbudimo, razžalostimo in podobno. (Filipič 1998)

Vsak akt, vsako dejanje ima svojo komunikacijsko vrednost oziroma vsako dejanje pri udeležencih sproži nastanek pomena. Komunikacija, ki ponuja možnost širjenja, od udeležencev zahteva, da stopijo iz običajnih in znanih vzorcev ter pozabijo na splošna mnenja in predsodke. (Kordeš, Jeriček Klanšček 2001) Komunikacija pomeni izmenjavo mnenj in stališč za oblikovanje skupnih mnenj in posredovanje informacij. (Kobentar *et al.* 1996)

Komunikacija je nekaj notranjega, ker zahteva osebno angažiranost. (Kordeš, Jeriček Klanšček 2001: 280) Ko se dva človeka prvič srečata, želita drug drugega čim hitreje in čim boljše spraviti iz neznanega v znano polje in ga uvrstiti v kategorijo ljudi. Pogovor teče v smeri vprašanj najti nekaj znanega, po čemer lahko kategoriziramo. Ob vsakem nadaljnjem pogovoru se podoba iz prvega srečanja pogloblja. Čez čas se zgodi, da se ne slišita več, ampak si preko čutov utrjujeta preteklo predstavo o drugemu. (Kordeš, Jeriček Klanšček 2001)

Pri komunikaciji je govor na prvem mestu za prenos informacij, vendar veliko povemo tudi s telesom, kretnjami in mimiko obraza. Telesna komunikacija je manj odvisna od situacij, manj nadzorovana, pristnejša in enopomenska. Nanjo morajo biti pozorni zaposleni pri zdravstveni oskrbi in pri stanovalcih, ki se težje besedno izražajo. (Filipič 1998) Kadar smo ob drugih ljudeh, je nemogoče ne komunicirati, ker se nebesednemu izražanju ne moremo izogniti. Komunikacija je popolna, ko sta besedno in nebesedno izražanje usklajena in iskrena. (Kobentar *et al.* 1996)

Pravilno izbrana komunikacija lahko razbija stereotipe o starosti in staranju. Osebe lahko preko komunikacije s starim človekom prispeva k boljši samozavesti in izvajanju optimalne skrbi. Komunikacija nam pokaže kvaliteto odnosov med osebjem in starimi ljudmi. Možnost izražanja mnenja pri stanovalcih kaže na odprto komunikacijo, visoko stopnjo zaupanja,

spoštovanje in enakost. Tako besedna kot nebesedna komunikacija vplivata na dobre odnose. (Mali 2008) Velikokrat je videti, da je komunikacija med njimi enostranska, a vendar osebje preko zdravstvene tehnike spraševanja usmerja potek pogovora. Uporabniki cenijo, da se zdravstveno osebje z njimi pogovarja, jih posluša, jih obravnava enakopravno, da jim postavlja vprašanja, da odgovarja na uporabnikova vprašanja, da razloži stvari in jim da možnost soodločanja. (Ule 2005)

Komunikacija med ljudmi v institucijah je bistvenega pomena in je sestavni del delovanja v njih. Z njo si zaposleni pomagajo pri samopotrjevanju v poklicu in opravljanju aktivnosti v domu. Stanovalci in zaposleni si s komunikacijo ustvarjajo medosebni odnos, si posredujejo informacije, pomagajo si pri izražanju želja in občutkov ter pri zadovoljevanju potreb. Z aktivnim poslušanjem zaposleni dobijo informacije, ki pomagajo pri oskrbi, stanovalci pa dobi občutek, da je človek in ne številka. S tem, ko razumeš sebe in svoje doživljanje z doživljanji drugih, lahko uspešno oblikuješ interakcije z drugimi. Z govorom upodabljam svoj notranji svet in z njim vzpostavljamo vezi in razmerja. (Filipič 1998)

S starostjo človekove funkcije pešajo in tako je tudi z zmožnostjo komunikacije. (Filipič 1998: 222) Dandanes želimo čim hitreje predati in sprejeti informacije, zato je pomembno, da se tega zavedamo in v pogovoru s starim človekom način govora prilagodimo njemu. Nerazumevanje vsebine pogovora prekinja stik in možnost sodelovanja. Zaposleni morajo pri delu s stanovalci uporabljati jezik, ki ga razumejo. (Filipič 1998) Komunicirati znamo takrat, ko svojo komunikacijo prilagodimo konkretni situaciji, partnerju in ciljem v kontekstu etičnih načel. Če poznamo način komuniciranja s starimi ljudmi, lažje delamo in vzpostavljamo kontakte z njimi. Predvsem moramo biti strpni, pozitivni in odprti za drugačnost. (Kobentar *et al.* 1996)

»Skladnost med vsebino in načinom sporočila je tesno povezana z neenakopravnostjo v komunikaciji. Primer je vprašanje »Kako vam gre?« izrečeno v tonu in na način, da uporabnik začuti, da sploh ni vprašan. Na tako vprašanje ni moč odgovoriti niti ga ni moč ignorirati. Odnos in zaupanje bolnika trpi. Če se tako stanje ponavlja, vodi v agresijo in umik iz odnosa.« (Filipič 1998: 222) Nepozornost in neposlušnost stanovalca obremenjuje. (Filipič 1998)

Elektronsko komuniciranje je v današnjem času nepogrešljiv svetovni komunikacijski in

družbeni medij, vendar tu primanjkuje neverbalne komunikacije. (Ule 2009) Kar nekaj je uporabnikov, ki v stiku z ostalimi raje ostajajo preko računalnika, telefona ter pisem, manj pa osebno. Prednost virtualnih stikov je premagovanje razdalje, večja demokratičnost stika in manjša vpetost v situacijo. Preko telefona lahko določenega posameznika dosežeš skoraj kadarkoli in kjerkoli. Telefonski stik je virtualen teren, ki je načeloma nevtralen. Telefon in druge naprave pogosto omogočajo močnejši in nepretrgan stik s sorodnikom. Pri tistih, ki manj skrbijo za stanovalce, pa je telefon eden izmed bistvenih načinov ostajanja v stiku. Vse bolj je pomembno, kako ostati v stiku z drugimi. (Flaker *et al.* 2008) Komunikacija preko elektronskih medijev pa lahko vsebuje motnje, ker lahko prejemnik zaradi šumov in nevidne nebesedne komunikacije narobe razume sporočilo. (Kobentar *et al.* 1996)

Za ponesrečeno komunikacijo sta odgovorna oba sogovornika. Vsak pa se lahko odloči, ali bo odzivanje usmerjeno v utrjevanje znanega ali v raziskovanje novih možnosti spoznavanja in spreminjanja. Vseeno pa komunikacija v obeh primerih vpliva na udeležence. Vsak posameznik je ustvarjalec in usmerjevalec komunikacije. To lahko sprejmemo kot priložnost za lastno spreminjanje. (Kordeš, Jeriček Klanšček 2001)

Za komunikacijo sta potrebna tvorec in naslovnik, kar pomeni, da sta tudi povzročitelja nesporazumov in posledično tudi konfliktov. Tudi naslovnik vpliva na vsebino sporočila in njegovo oblikovanje, ker ga tvorec prilagaja glede na njegovo vlogo. V pogovoru se ti dve vlogi hitro izmenjujeta, tvornik postane naslovnik in obratno. Pri izmenjevanju informacij se srečujeta različna svetova. Vsak vidi vsebino pogovora drugače. Sporočeno ni nikoli enako razumljenemu, kar lahko vodi do nesporazuma. Kadar se razumemo narobe, kadar nehote narobe razberemo sporočilo ali kadar tvorcu pripišemo drugačen pomen, takrat nastane nesporazum. Nesporazum pa lahko nastane tudi zaradi motnje v kanalu, kot je pretiho izrečeno sporočilo ali motnje zaradi hrupa. (Verdonik 2005)

V človeških odnosih se pojavljajo konflikti in nesoglasja med osebami. (Lamovec 1993) Konflikt med dvema človekoma povzroča napetost. Konfliktov ne smemo enačiti s slabim odnosom, pomembno je, kako jih rešujemo. Do njih pride zaradi neusklajenosti med udeleženci, posameznikovega občutka, da česa ne more uresničiti, ne more zadovoljiti določenih potreb, želja, kadar se ne spoštujejo temeljna pravila z odnosnimi sporočili in kadar v ospredje pride manipulacija in instrumentalizacija z odnosi in udeleženci v njih. (Ule 2009) Konflikti včasih izzovejo napetost, nelagodje, strah, ogroženost, vsekakor pa vzbujajo potrebo

po razreševanju. (Ule 2009: 384) Pri destruktivnem razreševanju se konflikti še poglobljajo, to vodi do zrušenja odnosa in kopičenja negativnih čustev do soudeleženca. Produktivno reševanje je ravno obratno, saj odnos utrjuje, zagotavlja uspešnost in obnavlja podporo ter čustveno navezanost udeležениh. Vsak partner naj bi skrbel za to, da preostali dobijo čim več iz skupnega dogovora, zanimal naj bi se za interese vseh, uporabil naj bi objektivno ocenjevanje, nekonflikten stil pogovora, dopuščal več možnosti in usmerjal k pravičnemu in trajnemu dogovoru. (Ule 2009)

Zaposleni včasih želijo hitro rešiti medsebojne spore, s tem jim ne pustijo in ne dajo časa, da bi jih rešili sami. To je eden izmed nadzorovalnih mehanizmov institucije, ki se ga opravičuje z njenimi uradnimi cilji. Staremu človeku je potrebno pustiti nemoteno vzpostavljanje komunikacije in svoje delovanje. (Ivajnsič 1999)

V primeru prehitrega sklepanja se nekatere informacije ne skladajo s trenutnim realnim stanjem ali položajem osebe, kar lahko vodi do konfliktov in odtujevanja. Želja po spremembi ali spremenjenem reagiranju se pojavi v trenutku konflikta. To je trenutek togosti, ko se ne moremo primerno odzvati na situacijo. Stalna pripravljenost na nekaj novega, odprtost za sprejemanje nečesa drugačnega zahteva napor, čas in energijo. (Kordeš, Jeriček Klanšček 2001)

Konflikt lahko vpliva na nastanek nesporazuma in obratno, nesporazum lahko vodi v konflikt, če ga tvorec in naslovnik ne prepoznata in ne odpravita njegovih posledic. (Verdonik 2005)

Odnosni konflikti izražajo neusklajenost udeležencev v odnosu in komuniciranju. V odnosih smo povezani in drug od drugega odvisni, zato se razlike med nami hitro razkrijejo. Interakcije so bistvo odnosa, zato zaradi njih tudi pride do nesoglasij v odnosih. (Ule 2005)

Konflikt lahko vidimo kot spopad nezdružljivih teženj in učinkov, nestrinjanje, spor ali boj. Konflikti so največkrat neprijetni in razdiralni, čutimo napetost in resnost. Konfliktov v medčloveških odnosih je nemogoče zatreti, lahko pa nekatere preprečimo z znanjem aktivnega poslušanja in konfrontiranja. Vzrok za konflikte lahko najdemo v napačni ali nerealni oceni in interpretaciji resničnosti ter v njenem izkrivljanju. Poleg tega lahko do njih pride tudi zaradi osebnih vzrokov in nenadzorovanih čustev, kot so strah, napetost, tesnoba, predsodki ter nesprejemanje drugih mnenj in stališč. Konflikti pa se lahko začnejo tudi zaradi

komunikacijskih vzrokov. Problem se mora najprej zaznati, opisati in prepoznati, pri reševanju pa se pogovoriti in delovati v smeri rešitve. Težave lahko rešujemo na agresiven način, lahko jih prekrivamo ali pa uspešno rešimo. Pri agresivnem načinu se sogovornika napadeta in nič ne rešita, pri prikrivanju se vedeta, kot da problema ni, vendar se nezadovoljstvo kaže še v drugih situacijah. Pri uspešnem reševanju konfliktov pa je potrebno svobodno in sproščeno razmišljati, si ga želeči rešiti, znati rešiti, verjeti v možnost rešitve, biti potrpežljiv in zaznavati prve uspehe. Od našega odnosa do težav je odvisno, kako se jih bomo lotili, imamo možnost jeziti se na nastalo situacijo ali pa energijo preusmeriti v reševanje. (Kobentar *et al.* 1996) Preden začnemo reševati konflikte je pomembno, da poskusimo urediti čustva, da se zberemo in imamo jasne misli. Stili soočanja s konflikti so lahko agresivni, izogibalni, prilagoditveni, kompromisni ali problemski. Ločiti pa moramo med trenutnimi pogojenimi stili in stili kot osebne značilnosti človeka. Za upravljanje s konflikti so pomembne sposobnosti empatije, refleksije odnosov in metakomuniciranja. (Ule 2009)

Pomembno je, da konflikte rešujemo, ne smemo se jih bati, čeprav se počutimo nelagodno, utesnjeno in si želimo miru. Posledica nereševanja je, da nezadovoljstvo raste in ko zraste do najvišje točke, težave eksplodirajo v še večjem obsegu. Nezadovoljstvo pa se lahko širi tudi na druge ljudi. Pri reševanju lahko zmaga prvi, drugi ali oba. Zadnji način je način kompromisa in skupnega iskanja rešitev, kjer vsi dobijo. V tem načinu se udeleženci aktivno poslušajo, sporočila prenašajo svobodno, spoštujejo potrebe drugih, med njimi je vzpostavljeno zaupanje in so pripravljeni na sprejemanje nečesa novega in drugačnega. Potrebno je biti empatičen, se medsebojno spoštovati in biti usmerjen k ugodnim ciljem. (Kobentar *et al.* 1996)

Dobro rešeni konflikti so koristni za posameznika in lahko prispevajo k izboljšanju kvalitete odnosa. (Lamovec 1993; Ule 2009) Prevečkrat se izogibamo soočenju s konflikti zaradi strahu pred negativnimi čustvi, nezadovoljstva, napetosti, agresivnosti in preprirov, vse to pa lahko vodi k slabšanju odnosov. Komuniciranje nas vodi in pomaga upravljati s konflikti. Z nesoglasji se lahko soočamo preko zanikanja, dezorientacije, selekcije, menjave, segmentacije, popuščanja, redefiniranja in potrditve. (Ule 2009)

Prvi pogoj za konstruktivno reševanje konfliktov je vzpostavitev zaupanja (Lamovec 1993: 70) Na konflikte se lahko odzovemo z umikom, prevlado, zglajevanjem, s kompromisom ali konfrontacijo. (Lamovec 1993) Nevarnost pri reševanju konfliktov se lahko pojavi tudi na

način neupravičenega posploševanja ali preusmerjanja prvotnih nesporazumov še na druga področja. (Ule 2005)

1.8. PRISOTNOST OSAMLJENOSTI V DOMU ZA STARE

Opuščanje pričakovanj povzroča manjšo aktivnost starih ljudi, s čimer jih potiskamo v kot. Družba velikokrat starega človeka prisili, da se umakne iz družbenega življenja, da postane pasiven in vdan v usodo ter osamljen. Družba v osnovi osamljenost povezuje s staranjem in starim človekom, ker s starostjo človek izgublja njemu pomembne osebe in posledično postajajo stiki vse bolj redki. Iz tega položaja jim ista družba priskoči na pomoč z institucijami oziroma z domovi za stare. Starost ima velikokrat sramotilen in ponižujoč pomen, posledica tega so negativna čustva, kot je osamljenost in osama. Osamljenost kaže na odsotnost medčloveških odnosov in nam s tem kaže, da smo ljudje socialna bitja. Osamljenost lahko opredelimo kot eno izmed osnovnih posameznikovih čustev. Danes jo lahko povezujemo s socialno problematiko v vseh starostnih dobah. Star človek ne hodi več v službo, ostalih socialnih obveznosti nima veliko. (Mali 2002)

Osamljenost lahko opredelimo kot hudo tegobo, tudi v domu, kjer človeka obkroža veliko število ljudi. (Postružnik 2000) Osamljenost je subjektivna in se lahko meri z vprašanji o odnosih, posameznikovi dejavnosti v družbi in njegovih občutkov udejstvovanja. Nasprotno pa je socialna izolacija objektivna in jo lahko izmerimo s posameznikovo osebno mrežo in interakcijami v njej. Zaradi trenutnih socialnih in demografskih trendov se velikokrat dogaja, da so stari ljudje osamljeni. (Children's, Women's and Seniors Health Branch 2004)

Človek je družabno in socialno bitje, zato rad živi s soljudmi in težko prenaša samsko življenje. Vendar je treba ločevati osamljenost in samost. Človek se lahko počuti osamljenega med ljudmi in ni nujno, da je osamljen, kljub temu da je sam. Slednja situacija je velikokrat prisotna v domovih za stare ljudi, kjer se ne družijo s sostanovalci, a vseeno niso osamljeni. Vsak človek osamljenost razume na svoj način. (Mali 2002)

Vsak človek je rad v družbi in težko prenaša samoto. Po eni strani ga družba izolira, izključuje in ga potiska v kot, po drugi strani pa se človek sam umika iz družbenega življenja, ker ne najde več prostora v njem. (Pečjak 2007) Nihče noče biti sam, osamljenost je eden največjih problemov današnjega časa. (Klevišar 2009: 10) Človek je socialno bitje in potrebuje druge ljudi, da lahko živi in se uresniči. (Klevišar 2009: 83)

Družbena konstrukcija kaže osamljenost kot ekonomski, zdravstveni in institucionalni problem in ga prenaša na medčloveške in družinske odnose. Osamljenost je vezana hkrati na širšo družbo in posameznika. Je del človeka, ki ima vpliv na osebnost. Zaradi samosti tega čustva ne more deliti z drugimi ljudmi. Človek je del družbe, ampak je zaradi osamljenosti od nje izvzet. (Mali 2002)

Kot faktorje, ki vplivajo na večjo osamljenost, lahko naštejemo zdravje, spol, izgubo partnerja, manjšanje socialne mreže, starost, revščino, nizko samospoštovanje, zmanjšano mobilnost in kraj bivanja. (Children's, Women's and Seniors Health Branch, 2004)

Pogostost stikov nima tolikšnega vpliva na osamljenost, kot ga ima njihova kvaliteta. Osamljenost lahko povzroča slabše zdravje posameznika in pelje do izgubljanja socialnih interakcij. (Maček *et al.* 2011) Vendar pa moramo dati temu, da znamo biti sami, velik pomen. Kljub vsej povezanosti je človek vedno sam. Tisti, ki to dejstvo težko sprejme in pred njim beži, bo razočaran in nezadovoljen. (Klevišar 2009)

Dom za stare predstavlja totalno ustanovo, kar pomeni, da ustvarja zid med stanovalcem in zunanjim svetom. Posledica tega je izguba socialnih vezi in večanje samosti in osamljenosti. (Mali 2002) Večkrat je glavna stiska uporabnikov v institucijah osamljenost. Uporabniki največkrat pogrešajo svojce, prijatelje in znance. Za njih ima velik pomen vključevanje v družabna dogajanja, da imajo z nekom stik, zlasti z družino, veliko jim pomeni dejstvo, da se lahko z nekom pogovarjajo. K osamljenosti velikokrat prispeva omejena zmožnost gibanja. Uporabnike, ki se težko premikajo, drugi redko vabijo na družinska ali prijateljska srečanja in druge prireditve. Na manjšo družabnost vpliva tudi finančno stanje. Obiskovanje prireditev ali drugih družabnih prostorov pomeni strošek. Dogodki se povezujejo krožno oziroma spiralasto, končna točka je samota. Zmanjšuje se zmožnost gibanja, zmanjšujejo se krogi prijateljev in znancev, človek postaja sam. (Flaker *et al.* 2008)

Tudi začetek življenja v instituciji sproži dramo in proces. Po eni strani ta drama za nekatere pomeni srečen konec, olajšanje, za druge pa pomeni dejstvo, da vrnitve ni več. Kar se tiče socialnih stikov, je institucionalizacija podobna socialni evtanaziji. Oddaljeni sorodniki in prijatelji so redki obiskovalci, zato je osamljenost še večja. V instituciji je človek izoliran, včasih nikamor ne more ali ne sme, ker nima spremljevalca, ker potrebuje dovoljenje in podobno. Ljudje, ki so institucionalizirani, so izločeni iz socialnih mrež in depriviligirani, na

področju uveljavljanja veljave, identitete, pridobivanja dobrin in informacij. Po drugi strani pa živi v instituciji veliko ljudi in je to priložnost za druženje, sodelovanje, medsebojno pomoč, stike in pogovore, toleranco, navezovanje prijateljstev in tudi konfliktov. A vseeno obstaja možnost izolacije in osamitve na določenih enotah, kot je enota za osebe z demenco in pri določenih ljudeh, ko se stanovalci začnejo izogibati kakšnega stanovalca. (Flaker *et al.* 2008)

Osamljenost pri starih ljudeh je lahko posledica določenih dogodkov v življenju, posledica izgube prijateljev ali pomanjkanja sredstev. Določeni posamezniki sami zavračajo stike, ker so se tako odločili. Velikokrat je vzrok za osamljenost skupek več razlogov ter tudi omejenih zmožnosti gibanja. Nekatere ljudi so bližnji zapustili, jih odpisali in pozabili, kar je tudi vzrok za samotno življenje. Posledica samosti je, da človeka drugi vidijo kot samotarja. Življenje v instituciji je še večji razlog za odpis in pozabo. Uporabniki se umaknejo v svoj svet in se izogibajo stikov z ostalimi. Stanovalci doma se redko družijo z vsemi v domu. Največkrat poteka druženje na organiziranih prireditvah, praznovanjih, na hodniku, v kuhinji, jedilnici in zunaj. (Flaker *et al.* 2008) Razne skupine v domu so dobra oblika pomoči pri spopadanju z osamljenostjo in pripomorejo k izboljšanju medčloveških odnosov v instituciji. Poleg tega lahko postanejo odnosi med zaposlenimi in stanovalci prijaznejši in bolj sproščeni. (Postružnik 2000) Eden izmed načinov zmanjševanja osamljenosti je vključevanje prostovoljcev in drugih ljudi v življenja starih ljudi. (Children's, Women's and Seniors Health Branch 2004)

Ljudje velikokrat predvidevajo, da je tisti starostnik, ki je izgubil partnerja, osamljen samo zaradi tega, ker je sam. Velikokrat vzrok tiči v nečem drugem, lahko je to neupoštevanje osebnih značilnosti stanovalca, njegovega duševnega ali čustvenega doživljanja. Razlog je lahko tudi bolezen, kot je naglušnost ali nepokretnost, ker se ob tem zmanjšujejo socialni stiki. Prav tako lahko osamljenost s starostjo vpliva na zdravje. (Mali 2002)

Tudi nekatera zdravila povzročajo močnejše občutke osamljenosti, nezadovoljstva z obstoječo socialno mrežo in bolj depresivno odzivanje nanjo in na socialno oporo. Rešitev za zmanjšanje osamljenosti v tem primeru ni v izbiri boljših zdravil in učinkov, temveč v intervenciji in osredotočanju na raziskovanje občutkov osamljenosti in na soočanje z njo. Kot pozitivno opisujejo tudi vključevanje sorodnikov v opisan proces. (Dragoš 2000b)

Televizija in računalnik sta prav tako lahko povzročitelja industrije osamljenosti. Po eni strani

omogočata zadovoljitev potreb, po drugi strani pa sta razlog za osamitev. Domači ljubljenci prav tako lahko ustvarijo osamljenost, saj v njih uporabniki vidijo edinega prijatelja in zaupnika. A vseeno so lahko dobri pomočniki in družabniki, vendar v ustanovah največkrat niso dovoljeni. (Flaker *et al.* 2008) Vir pomoči pri zmanjševanju osamljenosti je lahko pes, ki je izšolan za spremstvo, nadzor in pomoč stanovalcem. Pes omogoči občutek domačnosti in jim da čustveno in socialno oporo. Z njim se lahko med stanovalci razbije led v pristopu in pogovoru, človeku vrne veselje in mu vedno stoji ob strani. (Dragoš 2000b)

Pri stopanju v prostore, kjer vlada osamljenost, sta pomembni taktčnost in tenkočutnost. Vzpostaviti je treba stik in odnos. Vzpostavljanje in ohranjanje odnosa je ključnega pomena pri izvajanju socialne oskrbe, saj gre navadno za zelo intimna opravila. Odnos je treba vzpostaviti postopoma in na neproblematičnih terenih. Pri tem ne sme biti merilo dejansko izvedeno opravilo, ampak postopek in kvaliteta odnosa. (Flaker *et al.* 2008)

1.9. VPLIV PREOBREMENJENOSTI OSEBJA V DOMU NA ODNOS S STANOVALCI

Izgorelost lahko opišemo kot telesno in čustveno izčrpanost, posameznika lahko pripelje do negativnega vrednotenja samega sebe, svojega poklica in zmanjšanja zmožnosti prisluhniti človeku. Spremembe pri poklicnem delu z ljudmi so nepopravljive in nezaželene. Pokažejo se znamenja izčrpanosti, stresa, delovna učinkovitost se zmanjša, odnos do soljudi postaja vse bolj odklonilen. Preobremenjenost se kaže v medosebni ravni, kar se kaže pri delu in odnosu z uporabniki. To lahko opazimo kot nestrpnost, cinizem, arogantnost, brezosebni pristop in podobno. Opazimo lahko tudi spremembe na organizacijski ravni, kot je nezadovoljstvo, izogibanje delu in zmanjšanje moralnih načel. (Rakovec - Felser 2006) Izgorelost opazimo kot čustveno izčrpanost, depersonalizacijo in zmanjšano učinkovitost in je posledica dela z ljudmi. V poklicih, ki imajo stik z ljudmi, so najbolj prizadeti zaposleni v socialnem skrbstvu. (Pšeničny 2009) »Poklicne skupine, ki naj bi bile tradicionalno najbolj ogrožene (socialne službe, zdravstvo in izobraževanje), so sicer res dosegle najvišje rezultate pri izčrpanosti, povezani z delom, ne pa tudi najvišjih rezultatov pri izgorelosti v celoti.« (Pšeničny 2009: 25)

Delo z ljudmi poleg rutinskega dela vsebuje tudi emocionalno delo, ki je pomembno in nepogrešljivo v storitvenih in negovalnih poklicih. Delo zahteva, da se zaposleni odprejo in v delo vložijo tudi samega sebe. Pomanjkanje osebne prisotnosti lahko pri zaposlenih povzroča

občutke slabo in na neprimeren način opravljenega dela. (Mali 2002)

Od zaposlenih v domovih za stare stanovalci in sorodniki pričakujejo ustvarjanje primernih odnosov in razpoloženskih čustvenih stanj. To pomeni, da morajo zaposleni v sebi zbuditi, potlačiti ali predelati čustva na način, da vzbudijo občutje zadovoljstva pri stanovalcih in sorodnikih. Svoja čustva morajo prilagajati nastalim situacijam. Postavljanje sebe v delo s stanovalci vpliva na človekove emocionalne spremembe. (Mali 2002)

Zaposleni lahko veliko delajo v smeri dobrega počutja stanovalcev, a vseeno delujejo po pravilih totalnega zavoda. Njihova nadrejenost jih nezavedno potiska v popredmeteno ravnanje z njimi, kar povzroča nezadovoljstvo pri stanovalcih in posledično izčrpanost pri sebi. Ker se kljub vsemu trudu ne zavedajo razloga za neuspešnost, jih to potiska v izgorelost. (Mali 2002)

Vživljanje v stanovalca pomeni, da lahko iz teh izkušenj zaposleni delajo bolj kakovostno. Torej, emocionalno delo je predpogoj za kvalitetno in uspešno delo. (Mali 2002)

Emocionalno delo ni velikokrat omenjeno v strokovnih krogih, čeprav je nenehno prisotno. Že pri opisih delovnih mest lahko najdemo elemente, ki težijo k urejanju lastnih čustvenih odzivov in čustev drugih. Takšne lastnosti so komunikativnost, vljudnost, tolerantnost, človečnost, prijaznost in čustvena stabilnost. (Mali 2002)

Pristnih odnosov ne smemo enačiti s prijateljskimi odnosi. Pri delu morajo zaposleni znati postavljati meje in ohranjati distanco. Postavljanje mej je emocionalno delo, ki zahteva veliko osebne zrelosti, čustvene stabilnosti, znanja in izkušenj z delom z ljudmi. Takšno delo je zahtevno tudi zato, ker veliko zaposlenih razmišlja o stanovalcih in njihovih težavah še po končanem delu, kar jih dodatno obremenjuje. Nekateri se o tem pogovorijo, drugi pa jih zadržijo zase, kar pomeni, da postajajo s tem še bolj izčrpani. Kmalu se zaposleni lahko začnejo vrteti v začaranem krogu. (Mali 2002)

Zaposleni se poleg truda za lepe odnose pri delu s stanovalci srečujejo tudi s smrtjo, ki prav tako vpliva na njihove emocije. Kljub dopovedovanju, da je to nekaj vsakdanjega, jih še vedno vsaka smrt stanovalca prizadene. Smrt je v družbi še vedno tabu tema, zato se o njej ne pogovarja veliko in se lastni občutki zadržujejo zase, kar posledično človeka obremenjuje. (Mali 2002)

Zaposleni v domu se velikokrat počutijo obremenjene in pod stresom, ki ga predstavlja nega starejših. Negovalci izpostavljajo, da je premalo zaposlenih, ki bi lahko ustrezneje poskrbeli za starostnika, zato so velikokrat izpostavljeni stresnim okoliščinam in izčrpanosti. Premalo so deležni podpornih mehanizmov, niso poučeni, premalo se izobražujejo, dom ne sledi času primerni in potrebam ter ozaveščenosti novih stanovalcev ustrezni prilagoditvi procesov in struktur, ki bi opolnomočila in motivirala zaposlene pri njihovem delu. (Imperl 2012) Velika napaka je, da zanemarjamo pomoč zaposlenim pri urejanju čustvenih stanj in razbremenjevanju. (Mali 2002)

Osebe je velikokrat psihično in fizično preobremenjeno in izgoreva pri delu z uporabniki, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. Večanje kadra ni nujno rešitev za izboljšave v institucionalnem okolju in za razbremenitev zaposlenih. Osebe potrebuje načine, oblike in znanja o tem, kako se razbremeniti, evalvirati svoje delo, razbrati povratne informacije, proslaviti svoje uspehe in si odpočiti. Po eni strani je to posledica slabe seznanjenosti z naravo posameznih tipov težav in stisk, pomanjkanja kadrov, po drugi strani pa zaradi odstopanja od klasičnega načina dela z uporabniki. Dolgotrajna oskrba je kompleksna in ne enostavna, kot se na prvi pogled sliši. Oskrbovalci morajo človeka in druge pomočnike spoznati in v primeru tveganja sodelovati z njimi. (Flaker *et al.* 2008) Pomanjkanje kadrov povezujejo s preobremenjenostjo in izgorevanjem delavcev. (Mali 2008: 173) Razlogi za izgorelost so tudi preobremenjenost z delom, doživljanje časovne stiske, razplet med različnimi vlogami, pomanjkljiv suport med sodelavci in pomanjkanje povratnih informacij, možnosti soodločanja ter avtonomnosti pri delu. (Rakovec - Felser 2006)

Emocionalno delo poteka v kompleksnem, zapletenem in težkem emocionalnem vzdušju. Zaposleni stanovalce spodbujajo, tolažijo, osmišljajo življenje, dajejo občutke pomembnosti in prispevajo k večji samozavesti. Stanovalcem skušajo omogočiti podobno življenje kot v veliki družini, kjer si lahko zaupajo in so varni. Zaposleni in stanovalci morajo najti harmonijo, ki jo oblikuje medčloveški odnos, razumevanje starosti in z njo povezane težave, želje in potrebe. (Mali 2002)

Delo z uporabniki in z dolgotrajnimi stiskami zna biti včasih naporno. Stiske in težave drugih lahko delavce v ustanovi potrejo in posledično izčrpajo, kljub vsem obrambnim mehanizmom, ki jih imajo. Vse to se večkrat dogaja tam, kjer je več neuspehov. Zaposleni nujno potrebujejo počitek, okrevanje, osmišljanje in pozitivno vrednotenje svojega dela.

(Flaker *et al.* 2008)

Preobremenjenost se pojavlja tudi pri tistih, ki težko vzpostavljajo in ohranjajo medsebojne stike. Poleg tega pa že sam izobraževalni sistem za zdravnike in medicinske sestre tišči k večji prizadevnosti, stran od socialnih stikov in realnega življenja. (Rakovec - Felser 1996)

Potreba po razbremenitvi, gotovosti in smiselnosti je nujna tako za človeško psiho kot za telo. Zaposleni morajo dobiti povratne informacije in reflektivno spremljati svoje delo. Moramo se vprašati o delu, delovnih obremenitvah, stresu, hkrati pa tudi o počitku, sproščanju, o organizaciji dela in oskrbe ter se hkrati prilagoditi uporabnikom in izvajalcem. (Flaker *et al.* 2008) Osebe, ki dela z ljudmi, še posebej pri oskrbi bolnikov, potrebuje socialni suport, ki ga najdemo v emocionalnem, informacijskem in posvetovalnem suportu ter pri praktični pomoči in podpori. (Rakovec - Felser 2006)

Supervizija je podpora preobremenjenim delavcem. V superviziji delavec reflektira svoje delo in ga na novo osmišlja. Strokovnjak se uči iz svojih izkušenj, išče rešitve težav, s katerimi se srečuje pri delu z uporabniki, spoznava svet uporabnika, njegove vire, ureja svoje misli, občutja in odnos z uporabnikom. (Mali 2013)

Zaradi izgorelosti se zaposleni težko vživljajo v uporabnikov položaj, kar največkrat prizadene vse, ki so vpleteni v medosebne stike. Zid, ki ga ustvarijo, povečuje nezaupanje in tudi razoseblja zaposlenega. (Rakovec - Felser 1996) »Težave zaradi stresa se kažejo tudi v medosebnih odnosih kot prekinitev komunikacije, strah pred srečanjem z uporabnikom in težave v odnosih s sodelavci.« (Rape 2010: 220)

Ciklus prizadetosti lahko opišemo kot situacijo, ki zbudi čustveno skrb. Začne se s socialno distanco, kjer se osebe izogiba pristnemu stiku s stanovalci. Kasneje se distanca zmanjša in postane ranljiva za čustva, ki jih sproži trpljenje uporabnika. Tako nastopi pregorelost. Najlažji umik iz tega je zatek v rutinsko delo, kjer ni nevarnosti stika. (Mali 2008)

1.10. VLOGA SOCIALNEGA DELA PRI MEDOSEBNIH ODNOSIH V DOMU ZA STARE

Dandanes poteka velik del skrbi za stare ljudi v institucijah. Vendar se življenje znotraj institucij spreminja. Vse večji vpliv na kakovost življenja ima socialno delo. (Mali 2008) »Usmeritev institucije vpliva tudi na vlogo in pomen socialnega dela, verjetno pa velja tudi

narobe, da socialno delo vpliva na usmeritev institucije.« (Mali 2008: 150) Socialni delavec v domu za stare med drugim poudarja tudi pomen medosebnih odnosov. (Filipovič Hrast *et al.* 2014) Vloga socialnega dela v domovih za stare temelji tudi na odnosu med socialnim delavcem in stanovalci, sorodniki ter zaposlenimi. (Mali 2014a)

Socialna delavka stanovalce in njihove svojce pripravi na prihod in bivanje v domu. Veliko vlogo ima že pri sprejemu stanovalca v dom. Lep sprejem, informacije, ki jih posreduje, vplivajo na občutek varnosti in sprejetosti v novem domu. Vloga socialne delavke je tudi, da nudi pomoč pri reševanju osebnih stisk in težav, pri odnosih s sostanovalci in osebjem v domu, pomaga pri odnosih s sorodniki, sem lahko štejemo prilagajanje na novo okolje, druženje, vključevanje v skupine za samopomoč, uveljavljanje različnih pravic in vključevanje v okolje. Za stanovalca je pomembno, da se ga obravnava na individualni način, način, ki je prilagojen njemu, kjer se upošteva njegov vidik in ima možnost vpliva na izvajanje storitev. S stanovalcem se socialna delavka pogovarja o željah, potrebah in zmožnostih, ki se lahko skozi čas spreminjajo. Stanovalcem je treba podati vedenje, da so enakopravni ostalim in imajo moč vpliva na svoje življenje in odnose. (Šedivy 2009a)

Vloga socialnih delavcev se je krepila v tistih domovih, kjer so socialni delavci sodelovali pri ustanavljanju in vodenju skupin za samopomoč. Takšna oblika dela je pri socialnih delavcih zbudila zanimanje za uvajanje prostovoljnega dela, kar je pripomoglo k uveljavljanju načel socialne usmeritve institucije. Poleg krepitve vloge stanovalcev znotraj institucije je krepilo in usmerjalo odpiranje institucije tudi zunanjemu svetu in večalo vplivnost zunanjega sveta na delovanje institucije. Opis sodobnega socialnega dela v domu zajema birokratsko in administrativno vlogo. Te zahteve so danes usmerjene od zgoraj navzdol, kot posledica Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, v katerem ni prostora za stroko socialnega dela. Prostora, ki ga imajo socialni delavci na razpolago za uveljavljanje strokovnih načel socialnega dela s stanovalci je zelo malo. Uveljavljanje računalniškega sistema na področje socialnega dela je prineslo bistvene spremembe, vendar to pomeni manj posvečanja medčloveškim odnosom. Z računalniško tehnologijo se je spremenilo vsakdanje življenje sodobnega človeka, povečala se je neosebna komunikacija, vendar osebnega stika in odnosov s tem ne moremo nadomestiti. (Mali 2009b)

Pogovori in besede imajo pomemben pomen še posebej pri socialnem delu. Besede brez dejanj v socialnem delu nimajo velikega pomena. Vodenje pogovora v socialnem delu

pomeni, da omogočimo uporabniku, da vodi pogovor. Vloga socialnega delavca v domu za stare naj bi bila vloga zagovornika, skrbnika in podpornika. (Flaker 2003) Poleg tega socialni delavec predstavlja še mediatorja, usklajevalca zahtev, potreb in ciljev stanovalcev ter zaposlenih v domu. (Kornhauser, Mali 2013)

Solidarnost je najbolj pomembna vrлина v socialnem delu. Socialno delo razume solidarnost na način, da omogoča ljudem, da vzamejo usodo v svoje roke. To pomeni, da uporabnikom pomaga spremeniti življenje na boljše, brez vmešavanja ljudi, ki imajo moč. Poleg solidarnosti se socialno delo ukvarja tudi z medgeneracijsko harmonijo in sodelovanjem. Prizadeva si, da se odzove na potrebe po medgeneracijskem sožitju in preživetju skupnosti. (Mali 2014b)

Socialno delo ima v domu za stare dvojno vlogo. Prva je vloga svetovalca in pomočnika do starega človeka in njegovega okolja, druga vloga se veže na ustanovo, ki ima določena pravila. Socialno delo ti vlogi kombinira in skuša čim bolj ugoditi željam, navadam in pričakovanju starega človeka. (Ivajnsič 1999) »Socialni delavci in delavke morajo biti tudi osebno dostopni in delovati v vsakdanjih situacijah.« (Flaker *et al.* 2008: 323)

Socialni delavci in delavke čutijo pritisk iz okolja, ki želi, da se medsebojni spori preprečijo ali rešijo. Tukaj gre za vprašanje poseganja v odnose in poznavanja situacij, kjer je to nujno potrebno. (Ivajnsič 1999)

Vloga socialne delavke ali delavca v timu ni zanemarljiva, tu vsi sodelujoči delujejo v stanovalčevo dobro. Njihova vloga je v timu bolj izpostavljena, saj mora paziti na zaupanje stanovalcev do njih, saj vse, kar je rečeno socialnemu delavcu(ki), ni nujno prenašati v širše delovno okolje. Tu je treba tehtati med nujnostjo in koristnostjo posredovanja informacij. (Ivajnsič 1999) Med socialnim delavcem in uporabnikom je partnerski odnos, ki poteka na podlagi enakopravnosti, sodelovanja, zaupanja in participacije. (Mali 2008)

Socialni delavec se opira na znanja o komunikaciji, o delovanju v multidisciplinarnih timih, o povezovanju različnih generacij, uporablja sposobnost presojanja, ocenjuje psihične, emocionalne in socialne zmožnosti človeka, išče vire moči, tudi v povezavi s sostanovalci in zaposlenimi, ocenjuje in se spopada z možnimi ovirami v suportivnem okolju. Socialni delavec se pri svojem delu srečuje tudi s slabimi medosebnimi odnosi, osamljenostjo, s

stiskami v družinah, stresom pri starih ljudeh in ostalih zaposlenih. Je oseba, ki lahko vpliva na izboljšanje odnosov med stanovalci doma za stare in drugimi udeleženi v interakciji, je povezovalec ljudi. (Mali 2008)

Socialno delo koristi organizaciji, saj naslavlja probleme, ki ovirajo tekoče delo, kot so na primer poklicne bolezni, izgorelost in slabi odnosi. (Rape 2006: 253)

Odnosi med ljudmi postajajo zapletenejši in čedalje bolj raznoliki. Za njihovo zadovoljevanje so potrebne družabne spretnosti v odnosih, ki se jih učimo vse življenje. Z leti postanejo te spretnosti avtomatične. O njih lahko veliko preberemo, večji pomen pa moramo dati na prakso in vaje. Socialno delo je delo, ki se mora teh spretnosti naučiti in jih znati tudi uporabiti. (Lamovec 1993) Socialno delo se bo specializiralo za potrebe starih ljudi in odgovore nanje. Generacija starih ljudi predstavlja izziv za socialno delo. Vsak človek bo postal star in mogoče tudi uporabnik storitev, ki jih bomo razvili kot socialni delavci. Za kakovostno delo s starim človekom so potrebna znanja z različnih področij. Socialno delo ta znanja povezuje in vključuje. (Mali 2014b)

Socialno delo je osredotočeno tudi na socialne mreže in vire pomoči, ki jih je mogoče aktivirati in kombinirati. (Dragoš 2000b)

Najbolj vidna vloga socialnega dela v domu za stare je tam, kjer se star človek srečuje z življenjem v domu. Naloge socialne delavke ali socialnega delavca so različne glede na faze stika starega človeka in doma. Prva je faza pred prihodom v dom, druga je v času bivanja stanovalca v domu, tretja pa je ob odhajanju iz doma za stare. Vmesna faza je pri vsakem stanovalcu različno dolga, intenzivna in zahtevna. Naloge socialnega dela morajo biti korektno izvedene, da ne povzročajo težav v nadaljnjih fazah. V prvi fazi socialni delavec ureja formalnosti, ki so povezane s prihodom v dom. Socialni delavec vzpostavi stik s stanovalcem, njegovimi sorodniki in ostalimi člani iz njegovega okolja. Vzpostavljen osebni stik omogoča vzpostavitev delovnega odnosa, preko katerega socialni delavec spremlja stanovalca skozi njegovo življenje v domu. V tej fazi ima dvojno vlogo, vlogo nadzornika, ki odloča o sprejemu človeka v dom in vlogo pomočnika. V tem času socialna delavka ali delavec sodeluje s stanovalcem, sorodnikom in drugimi strokovnjaki in informira udeležence o postopku. Poleg tega socialni delavec zagotavlja dobro vzdušje in počutje v domu ter stanovalca spremlja v njegovem institucionalnem življenju, omogoča mu kakovostno

življenje, skrbi za ohranjanje stikov z ljudmi iz prejšnjega okolja, na težave in potrebe se odziva z mobilizacijo različnih virov pomoči, stanovalcu nudi podporo v procesu prilagajanja na novo življenje, posreduje v konfliktnih situacijah, skrbi za razvijanje prostovoljnega dela in za sodelovanje pri aktivnostih. V zadnji fazi pomaga pri urejanju formalnosti v zvezi z odpustom, stopi v vlogo zagovornika in svetovalca. V zaključni fazi mora velikokrat prevzeti nalogo urejanja prenehanja bivanja zaradi smrti, torej pri obveščanju sorodnikov in organizaciji slovesa. (Kornhauser, Mali 2013)

2. PROBLEM

Socialno delo je delo z ljudmi, zato je vloga odnosov najpomembnejša za zagotavljanje kakovostnega življenja ljudem. Na predavanjih sem velikokrat slišala, da se je s spremembo odnosov spremenilo življenje ljudi. Znati je treba govoriti, poslušati in slišati, saj le tako lahko zagotovimo dobre medsebojne odnose.

Stari ljudje s prihodom v dom za stare nekatere stike izgubijo oziroma se njihov obseg zmanjša, primer tega so sorodniki, prijatelji in sosedje, nekaj pa jih pridobijo na novo, in sicer z ostalimi stanovalci in zaposlenimi. Z njimi se srečujejo vsak dan, zato je interakcija z njimi obvezna. Poleg zaposlenih je v domovih veliko ljudi, s katerimi prav tako nastajajo odnosi in tudi konflikti. V Domu Tisje stanuje in je zaposlenih veliko ljudi in v nekaterih enotah doma se že nekaj časa spoprijemajo s težavami v odnosih med ljudmi, namreč po enotah stanuje več ljudi, kot bi jih moralo, obstajajo tudi štiri in več posteljne sobe, zato je treba biti toliko bolj strpen drug do drugega. Ko sem opravljala prakso, sem videla, da so nekateri stanovalci zelo zgovorni in znajo poskrbeti zase, v smislu, da zaposlenim povedo, kaj bi želeli od njih, pri drugih pa tega nisem opazila, zato me zanima, kakšne so interakcije, stiki in odnosi ter kako potekajo. Opazila sem, da so določeni stanovalci sramežljivi in zaradi tega neslišani. Večkrat se mi je porajalo vprašanje, kako bi vsak pri sebi dosegel spremembo v odnosih, da bi izboljšal svoje bivanje, saj je ne nazadnje dom za stare njihov trenutni dom.

Včasih se mi zdi, da je za kakovostno delo v enotah v domu zaposlenih premalo ljudi, zato menim, da se nekateri občasno spoprijemajo s preobremenjenostjo. Zaradi tega opažanja me zanima, kako bi se lahko razbremenili in kako bi to vplivalo na odnose tako med njimi samimi kot tudi med zaposlenimi in stanovalci. Rada bi dobila uvid v vrsto odnosov, ali so prijateljski, avtoritativni, agresivni, asertivni, pasivni ali drugo, ali poteka delo na medicinski ali socialni način oziroma model.

Stanovalci z odhodom v dom izgubijo stike s sorodniki in prijatelji, večkrat sem se vprašala, kako ohranjajo stike in odnose ter na kakšen način bi lahko ostali v še večjem kontaktu.

Socialni delavki sta sicer dve, vendar je ena usmerjena na delo v domu, druga pa bolj na pomoč na domu. Od stanovalcev sem večkrat slišala pohvale na račun socialnih delavk, sem pa opazila, da bi si včasih želeli še več osebnega stika, kar pa včasih zaradi urejanja dokumentov ni možno. Sprašujem se, kaj je prvinsko delo socialnega dela, kako poteka v

domu in kako ohranjati osebne stike in odnose.

Z raziskavo bom odgovorila na naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kakšni so odnosi in stiki med stanovalci v domu?
2. Kakšni so odnosi med osebjem in stanovalci?
3. Kakšni so odnosi in stiki stanovalcev s sorodniki po prihodu v dom?
4. Kako prezaupenost zaposlenih vpliva na odnose s stanovalci?
5. Prisotnost osamljenosti kljub vsem interakcijam v domu.
6. Kakšen vpliv ima socialna delavka na odnose in stike v domu?

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava je kvalitativna, saj zajema besedne opise, ki se nanašajo na določen pojav. (Rihter 2010) V kvalitativni raziskavi so besedni opisi ali pripovedi osnovno izkustveno gradivo, ki so obdelani in analizirani na beseden način. (Mesec 2007) Namen kvalitativne raziskave je odkriti, kako ljudje doživljajo življenje, kako ga interpretirajo, saj objektivna realnost ne obstaja, ampak je odvisna od tega, kako jo doživljajo ljudje. Pri tej vrsti raziskave raziskovalec ne more biti nevtralen, ker na njega vplivajo njegove predpostavke in je soustvarjalec raziskovanja. Raziskovani so »subjekti«, uporablja se postopek indukcije, kar pomeni od posamičnega k splošnemu. Pri kvalitativni raziskavi se uporabijo poglobljeni intervjuji, opazovanja, uporabijo se neslučajnostne metode vzorčenja. Analiza podatkov je kvalitativna. Rezultat je pritlehna, utemeljena, poskusna teorija. (Rihter 2010)

Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je raziskava deskriptivna ali opisna, ker je namen raziskave opredeliti ali oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava oziroma ugotoviti obstoj zveze med pojavi. Raziskava je glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva empirična, ker je bilo zbrano novo, izkustveno gradivo s spraševanjem. Glede na odnos do praktičnega delovanja oziroma uporabnost je raziskava uporabna ali aplikativna, ker se uporablja za izvajanje neposredne potrebe prakse. (Mesec 2009)

Teme raziskovanja so: kakšni so stiki in odnosi med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki stanovalcev; kaj je ljudem pomembno pri odnosih; kako si razlagajo dober in slab odnos; kako prihod v dom vpliva na odnose z njihovo družino ter kako ohranjajo stike; kako poteka druženje in medsebojna pomoč med stanovalci in med stanovalci in zaposlenimi; kako rešujejo konflikte in nesporazume; katere osebe pomagajo pri reševanju konfliktov; kako preobremenjenost vpliva na odnos s stanovalci in kako to lahko zmanjšajo; kaj vpliva na osamljenost in kako jo lahko vsaj malo zmanjšajo; kakšen je vpliv socialne delavke pri odnosih v domu.

3.2. MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Merski instrument je bil standardiziran vprašalnik. Uporabila sem vnaprej določena vprašanja, katerim sem dopuščala, da se lahko spremenijo ali odvzamejo. Vprašanja so bila odprta,

nevtralna in niso vsiljevala odgovorov. Potrebne podatke sem pridobila z neposrednim ali ustnim ter posrednim oziroma pisnim spraševanjem. Nekatera vprašanja so bila za vse vprašance ista, druga so bila prilagojena vprašancem, torej stanovalcem, zaposlenim, sorodnikom stanovalcev in socialni delavki. Vprašanja pa so zajemala teme o odnosih in stikih v domu med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki, o druženju in sodelovanju, o reševanju konfliktov, o preobremenjenosti zaposlenih, o osamljenosti in o vlogi socialnega dela pri odnosih v domu. Vprašalnik je priložen v prilogi.

3.3. POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo sestavljajo stanovalci, zdravstveno-negovalno osebje, sorodniki stanovalcev in socialna delavka v Domu Tisje (v času raziskave).

Vzorec: V raziskavi sem uporabila neslučajnostni priložnostni vzorec, kar pomeni, da sem izbrala enote, ki niso imele enake možnosti izbora v vzorec in so mi bile najbolj dostopne. Tak vzorec poveča tveganje, da ne prikazuje realnega stanja populacije. V vzorcu je vključenih 14 ljudi, od tega je 5 stanovalcev (1 moški, 4 ženske), 5 zaposlenih (1 moški, 4 ženske), 3 sorodniki stanovalcev (1 moški, 2 ženski) in socialna delavka. Pogoji so bili, da stanovalci v domu stanujejo vsaj eno leto, da je osebje v domu zaposleno vsaj eno leto in da imajo sorodniki stanovalca, ki v domu živi vsaj eno leto. Razpon časa življenja stanovalcev je od 2 do 14 let, čas zaposlitve osebja se giblje od 3 do 34 let, pri sorodnikih pa je čas bivanja stanovalca razpet med 1 letom in pol do 3 let. Nazivi zdravstveno negovalnega osebja se glasijo tehnik/ca zdravstvene nege, bolničarka, strežnica in negovalka.

3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Izvedla sem 14 intervjujev, 5 s stanovalci doma, 4 z zaposlenimi, 4 s sorodniki stanovalcev in 1 s socialno delavko. Pogovori so povprečno trajali 30 minut.

Zbiranje podatkov je potekalo v prostorih Doma Tisje, v dveh primerih pa pri sorodnikih doma, in sicer v obdobju med 20. 4. 2015 in 5. 5. 2015. Stanovalcem in sorodnikom stanovalcev sem predstavila temo in jih povprašala, če bi želeli sodelovati. S tistimi, ki so privolili v sodelovanje, smo se dogovorili za datum in čas pogovora, sami so izbrali prostor, ki je omogočal zasebnost in mir. Pogovor je v štirih primerih potekal v sobi stanovalca, v dveh primerih v skupnih prostorih, kjer ni bilo nobene druge osebe ter v dveh primerih pri

sorodnikov doma.

Pri zbiranju podatkov sem uporabila spraševanje, in sicer delno standardiziran odprt intervju. Vprašanja so bila vnaprej določena, katerim sem dopuščala spremembo ali odvzem. Način intervjuja je bil individualen. Vsi intervjuji so bili pridobljeni neposredno in ustno, razen intervjujev z zaposlenimi. Razlog za to je bilo primanjkovanje časa s strani osebja. Skupaj smo se odločili, da jih bodo izpolnili doma, v miru, brez moje prisotnosti. Dogovorili smo se za rok za oddajo vprašalnikov.

Pri stanovalcih in sorodnikih sem odgovore beležila v zvezek, doma pa sem jih takoj prepisala in uredila. Odgovore zaposlenih sem iz izpolnjenih vprašalnikov prepisala v računalniško obliko. Pogovor s socialno delavko je potekal v njeni pisarni, odgovore sem snemala in jih nato dobesedno prepisala v obliko vprašanj in odgovorov.

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Uporabila sem kvalitativno obdelavo podatkov, kar pomeni, da sem jih obdelala na način kvalitativne analize. Potek analize je prikazan spodaj:

Kot prvo sem svoje zapiske iz zvezka, zvočni zapis in rešene vprašalnike uredila in prepisala v obliko vprašanj in odgovorov. Vsak intervju sem označila s črko, napisala vprašanje in odgovor.

Primer:

INTERVJU A

1. Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Najprej bi rekel, da mora človek biti dostopen, da si odprt do drugega, da mu zaupaš.

2. Prosim, navedite primer dobrega odnosa med stanovalci.

Kot primer bi navedel, da nekdo nekaj stori dobrovoljno in prostovoljno. Da to, kar storiš, da se to upošteva, da se vidijo dobra dejanja. Dober odnos kažejo dobra dejanja in pomoč sočloveku.

3.5.1. Podčrtovanje in izpis relevantnih delov besedila

V naslednjem koraku sem označila enote kodiranja tako, da sem stavke ter dele

stavkov podčrtala in s tem dobila izjave, ki sem jih označila z črko intervjuja in številko izjave.

Primer:

INTERVJUB

1. Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Da se lahko s kom pogovorim, prijaznost, sprejemanje, spoštovanje (B1). Če je kdaj kaj narobe, da se pride do človeka, da se zna človek opravičiti, lepo obnašanje do sočloveka (B2). Da če potrebujem mir, da me pustijo pri miru (B3), da človek govori resnico, da ne obtožuje, da se lahko med seboj »hecaš« in smejiš, da si dobre volje ob nekom. (B4)

3.5.2. Prosto pripisovanje in pojmov ali poimenovanje (odprto kodiranje)

Pri odprtem kodiranju sem v tabelo na prvo mesto napisala oznako, izjavo (v ležeči pisavi), pojem in kategorijo.

Primer:

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
A5	<i>Pomembno mi je spoštovanje, da me oni spoštujejo in obratno.</i>	Spoštovanje	Dober odnos
A6	<i>Če kdaj potrebujem kakšno pomoč, mi pa z veseljem pomagajo, kar cenim. Če imam kakšne želje, jih včasih upoštevajo v celoti, včasih pa delno.</i>	Pomoč, upoštevanje želja	Dober odnos
A7	<i>Da nekoga ne pozdraviš, ko se srečaš, nesprejemanje osebe kot človeka, nedostopnost,</i>	Ne-pozdravljanje, nesprejemanje človeka, nedostopnost,	Slab odnos

	<i>nezaupanje.</i>	nezaupanje	
--	--------------------	------------	--

3.5.3. Osnovno kodiranje

Pri osnovnem kodiranju sem uredila pojme znotraj kategorij in podkategorij.

Primer:

Osamljenost

- Stiska, pogled, izraz na obrazu pove vse, tišina pove več kot besede (I28)

Vzrok osamljenosti

- Zadržanost, nesprijemanje oseb, ne želijo družbe (F26)
- Strah (F27)
- Osamljenost ob prihodu v dom, nenavajenost na drugačno življenje (G26)
- Odsotnost svojcev, slabi odnosi s svojci, bolezen, izolacija (G27)
- Nov način življenja, bolezen, bolečina, slabi odnosi s sorodniki, novo okolje, depresija, težki dogodki v življenju, smrt, nesprijemanje staranja (G28)
- Odsotnost svojcev, želja po samoti (H26)
- Karakter, navada (H27)
- Odsotnost svojcev, domotožje (I29)
- Prezaposlenost osebja, malo obiskov, malo aktivnost, drugo okolje, domotožje (J26)

Zmanjševanje osamljenosti

- Pogovor, boljša volja (F28)
- Vključevanje v družabne aktivnosti (F29)
- S pogovorom, razvedrilom, vključevanjem v življenje v domu (G29)
- Prijaznost, odprtost, spoznavanje stanovalcev, komunikacija, spodbuda k aktivnostim, upoštevanje želja in navad (G30)
- Branje časopisa, gledanje televizije, pogovor (H28)
- Spodbuda k sodelovanju pri gospodinjskih opravilih, spodbuda, da gre v park, v kavarno (H29)
- Čas za pogovor, povrnitev upanja, zaupanje stisk (I30)

- Prijazna beseda, stisk roke, objem, občutek varnosti, pogovor o preteklosti, obujanje spominov (I31)
- S pogovorom, preusmerjanjem misli, sprehodom (J27)
- S prostovoljci, več kadra, delovno terapijo (J28)

3.5.4. Izbor in definiranje pojmov in kategorij

DOBER ODNOS: Lahko ga opišemo kot odprtost, zaupanje, spoštovanje, upoštevanje, prijaznost, sprejetost, možnost samote, sprejemanje človeških napak, ujanje, sodelovanje, prilagajanje, uživanje, medsebojna pomoč in podpora, pozitivnost, dobra komunikacija, korektnost, konstruktivno reševanje primerov, razumevanje, iskrenost in nesebičnost.

SLAB ODNOS: Opisujejo ga kot nesprejemanje človeka, nedostopnost, nezaupanje, nesodelovanje, laganje, opravljanje, kreganje, nespoštovanje, slaba volja, negativnost, malomarnost, nesproščenost, napetost, nelagodje, odvracanje, nespoštljivost, nesprejemanje kritik, hinavščina, slaba komunikacija, ignoranca, izključevanje, vzvišenost, neodzivnost in strah.

STIKI: Do stika med zaposlenimi in sorodniki pride ob sprejemu stanovalca v dom, na praznovanju, ob praznikih, ob obiskih in boleznih. Z nekaterimi so v stiku skoraj vsak dan, z drugimi skoraj nikoli. Največkrat se vidijo v popoldanskem času in ob vikendih. Stik med socialno delavko in sorodniki je v telefonskih pogovorih, po elektronski pošti in tudi osebno na pogovorih. Osebe je stanovalcem in sorodnikom vedno na voljo, kljub določenim uradnim uram.

POČUTJE V DOMU: Stanovalci v domu čutijo stagnacijo, imajo občutek, da ne morejo nič spremeniti. Nekateri so imeli občutek, da na začetku niso bili sprejeti, drugi se zdaj počutijo v domu kot doma. Včasih jim je tudi dolgčas. Zaposleni se v domu počutijo dobro in sprejeto, vendar ne med vsemi. Nekateri so se od starih ljudi naučili koristnih stvari.

DRUŽENJE: Druženje v domu poteka vsakodnevno, v prostorih doma in v parku, pri različnih aktivnostih, prireditvah, med nego in terapijo. Zaposleni se s stanovalci družijo, kadar jim dopušča čas, največkrat je to med njihovim delom. Stanovalci in zaposleni bi si želeli več druženja, kar pa jim čas ne dopušča.

SODELOVANJE: Sodelovanje poteka na način pogovora, spodbud k samostojnosti, dviganju samozavesti. Sodelovanje je odvisno od zdravstvenega stanja stanovalcev, so pa vedno vabljeni k sodelovanju pri aktivnostih in na prireditvah.

DOGOVARJANJE: Glede nege odloča osebje, se pa trudijo prilagajati stanovalcem. Nekateri stanovalci se ne dogovarjajo, ker so samostojni in ne potrebujejo pomoči. Se pa dogovarjajo glede pranja perila in preoblačenja postelje. O pomembnih dogovorih obvestijo tudi sorodnike.

MEDSEBOJNA POMOČ: Medsebojno si pomagajo z nasveti, s tem, da razumejo zdravstveno in čustveno stanje sočloveka, nekateri pomagajo pri gospodinjskih opravilih, drugi pri spremstvu starih ljudi na sprehod, na terapijo. Če le lahko, si vedno pomagajo.

VZPOSTAVLJANJE STIKA OB SPREJEMU V DOM: Prvi stik je ob predstavitvi osebja ob prihodu, predstavitev ostalih stanovalcev, prostorov v domu, aktivnosti, potekajo dogovori o oskrbi in pomoči. Ob prvem stiku dobijo novi stanovalci in sorodniki veliko informacij. Vsakemu pripravijo topel sprejem.

SPREMEMBA V ODNOSU PO PRIHODU V DOM: Med nekaterimi stanovalci in njihovimi sorodniki so se odnosi spremenili na boljše, težki dogodki so jih med seboj še bolj povezali. Pri večini se odnosi niso spremenili, sprememba je vidna v stikih, pri nekaterih jih je več zaradi bližine doma, pri drugih manj zaradi obveznosti sorodnikov.

OBISKI: Obisk sorodnika jim pomeni veselje, da jim občutek, da niso pozabljeni. Večina obiskov poteka popoldan, in sicer vsaj kakšno uro ali več. Več obiskov je ob vikendih, lepem vremenu, praznikih in rojstnih dnevih. Nekateri stanovalci za vikend odidejo domov, kar jim pomeni civilizacijo in spremembo ritma, kjer so lahko sami svoji gospodarji. Če sorodniki ne pridejo na obisk, se pa vsaj slišijo po telefonu. Nepričakovani obiski jim pomenijo prijetno presenečenje.

REŠEVANJE KONFLIKTOV: Do njih pride zaradi neupoštevanja mnenj, izgube osebnih stvari. Rešuje se jih mirno, s pogovorom, vsak pove svoje mnenje, po potrebi se priložijo dokazi. Rešuje se jih sprotno, timsko, kjer se iščejo rešitve.

OSEBE, KI POMAGAJO REŠEVATI KONFLIKT: Največkrat jih rešujejo med seboj, med

udeleženci. Lahko pa se vključijo tudi zaposleni v enoti, socialna delavka, sorodniki, terapevtka, direktorica ali višja sestra.

PREOBREMENJENOST OSEBJA: Preobremenjenost je posledica dela z ljudmi. Premalo je zaposlenih, vodstvo nima posluha, osebje hiti med stanovalci, posledica se pokaže tudi v bolniških odsotnostih. Preobremenjenost se pokaže ob koncu izmene, zaposleni so izčrpani, utrujeni in sami sebi v napoto.

ZMANJŠEVANJE PREOBREMENJENOSTI: Zmanjšali bi jo lahko z boljšo organizacijo dela, več kadra, več prostovoljci, jutranjo telovadbo, s pogovori in razbijanjem rutine.

VPLIV PREOBREMENJENOSTI NA ODNOSE: Vpliv je na zadržanosti stanovalcev, časa za pogovore s stanovalci je malo, zaposleni in stanovalci so nezadovoljni, skušajo se izogibati konfliktom, morajo biti zelo potrpežljivi. Preobremenjenosti in težav ne moreš skriti, kar pa vpliva na odnose.

OSAMLJENOST: Osamljenosti je v domu veliko, pogled oziroma izraz na obrazu človeka včasih pove več kot besede. Vzroki osamljenosti so različni, do človeka pa moramo pristopiti individualno.

VZROK OSAMLJENOSTI: Vzrok je lahko zadržanost, nesprejemanje, strah, novo okolje, odsotnost sorodnikov, bolezen, nedružabnost, smrt bližnjega, bolečina, depresija, težki dogodki v življenju, domotožje in tudi prezaposlenost osebja.

ODZIV NA OSAMLJENOST: Stanovalci in zaposleni se osebi približajo, jo pozdravijo in vidijo odziv. Če nakaže željo po bližini, se začnejo pogovarjati, drugače se umaknejo. Nekateri se osebam ne približajo, ker ne vedo, kako pristopiti.

ZMANJŠEVANJE OSAMLJENOSTI: Zmanjšujejo jo s pogovorom, vključevanjem v aktivnosti, razvedrilom, spodbudo, stiskom roke ali objemom, s sprehodom, razumevanjem čustev in situacije, s prostovoljci in družabnimi igrami.

VLOGA SOCIALNE DELAVKE: Njena vloga je prinašanje informacij, pomoč pri uveljavljanju pravic in ostale administrativne vloge. Glede odnosov pa vzpostavlja stike med ljudmi, pomaga pri reševanju konfliktov in posledično pri vzpostavljanju ponovnega zaupanja in utrjevanju odnosa. Velikokrat med seboj spoznava ljudi in je nekakšen posrednik med

njimi. Velik pomen ima na začetku sprejema v dom, kasneje je nekateri ne potrebujejo, nekateri pa si želijo več stika z njo.

3.5.5. Odnosno kodiranje

Odnosno kodiranje mi je pomagalo pri pisanju rezultatov, kjer sem kategorije povezovala v celoto.

4. REZULTATI

4.1. REZULTATI ZA STANOVALCE

4.1.1. Dober in slab odnos

Stanovalci so odgovarjali, da mora biti človek dostopen, odkrit in odprt do sočloveka. Velik poudarek so dali na medosebno zaupanje, razumevanje, poštenost in obojestransko spoštovanje. Tudi dobrovoljnost pri dejanju in prostovoljnost imata velik pomen (*Da to, kar storiš, da to drugi upoštevajo, da vidijo dobra dejanja. Dober odnos kažejo dobra dejanja in pomoč sočloveku. (A3)*). Stanovalci cenijo, da jim druga oseba priskoči na pomoč takrat, ko to potrebujejo. Dober odnos stanovalci opisujejo tudi kot možnost biti sam, da se lahko umaknejo, če potrebujejo mir. Tudi prijaznost, pozitivnost, sprejemanje in dobra volja so sestavine dobrega odnosa. Stanovalcem je pomembno, da se ljudje lepo obnašajo do njih in se ne obtožujejo. Radi se smejejo in so dobre volje. V primeru, da je kaj narobe, gredo do sočloveka in se opravičijo. Dober odnos so opisali tudi kot enak nivo izobrazbe, manire in obzirnost. Stanovalci pravijo, da je za dober odnos treba sprejeti človeka takšnega, kot je, se medsebojno prilagajati, spoštovati človekove napake in sprejemati različne situacije (*Pomembno je, da se drug drugega spoštuje, spoštuje tudi napake in da sprejmeš tudi kakšne manj lepe situacije. (C1)*). Nekateri stanovalci opisujejo bistvo odnosa v tem, da se dva človeka preprosto ujameta drug z drugim in uživata v skupaj preživetih trenutkih.

Kot primer dobrega odnosa med stanovalci navajajo medsebojno pomoč, kar vključuje pomoč pri prehranjevanju, pogovor, skupno petje in tikanje. Stanovalcem veliko pomeni, da se jim za pomoč zahvalijo (*Rekla mi je, da sem kot mama. To mi ogromno pomeni. Vedno se mi je zahvalila. Res sva bili dobri prijateljici. (B19)*). Za primer dobrega odnosa opisujejo tudi, da drugih stanovalcev v sobi ne motijo, da se prilagajajo potrebam, da si med seboj ne zamerijo in se lepo razumejo. Pomagajo si pri hoji in v dvigalu (*V sobi bivamo trenutno štiri, ker prenavljajo zgornji del doma. Druga do druge smo obzirne, se ne motimo, prilagodimo se potrebam druge, sama razumem potrebe drugih in obratno. Res je, da ima tudi vsaka svoje »muhe«, vendar si ne zamerimo med seboj. Vedno gremo skupaj ven v park in si medsebojno pomagamo, na primer pri hoji, držimo druga drugo, v dvigalu se jaz najboljše znajdem in zato jaz pritiskam tipke. Se znajdemo skozi situacije in se lepo razumemo. (C2)*). Tudi zaupanje in pogovori, ki minejo zelo hitro, so primeri dobrega odnosa (*Imela sem prijateljico, ki je zdaj že*

pokojna, s katero sva se dobro razumeli, vse sva si lahko zaupali, skupaj sva šli ven in bili zunaj tudi po dve uri, čas je kar tekkel. Veliko sva se pogovarjali. (E2)).

Stanovalci za primer dobrega odnosa z zaposlenimi prav tako navajajo medsebojno pomoč, tudi pri majhnih stvareh, kot je prinos kave, vode, prtička (*Nisem dobila serveta in mi ga je ena sestra prinesla, ko sem prosila zanj. Vedno pomagajo, če jim rečeš. In ni jim težko to narediti. Ker vedo, česa ne zmorem več, to že same od sebe naredijo. Jim ne rabim reči. To cenim. Komunikacija teče med nami. Me pa tudi same vprašajo, če kaj potrebujem. Sama se nato zahvalim. (E3)). Zahvalijo se jim s pozornostjo, kot je čokolada ali bombon (Sama spoštujem zaposlene, do mene so dobri in me upoštevajo. Nimam kritike do njih. Včasih jim dam tudi kakšen bombonček. (B8)). Vedno se med seboj pozdravijo, tudi večkrat na dan, in povprašajo po počutju. Dober odnos opisuje tudi dobra komunikacija, ki teče od enega do drugega. Kot primer so navedli tudi pomoč pri okrevanju ob povratku iz bolnišnice.*

Pokazatelj dobrega odnosa med stanovalci in njihovimi sorodniki je v tem, da si potomci želijo vrnitve svojih staršev nazaj domov, vendar je v domu za njih varnejše (*Sin bi me rad spet videl doma, ampak se tukaj počutim varnejše, zaradi padcev. (B33)).*

Stanovalci so opisovali, da slab odnos pomeni tudi, da se dva človeka ne pozdravita, ko se srečata. Poleg tega so opisali slab odnos tudi kot nedostopnost in nezaupanje. Ne marajo »komande« nad njimi, laganja, kreganja, vpitja in obrekovanja. Slab odnos opišejo tudi s pojmom nepotrpežljivost in egoizem (*Nepotrpežljivost, egoizem. Takšen odnos ne teče po pravih tirnicah. Vsak ima svoje potrebe in težave, zaradi katerih smo tudi tukaj in to je treba razumeti. (C4)). Komponente slabega odnosa so tudi nespoštovanje, negativnost, malomarnost, napetost v zraku, nervoza, nesprejemanje in odvrčanje človeka (Nesproščenost v odnosih, napetost, nelagodje, nervoznost, nesprejemanje, odvrčanje človeka. (E4)).*

Veliko stanovalcev se primera za slab odnos ni spomnilo. Se je pa zgodilo, da so imeli stanovalci in zaposleni med seboj različna mnenja, pri čemer mnenja stanovalcev niso upoštevali. Po videni napaki so se zaposleni opravičili in tako med seboj ponovno vzpostavili zaupanje (*Zgodilo se je, da sem nekaj imel prav, zaposleni pa so trdili obratno in me niso upoštevali. To se mi ni zdelo prav, zato sem bil malo razočaran. Ko so videli napako so prišli do mene in se opravičili. Tako smo vzpostavili ponovno zaupanje. (A8)). Drugi stanovalci so za primer slabega odnosa navedli pomanjkanje časa (Moja sostanova velkokrat govori, da*

hoče ven. Včasih jo dajo na voziček in jo peljejo, včasih pa rečejo, da nimajo časa. Saj vem, da imajo malo časa, ampak vedno se ga lahko najde. (B13)) in čakanje (*Ga nimam, mogoče le to, da moram včasih malo počakati, da pridejo. Ampak imajo delo in to razumem. (E6))*). Nekateri stanovalci so opisovali slabo voljo pri zaposlenih, ki se je potem prenašala še na ostale (*Včasih ima kdo slab dan in se potem kar tako jezi še nate. (E5))*). Stanovalci vedo, da se zaposleni zelo trudijo in jim slabo voljo tudi spregledajo in oprostijo.

Za primer slabega odnosa med stanovalci so nekateri opisali, da jih ostali na začetku niso sprejeli (*Enkrat, ko sem šla iskati slinček, mi je stanovalec rekel, češ kaj iščem, da ne smem brskati. Bila sem kar malo šokirana in se nisem dobro počutila. (B12))*). Slab odnos včasih povzroči tudi nervoza pri stanovalcih. Primer slabega odnosa je tudi nespoštovanje zasebnosti, vstop v kopalnico brez trkanja (*V eni sobi smo imele skupno kopalnico, ki pa se ni zaklenila in sta stanovalki »priletele« v kopalnico, ko sem se jaz kopala. Ni bilo prijetno, ampak nisem bila pretirano jezna. (C5))*). Navedli so tudi primer obrekovanja (*Opravljanje v avli. Nekateri osebe opravljajo vsakega, ki pride mimo. Enkrat »obirajo« enega, kmalu že v drugega. (D5))*).

4.1.2. Počutje v domu

Pravijo, da je v domu za stare drugače kot tam, kjer so živeli prej. Stanovalci se med drugimi ljudmi počutijo različno. Včasih se počutijo boljše, včasih pa slabše, a vseeno opisujejo, da je splošno počutje v domu dobro. Nekateri stanovalci trdijo, da v domu položaja ne moreš spremeniti. Na začetku se nekateri stanovalci niso počutili dobro, ker jih ostali niso sprejeli, počutili so se odveč, niso se mogli vključiti. Nekateri so se hitreje prilagodili, drugi pa šele čez čas in spoznavanje novih ljudi. (*Na začetku sem se počutila slabo. Niso me najbolje sprejeli, počutila sem se odveč. Skozi čas sem spoznavala nove ljudi, zdaj se počutim dobro. Družim se s tistimi, ki jih imam rada in oni mene. (B14))*). Nekaterim stanovalcem je dolgčas, še posebej tistim, katerim je nedavno umrla ljuba oseba (*Trenutno mi je dolgčas, ker mi je umrla prijateljica. Nimam več osebe, s katero bi rada preživljala čas. Drugače pa v redu, se pozdravljamo med seboj. (E7))*). Stanovalci, ki že dolgo živijo v domu, se počutijo kot doma.

4.1.3. Druženje

Druženja v Domu Tisje je veliko. (*Vsak dan je nekaj, ob rojstnih dnevih se družimo in tudi v kapeli. Rada sem v družbi. (E9))*). Veliko se družijo s svojimi sostanovalci iz sobe, s katerimi

si tudi pomagajo, kolikor lahko. Medsebojno pomoč opisujejo kot glavno pri druženju. Tisti stanovalci, ki so fizično pri moči, pomagajo drugim in se hkrati tudi družijo. Druženje poteka v kavarni in skupnih prostorih, v parku pred domom, v kapeli, na telovadbi, na izletih, pikniku, na pevskih vajah, na delavnicah, na skupinah za samopomoč, na prireditvah in nastopih ter na rojstnih dnevih (*Pri raznih aktivnostih, ampak ne pri vseh. Sama delam okraske, grem na telovadbo, ki je po eni strani potreba, po drugi pa druženje. Večkrat grem na prireditve, včasih grem z eno gospo na kavo v kavarno. (C9)*). Druženje med stanovalci poteka vsakodnevno. Nekateri stanovalci gredo čez vikend domov, kjer se družijo s sorodniki, nekateri pa ostanejo v domu za stare.

Stanovalci in zaposleni se vsakodnevno družijo na hodnikih, ko pospravljajo sobo, na prireditvah in nastopih, na pevskega zboru, na izletih, ob praznikih, rojstnih dnevih, v skupinah za samopomoč in na ostalih domskih dejavnostih ter pri negi. Nekateri stanovalci pa se z zaposlenimi ne družijo veliko, ker pravijo, da zaradi dela nimajo veliko časa. Vsaka minuta pogovora z zaposlenimi stanovalcem veliko pomeni. Druženja je več dopoldan, ker je več aktivnosti in zaposlenih. Srečajo se takrat, ko jih potrebujejo.

4.1.4. Sodelovanje, dogovarjanje in medsebojna pomoč

Nekateri stanovalci med seboj ne sodelujejo. Drugi sodelujejo tako, da pomagajo ostalim stanovalcem. Sodelovanje poteka tudi tako, da se med seboj spodbujajo k samostojnosti in se pogovarjajo. Nekateri sodelujejo z dejanji, na primer, ko kuhajo kavo zase, jo hkrati še za druge, zlagajo majhne brisače ipd. (*Vsak naredi tisto, kar lahko. Sama bolj malo, ampak nekaj pa vseeno lahko. Včasih zložim brisačke. (E10)*).

Nekateri stanovalci in zaposleni se med seboj ne dogovarjajo, ker so ali stanovalci dovolj samostojni, da lahko sami poskrbijo zase oziroma so dogovorjeni, da ne potrebujejo pomoči ali pa imajo določen urnik (*Oni vedo, da ne potrebujem pomoči, o tem smo dogovorjeni, če pa bi potrebovala, pa grem do njih in mi ustrežejo. (D15)*). Zaposleni sicer vprašajo, če se želijo na primer kopati, vendar se stanovalci največkrat prilagodijo urniku in ga ne želijo spreminjati (*Zjutraj me že zgodaj zbudi, kar mi paše. Vedno ob isti uri, mogoče kakšnih par minut razlike. Potem me »zrihtajo«. Imajo pa zaposleni urnik, me pa včasih vprašajo, če bi šla v kopalnico, včasih pa rečejo pojdim. In grem. Nikoli nisem zahtevala določenih ure, sama imam vedno čas. Se prilagodim. (E15)*). V izjemnih primerih se urnik lahko spremeni po

željah stanovalcev. Dogovarjanje med njimi poteka za pranje perila, postiljanje postelje in za pomoč ob bolezni. Čas obrokov določijo zaposleni.

Stanovalci sodelujejo pri pevskem zboru in na prireditvah, kjer pojejo, plešejo in si voščijo ter tudi pred dogodkom, kjer pomagajo pri pripravi okraskov in okraševanju (*Povejo mi, kdaj so dogodki in kdaj me potrebujejo zraven. Glede ustvarjanja kakšnih okraskov, se dogaja vsakodnevno, tudi pred prazniki imamo dovolj časa, da vse pripravimo. Nastopam pa s pevskim zborom, imamo tudi svoja oblačila, da smo usklajeni. Na rojstnih dnevih si voščimo, imamo harmoniko in plešemo. (D16)*). Zaposleni stanovalce obvestijo o dogodkih in jih vprašajo po sodelovanju (*Sama ne sodelujem veliko. Grem pa rada na prireditve, da si krajšam čas in se malo družim. Zaposleni povejo, kdaj je kakšna prireditev in potem se odločim, ali bom šla ali ne. (E16)*).

Stanovalci si med seboj pomagajo, če le lahko. To je na primer spremstvo stanovalcev do terapije in nazaj, spremstvo na prireditve, v kapelo, v park, pomoč pri prehranjevanju in pospravljanju (*Zdajšnji sostanovalki pomagam jesti, ji pospravim copate, operem ji slinček, prižgem televizijo. Podobno sem pomagala prejšnji sostanovalki, pokrila sem jo, se z njo pogovarjala. Druga drugo sva spodbujali. (B18)*). Če stanovalci potrebujejo pomoč, jim ni težko prositi (*Pomagamo si tako, da če ena nekaj potrebuje, bo rekla in bo druga ustregla, če je to v njeni moči. Vedno se pogovarjamo in ni nam težko prositi druge za pomoč. Če lahko pomagam, potem pomagam, drugače pa ne. (C12)*). Nekateri stanovalci pomagajo že sami od sebe, če vidijo, da je kje potrebno priskočiti na pomoč.

4.1.5. Sprememba v odnosu in stikih po prihodu v dom

Nekateri stanovalci opisujejo, da so se odnosi po prihodu v dom za stare spremenili na bolje. Na zbližanje s sorodniki je vplivalo slabo zdravstveno stanje, bolezen (*Mislim, da so se spremenili na bolje. Sam sem bil zelo bolan, ko sem prišel v dom. To nas je zbližalo. Odnosi so obojestransko dobri z otroki, vnuki, svaki, daljšimi sorodniki. (A34)*) in smrt bližnjega (*Edino smrt vnuka nas je bolj povezala. Takrat sem že bila v domu. (B32)*). Stanovalci imajo obojestransko dobre odnose s svojimi sorodniki. Nekateri stanovalci so pred življenjem v Domu Tisje že živeli v drugem domu za stare in so zdaj bližje sorodnikom, zato so se stiki zaradi manjše razdalje povečali. Nekaterim pa so se stiki zmanjšali zaradi odselitve od sorodnikov v dom za stare, zdravstvenega stanja sorodnikov (*Odnosi se niso spremenili, so se*

pa stiki zmanjšali. Ampak ne od začetka. Kakšnih 5 mesecev nazaj si ji hči poškodovala nogo, zaradi česar težko pride na obisk. Prej je večkrat prišla, zdaj manj. (E19)) in službe ali dela (Druga hči pride občasno, ker ima veliko dela na kmetiji. Vnuki tudi pridejo, kadar so prosti. (E20)). V večini primerov so odnosi isti, kot so bili pred prihodom v dom za stare (Odnosi so isti. Otrok nimam, mož je umrl, s sestro in njenimi sorodniki smo pa že včasih živeli kar dosti narazen. Živela sem v Puli, slišali smo se po telefonu, čez poletje so občasno prišli k meni na obisk. Z vsemi sem bila vedno v dobrih odnosih. Po moževi smrti in ko sem začutila, da sem šibkejša, sem se preselila k sestri v Slovenijo. Tam sem stanovala nekaj časa, potem pa je nisem želela več motiti in obremenjevati, zato sem odšla v dom za starejše. Ko pa je priložnost, grem k njej in njenim otrokom na obisk za vikend. (C19)). Nekateri so povedali, da se je spremenil samo kraj obiskov (Niso se spremenili. K meni pridejo otroci in vnuki. Tudi prej so prihajali, samo na drug naslov. (D19)).

4.1.6. Obiski

Ob obiskih stanovalci čutijo veselje, ker spet vidijo ljudi, ki jih imajo radi, stanovalci se zavedajo, da niso pozabljeni, da se še vedno spomnijo na njih (*Zelo veliko, sploh zato, ker se vidimo bolj redko, sem takrat še toliko bolj vesela. To, da me pridejo obiskati, mi pove, da nisem pozabljena, da se še vedno spomnijo name. Tudi, ko me samo pokličejo po telefonu, sem zelo vesela. (E22)). Določeni stanovalci hodijo skoraj vsak konec tedna in za praznike v dom, kjer so stanovali prej. Vreme veliko vpliva na obiske, saj jih je poleti in ob lepem vremenu več. (Pozimi je bilo manj tega, zdaj bom šel večkrat. (A41)), (Se pa dogovorimo tudi, kdaj grem domov za vikend. Pozimi je manj obiskov, ko je lep vreme pa več, tudi večkrat grem domov, za praznike in vikende. (B35)). V petek popoldan odidejo in v nedeljo pridejo nazaj v Dom Tisje. O obiskih se stanovalci in zaposleni dogovarjajo po telefonu. Obisk doma, ker so živeli pred prihodom v Dom Tisje, stanovalcem pomeni civilizacijo, (Predvsem civilizacija. (A36)) priložnost, da je stanovalec lahko spet sam svoj gospodar (*Ko grem domov, sem lahko spet sam svoj gospodar in »frajer«. V domu sem vezan na ure. Doma lahko spim ali ležim do desetih, tukaj moram kmalu vstati zaradi zajtrka. (A37)) in drugačen ritem. Doma ni urnika, zato si lahko sami prilagajo potek dneva tako, kot si sami želijo (Drugačen ritem. Spim lahko, kolikor časa želim. Grem v mesto, se prosto sprehajam po hiši. Tam se dobro počutim. Pride tudi ostala »žlahta«, tako, da nas je več na kupu. Vikendi so zelo razgibani, ni urnika. (C22)). Dom, kjer so živeli prej, je za njih prostor, kamor lahko pridejo na obisk sosedje in prijatelji.**

Tisti, ki ne hodijo vsak teden domov, bi si želeli iti večkrat, vendar se bojijo, da bi bilo to za sorodnike preveč naporno. Poleg obiska sorodnikov pri njih doma stanovalci obiščejo tudi kraje, ki jim veliko pomenijo (*Včasih grem pa jaz k njim za vikend. Ko je lepo vreme, gremo skupaj tudi v Pulo, kjer sem prej živel.* (C23)).

Ko sorodniki obiščejo stanovalce v domu za stare, gredo na kavo v kavarno, v park ali na sprehod, veliko se pogovarjajo in smeji. Obiske dobijo vsaj enkrat tedensko, včasih manjkrat, včasih večkrat na teden, skupaj preživijo povprečno dve uri. Vzrok za to je oddaljenost sorodnikov (*Zaradi oddaljenosti se vidimo mogoče 1x na teden ali na dva tedna. Včasih pa tudi večkrat, vse je odvisno, kako so prosti. So pa pri meni vsaj eno uro ali več. Vidimo se pa za rojstne dneve, praznike in vmes. Pridejo pa proti večeru.* (E23)) in pomanjkanje časa zaradi službe in šolskih obveznosti (*Včasih pridejo 2x, včasih 3x na teden, včasih samo 1x. Odvisno je od njihovih služb in študija. So pa pri meni kakšne 2 uri. Razumem, da so zasedeni in potrpi. Če me pa ne obiščejo, se pa pokličemo vsaj po telefonu.* (D22)). Čas med obiski si krajšajo s telefonskimi pogovori (*Včasih pridejo 2x, včasih 3x na teden, včasih samo 1x. Odvisno je od njihovih služb in študija. So pa pri meni kakšne 2 uri. Razumem, da so zasedeni in potrpi. Če me pa ne obiščejo, se pa pokličemo vsaj po telefonu.* (D22)). Pridejo tudi dnevi, ko že komaj čakajo, da pride kdo na obisk (*Včasih sem že prav nestrpna, ko jih pričakujem. Tudi sama kdaj vprašam, pa kdaj boste že prišli.* (D21)).

Stanovalci in sorodniki se po telefonu dogovarjajo o času in kraju obiska. Včasih stanovalci ne potrebujejo obiska, kar sorodnikom tudi povedo (*Po telefonu se velikokrat pogovarjamo. Se tudi dogovorimo, ali naj pridejo ali ne. Včasih ne potrebujem družbe in jim rečem, da ni treba priti na obisk.* (B34)). Nepričakovan obisk za njih pomeni pozitivno presenečenje (*Po telefonu, včasih se pa nič ne dogovorimo in kar pridejo. Takrat me presenetijo.* (D20)). Sorodniki pridejo takrat, ko imajo oni čas (*Po telefonu se veliko slišimo. Takrat tudi povejo, kdaj bo kdo prišel. Sama imam vedno čas, tako da ne kompliciram.* (E21)).

4.1.7. Reševanje konfliktov

Stanovalci pravijo, da se konflikt mora rešiti takoj in vsak mora pri njegovem reševanju malo popustiti. Najprej se konflikt rešuje med samimi udeleženci, če se nesporazum ne reši, lahko pri tem pomagajo še socialna delavka, višja sestra, zaposleni v enoti, glavni v enoti, terapevtka in direktorica. Vpleteni v konflikte se pogovorijo, vsak pove svoje mnenje, ki ga

sprejmejo ali pa ne, premisli se, kdo je kaj zakuhal, potem se pogovorijo in rešijo težave. Po potrebi se primeri rešujejo tudi z dokazi (*S pogovorom in kakšnim dokazom, če je treba. (D17)*). En izmed primerov je uspešen dogovor o mestu sedenja med obroki (*Na začetku se nisem dobro počutila v jedilnici na enoti med drugimi stanovalci. Občutek sem imela, da me čudno gledajo in da me niso sprejeli. Zato sem začela jesti v sobi. Račun je postal dražji, zato se je sin odločil ukrepati. Dobili smo se jaz, on, direktorica in socialna delavka. Dogovorili smo se, da bom jedla v glavni jedilnici. Pristala sem na to in tam našla tri nove prijateljice. Od takrat se bolje počutim. (B20)*). Nekateri stanovalci se raje prej umaknejo, kot pa zanetijo konflikt (*Primeri nimam, če je med kom kakšen nesporazum, se ne vmešavam. Sama se raje umaknem, kot da zanetim nesporazum. Potem se pa to pozabi in je spet dobro. (E12)*). Stanovalci malenkosti prezrejo in pozabijo (*So kdaj kakšne malenkosti, ampak jih prezrem. Recimo čakanje, ampak nisem sama v domu in nimajo vedno takoj čas, ko ga potrebujem. Sama nočem, da pride do nesporazuma, nočem biti sitna, zato jih tudi nimam. (E17)*).

Vsi stanovalci so odgovorili, da neuspešno rešenega primera ni bilo. Vsak nesporazum se je rešil. Nerešen konflikt povzroča stisko pri stanovalcih, zato je nujno, da se ga reši. Poleg tega se ponovno vzpostavijo odnosi med vpletenimi v konflikt (*Sama sem tisti dan povedala eni gospe, da grem, a sem se pozabila podpisati. Ko sem prišla nazaj, me je kregala, zakaj se nisem podpisala. Bila sem žalostna. Lahko bi mi rekla na lepši način. Direktorici sem povedala kaj se je zgodilo. Kasneje je ta zaposlena prišla do mene, se je opravičila, pogovorili sva se in od takrat sva spet prijateljici. Sama tega nisem mogla preboleti, zato je bilo prav, da sva se pogovorili. (B29)*).

4.1.8. Osamljenost

Stanovalci vidijo marsikaj, osamljenosti ne morejo spregledati, ker je je veliko. Kot vzrok za to eni navajajo agresivnost stanovalcev in preveliko zagnanost za nekaj, kar druge odbija, drugi pa ne marajo družbe. Največ osamljenosti opazijo pri ljudeh, ki so na vozičku ali v postelji. Osamljenost opazijo tudi pri tistih, ki niso družabni ljudje oziroma nimajo prave družbe, prijateljev in sorodnikov (*Mislím, da je razlog v tem, da so sami, da nimajo svojcev in prijateljev. Tukaj pa niso našli nobenega prijatelja. (D23)*). Stanovalci pravijo, da so osamljeni tudi tisti, ki so izgubljeni in ne vedo, »kam bi se dali« ter so »sami sebi v napoto«. Prav tako je osamljenost lahko posledica prejšnjega življenja. Tudi sami včasih čutijo osamljenost zaradi smrti prijatelja (*Tudi sama sem zdaj osamljena, ker mi je umrla*

prijateljica. Vzrok je smrt nekoga, da nimaš nikogar, s katerim bi se pogovarjal. (E24)).

Osamljenim stanovalcem se najprej približajo, pozdravijo, vprašajo po počutju in počakajo na odziv. Če stanovalec nakaže, da bi se pogovarjal, se začnejo pogovarjati in ga tako razvedrijo. V nasprotnem primeru mu zaželi lep dan in se umaknejo (*Grem do njega, ga pozdravim. Če začne govoriti, se pogovarjava, drugače pa grem stran. (B41)*). Stanovalci so rekli, da je pristop odvisen od značaja in reakcije človeka (*Če presodim, da noče družbe, ga pustim pri miru. Če pa mu lahko kako pomagam, na primer s pogovorom, mu ustrežem. Vse je odvisno od reakcije človeka. (C25)*).

Stanovalci osamljenost med seboj zmanjšajo tako, da se človeku pridružijo, se začnejo pogovarjati, ga skozi pogovor poskušajo razumeti in mu s svojo prisotnostjo nekako skušajo polepšati trenutek. Nekateri jih lahko povabijo k igranju družabnih iger (*S pogovorom, razvedrilom. Sama igram domino, lahko bi osebo povabila na igro. (C26)*). Ena izmed možnosti, ki jo navajajo stanovalci, je tudi druženje v manjših skupinah, kjer se lažje odpreš, pogovarjaš in lažje ustvariš zaupanje (*Da bi se bolj družili, da bi bile manjše skupine in bi bilo več druženja. Pomembno je, da imaš vsaj enega prijatelja, s katerim se lahko pogovarjaš in si zaupaš. (D25)*). Stanovalci opazijo problem pri sporazumevanju, ko sogovorniki ne razumejo, kaj jim govorijo, zato se tudi umaknejo. Nekateri stanovalci ne znajo pristopiti do sostanovalca, ki na primer ne sliši, zato ga posledično ne ogovorijo (*Pri nekaterih tudi ne vem, kako bi pristopila, recimo do nekoga, ki ne sliši. Včasih grem pa naprej, v primeru, da sem to osebo že nagovorila in ni želela družbe. (D24)*). Poleg stanovalcev lahko osamljenost zmanjšajo tudi zaposleni ali prostovoljci s pogovorom, druženjem ali spremstvom na sprehod (*Več ljudi, prostovoljcev, oseb, ki bi se družile več časa. (E26)*).

4.1.9. Vloga socialne delavke pri odnosih in stikih v domu za stare

S socialno delavko se stanovalci največkrat srečujejo na hodnikih in v skupnih prostorih (*Ob uradnih zadevah, pravicah ali pa na hodniku in zunaj. (E27)*). K nekaterim stanovalcem redko pride v sobo in jih povpraša po počutju, kar tudi malo pogrešajo (*Vidim jo na hodniku, če jo kdaj potrebujem, jo poiščem in mi pomaga. Redko pa pride v sobo in vpraša, kako sem. To mogoče malo pogrešam. (B43)*). Socialno delavko so stanovalci opisali kot vedno prijazno in dobre volje. Nanjo se največkrat obrnejo po potrebi. Osebnostno se največkrat vidijo ob uradnih zadevah, kot je uveljavljanje pravic, spremembe v pokojninskem sistemu, prinos

pošte, na prireditvah, na pevskem zboru, v avli in na hodniku. Ker imajo stanovalci več stika z osebjem v enoti, se najprej obrnejo na njih, šele potem na socialno delavko (*Če kaj potrebuješ, greš najprej do glavne sestre, potem pa do socialne delavke. (A47)*).

Glede odnosov pa stanovalci njeno vlogo vidijo kot pomoč pri vzpostavljanju stikov, pomoč pri iskanju ljudi, s katerimi bi rad vzpostavil stik in jih ni v domu (*Mogoče, če kdaj kaj potrebuješ, kakšno pomoč pri vzpostavljanju stika ali da koga poišče, ki ni v domu in da ti pri tem pomaga. (A48)*). Veliko vlogo ima tudi pri reševanju težav in konfliktov ter posledično pri izboljšanju odnosov med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki stanovalcev (*Ima vpliv, pri kakšnih konfliktih in rešitvah v zvezi z odnosi med ljudmi v domu. (C28)*), (*Da izboljšuje odnose. Lahko je prisotna pri spoznavanju novih ljudi, kot nek posrednik. (E28)*). S socialno delavko se dogovarjajo tudi o sobah in sostanovalcih, je posrednica informacij in pomaga pri osebnih stiskah.

4.2. REZULTATI ZA ZAPOSLENE

4.2.1. Dober in slab odnos

Zaposleni dober odnos opisujejo kot medsebojno spoštovanje ne glede na starost in spol, brez zamer ob kritikah, sprejemanje napak drugih ljudi. Poleg tega dober odnos definirajo kot odkritost, korektnost, medsebojno poznavanje, poštenost, medsebojno pomoč in podporo, pomoč pri težjih opravilih, timsko delo, dobro komunikacijo, konstruktivno reševanje konfliktov, zaupanje, izmenjevanje mnenj in izkušenj, dobro voljo, pozitivnost in sodelovanje.

Zaposlenimi dober odnos s stanovalci ohranjajo s pozdravljanjem, povpraševanjem po počutju, ustrežljivosti z dobro voljo in čim več pogovora. Kadar zaposleni potrebujejo pomoč, stanovalci takoj vskočijo in pomagajo (*Ko zjutraj pozdravim stanovalce, jih povprašam po počutju, kako so spali. Če te prosi za pomoč, mu ustrežeš z dobro voljo. Kadar imaš čas, se z njim kaj pogovoriš. Pri nekaterih primerih, če vidijo, da si dober z njimi in jim ustrežeš brez slabe volje, ti tudi oni priskočijo na pomoč, ko vidijo, da jo potrebuješ. (G2)*). Dober odnos opišejo tudi s tem, da nekomu, ki hoče neprestano pozornost, lepo in mirno razložiš o potrebah in situacijah drugih (*Da je nekdo zelo zahteven ali želi biti neprestano v središču. Lepo mu razložiš oz. ga vprašaš, kako bi bilo pa njemu, če bi bil on na primer bolan in ne bi mogel govoriti. (H2)*). Prav tako zaposleni kot primer dobrega odnosa navajajo medsebojno

zaupanje, da stanovalcev ni strah, da se med seboj pogovarjajo, da so zaposleni zmožni prisluhniti težavam, stikam in željam ter jim pri tem tudi pomagati. Dober odnos je odnos, kjer sta si zaposleni in stanovalec enakovredna, kjer se vidi obojestransko spoštovanje in dobra komunikacija, kar posledično vodi do kakovostnih storitev in obojestranskega zadovoljstva.

Zaposleni so za primer dobrega odnosa s sorodniki navedli, da razumejo njihove potrebe in želje, da sprejmejo njihovo mišljenje in obratno, da sorodniki razumejo njihovo delo in jih spoštujejo (*Tisti sorodnik, ki je imel starša doma in je skrbel zanj, lažje razume, če pride do težav. Tisti, ki pa niso nikoli skrbeli, pa ne razumejo nas, da smo tudi zaposleni samo ljudje. (H3)*). Poleg tega so opisali, da se pozdravijo, si posredujejo informacije o stanovalcu, so drug z drugim prijazni, zaposleni jim dajo vedeti, da so vedno na voljo za pomoč in da jim zagotavljajo mir ter zasebnost, ko jo potrebujejo (*Pozdraviš, ko pridejo na obisk, posreduješ informacije o stanovalcu (kakšne volje so, kaj smo tisti dan z njim skupaj počeli), jim karkoli pomagaš, če to potrebujejo in jim tudi daš zasebnost, da so lahko samo s svojimi starši, sorodniki in jim zagotoviš mir. (G3)*). Tudi to, da sorodniki ne pričakujejo stvari, ki jih zaposleni ne morejo uresničiti in sodelovanje med njimi kaže na dober odnos (*Kot prvo mi je pomembno, da so sorodniki stanovalcev prijazni, da ne zahtevajo od nas stvari, ki jih ne moremo uresničiti, da so komunikativni – vendar ne preveč – ter da znajo prisluhniti in sodelovati z nami, ko jih karkoli prosimo glede njihovih staršev, bratov, sester ... (I3)*).

Slab odnos definirajo s pojmi nespoštovanje, nesprejemanje kritik, komentarjev ali mnenj, hinavščina, slaba in neprimerna komunikacija, zamere, konflikti in njihovo nereševanje, neodkritost, neposlušnost in ignoranca. Zaposlenim slab odnos kaže tudi slaba volja, slaba organizacija, vzvišenost, opravljanje, pretirana priliznjenost kot opravičilo za opravljanje in izključevanje drugih ljudi (*Slaba volja že zjutraj pred delovnim časom ter ves čas med delom na delovnem mestu, slaba komunikacija, posledično potem tudi slaba organizacija, da ni medsebojne pomoči, vzvišenost, opravljanje za hrbtom, po drugi strani pa pretirana priliznjenost kot opravičilo za opravljanje. Za mene je slab odnos tudi, če se dva zaposlena med seboj ves čas po tiho pogovarjata, se ne zanimata za okolico ter iz svojega kroga in bližine izključita druge zaposlene. (I4)*).

Primer slabega odnosa med njimi in stanovalci je, da stanovalci ne razumejo njihovega dela, jih ne spoštujejo in jih učijo, kaj in kako delati. Zaposleni pravijo, da se slab dan zaposlenega

lahko pozna tudi pri delu s stanovalci. Zjutraj zaradi hitenja nekatere stanovalce pozdravijo večkrat, nekatere pa spregledajo, kar vpliva na stanovalca, da se sprašuje, kaj je storil narobe, da ga je zaposleni prezrl. Včasih se zgodi, da veliko stanovalcev želi, da bi bili prvi na vrsti, tisti, ki morajo čakati, pa postanejo slabe volje (*Vedno isti hočejo biti vedno prvi, če slučajno niso, je že slaba volja in tista, ki je bila takrat v službi, je bila slaba, »žleht«, hudobna ... (H5)*). Za primer slabega odnosa so opisali tudi, da jim stanovalec ne zaupa, zaradi tega ga je strah in se izogiba bližine zaposlenega. V takšnem primeru se stanovalec težko in s strahom izpove drugim, kar vodi v jezo, slabo voljo in slab odnos (*Če stanovalec ne zaupa zaposlenemu, je pri stanovalcu stalno prisoten strah, se izogiba njegove bližine in ne želi, da se določeni zaposleni giba v njegovi bližini. Posledica tega je, da se stanovalec boji izpovedati drugim ali pa je lahko obratno ter se preveč razjezi in slabo voljo prenese na druge, kar lahko potem pomeni tudi slabši odnos med zaposlenimi. (I5)*). Za primer slabega odnosa so zaposleni podali primer nespoštljivosti in malomarnosti s strani zaposlenih ter nespoštovanje, podcenjevanje in nesramnost s strani stanovalcev.

Slab odnos s sorodniki prav tako opisujejo kot nepotrpljenje z njihove strani, nerazumevanje dela, nespoštovanje, grajanje, samoumevnost dobrih stvari (*Nekateri svojci vidijo samo napake, ne vidijo pa tistega, kar naredimo dobro. Na napake nas vedno opozarjajo oziroma »ograjajo«, če pa smo naredili dobro, pa je za njih to čisto normalno. (H4)*), slaba komunikacija, poniževanje, neprijaznost, dajanje občutka krivde za stanovalčevo zdravstveno stanje (*Poniževanje s strani sorodnikov, neprijaznost, dajanje občutka, kot da smo mi zaposleni krivi, da so njegovi starši ali svojci bolni oziroma da se jim slabša zdravstveno stanje. (J6)*). Tudi to, da sorodniki odpeljejo stanovalca domov brez obvestila v enoti ali na recepciji, navajajo kot slab odnos. Včasih se zgodi, da stanovalec izgubi svoj osebni predmet, sorodniki pa za nastalo situacijo krivijo zaposlene in od njih zahtevajo nakup novega predmeta oziroma plačilo (*Ena gospa, ki ima demenco je neprestano jemala protezo iz ust kljub opozorilu, naj tega ne počne, ker jo lahko izgubi. Tega ni upoštevala, zato se je proteza izgubila, krivila pa je nas in tudi njena hči je zahtevala novo na račun doma, drugače bo šla v tožbo. (H6)*). Za primer slabega odnosa so navedli nepozdravljanje, tako z ene kot tudi z druge strani, saj se s tem že začne slab odnos, ki se težko popravi. Poleg tega včasih zaposleni s strani sorodnikov čutijo primerjanje, neenako zaupanje oziroma manjvrednost med zaposlenimi (*Slab odnos se lahko začne že s tem, da zaposleni ali sorodniki ne pozdravijo, ko se srečajo v domu. Če ni pozdrava in prijazne besede iz ene strani, jo potem ne bo niti iz*

nasprotni strani in s tem se v največji meri začne slab odnos že na začetku, ki pa se tudi s časom ne bo popravil. Druga stvar pri slabih odnosih pa je največkrat iz strani sorodnikov, ki se odločijo, da bodo določenim zaposlenim zaupali bolj kot drugim, so z njimi bolj prijazni, komunikativni in jih sprejmejo v svoj krog kljub temu, da iz strani drugih zaposlenih do določenih sorodnikov ni bilo negativnega odnosa. (I6)).

4.2.2. Počutje v domu

Nekateri zaposleni pravijo, da se v domu in med stanovalci počutijo odlično (*Počutim se odlično. (F7)*). Nekateri zaposleni se počutijo dobro, a ne med vsemi stanovalci (*Dobro, vendar ne v družbi vseh stanovalcev. (J7)*), prijetno in sprejeto, čutijo, da jih imajo stanovalci radi zaradi poslušanja, ustrežljivosti in pomoči. Dogaja se, da se stanovalci tudi jezijo in jezo znesejo nad zaposlene, ampak kot pravijo, si tega ne smejo jemati k srcu (*Večino časa se počutim dobro, sprejeta med ljudmi. Stanovalci me imajo radi, ker jih rada poslušam in jim vedno ustrežem in pomagam. Včasih ima tudi kdo slab dan in to znese nad tabo, vendar si to ne smeš jemati k srcu. (G7)*). Nekateri zaposleni so rekli, da se med stanovalci naučijo veliko koristnega za privatno življenje.

4.2.3. Druženje

Dan se začne s pozdravom in nasmehom. Druženje med zaposlenimi in stanovalci poteka vsakodnevno, in sicer s pogovorom, poslušanjem, ko imajo čas, jih tudi pospremi ven v park, k maši, v knjižnico in v kavarno. Takrat, ko jim čas dopušča, se družijo čim več. Vsi zaposleni so rekli, da je časa za druženje premalo. Nekateri so rekli, da imajo časa za druženje približno eno uro po kosilu, ni pa vedno tako, odvisno od tega, koliko zaposlenih in obveznosti je v enoti. Opisujejo pa druženje med nego (*Kadarkoli imamo čas za pogovor, tudi med nego, ko stanovalce urejamo. (F9)*) oziroma med opravljanjem storitev (*Zaposleni imamo (pre)malo časa za druženje s stanovalci. Z njimi smo v času opravljanja naših storitev (nega, transfer, spremljanje na aktivnosti, hranjenje ...). (J8)*), na prireditvah in pri drugih aktivnostih, kot so delavnice, kuhanje, razne skupine in bralne ure, kjer se pogovarjajo in izmenjujejo mnenja. Na aktivnostih, ki potekajo dnevno, tedensko ali mesečno, se lahko stanovalci in zaposleni razvedrijo, poveselijo, pogovorijo, zapojejo in zaplešejo. Namen aktivnosti je spodbujanje stanovalcev, da so čim bolj aktivni in da živijo čim bolj polno (*Drugače pa se v domu odvija veliko aktivnih dejavnosti, kjer se lahko stanovalci razvedrijo,*

*poveselijo, pogovorijo, zapojejo, zaplešejo ... Vendar se s temi dejavnostmi ukvarjajo drugi zaposleni in je njihov namen, da stanovalce čim bolj aktivirajo, da polno živijo. Določene aktivnosti se dogajajo vsak dan, nekatere tedensko, nekatere pa tudi mesečno. Aktivnosti po večini trajajo od ene do dve uri, več ne, saj se starejši ljudje hitreje utrudijo in je za nekatere to že večji napor, četudi se ob tem sprostijo in pomirijo. (I10)). Večinoma se z njimi družijo ob obrokih, pri urejanju sobe, nekateri pa se z njimi družijo še po službi. Nekateri zaposleni opisujejo, da je druženje v Domu Tisje takšno, kot ga imajo doma z družino, torej sproščeno in prijetno, na kar jih spominja izmenjevanje mnenj o kuhi in pripravi hrane (*Druženje je domače, izmenjujemo si mnenja, kaj so one kuhale oziroma kako so se pripravljali za praznike. Radi se pogovarjajo. (H8)*). Drugi pravijo, da druženja skoraj ni. Druženje smatrajo kot delo z njimi, in sicer med obroki in urejanjem. Se pa lahko med dnevnimi opravili vzpostavi lep odnos, ker se lahko posvečajo samo enemu stanovalcu naenkrat in je tisti čas toliko bolj dragocen (*Se pa lahko druženje in prijeten odnos vzpostavi med vsakodnevnimi opravili v tem času, ko si pri določenem stanovalcu. Posvetiš se samo njemu in v tem kratkem času včasih izveš veliko več kot, če bi se pogovor odvijal v družbi z večjim številom stanovalcev. (I9)*).*

4.2.4. Sodelovanje, dogovarjanje in medsebojna pomoč

Sodelovanje je odvisno od stanja stanovalcev, poteka pa preko pogovora in vzpostavljanja toplega odnosa s stanovalci. Za praznovanja zaposleni pomagajo stanovalcem, da se uredijo (*Stanovalci, ki so dovolj pri močeh pri raznih dogodkih, ki se dogajajo v domu, radi poskrbijo sami zase, so pa veseli, če lahko v svoj svet vključijo tudi zaposlene, da jim svetujemo glede oblačil, ki jih bodo oblekli in da jim uredimo pričesko. Razne prireditve, prazniki in rojstni dnevi marsikomu pomenijo ogromno in takrat si želijo biti urejeni. Stanovalcem, ki si sami ne morejo več pomagati, pomagamo zaposleni. Jih praznično oblečemo, uredimo in posedemo na invalidski voziček. (I16)*) in si med seboj voščijo. Zaposleni velikokrat spodbujajo stanovalce k aktivnostim in samostojnosti. Do vsakega pristopijo individualno, da lahko ugotovijo, kaj stanovalec še lahko stori sam in česa ne more več. Če kakšne stvari zaradi bolezni ne more več opraviti, ga vseeno spodbujajo in ga motivirajo. Če je stanovalec aktiven, se bolje počuti in je ponosen nase. Namesto da bi zaposleni stanovalcem popuščali, jim raje svetujejo, kako naj neko stvar izpeljejo in jim po potrebi tudi pomagajo. Nekateri tudi obupajo, vendar jim zaposleni s pogovorom pomagajo povrniti zaupanje vase. (*Si je pa*

potrebno za vsakega stanovalca vzeti čas in ugotoviti, kaj lahko storijo sami in česa ne. Nekdo, ki zaradi svoje bolezni ne more sodelovati pri urejanju, tega od njega ne bomo pričakovali niti zahtevali, ga bomo pa kljub temu spodbujali in mu stali ob strani. Nekdo, ki je še vedno dovolj aktiven ali vsaj delno in lahko še vedno kaj naredi za sebe, mu popuščamo malo manj, kajti dokler bo lahko še kaj storil za sebe, bo dlje aktiven, samozavesten in ponosen sam nase, da mu je uspelo. Vedno smo poleg, da priskočimo na pomoč, če sam ne zmore ali pa mu svetujemo, kako lahko določeno stvar naredi drugače in mu bo mogoče uspelo. Vsi se trudijo, marsikdo včasih tudi obupa, vendar mu pogovor in dobra volja povrneta zaupanje vase. (I12)). Za vsakega stanovalca uporabljajo individualni načrt, kjer si zadajo cilje in jih uresničujejo (Vsakega smo dolžni spodbujati pri vseh aktivnostih, da človek naredi čim več zase, seveda pa zraven tudi pomagamo. V domu uporabljamo individualni načrt, kjer si zadamo tudi naše cilje. (G10)). Ob prireditvah zaposleni največ pomagajo ljudem na vozičkih, in sicer tako, da jih spremljajo na prireditve in nazaj. Za praznike skupaj okrasijo enoto in pripravijo stvari za praznovanje (Za Veliko noč smo skupaj okrasili enoto, barvali smo pirhe, okrasili mize z prtički. (H14)).

Nekateri zaposleni pravijo, da dogovarjanja o oskrbi ni veliko, ker je narejen urnik, ki ga določi vodja enote, tim ali posameznik, ki si planira delo v enoti. Drugi pravijo, da o času in načinu oskrbe stanovalci odloča sam (*O tem naj bi odločali stanovalci sami. (I13)*) oziroma se trudijo čim bolj prilagajati drug drugemu, kar je včasih težko, ker želijo biti vsi stanovalci prvi. Pred prihodom v dom izpolnijo življenjsko zgodbo, ki pomaga zaposlenim, da spoznajo stanovalca. Sčasoma z opazovanjem in s pogovorom spoznavajo njegove potrebe in navade ter se mu preko tega približajo in dogovarjajo. Tak je primer stanovalca, ki rad dlje spi in ga zato zbudijo in skopajo kasneje (*Največkrat stanovalec sam odloča o tem. Preden pride v dom ali ob sprejemu izpolni življenjsko zgodbo, ki nam pomaga, da ga bolje spoznamo (njegove želje, potrebe, navade), sčasoma pa z opazovanjem in pogovorom spoznamo, kakšne potrebe in navade ima in kje potrebuje pomoč. Primer: če je stanovalca potrebno umiti, pa rad dlje spi, mu to tudi omogočimo in ga umijemo kasneje, ko se zbudi in je pripravljen. (G11)*)).

Medsebojna pomoč poteka že preko pogovora in razumevanja zdravstvenega ter čustvenega stanja človeka. Nekateri stanovalci radi pomagajo, drugi ne morejo, tretji nočejo, ker niso plačani za to, nekateri so hvaležni, spet drugi jezni (*Nekateri stanovalci pomagajo pri opraviilih, nekateri ne morejo, nekateri nočejo, nekateri so hvaležni, nekateri se jezijo na nas.*

Odvisno od posameznika. (J10)). Večkrat se zgodi, da si stanovalci in zaposleni med seboj kakšno stvar predlagajo (Veliko se pogovarjamo, že s tem si pomagamo, drugače se pa tudi zgodi, da kdo kdaj kaj predlaga. (F12)). Stanovalci velikokrat pomagajo pri vsakodnevnih aktivnostih: v gospodinjskih skupinah lupijo jabolka, korenje ter pripravljajo ostalo hrano in obroke. Pomagajo pri pripravi pribora, po obroku pobrišejo mize, zunaj pometajo in urejajo okolico, pomagajo v pralnici, preoblačijo posteljo, pobirajo smeti, zlagajo vrečke in spremljajo stanovalce na terapijo, v park in v kapelo. (V gospodinjskih skupinah lupijo jabolka, korenje, čebulo, trebijo solato, pomagajo pri pripravi obrokov, pripravijo in pospravijo pribor, vozijo ljudi na fizioterapijo, pomagajo v kavarni brisati mize, zunaj pometajo, pomagajo tudi v pralnici, zlagajo vrečke in podobno. (G12)). Stanovalci za pomoč dobijo nagrado. Zaposleni pravijo, da se stanovalci ob aktivnostih počutijo pomembne, samostojne in vesele, kar je tudi namen. Delo si porazdelijo in rezultat je obojestransko zadovoljstvo.

4.2.5. Reševanje konfliktov

Vsi rešujejo konflikte mirno, sprotno in s pogovorom. Pogovor mora biti razumljiv in preprost, da ga udeleženci razumejo. Zaposleni pravijo, da ob reševanju ne smejo povzdigovati glasu, ker bi to udeležene še bolj vznemirilo. Če to ne pomaga, se za nekaj časa umaknejo, da se stvari pomirijo in kasneje nadaljujejo pogovorom (*Nesporazume je najlažje rešiti takoj, ko se začnejo. Ko pride do nesporazuma, se je potrebno s stanovalcem na najbolj razumljiv in lahek način pogovoriti, ne smemo pokazati slabe volje in se začeti razburjati ter povzdigovati glas, ker jih bo to še bolj vznemirilo. Če pogovor na tak način ne pomaga, se je najbolje odmakniti in pustiti stanovalca, da se pomiri, mogoče bo kasnejši pogovor uspešnejši. (I17)). S pogovorom se situacijo reši najboljše in najhitreje. Pravijo, da je potrebno raziskati situacijo in jo čim bolje rešiti. Pri reševanju konfliktov v osnovi sodelujejo neposredni udeleženci, poleg njih lahko pomagajo še sodelavci, vodja enote, medicinska sestra v enoti, socialna delavka, direktorica in po potrebi tudi svojci. V primeru, da imajo zaposleni prav, stanovalcem razložijo situacijo in izrazijo svoje občutke (*Poveš oziroma ga vprašaj, kako bi bilo pa vam, če bi vas nekdo obtožil po krivici. (H16)).**

Med vzroke za konflikt spada na primer izguba osebnih stvari, perila ali denarja, zaradi česar se stanovalci jezijo na vse zaposlene. Situacijo rešujejo tako, da v takšnem primeru kličejo pralnico, preiščejo omaro, obnovijo potek dogodkov, dokler se perilo ali denar ne najde.

Zaposleni se s stanovalcem vedno pogovorijo in se mu opravičijo (*Gospa se je jezila, da ni dobila perila iz pranja in slabo voljo širila nas vse zaposlene. Poklicali smo pralnico, pregledali omaro in našli perilo. Pralnica je perilo založila in bilo je kasneje oprano kot po navadi. Z gospo smo se pogovorili, se ji opravičili za nastalo situacijo. (G16)*).

Nesporazumi se težje rešujejo s stanovalci, ki malo govorijo, se ne morejo pogovarjati, ne razumejo pomena pogovora ali na kakršenkoli drug način ne sodelujejo pri pogovoru. Pogovor je neuspešen tudi v prostorih, kjer je preveč ljudi, saj se vmešajo še ostali in povzročijo zmedo. Zaposleni pravijo, da je treba poiskati prostor, kjer je mir, da se udeleženci pomirijo in konflikt rešijo po mirni poti (*Pomiritev stanovalca ter pogovor na samem, ker se velikokrat zgodi, da če so v sobi prisotni še sostanovalci, si oseba ne želi pogovoriti, se pa tudi zgodi, da se sostanovalci vključujejo v pogovor in jih to hitro zmede. Pomiritev in pogovor je v mojem primeru največkrat uspešen in najlažji način, da se nesporazum hitro reši. (I18)*). Se je pa tudi že zgodilo, da se stanovalci niso želeli pogovoriti, da so se obrnili in odšli. To je pomenilo, da so se šli pritožiti.

4.2.6. Stiki s sorodniki in prvi stik s stanovalcem

Prvi stiki s sorodniki so ob sprejemu v dom, kjer zaposleni dobijo informacije o stanovalcu. Najprej se predstavijo, opišejo njihovo delo, prostore (*Ob sprejemu mu razkažemo sobo, dnevni prostor, jedilnico, kamor bo hodil stanovalec na obroke. Naredimo popis obleke, pokažemo, kje je kopalnica in se dogovorimo glede kopanja, odvisno v kakšnem stanju je stanovalec. (H19)*), prikažejo vsakdanjik in aktivnosti (*Najprej se predstavimo, potem opišemo, kaj delamo in kako delo poteka skozi dan, predstavimo tudi, kaj lahko stanovalci v domu počnejo. (F19)*). Stanovalcu povedo, da jim lahko zaupa stiske in težave. Na prihod se pripravijo, da pustijo čim boljši prvi vtis in da stanovalec ve, da mu bodo zaposleni vedno na voljo in bodo storili vse za njegovo dobro počutje. Stik se lahko vzpostavi že pred prihodom v dom, kjer si ogledajo prostore doma in kjer dobijo vse potrebne informacije. Stanovalca ob prihodu pogostijo s piškoti in vsak dobi tudi rožo. Stanovalca začnejo delno spoznavati tudi že preko njegove življenjske zgodbe. Na začetku se v enoti dogovorijo o osebi, ki bo stanovalca spremljala, ga dodatno spoznavala in mu pomagala pri uvajanju v njihovo življenje v domu.

Kasneje se videvajo na obiskih, praznovanjih rojstnih dni, na sestankih novo sprejetih

stanovalcev, prireditvah in praznikih, ob boleznih, težavah, ob potrebi po pomoči sorodnikom in stanovalcem. V stik s sorodniki pridejo tudi, ko potrebujejo kakšen nasvet ali pomoč. S sorodniki prihajajo v stik vsakodnevno, nekatere sorodnike vidijo skoraj vsak dan, druge samo ob vikendih, tretje pa zelo redko oziroma skoraj nikoli. Na pogostost obiskov in stikov s sorodniki vpliva tudi oddaljenost njihovega doma. Največkrat se vidijo popoldan, v popoldanski izmeni. Nekaj sorodnikov pride tudi ob obrokih, kjer pomagajo hraniti stanovalce, nekateri spremljajo stanovalca k maši, kjer skupaj preživijo čas.

4.2.7. Preobremenjenost osebja

Delo s stanovalci je zahtevno ravno zaradi različnih ljudi, zahtevnosti dela z njimi in fizičnega dela, ki se kaže v slabšem zdravstvenem in psihičnem stanju. Pritiski se kažejo preko plačevanja bivanja in oskrbe v domu za stare in posledično preko pričakovanja brezhibnosti pri delu s stanovalci (*To je velik problem, saj so tako stanovalci kot njihovi svojci zelo zahtevni. Veliko je takšnih, ki morajo doplačevati in so potem zelo pozorni in občutljivi, ker vemo, da težko plačujejo. (H22)*). Prezaposlenost osebja oziroma premalo kadra se pokaže v tem, da nimajo časa za pogovor s stanovalcem, da zaposleni ves čas hitijo, so utrujeni, izčrpani in zato je posledično več bolniških odsotnosti (*Prezaposlenost in preobremenjenost ter premalo kadra se pozna predvsem pri tem, da imaš žal premalo časa za pogovor z ljudmi, ker se ves čas hiti. Prav tako se pozna, da je zaradi tega dosti bolniških odsotnosti. (G22)*). Zaposleni za posledico opisujejo tudi manj kakovostne storitve, nezadovoljstvo s strani stanovalcev, sorodnikov in tudi samih zaposlenih.

Zaposleni pravijo, da bi lahko preobremenjenost najhitreje zmanjšali z boljšo organizacijo dela oziroma z znanjem organizacije dela (*Med delovnim časom pa si moramo delo organizirati tako, da je narejeno vsaj tisto, kar se tiče naših stanovalcev. Npr. urejanje, hranjenje ter ureditev njihove okolice. To je takrat, ko je na enoti premalo kadra. (I25)*), ali z več kadra (*Z boljšo organizacijo dela ali več kadra. (F23)*), na kar lahko vplivajo nadrejeni (*Mi sami bolj malo, to je bolj na nadrejenih. (J23)*). Za slednje vedo, da je težko, zato bi bila rešitev v prostovoljnih delavcih, ki bi svoj čas posvetili za pogovore in sprehode (*Rešitev bi bila več zaposlenih, a to je v današnjih časih težko. Lahko bi bilo več prostovoljnih delavcev, ki bi imeli čas za pogovor, sprehod ... (G23)*). Poleg tega morajo konflikte reševati takoj, da se ne kopičijo in večajo. Sami sebe spodbujajo s tem, da so naredili vse, kar so lahko in da so tudi zaposleni samo ljudje, ki delajo napake (*Za zmanjševanje tega je pomembno, da sproti*

rešujemo probleme in skušamo razložiti, da smo se potrudili maksimalno, da smo tudi mi samo ljudje. (H23)). Poleg psihične regeneracije so opisovali tudi potrebo po jutranji telovadbi, ki bi omilila bolečine in izboljšala psihično počutje, vendar za to pogosto ne najdejo časa.

Vpliv preobremenjenosti na odnose opažijo pri tem, da stanovalci to opazijo in jih zaradi tega ne želijo motiti, so do njih zadržani, nezadovoljni ali pa se odzovejo na način pozitivnih komentarjev in spodbude. Zavedajo se, da so tudi zaposleni ljudje in včasih preprosto nimajo energije (*Stanovalci marsikaj opazijo in pokomentirajo, vendar največkrat v pozitivnem smislu. Zaposleni mislimo, da lahko skrijemo svoje težave, kar se tiče dela, vendar stanovalci, ki nas vsak dan obkrožajo, vidijo drugačno sliko. Ves dan nas spremljajo in se zavedajo, da včasih tudi mi ne zmoremo vsega. Le mi mislimo in se sprenevedamo, da na njih to ne vpliva. (I26)). Stanovalci si želijo dolgih in globljih pogovorov, česar pa zaposleni zaradi pomanjkanja časa, hitenja in utrujenosti ne morejo zagotoviti (Prezaposlenost se zelo pozna pri odnosih s stanovalci. Nimaš časa za daljši pogovor, ki si ga večina želi. Ne moreš si privoščiti, da bi se z nekom usedel in se o čem pogovoril ali mu samo prisluhnil. Več kot 10 minut je že težko. (G24)), (In posledica tega je, da ne zmoremo načeti pogovora s stanovalcem, ker si za en sam pogovor včasih preveč utrujen. In to stanovalci tudi opazijo in takrat se zgodba dostikrat obrne in nas oni spodbujajo, da se nasmehnemo. (I27)). Zaposleni se zavedno izogibajo konfliktom, so potrpežljivi in slabe besede vzamejo za dobro (Seveda, da se izogibamo konfliktom, saj vemo, da ima veliko stanovalcev demenco in da je bolje, če kdaj besede in opazke, ki so lahko žaljive vzamemo za »hec«. Skušamo biti potrpežljivi in se spleča. (H24)).*

Včasih so zaposleni tako utrujeni, da so občutljivi na besede in sami sebi v napoto. Primer preobremenjenosti in utrujenosti se pokaže po koncu dneva, po celodnevni izmeni, ko stanovalci ne želijo povleči pozornosti na njih, ker se jim smilijo zaradi utrujenosti in izčrpanosti. Na izčrpanost kaže tudi slaba volja, brezvoljnost, težje spopadanje s težavami in problemi stanovalcev. Vse to lahko vodi do konfliktov, kjer je reakcija zaposlenih drugačna, kot bi bila sicer. Lahko pa se zaposleni umakne in se zaradi slabe reakcije posledično počuti še slabše (*Če je človek izčrpan, je po navadi tudi slabe volje in se težko spopada še z drugimi težavami in problemi stanovalca. Lahko se zgodi, da pride do konflikta, ker odreagiraš drugače kot po navadi. Primer: stanovalka ima zjutraj »slab dan«, je slabe volje in te po*

nepotrebnem napade. Ti imaš prav tako slab dan in si utrujen. Lahko pride do prepira, ali pa se umakneš in imaš potem še slabši dan, ker to premlevaš in si jemlješ k srcu. (G25)). Zaposleni nimajo energije, vse bi dali za počitek. Ob izčrpanosti si zaposleni med seboj pomagajo na način, da nekdo drug prevzame delo ali čas za pogovor s stanovalci.

4.2.8. Osamljenost

Zaposleni pravijo, da že oči in izraz na obrazu stanovalca marsikaj povedo (*Včasih ne rabiš oči, da vidiš stisko in osamljenost pri stanovalcih. Drugače pa njihov pogled in izraz na obrazu pove vse. Obrazna mimika in njihova tišina povesta več kot besede, s katerimi bi opisal, da se počuti osamljenega in samega. (I28)*). Osamljenost med stanovalci opišejo kot zadržanost, da ne spustijo nikogar do sebe in da stanovalci ne želijo družbe. Do osamljenosti pride največkrat prvih nekaj dni po sprejemu, ko še niso navajeni na drugačen ritem bivanja. Osamljenost vidijo pri stanovalcih, ki nimajo sorodnikov ali so z njimi v slabih odnosih. Tudi pomanjkanje časa za obiske stanovalcev, zaradi današnjega tempa življenja, povzroča žalost in osamljenost med stanovalci. Opazijo jo tudi pri ljudeh, ki niso sprejeli svoje bolezni in so se posledično »izolirali« od družbe. Torej, vzrok za to navajajo strah, nov način življenja, bolezen, slabe odnose s sorodniki, malo stika z njimi, prezahtevnost osebja, novo okolje, domotožje, depresijo, nesprejemanje staranja, navado, karakter, premalo aktivnosti, težke dogodke v življenju in smrt v družini. Nekateri stanovalci pa želijo biti sami, ker so tega navajeni že od prej.

Ko zaposleni vidijo stanovalca, ki je osamljen, si vzamejo čas, gredo do njega, se začnejo pogovarjati in jih skušajo s pogovorom spraviti v boljšo voljo in ga razvedriti (*S to osebo se pogovorimo in ga s pogovorom skušamo spraviti v dobro voljo. (F28)*). S pogovorom mu povrnejo upanje in razložijo, da niso pozabili na njih, da je tudi sorodnikom težko, ker nimajo časa. Stanovalcu dajo vedeti, da jim lahko zaupa in da jim bo zaradi tega lažje. Poleg pogovora ga skušajo vključiti v življenje v domu ter ga zaposliti z branjem ali gledanjem televizije. Če zaznajo globlji problem, mu poskuša pomagati psihiater.

Osamljenost lahko zmanjšajo s spodbujanjem stanovalca k vključevanju v družabne aktivnosti, (*Skušam ga spodbujati za sodelovanje pri kuhanju kosila na enoti, branju časopisa, gledanju televizije, se z njim pogovarjat, ga spodbujat, da bi šel na fizioterapijo ali pa ven v park ali v kavarno na kavo. (H29)*), prijaznostjo, predstavitvijo sostanovalcev, ki bi

lahko novemu stanovalcu pomagali in se spoznali, z več kadra, s prostovoljci, z delovno terapijo, s čim več komunikacije ter z upoštevanjem njegovih navad in želja (*Prijaznost, odprt sprejem v dom, predstavitev ostalih stanovalcev, ki bi novemu pomagali in se spoznali (mogoče že od prej), čim več komunikacije, ga spodbujati v aktivnosti, ki bi ga zanimale, upoštevati njegove želje in navade. (G29)*). Vsak stanovalec je edinstven, zato jim pomagajo na različne načine, nekateri potrebujejo prijazno besedo, drugi topel stisk roke, tretji potrebujejo objem, v katerem se počutijo varne. Nekaterim pomaga, da se pogovarjajo o preteklosti, da obujajo spomine na otroštvo (*Najbolj pomaga prijazna beseda, topel stisk roke, marsikdo pa se rad stisne v objem, ker se v njem počutijo varne. Včasih pomaga pogovor o njihovi preteklosti, kjer se jim obudijo lepi spomini na njihovo domačijo. Pri nekaterih pa tak pogovor prinese le negativne spomine, ampak s časoma spoznaš želje in veš, komu tak pogovor pomaga in komu ne. (I31)*). Drugim lahko spominjanje samo še bolj škoduje, zato je treba pri vsakem posamezniku raziskovati, kaj mu pomaga pri zmanjšanju osamljenosti. Včasih lahko osamljenost zmanjšajo že samo s sprehodom.

4.2.9. Vloga socialne delavke pri odnosih in stikih v domu za stare

Največjo vlogo ima ob sprejemu novega stanovalca v dom, ker je prvi stik z domom in jim pomaga pri vključevanju v njihovo življenje v domu (*Ob sprejemu in že prej je dolžna sorodnikom in stanovalcem vse razložiti, predstaviti dom in življenje v domu. ob sprejemu pokaže sobo, kje se kaj dogaja in odgovarja na vprašanja. Pomaga stanovalcem, da se čim lažje vključijo v dom. Pogovori se s stanovalci, če si to želijo. Mora biti topla, odprta in vedno na voljo. (G31)*). Kasneje lahko pomaga pri odnosih s sorodniki, stanovalci in osebjem. Zaposleni opažajo, da je ena socialna delavka premalo za vse stanovalce v domu, zato je tudi težko pričakovati, da bi bila vedno na voljo (*Moje mišljenje je, da je stikov iz strani socialne delavke premalo, sploh glede stanovalcev. Delo socialne delavke je, da bi se pogosteje ustavila pri njih in se z njimi pogovorila o problemih, ki jih tarejo in ki jih zaposleni na enoti ne moremo rešiti. (I32)*). Vlogo socialne delavke vidijo v reševanju nejasnosti in konfliktov med njimi in stanovalci, ko jih sami ne morejo rešiti, prinaša informacije, ki pomagajo k izboljšanju odnosov, dela načrte in postavlja cilje. Nekateri zaposleni pa ne vidijo njenega vpliva na odnose.

4.3. REZULTATI ZA SORODNIKE

4.3.1. Dober in slab odnos

Sorodniki so dober odnos opisali kot razumevanje s sočlovekom, obojestransko razumevanje mišljenja in vedenja. Prav tako je pomembna sestavina dobrega odnosa odprto, sproščeno pogovarjanje in čim manj nesporazumov (*Najbolj pomembno je, da se s človekom razumeš. Da razumeš njegovo razmišljanje in vedenje. On pa tvojega. Pomembno v odnosu se mi zdi, da se lahko pogovarjaš odprto, sproščeno in da je v odnosu čim manj nesporazumov. (K1)*). K opisu dobrega odnosa spadajo tudi iskrenost, spodbujanje, nesebičnost, spoštovanje in zaupanje.

Primer dobrega odnosa med stanovalci in sorodniki se kaže že v obiskih, saj kažejo na dober odnos v preteklosti (*Da pridemo na obisk, vedno je vesela, kadar pridemo. Mislim, da ji to veliko pomeni. Tudi ko je še bila doma, nas je vedno bila vesela, postregla nas je z vsem, kar je imela. (L3)*). Dober primer dobrega odnosa med sorodniki je v obiskovanju, kljub temu da ima stanovalec demenco in jih včasih ne prepozna. Tudi če so tiho, se vseeno dobro počutijo v družbi drug drugega. (*K bratu večkrat pridem na obisk v dom. Že od otroštva se dobro razumeva. Vedno sva si pomagala in si dala kakšen nasvet. Zdaj ima brat demenco, a vseeno ga pridem obiskati in potem greva na kavo, kjer se včasih malo pogovarjava, včasih me samo posluša, včasih sva pa tudi čisto tiho. (K2)*). Primer dobrega odnosa je tudi v majhnih pozornostih, kot je povabilo na kapučino (*Pozorni smo na to, da ji vedno prinesemo kapučino. Vemo, da ima to rada in se vedno spomnimo na to. To nam pokaže tudi z nasmehom, ko stopimo v sobo in vidi, da imamo kapučino. (L4)*).

Primer dobrega odnosa med sorodniki in zaposlenimi kaže prijaznost, nasmejanost, spoštovanje, pripravljenost na pomoč in dejstvo, da osebje že prepozna obiskovalca (*Z osebjem je vedno dober odnos. Zelo so prijazni. Vedno, ko pridem na obisk, me že prepoznajo in vedo, da sem prišel k bratu. Zaposlene spoštujem, prav tako oni mene. Če bi kdaj kaj potreboval, bi mi vedno ustregli. (K3)*). Sorodnikom veliko pomeni, da se stanovalec razume z osebjem in da z njim dobro in korektno delajo in imajo lepe odnose (*Z njimi smo v dobrih odnosih. Veliko mi pomeni, da so dobri z mamo. Če je ona zadovoljna, sem tudi jaz. Sama vidim dober odnos med njima, da jo hitro preoblečejo in »zrihtajo«. (L5)*). V zahvalo za prijaznost in dobre odnose se tudi obdarujejo (*Vedno prvi pozdravijo, so prijazni, poklepetajo.*

Sicer se vidimo bolj na hitro, ampak takrat nimam nič za pripomnit. Za praznike jim prinesemo tudi kakšno malenkost, v znak zahvale. (L6)).

Slab odnos so opisali kot prepiranje, nerazumevanje, nezaupanje, napetost, nesproščenost, neiskrenost, nespoštovanje, strah, razburjenost, žalost, laži in spore.

S stanovalcem nimajo primera slabega odnosa. Opisovali so le primere slabe volje zaradi daljše odsotnosti, ki se kmalu spremeni v boljše razpoloženje. *(Mogoče samo takrat, ko nas že dolgo ni bilo na obisku in je že malo žalostna, pridemo skozi vrata in nas krega, češ, si le prišla, kje si hodila toliko časa. Včasih je neučakana in nas nekako odslovi že na vratih. Potem se pa pogovarjamo in jo spravimo v dobro voljo. (L9)).*

Sorodniki slabega odnosa z zaposlenimi nimajo, so pa navedli, da v primeru, če bi sami bili tečni, bi se tudi zaposleni verjetno nazaj odzvali na isti način. Kar dajo, to tudi dobijo *(Mogoče, če bi sam bil tečen človek, bi tudi oni se tako odzvali. Tako pa nisem nikoli imel takšnega primera. (K7))*. Slaba volja med sorodniki in zaposlenimi se pokaže v primeru, da stanovalec ni zadovoljen s kakovostjo in hitrostjo oskrbe, kar pa sorodniki razumejo *(Ni neposredno, ampak mogoče v tem primeru, da če mama s čim ni zadovoljna, potem sem malo jezna. Mogoče, če potoži, da jo niso hitro preoblekli in je morala čakati. Ampak čas je vedno problem, veliko dela je in ne morejo narediti vsega naenkrat. (L10)).*

4.3.2. Sprememba v odnosu in stikih po prihodu v dom

Sorodniki navajajo, da se odnosi med njimi in stanovalci niso bistveno spremenili, pri nekaterih so se odnosi poglobili in so se zaradi pogostosti obiskov in pomoči pri razgibavanju še bolj navezali drug na drugega *(Med nama so se pa odnosi poglobili. Na začetku sem jo velikokrat obiskovala, mislim, da celo največkrat, zato se je tudi navezala name. Poleg tega sem ji pomagala pri razgibavanju in nabiranju novih moči po operaciji. To naju je povezalo. (L12))*. Sprememba je le v stikih. Nekateri se zdaj zaradi bližine doma večkrat vidijo. Nekateri so prej živeli v bolj oddaljenih domovih za stare in so se posledično videli manj *(Je pa res, da je prej bil v enem drugem domu za stare, takrat sva se manj videla in manj slišala. Zdaj, ko je pa tu, v Tisju, lahko večkrat pridem na obisk, ker je bližje. (K8))*. Nekateri sorodniki opisujejo, da je bilo največ stikov na začetku bivanja v domu, potem so začeli upadati, vendar jih je še vedno veliko *(Niso se bistveno spremenili. Že doma je sama živela in smo k njej*

hodili na obiske, tukaj je prav tako. Mogoče pa vseeno tukaj dobi več obiskov, sploh od začetka. Skoraj vsak dan je nekdo pri njej. Če ne midve, pa nekdo drug. Vseeno pa bi raje bila doma kot pa tukaj, tudi če bi imela manj obiskov. (L11)).

4.3.3. Stik z zaposlenimi in dogovarjanje o oskrbi

V stik z zaposlenimi pridejo vedno ob obisku v enoti stanovalca in v kavarni, kjer vpišejo svoj prihod, se pozdravijo in na kratko pogovorijo. Zaposleni so vedno na voljo za pomoč sorodnikom (*Ko pridem na obisk. Vedno pride vsaj ena pogledati, kdo je prišel, se pozdravimo, pogovorimo. Vedno povem, da bom brata odpeljal na kavo, one mi povejo, kdaj bo kosilo ali malica. Pomagajo ga obleči in obuti, da greva lahko ven, do kavarne. (K12)).* V stik pridejo vedno ob spremembi zdravstvenega stanja (*Vsakič, ko pridemo na obisk, ali pa če je kakšna sprememba zdravstvenega stanja. Vedno tudi sporočimo, če jo vzamemo domov in kdaj pride nazaj. (L24)),* ob odhodu iz doma za stare in ob vračanju, ob obrokih ter ob informacijah o prevozu in spremstvu (*V tem primeru nas pokličejo in sporočijo, na primer glede prevoza ali spremstva. Vidimo se tudi v primeru, da smo na obisku in prinesejo večerjo ali jo pridejo »zrihtat«. (L25)).*

Sorodniki se o oskrbi zaradi določenega urnika ne dogovarjajo. Če že poteka kakšno dogovarjanje, se dogovarjajo stanovalci in zaposleni med seboj, sorodnikom samo sporočijo potrebne informacije. Sorodniki spodbujajo stanovalce, naj povejo, če kdaj ne bodo zadovoljni oziroma bi želeli drug termin oskrbe (*Glede nege imajo urnik, drugače se dogovarja osebje z mamo. Vedno ji rečem, da naj kar pove, kaj želi, ali vpraša, če česa ne ve. Samo, da ni tiho in trpi. (L26)).*

4.3.4. Obiski in druženje

Ob obisku nekateri sorodniki čas s stanovalcem preživijo v sobi ali skupnih prostorih, drugi pospremijo stanovalce na kavo ali v park in nazaj. Stanovalcem pomagajo pri premiku iz postelje na voziček. (*Pridemo k njej v sobo, potem ji pomagamo, da gre na voziček. Gremo na kapučino oziroma ji ga že prej prinesemo. Če je slabo vreme, smo v sobi ali na hodniku oziroma skupnem prostoru. Drugače pa gremo ven, na zrak. (L16)).* Velikokrat ob obisku prinesejo priboljške (*K njemu pridem na obisk, obvezno greva na kavo, vsakič mu prinesem kakšne piškote ali čokolado. Pridem ga iskat na enoto, potem greva skupaj do kavarne ali*

ven, na sonce, na koncu ga peljem nazaj na enoto. (K9)). Ob obisku se s stanovalci veliko pogovarjajo in jih spodbujajo k vajam za moč (*Jo pa tudi spodbujamo, da dela vaje, da se dviguje, da malo pridobiva in ohranja moči. Če je sama, tega ne dela, tako pa jo lahko malo spodbujamo. (L17)*). Sorodniki pridejo vedno na obisk ob rojstnem dnevu ali godu, za praznike in vmes, ko imajo čas. Veliko je odvisno od vremena in časa sorodnikov (*Domov pa jo odpeljemo za kakšen dan, če je lepo vreme. Z osebjem se dogovorimo o odhodu in času vračanja, dajo nam zdravila. Za praznike in rojstne dneve smo pa zagotovo skupaj. (L21)*). Nekateri pridejo vsaj nekajkrat mesečno, nekateri skoraj vsak dan (*Včasih gremo skupaj, včasih grem sama, se razporejamo. Dobi pa tudi obiske prijateljev, tako da ima včasih tudi po dva različna obiska na dan. Se pa obiskujemo popoldan. (L20)*). Če stanovalci kdaj ne želijo obiska, ker so ga tisti dan že dobili, to tudi sporočijo (*Nam pa tudi sama pove, če želi, da pridemo ali pa ne, ker je recimo en obisk že dobila. (L23)*). Nekateri sorodniki za kakšen dan odpeljejo stanovalce v prejšnji dom ali na obisk pokopališča (*Jo pa tudi odpeljemo k nam domov ali pa v hišo, kjer je živila prej. Na njeno željo gremo obiskati tudi pokopališče. (L18)*). O odhodu vedno obvestijo zaposlene (*Po telefonu ali pa ob obisku. Če jo odpeljemo domov, to povemo tudi osebju. Včasih, ko je načrtovano, jim povemo že kakšen dan ali dva prej. (L22)*).

Sorodniki stanovalcev z demenco se med seboj ne slišijo po telefonu, ker jih nimajo, prav tako se ne dogovarjajo o času obiska (*Se ne dogovarjava. Ker ima demenco, se ne moreva dogovoriti. Ko se sam odločim, takrat grem. Do zdaj je vedno bil v domu, kadar sem prišel. (K11)*).

4.3.5. Vzpostavljane stika ob sprejemu v dom

Pri nekaterih sorodnikih je sprejem potekal med bolnišnico in domom Tisje. Sorodniki so bili obveščeni o vseh informacijah. Socialna delavka je sorodnike seznanila z domom, njegovim delovanjem, predstavitvijo enote in zaposlenih. Stik so imeli osebno in preko telefona (*Mama je prišla v dom iz bolnišnice. Zato je sprejem bolj potekal med bolnišnico in domom. Sama sem povprašala za prosto mesto in ostale informacije. Drugače pa so se dogovarjali osebje v bolnišnici in osebje v domu oziroma socialna delavka. Če smo imeli kakšna vprašanja glede sprejema, smo se obrnili na socialno delavko oziroma na osebje v domu. Smo pa bili na vezi po telefonu. (L13)*), med njimi je potekala hitra in korektna komunikacija. Ob sprejemu je sorodnikom in stanovalcem pomagalo osebje iz bolnišnice, osebje iz doma Tisje in socialna

delavka.

4.3.6. Stiki s socialno delavko in njena vloga pri odnosih in stikih v domu za stare

Bratje in sestre stanovalcev s socialno delavko niso nikoli imeli stikov. V primeru potrebe po pomoči se najprej obrnejo na zaposlene v enoti stanovalca. Nekateri sorodniki so imeli največ stika s socialno delavko ob prihodu v dom, ko so sorodniki potrebovali informacije in svetovanje glede zakonov, varčevanje, plačevanja in ostalih stvari. Zdaj pridejo v stik na praznovanjih rojstnih dni in prireditvah, kjer se tudi pogovarjajo o zadovoljstvu ter o primerih spremembe plačila ali o drugih pravicah.

Njeno vlogo opisujejo kot splošno pomoč, pomoč ob prihodu v dom, pri spoznavanju doma za stare in njegovih dejavnostih, pomoč pri ohranjanju stikov s sorodniki in drugimi ljudmi, po potrebi ljudem svetuje, pokliče določene sorodnike stanovalcev, jih spodbuja k stikom (*Če mama ne bi bila dovolj pri močeh, bi lahko ona pomagala poklicati ali kaj podobnega. Ali v primeru, da bi bili stiki redki, da bi jih spodbujala ali kaj v tem smislu. (L34)*) in se dogovarja v imenu nekoga (*Pri meni nima nobene vloge. Če pa rečem na splošno, verjetno lahko kaj pomaga. Pokliče koga, da pride na obisk k stanovalcu. Lahko jo kaj vprašaš, ti svetuje ali se kaj dogovori namesto nekoga. (K16)*).

4.4. REZULTATI ZA SOCIALNO DELAVKO

4.4.1. Dober in slab odnos

Socialna delavka opiše dober odnos kot odprto, sprotno komunikacijo in spodbudo pri izražanju želja in potreb (*Jih tudi spodbujam, da povejo sproti, kaj želijo, kaj potrebujejo in potem jim lahko pomagam pri njihovih željah in potrebah. (M2)*). Kot primer dobrega odnosa med njo in stanovalci navede pomoč pri uveljavljanju dodatka za pomoč in postrežbo, kjer se znajde v vlogi posrednika, zagovornika in pomočnika (*Težko se je spomniti, recimo uveljavljanje dodatka za pomoč in postrežbo. Stanovalca napotim k zdravniku, ker on potem izda izvide. Če mu ne napiše oziroma ne izda izvida, greva potem skupaj s stanovalcem do zdravnika in pomagam vzpostaviti ta kontakt in da se to potem čim prej reši. (M3)*). Primer dobrega odnosa s sorodniki stanovalcev navede njihovo navezo oziroma njihovo povezavo in komunikacijo (*Jaz sorodnike vedno povabim na osebni pogovor, poznamo se že pred sprejemom, ob sprejemu. Vsaka situacija, kot je kakršnakoli sprememba, kar se tiče recimo*

zdravstvenega stanja, jih vedno kontaktiram tako po e-mailu ali po telefonu. Poskušam dobiti čim več kontaktov in poskušam sprotno reševati zadeve. (M4)).

Slab odnos opiše kot neodzivnost in neprizadevnost kljub pozivom in vabilom. *(Problem je, če niso odzivni, tako stanovalci ali sorodniki. Recimo, da jih spodbudiš, pokličem in potem ne dobiš odgovora nazaj. V tem primeru imaš zvezane roke. Situacij ne moreš reševati sproti. (M5)).* Slabega odnosa s stanovalci nima, vsaka situacija se reši, kar pomaga pri odnosih. Tudi s sorodniki nima slabih odnosov, večkrat se zgodi, da so sorodniki jezni, ker se oskrba poveča in posledično več stane. Nastalo situacijo rešujejo s pogovorom in obrazložitvijo *(Pri sorodnikih je bolj to, ni toliko slab odnos, ampak kadar se zgodijo spremembe oskrbe, recimo, da stanovalec potrebuje več storitev, gre v višjo oskrbo, v tem primeru pokličem sorodnike in potem je takoj »rafal«, ker se tukaj gre za denar. Obveščam jih, potem pa eni sprejmejo, eni pridejo sem na pogovor, nekateri se potem obrnejo še naprej, na direktorico ali glavno sestro. Potem pa skupaj povemo zakaj in kako, pojasnimo zakaj je višja oskrba. Pokažemo tudi evidenco. Problem je, če ne pridejo sem, ker jim tako ne moreš dokazati. (M7)).*

4.4.2. Vloga socialne delavke pri vzpostavljanju in ohranjanju stikov v domu za stare

Prvi stik s stanovalci in sorodniki se razvije že pred prihodom v dom, in sicer z vabilom na osebni pogovor in dogovor o sprejemu, kjer dobijo tudi vse potrebne informacije *(Pomemben je pogovor, že samo povabilo, pokličem jih po telefonu, dobijo tudi pisno obvestilo, naj se javijo sem, da se dogovorimo glede sprejema. Dobijo že vse pred sprejemom, pravila, cenike, brošure, hišni red. Z vsem so seznanjeni že pred sprejemom. Vse to lahko pregledajo. Ob samem sprejemu pa vse to obnovimo, zakaj je taka cena, zakaj je taka soba, sledi predstavitev osebja, enote in cele hiše. (M12)).* Kasneje so v stiku preko telefona, elektronske pošte in tudi osebno. Svojo vlogo vidi v pristopu do stanovalcev in pogovoru z njimi. Prav tako je včasih prisotna pri reševanju konfliktov, soočenju udeležencev in posledično pri ponovnem vzpostavljanju stikov. Zgodi se tudi, da je potrebo timsko delovati in sodelovati *(Jaz sem že ena takšna, ki dobim stike in jih dobim skupaj (stanovalce, zaposlene), ampak tukaj je tudi drugo osebje, osebje iz enote, ambulantna sestra, delovna terapevtka, fizioterapevtka, odvisno koga potrebujemo, tistega povabimo zraven. Smo tim in timsko obravnavamo in rešujemo kompleksne situacije. (M9)).* Pravi, da je za ohranjanje odnosa potrebno sodelovanje, dobro komuniciranje, dnevno obiskovanje in povezovanje *(To je pa ta povezava, tako timski sestanki, dnevni obiski, mora pa biti čim več dobre komunikacije. (M10)).* Kot socialna

delavka se večkrat najde tudi kot člen med stanovalci in sorodniki, kjer je v navezi s sorodniki, ki manjkrat pridejo k stanovalcem na obisk, zato jim posreduje stanovalčeve želje (*Dostikrat sem tudi člen med njimi. Ali pokličem tiste sorodnike, ki ne pridejo velikokrat na obisk ali pa če ima stanovalec kakšne želje in potem kontaktiram sorodnike. Takšnih primerov je malo, tu in tam je kakšen stanovalec, ki ima sorodnike, ki se niti ne zanimajo. Tudi zato, ker je že toliko dela pred sprejemom in jim že takrat toliko povemo. Povemo jim, naj pridejo sem, naj nas kontaktirajo po e-mailu, po telefonu, smo odprti, tako da ni problema priti do nas. Samo naj pridejo in nekaj dajo od sebe. Pomoč pa sem pri stanovalcih, če želijo.* (M11)). Spodbuja jih k aktivnostim in povezovanjem tako s sorodniki kot drugimi osebami v domu. Poleg začetnega stika se s sorodniki spet srečajo na sestankih novo sprejetih stanovalcev, na prireditvah in rojstnih dnevih. Kljub določenim uradnim uram so zaposleni sorodnikom vedno na voljo (*Sestanek s sorodniki novo sprejetih stanovalcev. To je enkrat na 3 mesece, torej 4-krat na leto. Drugače pa so vabljeni na praznovanje rojstnih dni, na vse prireditve, ki potekajo v hiši, tudi k maši lahko pridejo ob sobotah. Obiski so možni vsak dan, cel dan, tudi mi vsi smo dostopni vedno, ko smo tukaj. Čeprav imamo napisane uradne ure, se na to ne oziramo. Če smo tukaj, smo tukaj.* (M15)).

4.4.3. Sodelovanje in druženje s stanovalci

Sodelovanje pri odločanju o življenju, ciljih in željah stanovalcev poteka preko izvedbe individualnih načrtov, kjer se vse to zapiše. Kasneje se lahko spis spremeni. Stanovalci lahko sodelujejo v domski skupnosti, na skupinah za samopomoč, pri prehrani in v svetu stanovalcev. Če stanovalci potrebujejo pomoč ali imajo kakšno željo, se takoj ukrepa in zadeva se reši (*Izvajamo individualne načrte, kjer zapišemo njihove želje, sproti jih spodbujamo, da povejo, če imajo še kakšno željo. Sodelujejo na sestankih domskih skupnosti, v skupinah za samopomoč, kjer povejo svoje želje, sodelujejo tudi pri prehrani, oblikovana je posebna skupina za jedilnike, ki jo vodi delovna terapevtka. Vsak ima možnost povedati sproti kaj si želi, to si zapiše ali osebje na enoti ali jaz ali delovna terapevtka, to potem timsko obravnavamo in takoj rešujemo. Če stanovalec komu pove, se slišimo in gremo takoj v akcijo, da rešimo tisto situacijo, ki teži. Imamo tudi svet stanovalcev, kjer je 5 predstavnikov iz hiše in direktorica, ki pove plan in vse, kar se v domu dogaja, seznanjeni so tudi z rezultati poslovanja.* (M16)). Druženje s stanovalci večinoma poteka individualno, vsak dan. Druži se s tistimi, ki jo potrebujejo. Socialna delavka je povedala, da več časa preživi z osebami, ki so

bolj tiho in v ozadju, ker bolj aktivni stanovalci že sami povedo, kaj želijo in sami poskrbijo zase.

4.4.4. Reševanje konfliktov

Pri reševanju težav in konfliktov je pomembna sprotna komunikacija. S pogovorom razčistijo nesporazum in se dogovorijo o ugodnih rešitvah. Nastale situacije rešujejo takoj, da na njih ne pozabijo in da vpleteni niso v stiski (*Ne sme ostati pri tem, da ni rešen, ker je potem nekdo v stiski, to je lahko stanovalec, svojec ali pa mi, delavci. Treba je to rešiti, mislim, da ni takšnega, ki ne bi bil rešen. (M19)*). Pri reševanju sodelujejo tisti, ki so vpleteni v nesporazum, če to ni dovolj, pomaga tudi glavna sestra (*Najbolj je pomembna sprotna komunikacija. Da mi recimo reče, ona mi pa ni dala piti ali pa juha je bila mrzla. Tisti, ki dobi to informacijo in če pove meni, grem takoj na enoto in razčistimo, kdo je bil, kaj in kako je bilo. Tukaj lahko sodelujejo tudi glavna, timska sestra, da se razčisti, ali je bilo dejansko kaj na tem ali je samo čutil, da je bilo tako. Takoj razčistimo, da stanovalec ni v stiski in da se ne pozabi. (M18)*).

4.4.5. Preobremenjenost osebja

Zaposlenih je premalo, zato se včasih zgodi, da občutijo preobremenjenost. Služba narekuje svoj tempo in zahteva, da so osnovne stvari narejene, kar povzroči, da za pogovor s stanovalci velikokrat zmanjka časa (*Vsi hitijo, potrebujejo jih na več krajih naenkrat. Osnovne stvari morajo narediti, zaradi tega pa ni toliko časa za pogovor s stanovalci. (M24)*). Dnevno rutino razbijajo s spremstvom stanovalcev v park. Preobremenjenost vpliva na odnose s stanovalci, tako da se večkrat zgodi konflikt ravno zaradi tega, ker zaposlenega potrebuje več oseb v istem času, kar pa ni izvedljivo. Nekateri to razumejo, drugi ne (*Mogoče pride kdaj kakšen konflikt. Če oseba nekoga hrani, nekdo drug pa ga ravno potrebuje tisti čas, ga prosi, da počaka, da dokonča delo in tisti trenutek lahko pride do nezadovoljstva, kar se potem skuša rešiti. Isti trenutek se ne more vsem ustreči. Nekateri to razumejo, drugi pa težje. (M26)*). Zaposleni se o prezaoptenosti lahko pogovorijo s socialno delavko in skupaj iščejo rešitve (*Lahko se pogovorim z njimi, zapišemo želje, povem in razložim, kakšna je situacija, tako da se malo razjasnijo situacije, zakaj pride do tistega, kar pride. Primera se ne spomnim. (M27)*).

4.4.6. Osamljenost

Osamljenost se pojavi pri osebah, ki ne želijo sodelovati v aktivnostih. Socialna delavka posameznike spodbuja in išče, kaj je tisto, kar bi stanovalca motiviralo. Nekateri stanovalci želijo imeti mir (*Je pa nekaj takšnih, ki ne želijo sodelovati. Tiste pa toliko bolj spodbujamo in iščemo, kaj pa je tisto, kjer bi se ga lahko motiviralo, da ne bi samo sedeli in gledali v zrak in čakali. So tudi takšni, ki rečejo, delal sem celo življenje, zdaj pa me pustite pri miru, potrebujem mir. (M20)*). Za zmanjšanje osamljenosti stanovalcem ponudijo čtivo za branje ali ga povabijo k pogovoru v manjših skupinah. Pri vsakem uporabijo individualni pristop, saj lahko tako vidijo človekove želje in potrebe. Potrebno pa je razumeti, da beseda ne pomeni ne in se človeka ne sili v nekaj, česar ne želi. Osamljenost lahko zmanjšajo tudi s prostovoljci, ker je energija, ki jo prinesejo, čisto drugačna od energije zaposlenih. Za vsakega stanovalca določijo zaposlenega, ki osebo spremlja ter se z njo več družijo in pogovarja. Če se stanovalec in ključna oseba ne ujameta, se lahko zaposlenega zamenja z nekom drugim (*Veliko je prostovoljstva in študentov, kar jim ogromno pomeni, ker je to čisto drug pristop, druga energija. Če pride mlad človek, je to drugače kot pa mi, ki nas gledajo vsak dan. In pa z individualnim pristopom poskušaš dobiti kontakt. Imamo tudi osebe za vključevanje novih stanovalcev. Nekdo je določen, da ga malo bolj spremlja, se bolj pogovarja z njim. Če tisto osebo stanovalec ne sprejme, postane ta oseba nekdo drug. Včasih se kdo najde, včasih pa ne. Nekomu bolj zaupaš, se lažje pogovarjaš kot z nekom drugim. Na začetku se oseba določi, potem pa se čez čas vidi kdo je zaupna oseba stanovalca. (M23)*).

5. RAZPRAVA

Dom za stare ljudi lahko vzamemo kot priložnost za vzpostavljanje in širjenje novih prijateljskih vezi, ki vključujejo stanovalce in zaposlene v domu. (Mali 2014a) Kazalci kakovosti odnosa naj bi bili predvsem težnja po fizični bližini in stikih, pripravljenost na samoodprtost in samorazkrivanje, dejanje medsebojne pomoči, intenzivnost in obseg medsebojnega komuniciranja, obseg stvari, ki jih partnerji počnejo skupaj, občutek medsebojne povezanosti in soodvisnosti ter zadovoljstvo z odnosom. (Ule 2009: 320) Dober odnos se lahko vzpostavi, če odkrito pokažejo, da se spoštujejo, cenijo in upoštevajo drugo mnenje. (Flaker *et al.* 2008) Stanovalci, zaposleni, sorodniki in socialna delavka so dober odnos opisali z besedami dostopnost, odkritost, odprtost, medosebno zaupanje, medsebojna pomoč, razumevanje, poštenost in obojestransko spoštovanje. Prav tako jim dobrovoljnost in prostovoljnost pri dejanjih veliko pomeni. Tudi možnosti biti sam, prijaznost, pozitivnost, sprejemanje, enakovrednost, pozdravljanje, dobra volja, lepo obnašanje, neobtoževanje, smeh, opravičilo, zahvala, prilagajanje, spoštovanje in sprejemanje človekovih napak, medosebno ujanje in dobra komunikacija so sestavine dobrega odnosa. Stanovalci dodajajo še prilagajanje potrebam in nemotenje drugih stanovalcev v sobi. Zaposlenim veliko pomeni, da njihovo delo cenijo, razumejo in od njih ne pričakujejo stvari, ki jih ne morejo uresničiti. Sorodniki k temu dodajajo še sproščenost, iskrenost, spodbujanje, nesebičnost, obiskovanje in čim manj nesporazumov. Definicija dobrega odnosa pri socialni delavki zajema še sprotno komunikacijo, dobro povezavo med ljudmi, spodbudo pri izražanju želja in potreb ter pomoč pri uveljavljanju pravic. Tudi sama bi dober odnos opisala na enak način.

Poseben način posrednih kanalov so darila, znaki in geste, s katerimi sporočamo ljudem svojo naklonjenost. (Flaker *et al.* 2008) Stanovalci, sorodniki in zaposleni v Domu Tisje se med seboj tudi obdarujejo in s tem zahvalijo za dobre odnose. Zdi se mi, da je obdarovanje splošna in lepa gesta, s katero se pokaže naklonjenost.

Osebe, ki težko vzpostavijo dobre odnose, čutijo tesnobo, odtujenost, depresijo, nemoč, manjvrednost in osamljenost. (Lamovec 1993) Sodelujoči opišejo slab odnos z besedami, ki so ravno nasprotno kot pri opisu dobrega odnosa. Slab odnos opazijo, ko se s sogovornikom počutijo nesproščeno, si ne zaupajo in so med seboj neiskreni.

Velikokrat se zgodi, da sorodniki zaradi lastnega občutka krivde krivijo osebe za slabo

počutje stanovalca, niso zadovoljni z odnosom in podobno. (Hojnik Zupanc 1997) Včasih se zgodi, da lahko uporabniki zaupajo zaposlenim v instituciji, ne pa tudi sorodnikom, včasih pa je ravno obratno. (Flaker *et al.* 2008) Zaposleni opišejo slab odnos kot vzvišenost, slabo organizacijo in komunikacijo, izključevanje, podcenjevanje, nesramnost, nerazumevanje, nespoštovanje dela, prilizovanje in dajanje občutka krivde zaradi stanovalčeve bolezni oziroma slabšanja zdravstvenega stanja. Strinjajo se, da to, kar dajo, tudi dobijo. Socialna delavka k temu dodaja še neodzivnost in neprizadevnost kljub pozivom in vabilom.

V domu za stare se srečujejo različni ljudje kot tujci, ki morajo deliti skupne prostore, dejavnosti, osebe in čas. Domske delavke se trudijo, da povežejo ljudi, ki se morda poznajo že od prej ali pa so si naklonjeni že na prvi pogled. Človek se vživi v domsko skupnost, ko ozaveš potrebo po strpnosti. Vsak stanovalec v domu je svoja celovita osebnost, ki se je morala navaditi novih življenjskih pogojev. Treba je priznati različnost in ne vsiljevati svojega prepričanja. (Hojnik Zupanc 1997) Ljudje, ki živijo skupaj, se morajo ukvarjati s problemi, ki jih prinaša skupno življenje; sodelovanje, pogajanje, prilagajanje in podobno. (Flaker *et al.* 2008) Stanovalci in zaposleni se v domu za stare na splošno počutijo dobro. Tudi sama sem se med opravljanjem prakse in med raziskavo počutila prijetno in sprejeto. Veliko stanovalcev je opisalo, da so se na začetku počutili slabo in odveč med ljudmi, ker so čutili, da jih niso sprejeli medse. Po določenem času so se zaradi spoznavanja ljudi in načina življenja odnosi in počutje izboljšali. Tisti, ki že dolgo živijo v domu, pa se počutijo kot doma. Zaposleni se poleg opisanega počutijo tudi sprejeto, pravijo, da so se naučili veliko koristnega za svoje privatno življenje. Skupno življenje v Domu Tisje zahteva veliko medsebojne pomoči, sodelovanja in dogovarjanja. S tem se strinjam, ker vem, da je prilagajanje in sodelovanje ključno že pri skupnem bivanju dveh ljudi.

Dimenzije odnosov med osebjem in uporabniki lahko opišemo s pojmi sodelovanje, podpora in spontanost. Pri tem se upošteva sodelovanje stanovalcev pri izvajanju, vrsti in obsegu storitev, upoštevanje in spoštovanje potreb in želja, spodbujanje stanovalcev k aktivni in samostojni skrbi zase, k dejavnostim v domu, k aktivni vlogi v domu in odnosi med zaposlenimi in stanovalci ter vključevanje sorodnikov. (Mali 2008) Sodelovanje in medsebojna pomoč sta odvisna od zdravstvenega stanja stanovalcev. Nekateri stanovalci pravijo, da med seboj ne sodelujejo, drugi pa ravno obratno. Med seboj se spodbujajo k samostojnosti, se pogovarjajo in si pomagajo z dejanji. Tisti, ki so pri moči, spremljajo ljudi

na terapije in sprehode, kuhajo kavo, pomagajo pri hranjenju, pospravljanju in ostalih gospodinjskih opravilih. Za pomoč dobijo nagrado, kar se mi zdi tudi prav, saj je to za njih spodbuda in motivacija za naprej. Stanovalci sodelujejo na prireditvah in pred dogodki, kjer si pomagajo pri njihovih pripravah in urejanju. Socialna delavka vključuje stanovalce k odločanju o njihovem življenju, ciljih in željah preko izvedbe individualnih načrtov, kjer se vse to zapiše. Stanovalci lahko sodelujejo tudi v domski skupnosti, v skupinah za samopomoč, pri prehrani in v svetu stanovalcev.

Medsebojna pomoč poteka že preko pogovora, nasvetov in predlogov. Nekateri stanovalci radi pomagajo, drugi ne morejo, tretji nočejo, ker niso plačani za to. Za pomoč jim ni težko prositi, saj tudi sami pomagajo, ko vidijo, da nekdo potrebuje pomoč. Socialna delavka pravi, da se ob izraženih željah takoj ukrepa in se jih izpolni.

Dogovarjanje med stanovalci in zaposlenimi je odvisno od potreb po pomoči. Nekateri se med seboj ne dogovarjajo, ker so samostojni in ne potrebujejo pomoči, drugi se ne dogovarjajo zaradi vnaprej določenega urnika, vendar se kljub temu želijo čim bolj prilagoditi stanovalcu. Ura obrokov se ne spreminja, spremeni se lahko prostor obeda, in sicer v primeru bolezni ali nezadovoljstva s prostorom. Zaposleni spoznavajo stanovalca in njegove navade preko življenjske zgodbe ter z opazovanjem in pogovorom skozi čas. Sorodniki in zaposleni si med seboj redno sporočajo informacije o oskrbi in zdravstvenem stanju. Sorodniki in zaposleni spodbujajo stanovalce k izražanju želja, o katerih se lahko dogovarjajo ter k aktivnostim in samostojnosti. Upoštevanje želja v tolikšnem domu in s toliko ljudmi je težko, zato morajo imeti nek določen urnik, ki pa ga, kot pravijo, prilagajajo stanovalcem. Idealno bi bilo, da bi vsak dobil takšno oskrbo, kot si je želi sam in ob času, ki bi stanovalcu najbolj odgovarjal. To bi bilo možno v primeru manjše prostorske stiske in z več kadra.

Stanovalci doma se redko družijo z vsemi v domu. Največkrat poteka druženje na organiziranih prireditvah, praznovanjih, na hodniku, v kuhinji, jedilnici in zunaj. Prednost institucij je, da lahko v njih poteka druženje, saj se tam srečuje veliko različnih ljudi in se posledično ustvarjajo odnosi. (Flaker *et al.* 2008) Druženja v Domu Tisje je veliko. Druženje vsakodnevno poteka v vseh prostorih doma in na prireditvah in ostalih aktivnostih v domu. Stanovalci in zaposleni se družijo, kolikor jim čas dopušča. Nekateri v čas druženja štejejo medsebojno pomoč, spremstvo, nego in oskrbo stanovalcev. Po drugi stani pa zaposleni pravijo, da druženja skoraj ni, saj opravljanja storitev in preživljanja skupnega časa znotraj

nege in oskrbe ne smatrajo za druženje. Vsi, tako stanovalci kot zaposleni, si želijo več časa za druženje in pogovor. Vsaka minuta kakovostnega pogovora vsem veliko pomeni. Nekateri zaposleni so rekli, da imajo čas za druženje približno eno uro po kosilu, kar pa se velikokrat zmanjša zaradi dela in obveznosti. Včasih si zaposleni vzamejo nekaj časa za stanovalce tudi po službi. Socialna delavka do stanovalcev pristopa individualno. Največkrat gre do stanovalcev, ki so v ozadju in bolj tiho. Menim, da tisti stanovalci, ki so aktivni, gotovo najdejo kaj zase. Problem se pokaže pri stanovalcih, ki so v posteljah ali na vozičkih. Sami ne izražajo želja, ker se težko izražajo, zato so tudi prezrti. Zato je tudi prav, da gre socialna delavka do njih in skuša ugotoviti njihove želje in jih tako vključiti v dogajanje v domu.

V človeških odnosih se pojavljajo konflikti in nesoglasja med ljudmi. (Lamovec 1993) Interakcije so bistvo odnosa, zato zaradi njih tudi pride do nesoglasij v odnosih. (Ule 2005) Tega dejstva ne smemo enačiti s slabim odnosom, pomembno je, kako konflikte rešujemo. (Ule 2009) Nekateri stanovalci se raje umaknejo, preden nastane konflikt in se v nesporazume ne vmešavajo. Se pa stanovalci, zaposleni in socialna delavka strinjajo, da je vsak nesporazum potrebno reševati ob nastanku in s pogovorom, ki ga razume vsak udeleženec. Nekaj se jih je strinjalo, da mora za uspešno reševanje vsak malo popustiti. Konflikt se v prvi vrsti rešuje med samimi udeleženci, v primeru neuspešnega reševanja pa se po potrebi vključi tudi osebje, socialna delavka, direktorica ali sorodniki. Strinjam se, da se mora konflikt rešiti takoj, ko nastane. Prav tako pa menim, da če je človek v stiski ali v nečem prikrajšan, ne sme biti tiho, ampak mora to povedati, čeprav lahko zaradi tega nastane tudi manjši konflikt.

Preden začnemo reševati konflikte je pomembno, da poskusimo urediti čustva, da se zberemo in imamo jasne misli. (Ule 2009) Če je kdo preveč razburjen, se konflikt rešuje kasneje, ko je oseba pomirjena in lahko uspešnejše sodeluje v pogovoru.

Pri destruktivnemu razreševanju se konflikti še poglobljajo, to vodi do zrušenja odnosa in kopičenja negativnih čustev do soudeleženca. Produktivno reševanje je ravno obratno, saj odnos utrjuje, zagotavlja uspešnost in obnavlja podporo ter čustveno navezanost udeležениh. Vsak partner naj bi skrbel za to, da preostali dobijo čim več iz skupnega dogovora, zanimal naj bi se za interese vseh, uporabil naj bi objektivno ocenjevanje, nekonflikten stil pogovora, dopuščal več možnosti in usmerjal k pravičnemu in trajnemu dogovoru. (Ule 2009) Nerešenih konfliktov v Domu Tisje ni, ker so vsakega rešili, da ne bi človek taval v nevednosti. Vsaka rešitev prinese ponovno vzpostavitev in potrditev odnosa. Največkrat se konflikt začne zaradi

izgube osebnih stvari. Zaposleni so povedali, da se je že zgodilo, da stanovalci niso želeli sodelovati v pogovoru med udeleženci, zato so se obrnili in odšli pritožiti. Nesporazumi se težje rešujejo z osebami, ki nočejo sodelovati. Konflikti se rešujejo v mirnih prostorih, brez motečih dejavnikov. Po pripovedovanju vprašancev se mi zdi, da se v domu večkrat zgodi kakšen konflikt, bistveno pa je to, da ga znajo rešiti na pravilen način.

Ker je človek družabno bitje, je ena izmed glavnih človekovih potreb tudi potreba po stikih in družabnosti. Stiki z drugimi so fiziološka nuja in nuja civilizacije, saj drug brez drugega ne moremo obstajati. Skozi življenje vzpostavljamo veliko različnih stikov, od globokih trajnih vezi z najbližjimi do bežnih vsakdanjih stikov z drugimi. Stiki nas zaznamujejo, ne glede na vrsto in intenzivnost. Govorijo o tem, kaj smo, opredeljujejo našo identiteto in lastno vrednost ter omogočajo ustvarjanje sveta okoli sebe. (Flaker *et al.* 2008) V stiku z drugimi ljudmi si zaupamo izkušnje, izmenjujemo dobrine, prenašamo sporočila, vidimo, kakšni smo in kje v družbi se najdemo. Starim ljudem stiki pomenijo pomoč in podporo. (Mali 2013) Stari ljudje, ki se preselijo iz domačega okolja v dom za stare, imajo malo možnosti, da ostanejo v stiku z njim pomembnimi osebami, prav tako je manjša možnost, da se vključujejo v njihovo življenje v instituciji. Ohranjanje stikov s sorodniki, prijatelji in znanci je pomembno tudi pri ohranjanju kakovosti bivanja v zavodu. Tega se mora osebje zavedati in pozitivno je, da zaposleni sorodnike in prijatelje povabijo k sodelovanju, k vključevanju v oskrbo in na splošno prepoznajo njihovo vlogo pri oskrbi stanovalcev in izvajanju storitev. (Mali 2014a) Za ohranjanje odnosov se ljudje opirajo na vsakdanje rutine, kot so mali pogovori, delitev dela, samorazkrivanje, skupno preživljanje prostega časa, skupno uživanje v inovativnih ali stimulativnih dejavnostih. (Ule 2009) Prvi stik med zaposlenimi in sorodniki se zgodi ob sprejemu v dom. Spoznavanje stanovalca se začne preko pripovedovanja sorodnikov, kasneje pa preko opazovanja in pogovora. Zaposleni in sorodniki so kasneje v stiku ob obiskih in na različnih prireditvah. Z nekaterimi so v stiku skoraj vsak dan, z drugimi skoraj nikoli. Vedno se dogovarjajo in si izmenjujejo pomembne informacije. Drug drugemu so vedno dosegljivi ob morebitnih težavah, potrebi po pomoči in spremembah zdravstvenega stanja. Menim, da se vsak zaposleni ob prvem obisku in tudi kasneje trudi za čim boljše odnose s stanovalci in njihovimi sorodniki ter za čim več stikov, sodelovanja in medsebojne pomoči.

Po prihodu v domu se sorodniki velikokrat oddaljijo in stiki postajajo redkejši. Velikokrat je izgovor pomanjkanje časa, čeprav resnični razlog verjetno tiči v slabi pripravi prihoda v dom.

Pomembno dejstvo predstavljajo stiki pred prihodom v dom. Če so bili odnosi na dobri ravni, takšni ostanejo tudi kasneje. V obratnem primeru je velikokrat naloga socialnih delavcev in delavk, da se odnosi in stiki ponovno vzpostavijo. (Ivajnsič 1999) Nekateri stanovalci opisujejo, da so se odnosi po prihodu v dom spremenili na bolje. V večini primerov pa so odnosi isti, kot so bili pred prihodom v dom za stare, spremenil se je samo kraj obiskovanja in številčnost stikov. Pri tistih, kjer je oddaljenost večja, je stikov manj in obratno. Pri nekaterih so se odnosi poglobili, saj so se zaradi pogostosti obiskov bolj navezali drug na drugega. V večini primerov je bilo največ stikov na začetku življenja v domu, kasneje so začeli upadati.

Vsak stanovalec je vesel obiska kateregakoli sorodnika, več kot mu sorodnik pomeni, več veselja in dobrega vzdušja prinese v vsakodnevno življenje stanovalca. (Hojnik Zupanc 1997) Obiski stanovalcem pomenijo veselje, ker spet vidijo ljudi, ki jih imajo radi, stanovalci se zavedajo, da niso pozabljeni, ker se sorodniki še vedno spomnijo na njih. Nekateri stanovalci hodijo skoraj vsak konec tedna in za praznike domov. Stanovalci in sorodniki pravijo, da je ob lepem in sončnem vremenu več obiskov in odhodov domov. Obisk prejšnjega doma jim pomeni drugačen ritem, ki si ga lahko kreirajo po svoje. To je tudi prostor, kjer se ohranjajo odnosi s starimi prijatelji in sosedi. Poleg obiska prejšnjega doma obiščejo tudi njim pomembne kraje. Obiske v Domu Tisje nekateri stanovalci sprejmejo skoraj vsak dan, po drugi strani pa nekateri stanovalci skoraj nimajo obiskov. Povprečno dobijo stanovalci obisk vsak enkrat tedensko ali več po dve uri. Med obiski pa se stanovalci in sorodniki slišijo po telefonu. Nepričakovan obisk za njih pomeni pozitivno presenečenje. Sorodniki vedno pridejo ob rojstnih dnevih, godovih in praznikih. Pomanjkanje časa zaradi službe in šolskih obveznosti, slabo zdravstveno stanje sorodnikov ter oddaljenost so vzrok za manj obiskov. Menim, da stanovalcem vsak stik z zunanjim človekom veliko pomeni, obisk sorodnikov pa še več. Strinjam se s trditvami, da stiki in obiski vplivajo na boljše zdravje, zato je pomembno, da zaposleni spodbujajo sorodnike in druge ljudi k obiskom.

Kljub temu da je v Domu Tisje veliko druženja in aktivnosti, stanovalci, zaposleni in socialna delavka opazijo veliko osamljenosti med stanovalci. Mogoče se na prvi pogled ne vidi, ampak stanovalci v domu opazijo marsikaj, osamljenosti ne morejo spregledati, ker že sam pogled stanovalcev pove veliko.

Kot faktorje, ki vplivajo na večjo osamljenost, lahko naštejemo zdravje, spol, izgubo partnerja, manjšanje socialne mreže, starost, revščino, nizko samospoštovanje, zmanjšano

mobilnost in kraj bivanja. (Children's, Women's and Seniors Health Branch 2004) Stanovalci in zaposleni kot vzrok osamljenosti navajajo karakter stanovalcev, preobremenjenost zaposlenih, zmanjšanje stikov s sorodniki in boleč spomin na preteklo življenje. Nekateri stanovalci so navajeni živeti osamljeno življenje, niso družabni, ne marajo družbe in želijo imeti mir. Vsak stanovalec je edinstven in vsak ima svoj vzrok. Mogoče včasih kakšno stvar narobe presojamo, ker ne poznamo človeka in posledično ne pristopamo do njega ali se ga izogibamo, s čimer pa osamljenost še povečamo.

Zmanjšuje se zmožnost gibanja, zmanjšujejo se krogi prijateljev in znancev, človek postaja sam. (Flaker *et al.* 2008) Nekateri stanovalci bi si družbe želeli, pa zaradi slabše gibljivosti ne morejo iz sobe ali v drug prostor. Potrebno je tudi razumeti, da se človeka ne sme siliti v nekaj, česar ne želi početi. Osamljenost je najbolj pogosta po prihodu v dom, in sicer zaradi domotožja, zmanjšanja stikov s sorodniki, strahu, novega prostora in načina življenja. Tudi sama menim, da so tisti stanovalci, ki so na posteljah in ne sodelujejo pri aktivnostih, najbolj prikrajšani in najbolj osamljeni. Zmotno je prepričanje, da imajo stanovalci, ki so na posteljah demenco ali da ne razumejo, kaj se dogaja. Menim, da ravno neprestano bivanje v sobi veča slabo duševno stanje in osamljenost. Poleg sostanovalcev v sobi, sorodnikov in zaposlenih, ki jih oskrbujejo, jih ne obiskuje noben drug stanovalec ali prostovoljec. V takšnih situacijah bi lahko organizirali načrtovane obiske ali pa bi jih več vključevali v aktivnosti v domu.

Ker v instituciji živi veliko ljudi, je tu priložnost za druženje, sodelovanje, medsebojno pomoč, stike in pogovore, toleranco, navezovanje prijateljstev in tudi konfliktov. (Flaker *et al.* 2008) Zaposleni stanovalce seznanjajo z drugimi, s katerimi lahko spletejo prijateljske vezi. Dom Tisje ima prakso, da za vsakega novega stanovalca določijo enega zaposlenega, ki ga spremlja in mu pomaga. Stanovalci in zaposleni se osebam, ki so osamljene, približajo in pridružijo s pogovorom. Stanovalci so povedali, da se pri osebah, ki ne razumejo pogovora ali se ne odzivajo, umaknejo. Nekateri stanovalci ne znajo pristopiti do človeka. Pri vsakemu posamezniku je zaradi karakterja in odziva osebe pristop drugačen. Pogovor stanovalcem pomaga zmanjšati osamljenost, povrne jim občutek sprejetosti in jim da vedeti, da niso sami. Menim, da bi praksa preživljanja skupnega časa med zaposlenimi in stanovalci lahko postala redna praksa vsaj enkrat tedensko, v službenem času, vendar brez opravljanja storitev tisti čas. Dober primer se mi zdi projekt Ključna oseba.

V ta projekt so vključeni vsi stanovalci in vsi zaposleni v domu za stare. Ključna oseba

ponuja čas za pogovor, ki ga po navadi zmanjkuje. V tej uri, ki jo imajo na voljo, so zaposleni in stanovalci neobremenjeni in lahko delajo to, kar želijo sami. Lahko se družijo zunaj doma, lahko negujejo interese in spodbujajo sposobnosti, ki jih stanovalci imajo. Preko ključne osebe se spletajo novi, močni odnosi, kar prispeva k še boljšemu vzdušju v domu za stare. Ključna oseba ima velik pomen na zmanjševanje oziroma odpravljanje osamljenosti in drugih težav. (Banjanac Ljubej 2013)

Razne skupine v domu so dobra oblika pomoči pri spopadanju z osamljenostjo in pripomorejo k izboljšanju medčloveških odnosov v instituciji. Poleg tega postanejo odnosi med zaposlenimi in stanovalci prijaznejši in bolj sproščeni. (Postružnik 2000) Nekateri stanovalci in zaposleni jih povabijo k igranju družabnih iger, drugi v manjše skupine na pogovor, tretji k družabnim aktivnostim ali na sprehod. Poleg pogovora jih skušajo vključiti v življenje v domu, zaposliti z branjem ali gledanjem televizije. Socialna delavka opaza osamljenost pri ljudeh, ki ne želijo sodelovati pri aktivnostih. Vsakega posameznika spodbuja in išče motivatorje, ki bi pomagali pri boljšem življenju.

Eden izmed načinov zmanjševanja osamljenosti je vključevanje prostovoljcev in drugih ljudi v življenja starih ljudi. (Children's, Women's and Seniors Health Branch 2004) Pomoč zunanjih ljudi in prostovoljcev je dobrodošla zaradi drugačnega pristopa in delovanja.

Zaposleni v domu se velikokrat počutijo obremenjene in pod stresom, ki ga predstavlja nega starejših. Negovalci izpostavljajo, da je premalo zaposlenih, ki bi lahko ustrezneje poskrbeli za starostnika, zato so velikokrat izpostavljeni stresnim okoliščinam in izčrpanosti. (Imperl 2012) Pomanjkanje kadrov povezujejo s preobremenjenostjo in izgorevanjem delavcev. (Mali 2008: 173) Preobremenjenost zaposlenih se kaže ravno zaradi narave njihovega dela, dela z ljudmi. Delo je zahtevno tako psihično kot fizično, kar se kaže tudi v njihovem zdravstvenem stanju. S strani stanovalcev in sorodnikov prihaja neviden pritisk in pričakovanje brezhibnosti pri delu s stanovalci. Prezaposlenost stanovalcev na eni strani kaže na premalo kadra, posledica so bolniške odsotnosti. Preobremenjenost zaposleni opišejo kot nenehno hitenje, pomanjkanje časa za pogovor s stanovalcem, utrujenost, posledice opazijo na manj kakovostnih storitvah in nezadovoljstvu. Najhitreje lahko preobremenjenost zmanjšajo z boljšo organizacijo dela oziroma z znanjem organizacije dela in več zunanjih ljudi. Menim, da bi se zaradi boljše organizacije spremenil delavnik, zahtevnost in obseg dela, razbila bi se rutina, počutje pa bi se izboljšalo.

Osebj, ki dela z ljudmi, še posebej pri oskrbi bolnikov, potrebuje socialni suport, ki ga najdemo v emocionalnem, informacijskem in posvetovalnem suportu ter pri praktični pomoči in podpori. (Rakovec - Felser 2006) Zaposleni morajo biti pozorni na takojšnje reševanje nesporazumov in psihično regeneracijo tako s spodbudami, pohvalami, dovoljenjem do napak kot tudi s fizično rekreacijo. Če zaposleni pri drugih opazijo utrujenost, si skušajo med seboj pomagati, tudi s prevzemom dela. Socialna delavka prav tako zaznava preobremenjenost zaradi tempa in zahtevnosti službe. Meni, da je zaposlenih na trenutke premalo, kar se kaže tudi v pomanjkanju časa za pogovor. To, da si zaposleni med seboj pomagajo, kaže na dober timski duh in lažje premagovanje težav.

Zaradi izgorelosti se zaposleni težko vživljajo v uporabnikov položaj, kar največkrat prizadene vse, ki so vpleteni v medosebne stike. Zid, ki ga ustvarijo, povečuje nezaupanje in tudi razoseblja zaposlenega. (Rakovec - Felser 1996) Vpliv preobremenjenosti se na odnosih kaže v tem, da so stanovalci nezadovoljni ali zadržani do zaposlenih in jih ne želijo motiti ali pa jih spodbujajo s pozitivnimi komentarji. Kljub občasnim nesporazumov stanovalci cenijo delo in trud zaposlenih, kar se pokaže tudi v tem, da želijo zaposlenim čim bolj olajšati delo in jih spodbujati k dobri volji.

Težave zaradi stresa se kažejo tudi v medosebnih odnosih kot prekinitev komunikacije, strah pred srečanjem z uporabnikom in težave v odnosih s sodelavci. (Rape 2010: 220) Utrujenost in zahtevnost dela vpliva tudi na občutljivost na besede, slabo voljo, brezvoljnost in težje spopadanje s težavami. To lahko vodi do drugačne in napačne reakcije v pogovorih.

Najlažji umik iz tega je zatek v rutinsko delo, kjer ni nevarnosti stika. (Mali 2008) Dnevno rutino skušajo razbiti s spremstvom stanovalcev v park. Veliko stanovalcev razume situacijo in želi pomagati po svojih najboljših močeh. Socialna delavka pa lahko zaposlenim ponudi razbremenilne pogovore, kjer iščejo rešitve.

Socialni delavec se pri svojem delu srečuje tudi s slabimi medosebnimi odnosi, osamljenostjo, stiskami v družinah, stresom v starosti in pri ostalih zaposlenih. Je oseba, ki lahko vpliva na izboljšanje odnosov med stanovalci doma za stare in drugimi udeleženi v interakciji, je povezovalac ljudi. (Mali 2008) Odnosi med ljudmi postajajo zapletenejši in čedalje bolj raznoliki. Za njihovo zadovoljevanje so potrebne družabne spretnosti v odnosih, ki se je učimo vse življenje. Z leti postanejo te spretnosti avtomatične. O njih lahko veliko preberemo,

bolj pomembna pa je praksa in vaje. Socialno delo je delo, ki se teh spretnosti mora naučiti in jih znati tudi uporabiti. (Lamovec 1993) Vloga socialnega dela v domovih za stare temelji tudi na odnosu med socialnem delavcem in stanovalci, sorodniki ter zaposlenimi. (Mali 2014a) Socialna delavka pravi, da je za ohranjanje odnosa potrebno sodelovanje, dobro komuniciranje, dnevno obiskovanje in povezovanje. Kot socialna delavka se večkrat najde tudi kot člen med stanovalci, sorodniki in drugimi osebami v domu.

Dandanes velik del skrbi za stare ljudi poteka v institucijah. Medicina je zaradi zdravstvenega stanja starih ljudi pomemben del njihovega življenja. Vendar se življenje znotraj institucij spreminja. Vse večji vpliv na kakovost življenja ima socialno delo. Usmeritev institucije ter vloga socialnega dela pomembno vplivata drug na drugega. (Mali 2008)

Stanovalci, sorodniki in zaposleni v stik s socialno delavko največkrat pridejo na začetku bivanja novega stanovanca v domu, zaradi splošne pomoči, posredovanja informacij ter seznanjanja z domom in stanovalci.

»Socialni delavci in delavke morajo biti tudi osebno dostopni in delovati v vsakdanjih situacijah.« (Flaker *et al.* 2008: 323) Dobro je vedeti, da je socialna delavka v Domu Tisje vedno na voljo, kadar je v službi, tudi izven uradnih ur.

Stanovalci si želijo, da bi socialna delavka večkrat prišla do njih v sobo in se z njimi pogovarjala. Socialna delavka ima veliko vlogo v življenju ljudi in njihovih odnosih v Domu Tisje, zato je ena sama premalo za veliko število stanovalcev v domu in je težko pričakovati, da bo vedno na voljo. Ker imajo stanovalci in sorodniki več stika z osebjem v enoti, se najprej obrnejo na njih, šele potem na socialno delavko. Glede odnosov pa stanovalci njeno vlogo vidijo pri pomoči pri vzpostavljanju in ohranjanju stika, da na primer poišče osebe, s katerimi bi radi vzpostavili stik in z osebami, ki jih ni v domu. Zaposlenim prinaša informacije, ki pomagajo pri izboljšanju odnosov. Menim, da je vloga socialne delavke pri odnosih in stikih še vedno premalo vidna in cenjena, saj sta v Domu Tisje, v katerem je skoraj dvesto stanovalcev, zaposleni le dve socialni delavki, od tega je ena aktivna v domu za stare, druga vodi in organizira pomoč na domu in socialni servis.

Socialni delavci in delavke čutijo pritisk iz okolja, ki želi, da se medsebojni spori preprečijo ali rešijo. Tukaj gre za vprašanje poseganja v odnose in poznavanja situacij, kjer je to nujno

potrebno. (Ivajnsič 1999) Veliko vlogo socialna delavka igra tudi pri reševanju konfliktov, soočenju udeležencev in posledično izboljšanju odnosov med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki stanovalcev. S socialno delavko se dogovarjajo o željah in potrebah stanovalcev, stanovalce in sorodnike spodbuja k aktivnostim v domu, je posrednik informacij, zagovornik in pomočnik pri osebnih stiskah. Socialna delavka je povedala, da se odnos začne razvijati že pred prihodom v dom, in sicer z vabilom na osebni pogovor in dogovor o sprejemu. Kasneje ohranja stik s sorodniki preko telefona, elektronske pošte ali osebno. Svojo vlogo vidi v pristopu do stanovalcev in pogovoru z njimi. Vedno je prisotna v timskem delovanju in sodelovanju. Sama vidim vlogo socialne delavke kot vlogo povezovalke, moderatorke in usklajevalke, ki deluje na vseh področjih in ima znanje različnih načinov pristopa.

Zaposleni lahko pripomorejo k obnavljanju odnosov stanovalcev z njihovimi sorodniki na način, da sorodnike spodbujajo k obiskom in krepitevi stikov s stanovalci. (Flaker *et al.* 2008) Socialna delavka se trudi čim več navezovati stik s sorodniki, ki manjkrat pridejo k stanovalcem na obisk in jih spodbuja k sodelovanju z domom za stare.

V raziskavi sem uporabila neslučajnostni priložnostni vzorec, kar pomeni, da so v vzorec zajete enote, ki niso imele enake možnosti biti izbrane v vzorec, ampak so bile izbrane tiste, ki so mi bile najbolj dosegljive, torej stanovalci, ki so bili aktivni ter zaposleni in sorodniki, ki so želeli sodelovati. Zaradi tega vzorca rezultatov ne moremo posplošiti na vse enote v Domu Tisje. Vzorec bi izboljšala z žrebom, kjer bi imeli vsi enake možnost, da bi bili izbrani. Zaradi določenih vprašanj, kot je »Navedite primer uspešnega ali neuspešnega reševanja nesporazuma«, so nekateri vprašanci odgovarjali, da nimajo nesporazumov ali se jih ne spomnijo, verjetno zaradi strahu pred tem, da bi jih prepoznali preko vsebine pogovora ali pa niso želeli povedati svojega slabega mnenja. Mogoče so kakšni odgovori pristranski zaradi moje prisotnosti. Zaposlenim pa ravno zaradi moje neprisotnosti nisem mogla postaviti podvprašanj. Ker sem večino intervjujev zapisala, sem s tem lahko izgubila kakšno informacijo. Vprašalnik bi lahko tudi drugače zastavila in s tem pridobila še druge odgovore.

6. SKLEPI

- Odnosi med stanovalci, zaposlenimi, sorodniki in socialno delavko so dobri. Najdejo se primeri nesporazumov, ki pa jih ne smemo enačiti s slabim odnosom.
- Dober odnos opišejo kot spoštovanje, zaupanje, dostopnost, pozitivnost, enakovrednost, razumevanje, medsebojno pomoč, sproščenost in možnost biti sam. Slab odnos definirajo kot nerazumevanje, nespoštovanje, nedostopnost, neodkritost, neiskrenost, konfliktnost, hinavščino, malomarnost in opravljanje.
- Počutje v domu, med ljudmi je na splošno dobro. Z nekaterimi jim je boljše, z drugimi je slabše, prav tako počutje niha glede na razpoloženje posameznika. Stanovalci so opisovali še začetno nesprejemanje, ki se je kasneje spremenilo na boljše. Zaposleni so se od stanovalcev naučili kar nekaj koristnih nasvetov za privatno življenje.
- Druženje poteka vsakodnevno, v prostorih Doma Tisje in v parku. Druženje vidijo kot medsebojno pomoč in pogovor. Družijo se med nego, oskrbo in različnimi aktivnostmi. Zaposleni opisujejo, da imajo premalo časa za kakovostno druženje, saj nekateri časa za oskrbo ne štejejo kot druženje. Socialna delavka se največ druží individualno, ker tako lahko človeka najboljše spozna.
- Sodelovanje je odvisno od stanovalčevega zdravstvenega stanja. Nekateri pravijo, da sodelujejo veliko, drugi nič. Med seboj se spodbujajo k samostojnosti, se veliko pogovarjajo in si pomagajo z dejanji. Stanovalci za pomoč pri gospodinjskih opravilih dobijo nagrado.
- Medsebojna pomoč poteka preko pomoči pri dejanjih, pogovorih, nasvetih, predlogih. Za pomoč jim ni težko prosti, saj tudi sami pomagajo, ko vidijo, da nekdo potrebuje pomoč. Socialna delavka pravi, da se ob izraženih željah takoj ukrepa in se jih izpolni.
- Dogovarjanje je odvisno od potreb po pomoči. Nekateri stanovalci se z zaposlenimi ne dogovarjajo, ker ne potrebujejo pomoči ali zaradi določenega urnika. Glede oskrbe se skušajo zaposleni čim bolj prilagajati stanovalčevim željam, navadam in potrebam.
- Konflikte vedno rešujejo mirno in sproti, da posamezniki niso v stiski, primera nerešenega konflikta v Domu Tisje nimajo. Rešen konflikt vpliva na ponovno vzpostavitev odnosa in zaupanja. Pravijo, da mora za uspešen dogovor vsak malo popustiti. Nesporazume rešujejo med seboj, po potrebi se vključijo še zaposleni v enoti, glavna medicinska sestra, socialna delavka, direktorica ali sorodniki.
- Stanovalci so obiskov vedno veseli, saj jim povedo, da niso pozabljeni in so v

sorodnikovih očeh še vedno pomembne osebe. Obiske stanovalci dobijo vsaj enkrat tedensko po dve uri. Več obiskov je ob lepem vremenu. Včasih jih sorodniki odpeljejo tudi v njihov prejšnji dom, k njim na obisk ali obiščejo stanovalčeve pomembne kraje, kot je pokopališče. Odhod v prejšnji dom jim pomeni civilizacijo in dejstvo, da je lahko stanovalec spet sam svoj gospodar. Čas med obiski si krajšajo s telefonskimi pogovori.

- Prvi stik med stanovalci, sorodniki, zaposlenimi in socialno delavko se zgodi ob prihodu v dom, kjer se predstavijo, razkažejo prostore in posredujejo informacije. Kasneje se srečujejo ob obiskih, na prireditvah in aktivnostih ter ob potrebni pomoči ali spremembah stanovalčevega zdravstvenega stanja. Odnosi med stanovalci in sorodniki se po prihodu v dom niso spremenili, nekateri so se poglobili zaradi večje navezanosti ali bolezni. Spremenili se je le število stikov, pri nekaterih so se zmanjšali, pri drugih pa povečali. Vzrok za to je pomanjkanje časa s strani sorodnikov in oddaljenost od doma.
- Osamljenosti je kljub vsem interakcijam zelo veliko. Kot vzrok opisujejo zadržanost, nedružabnost, zmanjšano možnost gibanja, domotožje, odsotnost ali izgubo sorodnikov in prijateljev, slabe odnose s sorodniki, težko preteklost in prezaposlenost zaposlenih. Osamljenosti pa ne smemo enačiti s samostjo, nekateri stanovalci ne želijo družbe, kar v domu tudi upoštevajo. Do stanovalcev pristopijo individualno, jih pozdravijo in reagirajo glede na odziv. Ena možnost je umik, druga možnost je pogovor, povabilo v manjše skupine, na aktivnosti, na sprehod in vključevanje prostovoljcev.
- Zaposleni so zaradi narave dela z ljudmi velikokrat preobremenjeni. Izčrpanost se kaže v pomanjkanju časa za pogovor, nenehnem hitenju, več bolniških odsotnostih, nezadovoljstvu, nezaupanju, zadržanosti, posledično tudi v slabši kakovosti storitev. Preobremenjenost lahko zmanjšajo z razbijanjem rutine, povečanjem kadra ali sodelovanjem s prostovoljci, telovadbo, pohvalo, pozitivnim vrednotenjem dela, intervizijami in razbremenilnimi pogovori.
- Vloga socialne delavke je posredovanje informacij, seznanjanje z domom in zaposlenimi, svetovanje ter pomoč glede plačevanja in ostalih uradnih zadev. Pomaga lahko pri vzpostavljanju in ohranjanju stikov, je člen med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki, pomaga pri reševanju težav in konfliktov, sorodnike in stanovalce spodbuja k druženju in aktivnostim. S stanovalci se druži individualno, kjer lahko vsakega spozna ter vidi njegove želje in potrebe. Sorodniki in stanovalci so z njo največkrat v stiku ob sprejemu v dom, kasneje pa po potrebi tudi po telefonu ali osebno.

7. PREDLOGI

- Za večjo povezanost in sodelovanje med stanovalci, sorodniki, zaposlenimi in socialno delavko predlagam organiziranje aktivnosti na mesečnih srečanjih. Srečanja bi potekala v manjših skupinah po enotah v Domu Tisje. Aktivnosti bi zajemale delavnice, kjer bi potekali pogovori, deljenje mnenj, predlogov in želja. Na začetku in na koncu bi imeli sprostitveno vajo.
- Organiziranje prevozov za obisk prejšnjega doma, sorodnikov, pokopališča, trgovine in podobno. Prevoze bi po željah stanovalcev izvajal Dom Tisje. Del stroškov bi lahko krili Občina Šmartno pri Litiji in Občina Litija.
- Spodbujanje sorodnikov k obiskom s strani socialne delavke in zaposlenih. Prav tako bi morali obiskovalcem na začetku poudariti pomen ohranjanja stikov na zdravstveno stanje stanovalcev. Lahko bi izdelali tudi letake in plakate ter jih obesili na vidna mesta v domu.
- Spodbujanje stanovalcev k aktivnostim v domu in samostojnosti. Zaposleni in socialna delavka bi spodbujali na način ozaveščanja o pomembnosti biti samostojen in aktiven, hkrati bi ta spodbuda bila tudi spodbuda k druženju. Spodbude bi potekale vsakodnevno, ob aktivnostih in preko obvestil na oglasnih deskah.
- Usmerjanje pozornosti na stanovalce, ki so bolj mirni in tihi. Do njih naj zaposleni večkrat pristopijo in jih spodbujajo k izražanju želja in pogovoru. V tem primeru je smiselno, da zaposleni stanovalce med seboj spoznajo in jih spodbujajo k druženju.
- Jutranja telovadba za stanovalce in zaposlene za zmanjševanje preobremenjenosti in krepitvi telesnega in duševnega počutja.
- Obiskovanje in posledično aktiviranje stanovalcev, ki težko vstanejo s postelje. S tem bi se vzpostavljali novi odnosi, ohranjali stike, krepilo bi se psihično zdravje stanovalca, ki je negibljiv.
- Organiziranje sprehodov za stanovalce na vozičkih in stanovalce, ki težko vstanejo iz postelje, in sicer vsaj trikrat tedensko ob lepem vremenu. Sprehode bi izvajali določeni stanovalci, zaposleni in prostovoljci. Pozorni bi morali biti na to, da bi vsak stanovalec, ki sam ne more na sprehod, prišel na vrsto.
- Vsak zaposleni naj ima vsaj enkrat tedensko po eno uro časa za individualni pogovor s stanovalci v enoti. Zaposlenega se tisti čas ne moti. Zaposleni bi morali paziti, da vsi stanovalci dobijo enako pozornosti.
- Mirno, razumljivo, s počasnim pogovorom reševanje konfliktov, po tem, ko se stvari malo

umirijo.

- Organiziranje intervizije ali razbremenilnih pogovorov za zaposlene, kjer bi njihovo delo osmišljali, pohvalili in predstavili njegovo vrednost in pomembnost. Med seboj bi si podelili izkušnje, mnenja in se drug od drugega učili ravnanja v različnih situacijah.
- Zaposliti več kadra ali dobiti še več prostovoljcev in vključiti bližnje vrtce, osnovne šole, ter Mladinski center v medgeneracijsko povezovanje in projekte za vzpostavljanje novih odnosov in zmanjševanje osamljenosti.
- Organiziranje delavnice za stanovalce »Kako vzpostaviti stik s sostanovalcem ali kako do njega pristopiti«, kjer bi preko vaje pridobili samozavest in znanje pristopa do sostanovalcev.

8. UPORABLJENA LITERATURA

- Banjanac Lubej, S. (2013), Nad osamljenost in druge težave starostnikov s ključno osebo. (<http://www.rtv slo.si/usp esna-slovenija/nad-osamljenost-in-dru ge-tezave-starostnikov-s-kljucno-osebo/320680>) (10. 6. 2015)
- Brglez, R., Jelovac, D. (2011), Institucionalno varstvo starejših kot podjetniški izziv na primeru občine Slovenska Bistrica. *Raziskave in razprave*, 4, 2: 3–44.
- Brumec, M. (1997), Skupine za samopomoč – preseganje stisk in težav starih ljudi v domu. *Obzornik zdravstvene nege*, 31, 1/2: 65–69.
- Children's, Women's and Seniors Health Branch (2004), *Social Isolation Among Seniors: An Emerging Issue* (An Investigation). British Columbia: Ministry of Health.
- Dragoš, S. (2000a), Staranje v luči socialnega kapitala (na Slovenskem), *Socialno delo*, 39, 4/5: 241–252.
- Dragoš, S. (2000b), Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39, 4/5: 293–314.
- Dragoš, S., (2004), Socialna omrežja: izvor socialnega kapitala. V: Novak, M. (ur), Černigoj Sadar, N., Dragoš, S., Dremelj, P., Ferligoj, A., Hlebec, V., Kogovšek, T., Nagode, M., *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (143–159).
- Filipič, I. (1998), Komunikacija v zdravstveni negi. *Obzornik zdravstvene nege*, 32, 5/6: 221–225.
- 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., Hlebec, V. (2009), Medgeneracijska solidarnost V Sloveniji in tranzicijske spremembe. V: Tašner, V. (ur), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (195–214).
- Filipovič Hrast, M., Černič Istenič, M., Hlebec, V., Jelenc Krašovec, S., Kavčič, M., Knežević Hočevar, M., Kump, S., Mali, J. (2014), *Oskrba starejših v skupnosti: dejavnosti, akterji in predstave*. Ljubljana: Fakulteta za socialne vede.
- Flaker, V. (2003), Oris metod socialnega dela: Uvod v katalog nalog centrov za socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Grebenc, V., Kodele, T., Mali, J., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna*

oskrba. Očrt potreb in odgovorov nanje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Hlebec, V (2004), Socialna omrežja starostnikov. V: Novak, M. (ur), Černigoj Sadar, N., Dragoš, S., Dremelj, P., Ferligoj, A., Hlebec, V., Kogovšek, T., Nagode, M., *Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije*. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (111–120).
- Hlebec, V., Domajnko B., Kogovšek, T., Pahor, M. (2009a), Kako misliti, opazovati in razumeti omrežja starejših ljudi v Sloveniji V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (153–168).
- Hlebec, V., Domajnko, B., Pahor, M. (2009b), Spleti zdravja in bolezni: socialna omrežja starejših kot dejavnik zdravja. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (221–236).
- Hlebec, V., Filipovič Hrast, M., Kavčič, M., Trbanc, M., Vezovnik, A. (2010), *Samo da bo denar in zdravje: Življenje starih revnih ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Hlebec, V., Mali, J. (2013), Tipologija razvoja institucionalne oskrbe starejših ljudi v Sloveniji. *Socialno delo*, 52, 1: 29–41.
- Hlebec, V., Šadl, Z. (2009), »Saj veš, se najprej na domačega obrneš« – Emocionalna opora v družinskih omrežjih. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (237–254).
- 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.
- Holt - Lunstad, J., Hicks, A., Smith, W. T., Uchino, N. B. (2007), On the Importance of Relationship Quality: The Impact of Ambivalence in Friendship on Cardiovascular Functioning. *Annals of Behavioral Medicine*, 33, 3, 278–290.
- Imperl, F. (2012), *Kakovost oskrbe starejših – izziv za prihodnost*. Logatec: Firis Imperl & Co.: Seniorprojekt.
- Ivajnšič, S. (1999), Nekatera odprta vprašanja in dileme socialnega dela v domu za stare ljudi. *Socialno delo*, 38, 1: 49–52.
- Klevišar, M. (2009), *Umetnost sobivanja*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.
- Kobentar, R., Kogovšek, B., Škerbinek, L. (1996). Komunikacija – komunikacija v timu, z varovanci in komunikacija s starostniki. *Obzornik zdravstvene nege*, 30, 1/2: 13–19.
- Kordeš, U., Jeriček Klanšček, H. (2001), Komunikacija kot spiralno približevanje.

Socialno delo, 40, 5: 275–287.

- Kornhauser, A., Mali, J. (2013), Priprava starega človeka na življenje v domu za stare ljudi. *Socialno delo*, 52, 5: 321–331.
- Krajnc, M., Krajnc, S. (2005), Vpliv skupin starih za samopomoč na kakovost življenja v lokalni skupnosti. *Obzornik zdravstvene nege*, 39, 3: 221–227.
- Kump, S. (2009), Krepitev skupnosti s pomočjo medgeneracijskih programov učenja. V: Tašner, V. (ur.), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (229–242).
- Jelenc Krašovec, S., Kump, S. (2009), Vpliv socialnih omrežij in bivanjskega okolja na učne dejavnosti dveh generacij odraslih. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (183–202).
- Lamovec, T. (1993), *Spretnosti v medosebnih odnosih*. Ljubljana: Produktivnost – Management consulting.
- Maček, B., Skela - Savič, B., Zorc, J. (2011), Dejavniki socialne integracije starostnika v domačem okolju. *Obzornik zdravstvene nege*, 45, 3: 181–187.
- Matjanec, D. (2004), Nacionalna mreža skupin starih ljudi za samopomoč. *Socialno delo*, 43, 1: 47–50.
- Mali J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo. *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. (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2009a), Medgeneracijska solidarnost v obstoječih oblikah skrbi za stare ljudi. V: Tašner, V. (ur.), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (243–256).
- Mali, J. (2009b), Spremembe v institucionalnem varstvu starejših. V Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej (95–108).
- Mali, J. (2013), *Dolgotrajna oskrba v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2014a), Social work in residential care facilities for older people as a protagonist of changes in community care for older people in Slovenia. V: Arnold, E. N. (ur.), *Social Work practices: global perspectives, challenges and educational implications*, (Social

issues, justice and status). New York: Nova Science Publishers (133–151).

- Mali, J. (2014b), The role of social work in the epoch of intergenerational solidarity in society. *Revija za socialnu politiku*, 21, 2: 111–131.
- Mali, J., Nagode, M. (2009), Medgeneracijsko sožitje kot temelj sodobne socialne politike v Sloveniji. V: Tašner, V. (ur), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (215–228).
- Mali, J., Sunko, B., Vodeb, H. (2010), Ugotavljanje zadovoljstva v slovenskih domovih za starejše. *Socialni izziv*, 16, 31: 19–22.
- Mesec, B. (2007), Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. (študijsko gradivo, 2. Izdaja). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2009), Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave. (študijsko gradivo za interno uporabo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Nagode, M., Rafaelič, A. (2012), Uvajanje dolgotrajne oskrbe. *Časopis za kritiko znanosti*, 39 i.e. 40, 250: 47–61.
- Pečjak, V. (2007), *Psihologija staranja*. Bled: Samozaložba.
- Postružnik, A. (2000), Nematerialna pomoč starostnikom. *Socialno delo*, 39, 4/5: 337–346.
- Pregovori in verzi o odnosih. (<http://www.pregovor.com/kategorije/odnosi.html>) (5. 5. 2015)
- Pšeničny, A. (2009), Razširjenost izgorelosti v Sloveniji. *Delo in varnost*, 54, 1: 23–30.
- Rakovec - Felser, Z. (1996), Sindrom »burnout« ali sindrom izgorelosti medicinske sestre. *Obzornik zdravstvene nege*, 30, 1/2: 29–32.
- Rakovec - Felser, Z. (2006), Pojav izgorevanja med zdravstvenim osebjem. *Obzornik zdravstvene nege*, 40, 3: 143–148.
- Ramovš, J. (2007), *Prostovoljski dnevni pri osebni prostovoljskem delu z ljudmi in učenju lepega medčloveškega sožitja*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
- Ramovš, J., Ramovš, K. (2006), Klubi svojcev kot sredstvo za povečanje kakovosti bivanja v domovih za stare ljudi. *Socialno delo*, 45, 3/5: 279–282.
- Rape, T. (2006), Socialne delavke v delovnih organizacijah. *Socialno delo*, 45, 3/5: 253–255.
- Rape, T. (2010), Zadovoljstvo z delom v javnem zavodu. *Socialno delo*, 49, 4: 217–228.

- Rihter, L. (2010), Metodologija raziskovanja v socialnem delu I.: Vrste raziskav. Interno gradivo.
- Šedivy, V. (2009a), Individualna obravnava. *Kje so tiste stezice*, str. 28.
- Šedivy, V. (2009b), Skupine starih za samopomoč v Domu Tisje, *Kje so tiste stezice*, str. 29.
- Tirrito, T. (2003), *Aging in the new millennium: a global view*. Columbia: University of South Carolina.
- Ule, M. (2005), *Psihologija komuniciranja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Ule, M. (2009), *Psihologija komuniciranja in medosebnih odnosov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Verdonik, D. (2005), Nesporazumi v komunikaciji. *Jezik in slovstvo*, 50, 1: 51–63.

9. PRILOGE

9.1. VPRAŠALNIKI

VPRAŠANJA – TEME ZA STANOVALCE (5 oseb)

Spol:

Starost:

Čas bivanja v domu:

-Kako bi opisali dober medosebni odnos? Prosim, navedite primer dobrega odnosa med stanovalci. Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi. Kako bi opisali slab odnos? Prosim, navedite primer slabega odnosa med stanovalci. Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

-Kako se počutite v domu med stanovalci?

-Opišite, kako poteka druženje med stanovalci? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

-Kako poteka sodelovanje med stanovalci? Kako si medsebojno pomagata? Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

-Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma. Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma. Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

-Kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

-Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri oblačenju, hranjenju in osebni higieni (oskrbi stanovalca)? Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

-Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

-Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov z zaposlenimi? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma. Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma. Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

-Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in sorodniki po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

-Kako poteka dogovarjanje s sorodniki o obiskih? Kaj Vam pomeni obisk sorodnikov?

-Opišite, kako običajno poteka obisk sorodnika? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

-Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok? Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen? Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

-Opišite, ob katerih situacijah, dogodkih se srečate s socialno delavko? Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih v vašem življenju?

VPRAŠANJA – TEME ZA ZAPOSLENE (5 oseb)

Spol:

Dolžina delovne dobe:

Poklic:

-Kako bi opisali dober medosebni odnos? Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi. Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev. Kako bi opisali slab odnos? Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi. Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

-Kako se počutite v domu med stanovalci?

-Opišite, kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

-Opišite kako poteka sodelovanje pri oblačenju, hranjenju, osebni higieni (oskrbi stanovalca)? Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe? Kako si medsebojno pomagata? Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

- Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov (praznovanje rojstnih dni, prazniki)
- Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci in zaposlenimi? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma. Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma. Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?
- Opišite, kako se vzpostavljajo stiki s stanovalci in sorodniki ob prihodu v dom.
- Opišite situacije, katere privedejo do Vašega stika s sorodniki. Ob kakšnih dogodkih se srečujete, kako pogosto?
- Kako vidite prezahtevnost, obremenjenost osebja? Kaj lahko storite, da to zmanjšate? Vidite kakšen vpliv na odnose s stanovalci? Navedite primer, ko ste opazili, da ste izčrpani in je to vplivalo na interakcijo s stanovalci.
- Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok? Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen? Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?
- Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med Vami in stanovalci? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

VPRAŠANJA – TEME ZA SORODNIKE (5 oseb)

Razmerje s stanovalcem:

Dolžina bivanja sorodnika v domu:

- Kako bi opisali dober medosebni odnos? Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodnikom. Navedite primer dobrega odnosa z osebjem. Kako bi opisali slab odnos? Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodnikom. Navedite primer slabega odnosa z osebjem.
- Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in stanovalcem po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?
- Opišite, kako je potekal sprejem Vašega sorodnika v dom? Kdo Vam je pomagal?
- Kako poteka druženje z Vašim sorodnikom? Kdaj, ob katerih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?
- Kako poteka dogovarjanje o obiskih stanovalca?
- Opišite situacije, kdaj pridete v stik z zaposlenimi? Kako poteka sodelovanje in dogovarjanje z zaposlenimi o oskrbi stanovalca, kako pogosto?
- Katere so situacije, ko pridete v stik s socialno delavko? Kako poteka sodelovanje, dogovarjanje s socialno delavko? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?
- Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med stanovalci in Vami?

VPRAŠANJA – TEME ZA SOCIALNO DELAVKO (1 oseba)

Dolžina delovne dobe:

- Kako bi opisali dober medosebni odnos? Navedite primer dobrega odnosa med Vami in stanovalci. Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev. Kako bi opisali slab odnos? Navedite primer slabega odnosa med Vami in stanovalci. Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.
- Kako vidite svojo vlogo pri vzpostavljanju in ohranjanju odnosov ter stikov med stanovalci? Kako pa med stanovalci in zaposlenimi? Kaj pa med stanovalci in sorodniki?
- Opišite, kako poteka sprejem stanovalca v dom, gledano na vzpostavljanje stika? Kako poteka vzpostavljanje stika s svojci?
- Katere so situacije, kjer stopite v stik s sorodniki stanovalcev? Kako potekajo takšni dogodki, kako pogosto?
- Kako poteka sodelovanje s stanovalci pri odločanju o njihovem življenju, željah in ciljih?
- Kako poteka Vaše druženje s stanovalci? Ob katerih dogodkih, kako pogosto, koliko časa?
- Kako poteka razreševanje morebitnih nesoglasij med stanovalci samimi ali med stanovalci in zaposlenimi? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma. Lahko tudi neuspešnega. Kdo sodeluje pri tem in kako?
- Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok? Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen? Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?
- Kako vidite preobremenjenost, prezahtevnost osebja? Kako lahko to vpliva na odnose s stanovalci? Kako lahko kot socialna delavka pri tem pomagate? Imate kakšen primer?

-Kateri stanovalci Vas najbolj potrebujejo?

9.2. INTERVJUJI

STANOVALCI

INTERVJU A

Spol: moški

Čas bivanja v domu: 9let in 4 mesece

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Najprej bi rekel, da mora človek biti dostopen, da si odprt do drugega, da mu zaupaš(A1).

Prosim, navedite primer dobrega odnosa med stanovalci.

Kot primer bi navedel, da nekdo nekaj stori dobrovoljno in prostovoljno(A2). Da to, kar storiš, da drugi to upoštevajo, da vidijo dobra dejanja. Dober odnos kažejo dobra dejanja in pomoč sočloveku(A3).

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Da se sočloveku odpreš, da jim daš svojo človečnost, in seveda obratno(A4). Pomembno mi je spoštovanje, da me oni spoštujejo in obratno(A5). Če kdaj potrebujem kakšno pomoč, mi pa z veseljem pomagajo, kar cenim. Če imam kakšne želje jih včasih upoštevajo v celoti, včasih pa delno(A6).

Kako bi opisali slab odnos?

Da nekoga ne pozdraviš, ko se srečaš, nesprejemanje osebe kot človeka, nedostopnost, nezaupanje(A7).

Prosim, navedite primer slabega odnosa med stanovalci.

So tudi kdaj primeri slabega odnosa, trenutno se ga pa ne spomnim.

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Zgodilo se je, da sem nekaj imel prav, zaposleni pa so trdili obratno in me niso upoštevali. To se mi ni zdelo prav, zato sem bil malo razočaran. Ko so videli napako so prišli do mene in se opravičili. Tako smo vzpostavili ponovno zaupanje(A8).

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Odvisno, kakor kdaj, včasih bolje, včasih slabše. Na splošno pa lahko rečem, da dobro(A9). Položaja ne moreš veliko spreminjati, je tako kot je.(A10)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci?

Družimo se veliko. Sam imam »cimra«, s katerim se dobro razumem in mu tudi pomagam, če je potrebno. Sam vidim druženje tudi kot pomoč drugim. To se mi zdi glavno pri druženju. Ker sem sam fizično še pri moči, to lahko izvajam in mi je všeč.(A11) Drugače se družimo v kavarni, zunaj pred domom, na kakšnem izletu(A12), na pevskih vajah, na prireditvah, rojstnih dnevih in podobno.(A13)

Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

S stanovalci se družimo med tednom, ker grem za vikend velikokrat domov(A14). Je pa to vsakodnevno, večino časa(A15). Včasih sem rad sam, takrat grem v sobo ali ven na klop. (A16)

Kako poteka sodelovanje med stanovalci?

Nebi rekel, da sodelujemo. Živimo tako kot je, nekega dogovarjanja in sodelovanja ni. (A17)

Kako si medsebojno pomagata? Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Če nekdo izrazi željo po pomoči, z veseljem ustrežem, če le lahko. Sam pomagam tako, da osebe na vozičku peljem na terapijo in nazaj. Pomoč si izkazujemo po potrebi. Tudi sam, če kaj potrebujem, mi bo nekdo gotovo pomagal(A18).

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Vsak mora malo popustiti. To se mi zdi najbolj pomembno.(A19)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

So bili tudi primeri, vendar jih ne želim navesti.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

To rešim s tistimi, katerih se to tiče. Če je to s stanovalci, rešujem s stanovalci, če je z zaposlenimi, rešujem z zaposlenimi(A20). Če se kdaj zgodi, da se ne reši takoj, lahko posreduje tudi socialna delavka(A21).

Kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Večinoma na hodnikih, prireditvah, pri pevskem zboru, na izletih, ob praznikih, rojstnih dnevih in v domskih dejavnostih. To je vsakodnevno(A22). Je pa res, da se osebe zamenja, zjutraj so drugi kot popoldan, odvisno od urnika(A23).

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri oblačenju, hranjenju in osebni higieni (oskrbi stanovalca)? Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

To vse sam lahko naredim, tako da se o tem ne dogovarjamo(A24). Mi pa perejo perilo v pralnici. To pa storijo takrat, ko potrebujem. Tu se pa dogovorimo.(A25)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Ker sem pri pevskem zboru, vsak mesec pojemo na rojstnih dnevih. Na kakšni prireditvi tudi zaplešem s stanovalko ali kakšno zaposleno(A26). Zaposleni sprašujejo, če bi sodelovali pri okraševanju ali kaj podobnega, ampak to je bolj za ženske. Sam raje gledam(A27).

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov z zaposlenimi?

Da se usedemo, pogovorimo in rešimo stvari(A28). Vsak mora malo popustiti(A29).

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Prej sem že rekel, da sem enkrat imel nekaj prav, a so drugi menili drugače. Ko so to spoznali, so se prišli opravičiti(A30). To je bilo to. Hujših nesporazumov nismo imeli.(A31)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ne želim navesti.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Rešujemo med seboj(A32), lahko pa pride tudi socialna delavka.(A33)

Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in sorodniki po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

Mislím, da so se spremenili na bolje. Sam sem bil zelo bolan ko sem prišel v dom. To nas je zbližalo. Odnosi so obojestransko dobri z otroci, vnuki, svaki, daljšimi sorodniki.(A34)

Kako poteka dogovarjanje s sorodniki o obiskih?

Načeloma velja, da grem domov vsak vikend. V petek pridejo pome, v nedeljo me pripeljejo. Seveda se lahko kdaj zgodi kakšna izjema, o tem se prej pogovorimo po telefonu.(A35)

Kaj Vam pomeni obisk sorodnikov?

Predvsem civilizacija(A36). Ko grem domov, sem lahko spet sam svoj gospodar in frajer. V domu sem vezan na ure. Doma lahko spim ali ležim do desetih, tukaj moram kmalu vstati zaradi zajtrka(A37). Ko vidim sorodnike sem zelo vesel.(A38)

Opišite, kako običajno poteka obisk sorodnika? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Oni me tukaj redko obiščejo. Pridejo, gremo na kavo in grem domov. Ko me pripeljejo nazaj spet kava in grejo nazaj(A39). Doma pa delam kar hočem, kar mi je zelo všeč(A40). To je načeloma vsak vikend. Pozimi je bilo manj tega, zdaj bom šel večkrat.(A41)

Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok?

Po teh letih vidim marsikaj. Osamljenosti je veliko. Mogoče je vzrok za to, da so nekateri agresivni, oziroma se preveč ženejo za nekaj, kar pa druge odbija. Vzrok je pa tudi to, da je veliko ljudi na vozičkih ali v postelji, tam je veliko osamljenosti(A42).

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Osebi se približam, jo pozdravim, potem vidim odziv. Če vidim, da bi se oseba pogovarjala, se malo pogovarjava in jo tako lahko spraviš v boljšo voljo. Če vidiš, da noče, zaželiš lep dan in greš naprej(A43). Odvisno je, kakšen značaj ima oseba. Nekateri ne marajo družbe, so raje sami.(A44)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Ravno s tem, da se osebi pridružiš, da se pogovarjaš če to želi, da jo razumeš, poskušaš ji nekako polepšati trenutek(A45).

Opišite, ob katerih situacijah, dogodkih se srečate s socialno delavko?

Največkrat se srečava na hodniku. Če gre zame, se srečava ob službenih stvareh, kakšna pošta, pravice in podobno(A46). Če kaj potrebuješ, greš najprej do glavne sestre, potem pa do socialne delavke. (A47)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih v vašem življenju?

Težko rečem. Mogoče če kdaj kaj potrebuješ, kakšno pomoč pri vzpostavljanju stika ali da koga poišče, ki ni v domu in da ti pri tem pomaga.(A48) Kaj v tem smislu.

INTERVJU B

Spol: ženski

Čas bivanja v domu: več kot dve leti

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Da se lahko s kom pogovorim, prijaznost, sprejemanje, spoštovanje(B1). Če je kdaj kaj narobe, da se pride do človeka, da se zna človek opravičiti, lepo obnašanje do sočloveka(B2). Da če potrebujem mir, da me pustijo pri miru(B3), da človek govori resnico, da ne obtožuje, da se lahko med seboj »hecaš« in smejiš, da si dobre volje ob nekom.(B4)

Prosim, navedite primer dobrega odnosa med stanovalci.

Da si pomagamo med seboj. Če nekdo nekaj potrebuje, da drug to naredi. Sama velikokrat pomagam sosedu, ker sama ne more veliko narediti. Tud jesti ji dajem.(B5) Pogovarjamo se bolj malo, ker jo ne razumem, pa bolj tiha je. Pa pogovarjanje, sama zelo rada govorim, in vesela sem, da imam kakšno osebo, ki se rada pogovarja. Smo pa s prejšnjo »cimro« veliko pele, bile sva prave prijateljice, tudi tikali sva se(B6).

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Enkrat sem želela, da mi prinesejo kavo, in so mi jo. Sem pa bila nekaj časa tudi bolna in nisem mogla sama nič narediti, takrat so mi pomagali in me pozdravili(B7). Sama spoštujem zaposlene, do mene so dobri in me upoštevajo. Nimam kritike do njih. Včasih jim dam tudi kakšen bombonček.(B8)

Kako bi opisali slab odnos?

Da te ne sprejmejo, da ima nekdo »komando« nad tabo, tega ne maram(B9). Da se kdo zlaže, da kdo govori čez tebe, kreganje, vpitje na nekoga, nespoštovanje, da te ne pozdravijo.(B10)

Prosim, navedite primer slabega odnosa med stanovalci.

Na začetku, ko sem prišla v dom, me niso sprejel(B11). Enkrat ko sem šla iskati slinček, mi je stanovalec rekel, češ kaj iščem, da ne smem brskati. Bila sem kar malo šokirana in se nisem dobro počutila.(B12)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Moja sostanovalka velikokrat govori, da hoče ven. Včasih jo dajo na voziček in jo peljejo, včasih pa rečejo, da nimajo časa. Saj vem, da imajo malo časa, ampak vedno se ga lahko najde.(B13)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Na začetku sem se počutila slabo. Niso me najbolje sprejeli, počutila sem se odveč. Skozi čas sem spoznavala nove ljudi, zdaj se počutim dobro. Družim se s tistimi, ki jih imam rada in oni mene.(B14)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Na pevskih vajah, na prireditvah in nastopih, na rojstnih dneh, na pikniku, na izletih, na zajtrku, kosilu in večerji, na hodnikih, zunaj. Povsod smo skupaj.(B15) Če pa hočem mir, grem v sobo ali kam na samo.(B16)

Kako poteka sodelovanje med stanovalci?

Tako, da si pomagamo. En naredi nekaj, drug pa nekaj. Velikokrat svojo sostanovalko spodbujam. Zdaj ji jaz pomagam jesti(B17), želim, pa da sčasoma sama naredi čim več.

Kako si medsebojno pomagate? Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Zdajšnji sostanovalki pomagam jesti, ji pospravim copate, operem ji slinček, prižgem televizijo. Podobno sem pomagala prejšnji sostanovalki, pokrila sem jo, se z njo pogovarjala. Druga drugo sva spodbujali. (B18) Rekla mi je, da sem kot mama. To mi ogromno pomeni. Vedno se mi je zahvalila. Res sva bili dobri prijateljici.(B19)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Na začetku se nisem dobro počutila v jedilnici na enoti med drugimi stanovalci. Občutek sem imela, da me čudno gledajo in da me niso sprejeli. Zato sem začela jesti v sobi. Račun je postal dražji, zato se je sin odločil ukrepati. Dobili smo se jaz, on, direktorica in socialna delavka. Dogovorili smo se, da bom jedla v glavni jedilnici. Pristala sem na to in tam našla tri nove prijateljice. Od takrat se bolje počutim. (B20)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Neuspešnega se ne spomnim. Sama vedno povem, kaj me teži in se potem pogovorimo in rešimo zadevo.(B21) Včasih sama kaj neumnega rečem in jih potem vprašam, če so užaljene, pa odgovorijo, da naj kar pove, da se potem lahko skupaj zasmejijo.(B22)

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Med sabo, če je potrebno tudi z zaposlenimi na enoti ali direktorico ali socialno delavko. (B23)

Kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Na pevskih vajah, na nastopih s pevskim zborom, na rojstnih dnevih, ob kopanju, na hodnikih. (B24)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri oblačenju, hranjenju in osebni higieni (oskrbi stanovalca)? Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Na srečo se lahko skoraj vse sama »porihtam«. Pomagajo mi pri kopanju(B25). Sama nočem nič reči. One me vprašajo ali bi se kopala in se tako dogovorimo. Tudi povejo mi čas. Po navadi mi čas ustreza, zato sprejem njihov predlog. Imajo pa nekje zapisano kdaj sem se nazadnje kopala in preko tistega vidijo kaj bom spet na vrsti. Jim pa rečem za brisače, da se tudi sama obrišem.(B26) Posteljo posteljem sama. (B27)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Največkrat nastopamo s pevskim zborom. Vodja pove kdaj je kakšen dogodek in da naj se takrat pripravimo. Včasih pomagam kaj okrasiti. (B28)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov z zaposlenimi? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Ko nekam greš se moraš podpisati na en list in napisati čas prihoda, da so zaposleni obveščeni. Sama sem tisti

dan povedala eni gospe, da grem, a sem se pozabila podpisati. Ko sem prišla nazaj, me je kregala zakaj se nisem podpisala. Bila sem žalostna. Lahko bi mi rekla na lepši način. Direktorici sem povedala kaj se je zgodilo. Kasneje je ta zaposlena prišla do mene, se je opravičila, pogovorili sva se in od takrat sva spet prijateljici. Sama tega nisem mogla preboleti, zato je bilo prav, da sva se pogovorili.(B29)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Mislím, da neuspešnega rešenega ni.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Med seboj, ali pa z direktorico in socialno delavko.(B30)

Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in sorodniki po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

Prej sem bila v drugem domu za starejše, ki je bil bolj oddaljen. Takrat smo se mogoče malo redkeje videli. Kakšne bistvene spremembe ni(B31). Edino smrt vnuka nas je bolj povezala. Takrat sem pa že bila v domu. Preden sem prišla v dom, smo bili skupaj skoraj vsak dan, zdaj je to redkeje.(B32) Sin bi me rad spet videl doma, ampak se tukaj počutim varnejše, zaradi padcev.(B33)

Kako poteka dogovarjanje s sorodniki o obiskih?

Po telefonu se velikokrat pogovarjamo. Se tudi dogovorimo ali naj pridejo ali ne. Včasih ne potrebujem družbe in jim rečem, da ni treba priti na obisk.(B34) Se pa dogovorimo tudi kdaj grem domov za vikend. Pozimi je manj obiskov, ko je lep vreme pa več, tudi večkrat grem domov, za praznike in vikende. (B35)

Kaj Vam pomeni obisk sorodnikov?

Zelo sem vesela ko pridejo. Še boljše mi je, ko grem jaz domov. Vidim ljudi, ki jih imam rada, veliko se pogovarjamo in smejimo. (B36)

Opišite, kako običajno poteka obisk sorodnika? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Enkrat me je sin odpeljal domov in poklical moje prijateljice. Ker dobro kuha, sem mu naročila naj skuha za nas. Ko sem doma, me večkrat obiščejo sosedje in prijatelji. (B37) Včasih pa kdo pride tudi v dom na obisk. Tu gremo na sprehod ali pa smo v sobi. (B38)

Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok?

Pri sebi ne opazim osamljenosti, ker sem samoti tudi malo vajena. Sem družaben človek in vedno najdem družbo(B39). Nekateri pa so osamljeni, ker so na vozičku ali na postelji. Sami se ne morejo premikati, samo sedijo in čakajo.(B40)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Grem do njega, ga pozdravim. Če začne govoriti, se pogovarjava, drugače pa grem stran. (B41)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Da bi se več pogovarjali z njimi. Sama jih velikokrat ne razumem. Mogoče bi morali tudi zaposleni se uvesti zraven njih in se pogovarjati ali jih peljati na sprehod. (B42)

Opišite, ob katerih situacijah, dogodkih se srečate s socialno delavko?

Vidim jo na hodniku, če jo kdaj potrebujem, jo poiščem in mi pomaga. Redko pa pride v sobo in vpraša kako sem. To mogoče malo pogrešam(B43). Drugače je pa vedno prijazna, vedno pozdravi in je dobre volje. Je pa zraven če je kdaj kakšen nesporazum in pomaga pri reševanju.(B44)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih v vašem življenju?

Da pomaga pri boljših odnosih, če imam kakšen nesporazum, ki ga sama ne morem rešiti, jo lahko pokličem in povem. Ona potem pomaga rešiti stvar. (B45)

INTERVJU C

Spol: ženski

Čas bivanja v domu: 3 leta

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Opisala bi tako, da sta oba na istem nivoju. Recimo po izobrazbi, manirah, obzirnosti, pomembno je da se drug drugega spoštuje, spoštuje tudi napake in da sprejmeš tudi kakšne manj lepe situacije. (C1)

Prosim, navedite primer dobrega odnosa med stanovalci.

V sobi bivamo trenutno štiri, ker prenavljajo zgornji del doma. Druga do druge smo obzirne, se ne motimo, prilagodimo se potrebam druge, sama razumem potrebe drugih in obratno. Res je, da ima tudi vsaka svoje »muhe«, vendar si ne zamerimo med seboj. Vedno gremo skupaj ven v park in si medsebojno pomagamo, na primer pri hoji, držimo druga drugo, v dvigalu se jaz najbolje znajdem in zato jaz pritiskam tipke. Se najdemo skozi situacije in se lepo razumemo(C2). Nimam pripomb.

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Tudi z njimi nimam nobenih primerov. Vedno pozdravijo, včasih tudi večkrat na dan, povprašajo po počutju, vprašajo kako je bilo, ko sem bila čez vikend doma. Zanima jih, kaj sem počela. Tudi komunikacija teče, z vami sem bila zmenjena, ampak sem odpovedala, ker me ni bilo takrat v domu. Povedala sem delovni terapevtki, ki je nato predala informacije socialni delavki, ona pa vam. (C3)

Kako bi opisali slab odnos?

Nepotrpežljivost, egoizem. Takšen odnos ne teče po pravih tirnicah. Vsak ima svoje potrebe in težave, zaradi katerih smo tudi tukaj in to je treba razumeti. (C4) To ni turizem, je dom za starejše.

Prosim, navedite primer slabega odnosa med stanovalci.

Mogoče je včasih katera nervozna. Drugače pa se v slabe odnose ne vtikam. Mogoče je en primer, ki se je zgodil že nekaj časa nazaj. V eni sobi smo imele skupno kopalnico, ki pa se ni zaklenila in sta stanovalki »priletele« v kopalnico, ko sem se jaz kopala. Ni bilo prijetno, ampak nisem bila pretirano jezna. (C5)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Vsak ima včasih svoje slabe dneve, vendar to spregledam in grem naprej. Drugače pa kakšna slaba volja, ki se prenaša na druge. Vidim pa, da se trudijo biti čim boljši do nas. (C6)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Doma je le doma. Tukaj je malo drugače. Odločitev je bila moja, da grem v dom, vendar se na začetku nisem takoj vključila. Sem se pa hitro prilagodila, ker se tudi že prej menjala kraje, kjer sem živela. Drugače pa z drugimi stanovalci nimam problemov, zelo dobro se razumemo.(C7)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Pri raznih aktivnostih, ampak ne pri vseh. Sama delam okraske, grem na telovadbo, ki je po eni strani potreba, po drugi pa druženje. Večkrat grem na prireditve, včasih grem z eno gospo na kavo v kavarno. (C9) Se pa druženje dogaja vsak dan. (C9) Je pa res, da v ta del doma, ne prihajajo ljudje, tukaj je mir. Za bolj živahno dogajanje moram ven, v drug prostor.(C10)

Kako poteka sodelovanje med stanovalci?

Včasih tudi sodelujemo, predvsem s pomočjo drug drugemu in s pogovorom(C11).

Kako si medsebojno pomagata? Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Pomagamo si tako, da če ena nekaj potrebuje, bo rekla in bo druga ustregla, če je to v njeni moči. Vedno se pogovarjamo in ni nam težko prositi druge za pomoč. Če lahko pomagam potem pomagam, drugače pa ne.(C12)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Jaz vedno povem svoje mnenje. Če ga druga oseba sprejme, ga sprejme, drugače pa ne. Če imam nek zaključek, od tega ne odstopim. Drugače je pa vse v pogovoru. (C13)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ne najdem.

Kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Ne družimo se veliko. Oni imajo službo in pridejo takrat, ko morajo opraviti delo. Sama sem kar samostojna, zato jih pokličem samo takrat, ko jih potrebujem. (C14)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri oblačenju, hranjenju in osebni higieni (oskrbi stanovalca)? Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Nimam posebnih zahtev. Sama se uredim kadar hočem. Tudi za kopalnico gledam kdaj je prazna in grem takrat se umiti. Na obroke grem v jedilnico, ob določeni uri. Le enkrat, ko sem bila bolna, so mi hrano prinesli v sobo. (C15)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Pokličejo me, če me potrebujejo. Sem v pevskem zboru, s katerim tudi nastopamo. Sodelujem pri prireditvah, naredim kakšne okraske (C16). To mi je v veselje in če sem le lahko, sem vedno na voljo za pomoč.

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov z zaposlenimi?

Rešujemo jih med sabo, vsak pove svoje mnenje in potem vsak malo popusti (C17).

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma. Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ne želim povedati.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Terapevtka, socialna delavka in drugi zaposleni(C18).

Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in sorodniki po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

Se niso. Odnosi so isti. Otrok nimam, mož je umrl, s sestro in njenimi sorodniki smo pa že včasih živeli kar dosti narazen. Živela sem v Puli, slišali smo se po telefon, čez poletje so občasno prišli k meni na obisk. Z vsemi sem bila vedno v dobrih odnosih. Po moževi smrti in ko sem začutila, da sem šibkejša, sem se preselila k sestri v Slovenijo. Tam sem stanovala nekaj časa, potem pa je nisem želela več motiti in obremenjevati, zato sem odšla v dom za starejše. Ko pa je priložnost, grem k njej in njenim otrokom na obisk za vikend. (C19)

Kako poteka dogovarjanje s sorodniki o obiskih?

Dogovorimo se po telefonu. Nečak me pokliče in vpraša, če bi prišla ob določenih dnevih na obisk.(C20) Vedno grem. Včasih tudi oni pridejo na obisk k meni v dom. Ampak občasno, ker niso blizu doma. Tudi k sestri ne grem vsak vikend, ampak občasno. Sama bi šla večkrat, ampak bi to za njih bilo verjetno preveč.(C21)

Kaj Vam pomeni obisk sorodnikov?

Drugačen ritem. Spim lahko kolikor časa želim. Grem v mesto, se prosto sprehajam po hiši. Tam se dobro počutim. Pride tudi ostala »žlahta«, tako, da nas je več na kupu. Vikendi so zelo razgibani, ni urnika. (C22)

Opišite, kako običajno poteka obisk sorodnika? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Občasno oni pridejo k meni za kakšno uro ali dve, včasih grem pa jaz k njim za vikend. Srečamo se obvezno za rojstne dneve in praznike. Ko je lepo vreme, gremo skupaj tudi v Pulo, kjer sem prej živila.(C23)

Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok?

Osamljenost je v domu, mogoče zato, ker nimajo prave družbe, so izgubljeni, ne vejo »kam bi se dali«. Mogoče tudi od prej niso vajeni imeti družbe okoli sebe, torej kot posledica prejšnjega življenja, nima načina, ni zabaven, je sam sebi v napoto. (C24)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Če presodim, da noče družbe, ga pustim pri miru. Če pa mu lahko kako pomagam, na primer s pogovorom, mu ustrežem. Vse je odvisno od reakcije človeka. (C25)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

S pogovorom, razvedrilom. Sama igram domino, lahko bi osebo povabila na igro. (C26)

Opišite, ob katerih situacijah, dogodkih se srečate s socialno delavko?

Po potrebi. Ko sem hotela biti sama v sobi, smo se pogovarjali in dogovarjali in so tudi ustregli. (C27) Zdaj pa čakam, da prenovijo prostore in potem želim spet nazaj.

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih v vašem življenju?

Ima vpliv, pri kakšnih konfliktnih in rešitvah v zvezi z odnosi med ljudmi v domu. (C28)

INTERVJU D

Spol: ženski

Čas bivanja v domu: 14 let

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Odvisno je tudi kakšen je človek, če sta dva ujameta, je to to. Drugače pa poštenost, prijaznost, odkritost, pozitivnost. (D1)

Prosim, navedite primer dobrega odnosa med stanovalci.

Sama imam do vseh enak odnos. Z vsemi se razumem. (D2)

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Tudi z njimi imam dober odnos. Vedno mi priskočijo na pomoč. Ko sem prišla iz bolnice so mi veliko pomagali, drugače pa se sama »rihtam«. (D3)

Kako bi opisali slab odnos?

Opravljanje, nespoštovanje, negativnost, malomarnost. (D4)

Prosim, navedite primer slabega odnosa med stanovalci.

Opravljanje v avli. Nekatere osebe opravljajo vsakega, ki pride mimo. Enkrat »obirajo« enega, kmalu že v drugega. (D5)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Ga ne najdem.

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Po toliko letih se počutim kot doma. (D6)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Dopolodne na delavnicah, popoldan pa na prireditvah, skupinah za samopomoč. Sem pa tudi članica pevskega zbora. (D7)

Kako poteka sodelovanje med stanovalci? Kako si medsebojno pomagate? Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Če sama vidim, kdaj nekdo nekaj potrebuje, mu to dam oziroma mu pomagam. Tudi sama včasih kaj potrebujem in rečem za to stvar. Na primer, da sem razdelila prtičke ali prinesla vodo. Ko pa sem padla, sem pozvonila in mi je en od zaposlenih prišel pomagat. Drugače pa lahko veliko sama naredim. Sama si skuham kavo, če pa jo še kdo želi, jo tudi njemu. (D8)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Treba je premisliti, kdo je nekaj zakuhal, se uvesti, o tem pogovoriti in to rešit. (D9)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Nimam primera.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Med seboj rešujemo, če pa ne gre pa pomagajo še zaposleni na enoti ali socialna delavka. (D10)

Kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Vidimo se na delavnicah, na hodnikih, na prireditvah, pri obrokih, na skupinah za samopomoč, ko pridejo pospravljati sobo. (D11) Srečujemo se vsakodnevno. Dopoldan več, ker je več dela in tudi več jih je v službi. Popoldan je bolj mir. (D12)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri oblačenju, hranjenju in osebni higieni (oskrbi stanovalca)? Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Oblečem in umivam se sama. Sama grem v kopalnico, kadar mi paše in kadar je prazna. (D13) Obroki so pa določeni na uro. Grem pa v jedilnico. (D14) Oni vedo, da ne potrebujem pomoči, o tem smo dogovorjeni, če pa bi potrebovala, pa grem do njih in mi ustrežejo. (D15)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Povejo mi, kdaj so dogodki in kdaj me potrebujejo zraven. Glede ustvarjanja kakšnih okraskov, se dogaja vsakodnevno, tudi pred prazniki imamo dovolj časa, da vse pripravimo. Nastopam pa s pevskim zborom, imamo tudi svoja oblačila, da smo usklajeni. Na rojstnih dnevih si voščimo, imamo harmoniko in plešemo. (D16)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov z zaposlenimi?

Rešujemo jih takoj, med seboj. S pogovorom in kakšnim dokazom, če je treba. (D17)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ne najdem.

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ni.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Med seboj, oziroma pride še socialna delavka ali direktorica. (D18)

Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in sorodniki po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

Niso se spremenili. K meni pridejo otroci in vnuki. Tudi prej so prihajali, samo na drug naslov. (D19)

Kako poteka dogovarjanje s sorodniki o obiskih?

Po telefonu, včasih se pa nič ne dogovorimo in kar pridejo. Takrat me presenetijo. (D20)

Kaj Vam pomeni obisk sorodnikov?

Veliko, ker jih imam rada in jih rada vidim. Včasih sem že prav nestrpna, ko jih pričakujem. Tudi sama kdaj vprašam, pa kdaj boste že prišli. (D21)

Opišite, kako običajno poteka obisk sorodnika? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Včasih pridejo 2x, včasih 3x na teden, včasih samo 1x. Odvisno je od njihovih služb in študija. So pa pri meni kakšne 2 uri. Razumem, da so zasedeni in potrpi. Če me pa ne obiščejo, se pa pokličemo vsaj po telefonu. (D22)

Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok?

Opazim kar dosti osamljenosti. Mislim, da je razlog v tem, da so sami, da nimajo svojcev in prijateljev. Tukaj pa niso našli nobenega prijatelja. (D23)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Včasih rečem, kaj pa je danes s teboj, da si takšne volje. Potem pa odvisno kako se odzove. Če noče pogovora, se umaknem, drugače spregovoriva kakšno besedo. Pri nekaterih tudi ne vem kako bi pristopila, recimo do nekoga, ki ne sliši. Včasih grem pa naprej, v primeru, da sem to osebo že nagovorila in ni želela družbe. (D24)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Da bi se bolj družili, da bi bile manjše skupine in bi bilo več druženja. Pomembno je, da imaš vsaj enega prijatelja, s katerim se lahko pogovarjaš in si zaupaš. (D25)

Opišite, ob katerih situacijah, dogodkih se srečate s socialno delavko?

Srečam jo na pevskem zboru, na prireditvah, v avli, na hodniku, na praznovanjih, ali kakšnih uradnih zadevah, pravicah. (D26)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih v vašem življenju?

Ima vlogo, včasih kaj posreduje, kakšne informacije naprej. Lahko se ji potožiš in ti pomaga. (D27)

INTERVJU E

Spol: ženski

Čas bivanja v domu: 5 let

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Poštenost, razumevanje, prilagoditev človeku, sprejemanje osebe, kakšne kot je, zaupanje, uživanje v trenutkih, ko si s to osebo(E1).

Prosim, navedite primer dobrega odnosa med stanovalci.

Sama imam še kar dobre odnose. Nekako srednja reč. Imela sem prijateljico, ki je zdaj že pokojna, s katero sva se dobro razumeli, vse sva si lahko zaupali, skupaj sva šli ven in bili zunaj tudi po dve uri, čas je kar tekel. Veliko sva se pogovarjali.(E2) Zdaj pa še nisem našla nove prijateljice.

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Lahko vzamem današnji primer. Nisem dobila serveta, in mi ga je ena sestra prinesla, ko sem prosila zanj. Vedno pomagajo, če jim rečeš. In ni jim težko to narediti. Ker vedo, česa ne zmorem več, to že same od sebe naredijo. Jim ne rabim reči. To cenim. Komunikacija teče med nami. Me pa tudi same vprašajo, če kaj potrebujem. Sama se nato zahvalim. (E3)

Kako bi opisali slab odnos?

Nesproščenost v odnosih, napetost, nelagodje, nervoznost, nesprejemanje, odvrčanje človeka.(E4)

Prosim, navedite primer slabega odnosa med stanovalci.

Včasih ima kdo slab dan in se potem kar tako jezi še nate.(E5)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Ga nimam, mogoče le to, da moram včasih malo počakati, da pridejo. Ampak imajo delo in to razumem. (E6)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Trenutno mi je dolgčas, ker mi je umrla prijateljica. Nimam več osebe, s katero bi rada preživljala čas. Drugače pa v redu, se pozdravljamo med seboj. (E7)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci?

Malo zunaj, v dnevnem prostoru, na terapiji, v jedilnici, na prireditvah.(E8)

Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Vsak dan je nekaj, ob rojstnih dnevih se družimo in tudi v kapeli. Rada sem v družbi. (E9)

Kako poteka sodelovanje med stanovalci?

Vsak naredi tisto kar lahko. Sama bolj malo, ampak nekaj pa vseeno lahko. Včasih zložim brisačke. (E10)

Kako si medsebojno pomagata? Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Meni pomagajo tako, da me peljejo na terapijo, na prireditve, v kapelo ali ven(E11). Tudi sama se lahko peljem, ampak težje.

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci? Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Primer nimam, če je med kom kakšen nesporazum se ne vmešavam. Sama se raje umaknem, kot da zanetim nesporazum. Potem se pa to pozabi in je spet dobro. (E12)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ne najdem.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Če bi imela nesporazum bi povedala višji sestri, ki bi pomagala rešiti nesporazum. (E13)

Kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi? Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Zaposleni nimajo toliko časa za druženje, ker delajo. Včasih si vzamejo nekaj minut, da se pogovorimo. To mi je všeč in mi veliko pomeni.(E14)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri oblačenju, hranjenju in osebni higieni (oskrbi stanovalca)? Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Zjutraj me že zgodaj zbudijo, kar mi paše. Vedno ob isti uri, mogoče kakšnih par minut razlike. Potem me »zrihtajo«. Imajo pa zaposleni urnik, me pa včasih vprašajo, če bi šla v kopalnico, včasih pa rečejo pojdimo. In grem. Nikoli nisem zahtevala določene ure, sama imam vedno čas. Se prilagodim.(E15)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Sama ne sodelujem veliko. Grem pa rada na prireditve, da si krajšam čas in se malo družim. Zaposleni povejo kdaj je kakšna prireditev in potem se odločim ali bom šla ali ne. (E16)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov z zaposlenimi?

Sama povem tako kot je, nisem tiho. Drugače pa s pogovorom. So kdaj kakšne malenkosti, ampak jih prezrem. Recimo čakanje, ampak nisem sama v domu in nimajo vedno takoj čas, ko ga potrebujem. Sama nočem, da pride do nesporazuma, nočem biti sitna, zato jih tudi nimam. (E17)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ni.

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ni.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Med seboj ali ob prisotnosti glavne na enoti. (E18)

Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in sorodniki po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

Odnosi se niso spremenili, so se pa stiki zmanjšali. Ampak ne od začetka. Kakšnih 5 mesecev nazaj si ji hči poškodovala nogo, zaradi česar težko pride na obisk. Prej je večkrat prišla, zdaj manj. (E19) Tudi takrat jo pripelje kdo drug. Pogrešam jo. Druga hči pride občasno, ker ima veliko dela na kmetiji. Vnuki tudi pridejo,

kadar so prosti. Včasih sem odšla tudi v prejšnji dom, zdaj pa že nekaj časa nisem bila tam. Je pa odvisno od vremena, upam, da bom zdaj šla kdaj za kakšen dan domov.(E20)

Kako poteka dogovarjanje s sorodniki o obiskih?

Po telefonu se veliko slišimo. Takrat tudi povejo, kdaj bo kdo prišel. Sama imam vedno čas, tako da ne kompliciram. (E21)

Kaj Vam pomeni obisk sorodnikov?

Zelo veliko, sploh zato ker se vidimo bolj redko, sem takrat še toliko bolj vesela. To, da me pridejo obiskati mi pove, da nisem pozabljena, da se še vedno spomnijo name. Tudi, ko me samo pokličejo po telefonu sem zelo vesela. (E22)

Opišite, kako običajno poteka obisk sorodnika? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Gremo v dnevni prostor, kjer se pogovarjamo o različnih stvareh, kako je doma, kako se imam jaz. Zaradi oddaljenosti se vidimo mogoče 1x na teden ali na dva tedna. Včasih pa tudi večkrat, vse je odvisno kako so prosti. So pa pri meni vsaj eno uro ali več. Vidimo se pa za rojstne dneve, praznike in vmes. Pridejo pa proti večeru. (E23)

Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok?

Osamljenost je. Tudi sama sem zdaj osamljena, ker mi je umrla prijateljica. Vzrok je smrt nekoga, da nimaš nikogar s katerim bi se pogovarjal.(E24)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Grem do njega in ga ogovorim. (E25)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Več ljudi, prostovoljcev, oseb, ki bi se družile več časa. (E26)

Opišite, ob katerih situacijah, dogodkih se srečate s socialno delavko?

Ob uradnih zadevah, pravicah, ali pa na hodniku in zunaj. (E27)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih v vašem življenju?

Da izboljšuje odnose. Lahko je prisotna pri spoznavanju novih ljudi, kot nek posrednik. (E28)

VPRAŠANJA – TEME ZA ZAPOSLENE

INTERVJU F

Spol: moški

Dolžina delovne dobe: 3 leta

Poklic: tehnik zdravstvene nege

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Spoštovanje drug drugega, da si ne zamerimo ob kritikah, da sprejmemo napake druge osebe.(F1)

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Medsebojno spoštovanje ne glede na starost in spol. (F2)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

En primer je, da razumem potrebe in želje svojcev, da sprejemem njihovo mišljenje. In obratno, da svojci razumejo naše delo in nas spoštujejo. (F3)

Kako bi opisali slab odnos?

Nespoštovanje drug drugega, slabo sprejemanje kritik ali komentarjev.(F4)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Da ne razumejo našega dela, da nas ne spoštujejo, da nam oni govorijo kaj moramo delati in kako. (F5)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Da nimajo potrpljenja, da ne razumejo našega dela in nas ne spoštujejo. (F6)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Počutim se odlično. (F7)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi?

Da se z njimi pogovarjamo, jih poslušamo, jih peljemo ven na sprehod ko imamo čas. (F8)

Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Kadarkoli imamo čas za pogovor, tudi med nego, ko stanovalce urejamo. (F9)

Opišite kako poteka sodelovanje pri oblačenju, hranjenju, osebni higieni (oskrbi stanovalca)?

Poteka tako, da se vmes ves čas pogovarjamo, da nimamo hladnega odnosa do njih. (F10)

Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Odloča vodja enote ali vsak posameznik, ki si planira delo na enoti. (F11)

Kako si medsebojno pomagata (stanovalci-zaposleni)?

Veliko se pogovarjamo, že s tem si pomagamo, drugače se pa tudi zgodi, da kdo kdaj kaj predlaga. (F12)

Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Da se pogovarjamo med seboj, da razumemo njihovo zdravstveno in čustveno stanje. (F13)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov? (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Med nami je to vidno predvsem pri tem, da jih uredimo za praznovanje in da drug drugemu voščimo. To jim veliko pomeni. (F14)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci in zaposlenimi?

Najbolje in najhitreje se reši s pogovorom. (F15)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Da se uspešno pogovoriš, kje je bil nesporazum in ga tudi rešiš. (F16)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ko pogovor ni mogoč. Primer pri osebah, ki bolj malo govorijo, oziroma ne razumejo več pogovora. (F17)

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Vodja enote, socialna delavka, udeleženci v nesporazumu. (F18)

Opišite, kako se vzpostavljajo stiki s stanovalci in sorodniki ob prihodu v dom.

Najprej se predstavimo, potem opišemo kaj delamo in kako delo poteka skozi dan, predstavimo tudi, kaj lahko stanovalci v domu počnejo. (F19)

Opišite situacije, katere privedejo do Vašega stika s sorodniki.

Največkrat ob sprejemu novega stanovalca dom, ko dobimo informacije o njem. (F20)

Ob kakšnih dogodkih se srečujete, kako pogosto?

Na praznovanju rojstnih dni, ob praznikih in ob obiskih. (F21)

Kako vidite prezahtevnost, obremenjenost osebja?

Ko nimamo prostega časa za pogovor. (F22)

Kaj lahko storite, da to zmanjšate?

Z boljšo organizacijo dela ali več kadra. (F23)

Vidite kakšen vpliv na odnose s stanovalci?

Nočejo nas motiti, ko opazijo preobremenjenost, postanejo bolj zadržani do nas. (F24)

Navedite primer, ko ste opazili, da ste izčrpani in je to vplivalo na interakcijo s stanovalci.

Ob koncu dneva po celodnevni izmeni, nekateri nočejo povleči pozornost na njih, ker se jim smilimo. (F25)

Kako vidite osamljenost med stanovalci?

Ko so zadržani, ne sprejemajo nikogar blizu sebe, ko si ne želijo družbe. (F26)

Kaj mislite, da je vzrok?

Strah. (F27)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

S to osebo se pogovorimo in ga s pogovorom skušamo spraviti v dobro voljo. (F28)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Z več vključevanja v družabne aktivnosti. (F29)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med Vami in stanovalci?

Socialna delavka rešuje nejasnosti med nami in prinaša informacije, ki tudi pripomorejo k boljšim odnosom. (F30)

Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

V primeru kakšnega konflikta, ali ko prispejo kakšne nove informacije. (F31)

INTERVJU G

Spol: ženski

Dolžina delovne dobe: 4 leta

Poklic: strežnica/ tehnik zdravstvene nege

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Odkritost, poštenost, medsebojna pomoč, dobra komunikacija, podpiranje drug drugega, dobra volja, pozitivnost, pogovor in sodelovanje. (G1)

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Ko zjutraj pozdravim stanovalce, jih povprašam po počutju, kako so spali. Če te prosi za pomoč, mu ustrežeš z dobro voljo. Kadar imaš čas, se z njim kaj pogovoriš. Pri nekaterih primerih, če vidijo, da si dober z njimi in jim ustrežeš brez slabe volje, ti tudi oni priskočijo na pomoč, ko vidijo, da jo potrebuješ. (G2)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Pozdraviš, ko pridejo na obisk, posreduješ informacije o stanovalcu (kakšne volje so, kaj smo tisti dan z njim skupaj počeli), jim karkoli pomagaš, če to potrebujejo in jim tudi daš zasebnost, da so lahko samo s svojimi starši, sorodniki in jim zagotoviš mir. (G3)

Kako bi opisali slab odnos?

Hinavščina, slaba komunikacija, raznorazne zamere, konflikti, neodkritost drug do drugega, neposlušnost, ignoranca. (G4)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Slab dan zaposlenega se lahko izraža tudi pri delu s stanovalci. Primer: zjutraj hitiš z nego in srečuješ stanovalce na hodniku, jih pozdraviš, nekatere večkrat, kakšnega včasih prezreš in ti lahko zato zameri ali pa se potem sam pri sebi sprašuje, če se ti je kaj zameril. (G5)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Da sorodniki odpeljejo domov stanovalca popoldne in ne sporočijo na enoto ali v recepcijo, torej slaba komunikacija. (G6)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Pri delu z ljudmi moraš imeti predvsem veliko potrpljenja. Večino časa se počutim dobro, sprejeta med ljudmi. Stanovalci me imajo radi, ker jih rada poslušam in jim vedno ustrežem in pomagam. Včasih ima tudi kdo slab dan in to znese nad tabo, vendar si to ne smeš jemati k srcu. (G7)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi?

Že zjutraj se pozdravimo, med nego se čim več pogovarjamo, prav tako pri drugih aktivnostih. V domu so organizirane tudi skupine, razne delavnice in bralne ure, kjer se pogovarjamo in si izmenjujemo mnenja. Veliko je tudi prireditev, maša, ljudje gredo lahko v kavarno na kavo, v knjižnico, ven v park, kjer se veliko družijo. (G8) Stanovalce obiščejo tudi prostovoljci.

Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

S stanovalci se družiš cel delovni čas, večino časa zjutraj med nego, ko deliš obroke in napitke, ko prideš k njim v sobo kaj narediti, ko imaš prosti čas, včasih pa tudi po službi. (G9)

Opišite kako poteka sodelovanje pri oblačenju, hranjenju, osebni higieni (oskrbi stanovalca)?

Vse to je odvisno od volje in zdravstvenega stanja stanovalcev. Vsakega smo dolžni spodbujati pri vseh aktivnostih, da človek naredi čim več zase, seveda pa zraven tudi pomagam. V domu uporabljamo individualni načrt, kjer si zadamo tudi naše cilje. (G10)

Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Največkrat stanovalec sam odloča o tem. Preden pride v dom ali ob sprejemu izpolni življenjsko zgodbo, ki nam pomaga, da ga bolje spoznamo (njegove želje, potrebe, navade), sčasoma pa z opazovanjem in pogovorom spoznamo kakšne potrebe in navade ima in kje potrebuje pomoč. Primer: če je stanovalca potrebno umiti, pa rad dlje spi, mu to tudi omogočimo in ga umijemo kasneje, ko se zbudi in je pripravljen. (G11)

Kako si medsebojno pomagata (stanovalci-zaposleni)?

Stanovalci nam zelo radi pomagajo in dobijo tudi nagrado. V gospodinjskih skupinah lupijo jabolka, korenje, čebulo, trebijo solato, pomagajo pri pripravi obrokov, pripravijo in pospravijo pribor, vozijo ljudi na fizioterapijo, pomagajo v kavarni brisati mize, zunaj pometajo, pomagajo tudi v pralnici, zlagajo vrečke in podobno. (G12)

Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Tisti stanovalci, ki nam pomagajo pri vsakodnevnih opravilih, dobijo tudi nagrado. (G13)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov? (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Tukaj skupaj pomagam predvsem tistim z omejenim gibanjem in jim pomagam na prireditvah, jih peljemo na kavo ali na sprehod. (G14)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci in zaposlenimi?

Spore in nesporazume rešujemo mirno in sproti s pogovorom. (G15)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Gospa se je jezila, da ni dobila perila iz pranja in slabo voljo širila nas vse zaposlene. Poklicali smo pralnico, pregledali omaro in našli perilo. Pralnica je perilo založila in bilo je kasneje oprano kot po navadi. Z gospo smo se pogovorili, se ji opravičili za nastalo situacijo. (G16)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ga ne najdem. Vedno smo nekako rešili situacijo.

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Medicinska sestra na enoti, vodja tima, socialna delavka. To storimo tako, da se pogovorimo z osebjem.

stanovalci in po potrebi tudi s svojci. (G17)

Opišite, kako se vzpostavljajo stiki s stanovalci in sorodniki ob prihodu v dom.

Že pred prihodom v dom si lahko bodoči stanovalci in sorodniki pridejo ogledati dom in sobo, tu dobijo potrebne informacije o življenju v domu. Že pred sprejemom pripravimo sobo, novi stanovalec ob sprejemu dobi rožo in ga pogostimo s piškoti. Pred sprejemom je zaželeno, da stanovalec sli svojci izpolnijo obrazec »Življenjska zgodba«, ki jo potem dobimo na enoto, da spoznamo stanovalca, njegovo življenje, navade... Na enoti se dogovorimo, da ga ena oseba spremlja, dodatno spozna in mu pomaga pri uvajanju v življenje v domu. (G18)

Opišite situacije, katere privedejo do Vašega stika s sorodniki.

Vsakodnevni obiski, bolezen, prazniki, rojstni dnevi, raznorazna pomoč sorodnikom in stanovalcem, prireditve. (G19)

Ob kakšnih dogodkih se srečujete, kako pogosto?

Večina sorodnikov pride popoldan. Nekateri pridejo ob obrokih in tudi pomagajo hraniti stanovalce. Nekateri pridejo, da jih ob sobotah ali nedeljah odpeljejo k maši in so skupaj pri maši. Veliko, tudi drugi sorodniki in prijatelji, pride ob rojstnih dnevih (prireditve poteka 1x mesečno). (G20) Nekateri pridejo vsak dan, drugi ob vikendih, nekatere svojece pa na žalost vidiš zelo poredko ali sploh nikoli. (G21)

Kako vidite prezaposlenost, obremenjenost osebja?

Prezaposlenost in preobremenjenost ter premalo kadra se pozna predvsem pri tem, da imaš žal premalo časa za pogovor z ljudmi, ker se ves čas hiti. Prav tako se pozna, da je zaradi tega dosti bolniških odsotnosti. (G22)

Kaj lahko storite, da to zmanjšate?

Rešitev bi bila več zaposlenih, a to je v današnjih časih težko. Lahko bi bilo več prostovoljnih delavcev, ki bi imeli čas za pogovor, sprehod... (G23)

Vidite kakšen vpliv na odnose s stanovalci?

Prezaposlenost se zelo pozna pri odnosih s stanovalci. Nimaš časa za daljši pogovor, ki si ga večina želi. Ne moreš si privoščiti, da bi se z nekom usedel in se o čem pogovoril ali mu samo prisluhnil. Več kot 10 minut je že težko. (G24)

Navedite primer, ko ste opazili, da ste izčrpani in je to vplivalo na interakcijo s stanovalci.

Če je človek izčrpan, je po navadi tudi slabe volje in se težko spopada še z drugimi težavami in problemi stanovalca. Lahko se zgodi, da pride do konflikta, ker odreagiraš drugače kot po navadi. Primer: stanovalka ima zjutraj »slab dan«, je slabe volje in te po nepotrebnem napade. Ti imaš prav tako slab dan in si utrujen. Lahko pride do prepira, ali pa se umakneš in imaš potem še slabši dan, ker to premlevaš in si jemlješ k srcu. (G25)

Kako vidite osamljenost med stanovalci?

Do osamljenosti pride pri stanovalcih predvsem prvih nekaj dni po sprejemu v dom, ker še niso navajeni na novo življenje in drug sistem. Osamljeni so tudi predvsem tisti, ki nimajo svojecev ali so z njimi v slabih odnosih, prav tako tisti, ki se ne sprijaznijo s svojo boleznijo in se »izolirajo« od družbe. (G26)

Kaj mislite, da je vzrok?

Nov način življenja, bolezen, bolečina, slabi odnosi s svojci, novo okolje, depresija, ne-sprejemanje staranja, težki dogodki v življenju, smrt v družini. (G27)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Poskušamo ugotoviti vzrok, se pogovorimo z njim o tem in ga poskušamo razvedriti, ga vključiti v življenje v domu, v razne aktivnosti, ki bi ga zanimale. Če je zadeva hujša, ga pogleda tudi psihiater (primer: depresija). (G28)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Prijaznost, odprt sprejem v dom, predstavitev ostalih stanovalcev, ki bi novemu pomagali in se spoznali (mogoče že od prej), čim več komunikacije, ga spodbujati v aktivnosti, ki bi ga zanimale, upoštevati njegove želje in navade... (G29)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med Vami in stanovalci?

Ima veliko vlogo pri sprejemu, odnosu s svojci, stanovalci in osebjem. Rešuje konflikte, dela načrte in postavlja cilje. (G30)

Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Če pride do resnejšega konflikta (stanovalec, svojci in osebje), ki ga sami ne moremo rešiti, priskoči na pomoč socialna delavka. Ob sprejemu in že prej je dolžna sorodnikom in stanovalcem vse razložiti, predstaviti dom in življenje v domu. ob sprejemu pokaže sobo, kje se kaj dogaja in odgovarja na vprašanja. Pomaga stanovalcem, da se čim lažje vključijo v dom. Pogovori se s stanovalci, če si to želijo. Mora biti topla, odprta in vedno na voljo. (G31)

INTERVJU H

Spol: ženski

Dolžina delovne dobe: 34 let

Poklic: bolničarka - negovalka

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Da si med seboj pomagamo, delamo timsko, da smo odkriti, da si izmenjujemo mnenja in izkušnje. (H1)

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Da je nekdo zelo zahteven ali želi biti neprestano v središču. Lepo mu razložiš oz. ga vprašaš, kako bi bilo pa njemu, če bi bil on na primer bolan in ne bi mogel govoriti. (H2)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Tisti sorodnik, ki je imel starša doma in je skrbel zanj lažje razume, če pride do težav. Tisti, ki pa niso nikoli skrbeli, pa ne razumejo nas, da smo tudi zaposleni samo ljudje. (H3)

Kako bi opisali slab odnos?

Nekateri sorodniki vidijo samo napake, ne vidijo pa tistega kar naredimo dobro. Na napake nas vedno opozarjajo oziroma »ograjajo«, če pa smo naredili dobro, pa je za njih to čisto normalno. (H4)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Vedno isti hočejo biti vedno prvi, če slučajno niso, je že slaba volja in tista, ki je bila takrat v službi, je bila slaba, »žleht«, hudobna... (H5)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Ena gospa, ki ima demenco je neprestano jemala protezo iz ust, kljub opozorilu, naj tega ne počne, ker jo lahko izgubi. Tega ni upoštevala, zato se je proteza izgubila, krivila pa je nas in tudi njena hči je zahtevala novo na račun doma, drugače bo šla v tožbo. (H6)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

V domu se počutim dobro, od ljudi tukaj sem se naučila veliko koristnega za moje privatno življenje. (H7)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi?

Druženje je domače, izmenjujemo si mnenja, kaj so one kuhale oziroma kako so se pripravljali za praznike. Radi se pogovarjajo. (H8)

Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Zjutraj pri negi, pri kopanju, ko delimo obroke, pri kuhanju... (H9)

Opišite kako poteka sodelovanje pri oblačenju, hranjenju, osebni higieni (oskrbi stanovalca)?

Mi delavci v domu spodbujamo naše stanovalce, da kolikor lahko poskrbijo zase, da to tudi naredijo in so na koncu zadovoljni. (H10)

Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Dogovor med timom na enoti. (H11)

Kako si medsebojno pomagata (stanovalci-zaposleni)?

Nekateri so pripravljeni pomagati pri kuhanju, brisanju miz, pospravljanju posode po obrokih, delavci pa pospremimo koga na vozičku na fizioterapijo... (H12)

Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Peljem stanovalca v park, k maši, v kapelo... (H13)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov? (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Za Veliko noč smo skupaj okrasili enoto, barvali smo pirhe, okrasili mize z prtički. (H14)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci in zaposlenimi?

Problem je najbolje rešiti takoj, tako da mu poveš, da tako ni prav, da smo tudi me lahko užaljene, v smislu, kaj bi pa ona rekla, če bi bila v moji koži. (H15)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Poveš oziroma ga vprašaš kako bi bilo pa vam, če bi vas nekdo obtožil po krivici. (H16)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Izgubila se je pižama od gospe, hči je zahtevala da pižamo najdemo oziroma, da ji kupimo novo. (H17)

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Nesporazume rešujemo na enoti, če ne gre, obvestimo glavno sestro oziroma socialno delavko. Če pa še to ni dovolj, nam pomaga rešiti problem direktorica. (H18)

Opišite, kako se vzpostavljajo stiki s stanovalci in sorodniki ob prihodu v dom.

Ob sprejemu mu razkažemo sobo, dnevni prostor, jedilnico, kamor bo hodil stanovalec na obroke. Naredimo popis obleke, pokažemo kje je kopalnica in se dogovorimo glede kopanja, odvisno v kakšnem stanju je stanovalec. (H19)

Opišite situacije, katere privedejo do Vašega stika s sorodniki.

Ob prihodu v dom se naredi popis, vse obleke in ostale stvari, ki jih prinese s seboj. Razložimo vse navade, dogovorimo se o pomoči stanovalca, ki je odvisno v kakšnem stanju je. (H20)

Ob kakšnih dogodkih se srečujete, kako pogosto?

Ob praznovanju rojstnega dne, prvi mesec se skliče sestanek s svojci novo sprejetega, kadar pridejo na obisk, smo jim na voljo za vprašanja. (H21)

Kako vidite prezahtevnost, obremenjenost osebja?

To je velik problem, saj so tako stanovalci kot njihovi svojci zelo zahtevni. Veliko je takšnih, ki morajo doplačevati in so potem zelo pozorni in občutljivi, ker vemo, da težko plačujejo. (H22)

Kaj lahko storite, da to zmanjšate?

Za zmanjševanje tega je pomembno, da sproti rešujemo probleme in skušamo razložiti, da smo se potrudili maksimalno, da smo tudi mi samo ljudje. (H23)

Vidite kakšen vpliv na odnose s stanovalci?

Seveda, da se izogibamo konfliktom, saj vemo, da ima veliko stanovalcev demenco in da je bolje, če kdaj besede in opazke, ki so lahko žaljive vzamemo za »hec«. Skušamo biti potrpežljivi in se splača. (H24)

Navedite primer, ko ste opazili, da ste izčrpani in je to vplivalo na interakcijo s stanovalci.

Včasih si že tako utrujen, da greš že sam sebi v napoto in si občutljiv, če ti kdo reče kakšno žal besedo. Če pa si spočit in poln energije pa ti ne pride kmalu do živega. (H25)

Kako vidite osamljenost med stanovalci?

Nekateri so res osamljeni, ker nimajo svojcev, da bi jih obiskovali, tako da se radi udeležijo prireditev. Takih je v

našem domu kar veliko, spet drugi pa si želijo in so navajeni biti sami. (H26)

Kaj mislite, da je vzrok?

Vzrok za osamljenost je karakter ali pa navada. Če je bil človek navajen živeti v veliki družini bo tudi kasneje rad med ljudmi. (H27)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Skušam ga zaposliti s časopisom, televizijo ali pa se kaj pogovarjati, seveda v primeru, če mi čas dopušča. (H28)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Skušam ga spodbujati za sodelovanje pri kuhanju kosila na enoti, branju časopisa, gledanju televizije, se z njim pogovarjati, ga spodbujati, da bi šel na fizioterapijo ali pa ven v park ali v kavarno na kavo. (H29)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med Vami in stanovalci?

Vloga socialne delavke je zelo vplivna, vendar je za toliko ljudi premalo zaposlenih in je težko pričakovati, da bi bila vedno na voljo. (H30)

Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Vsaj takrat, ko nastane problem, ki ga ne moremo rešiti sami na enoti. (H31)

INTERVJU I

Spol: ženski

Dolžina delovne dobe: 15 let

Poklic: bolničarka

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Da lahko od sodelavcev in ostalih pričakujem pomoč pri težjih opravilih, dobra komunikacija ter sodelovanje. (I1)

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Pomembno je, da stanovalci zaupa zaposlenemu in da ga ni strah. Prav tako je pomembna komunikacija med stanovalcem in zaposlenimi ter, da je zaposleni pripravljen pomagati in prisluhniti stanovalcu glede njegovih težav, stisk in želja. (I2)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Kot prvo mi je pomembno, da so sorodniki stanovalcev prijazni, da ne zahtevajo od nas stvari, ki jih ne moremo uresničiti, da so komunikativni - vendar ne preveč ter, da znajo prisluhniti in sodelovati z nami, ko jih karkoli prosimo glede njihovih staršev, bratov, sester... (I3)

Kako bi opisali slab odnos?

Slaba volja že zjutraj pred delovnim časom ter ves čas med delom na delovnem mestu, slaba komunikacija, posledično potem tudi slaba organizacija, da ni medsebojne pomoči, vzvišenost, opravljanje za hrbtno po drugi strani pa pretirana priljubljenost kot opravičilo za opravljanje. Za mene je slab odnos tudi, če se dva zaposlena med seboj ves čas potihlo pogovarjata, se ne zanimata za okolico ter iz svojega kroga in bližine izključita druge zaposlene. (I4)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Kot sem že zgoraj napisala je med stanovalcem in zaposlenimi najbolj pomembno zaupanje. Če stanovalci ne zaupa zaposlenemu je pri stanovalcu stalno prisoten strah, se izogiba njegove bližine in ne želi, da se določeni zaposleni giba v njegovi bližini. Posledica tega je, da se stanovalci boji izpovedati drugim ali pa je lahko obratno ter se preveč razjezi in slabo voljo prenese na druge kar lahko potem pomeni tudi slabši odnos med zaposlenimi. (I5)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Slab odnos se lahko začne že s tem, da zaposleni ali sorodniki ne pozdravijo, ko se srečajo v domu. Če ni pozdrava in prijazne besede iz ene strani jo potem ne bo niti iz nasprotni strani in s tem se v največji meri začne

slab odnos že na začetku, ki pa se tudi s časoma ne bo popravil. Druga stvar pri slabih odnosih pa je največkrat iz strani sorodnikov, ki se odločijo, da bodo določenim zaposlenim zaupali bolj kot drugim, so z njimi bolj prijazni, komunikativni in jih sprejmejo v svoj krog kljub temu, da iz strani drugih zaposlenih do določenih sorodnikov ni bilo negativnega odnosa. (I6)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

V domu med stanovalci se počutim prijetno in kar mi je najbolj pomembno, da se med njimi počutim sprejeto. (I7)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi?

Težko bi tukaj opisala druženje, ker tega skoraj ni. Kot druženje v našem poklicu lahko smatram le takrat, ko jih urejamo, hranimo v bistvu takrat, ko delamo z njimi ali za njih. Na žalost ostane premalo časa, da bi si za vsakega stanovalca vzel čas. (I8) Se pa lahko druženje in prijeten odnos vzpostavi med vsakodnevnimi opravili v tem času, ko si pri določenem stanovalcu. Posvetiš se samo njemu in v tem kratkem času včasih izveš veliko več kot, če bi se pogovor odvijal v družbi z večjim številom stanovalcev. (I9)

Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Večino odgovora sem že napisala pod potek druženja iz strani zaposlenih na enoti. Drugače pa se v domu odvija veliko aktivnih dejavnosti, kjer se lahko stanovalci razvedrijo, pogovorijo, zapojejo, zaplešejo...vendar se s temi dejavnostmi ukvarjajo drugi zaposleni in je njihov namen, da stanovalce čim bolj aktivirajo, da polno živijo. Določene aktivnosti se dogajajo vsak dan, nekatere tedensko, nekatere pa tudi mesečno. Aktivnosti po večini trajajo od ene do dve ure, več ne, saj se starejši ljudje hitreje utrudijo in je za nekatere to že večji napor, četudi se ob tem sprostijo in pomirijo. (I10)

Opišite kako poteka sodelovanje pri oblačenju, hranjenju, osebni higieni (oskrbi stanovalca)?

Vse je odvisno od stanja stanovalcev. (I11) Težko je opredeliti vse stanovalce na eno stran, ker ima vsak stanovalec svojo življenjsko zgodbo, svojo bolezen in svoj karakter. In glede na to so si vsi stanovalci različni čeprav po videzu delujejo enotno. Si je pa potrebno za vsakega stanovalca vzeti čas in ugotoviti kaj lahko storijo sami in česa ne. Nekdo, ki zaradi svoje bolezni ne more sodelovati pri urejanju, tega od njega ne bomo pričakovali niti zahtevali, ga bomo pa kljub temu spodbujali in mu stali ob strani. Nekdo, ki je še vedno dovolj aktiven ali vsaj delno in lahko še vedno kaj naredi za sebe, mu popuščamo malo manj, kajti dokler bo lahko še kaj storil za sebe, bo dlje aktiven, samozavesten in ponosen sam nase, da mu je uspelo. Vedno smo poleg, da priskočimo na pomoč, če sam ne zmore ali pa mu svetujemo kako lahko določeno stvar naredi drugače in mu bo mogoče uspelo. Vsi se trudijo, marsikdo včasih tudi obupa, vendar mu pogovor in dobra volja povrneta zaupanje vase. (I12)

Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

O tem naj bi odločali stanovalci sami. (I13)

Kako si medsebojno pomagata (stanovalci-zaposleni)?

Nam in tudi stanovalcem veliko pomeni, ko stanovalec pomaga pri vsakodnevnih aktivnostih. Zaposlenim veliko pomeni, če se stanovalec uredi sam, stanovalcu pa veliko pomeni, če lahko pomaga pri pospravljanju njihove okolice, pri pospravljanju posode po obroku, brisanje miz, zlaganje perila v omaro. Ob taki zaposlitvi se stanovalec počuti pomembnega mi zaposleni pa veseli, da smo lahko delček njegovega veselja. (I14)

Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Takšen primer sem opisala že zgoraj. Lahko pa napišem tudi to, da nam pomagajo pobirati smeti in jih nato odpeljati, nekateri, ki so dovolj pri močeh sodelujejo tudi pri preoblačenju posteljnine, pomagajo pri pomivanju in brisanju posode. Za njih se zdi te stvari male in jih razveselijo nam pa to pomeni ogromno in smo prav tako veseli, da jim lahko na en majhen način polepšamo in popestrimo dolge dneve. (I15)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov? (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

Stanovalci, ki so dovolj pri močeh pri raznih dogodkih, ki se dogajajo v domu radi poskrbijo sami, so pa veseli, če lahko v svoj svet vključijo tudi zaposlene, da jim svetujemo glede oblačil, ki jih bodo oblekli in da jim uredimo pričesko. Razne prireditve, prazniki in rojstni dnevi marsikomu pomenijo ogromno in takrat si želijo biti

urejeni. Stanovalcem, ki si sami ne morejo več pomagati pomagamo zaposleni. Jih praznično oblečemo, uredimo in posedemo na inv. voziček. (I16) Tudi za njih so takšni dnevi veliko lepši in prijetnejši, četudi marsikdo tega ne more pokazati ampak iskrice v očeh povejo vse.

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci in zaposlenimi?

Nesporazume je najlažje rešiti takoj, ko se začnejo. Ko pride do nesporazuma, se je potrebno s stanovalcem na najbolj razumljiv in lahek način pogovoriti, ne smemo pokazati slabe volje in se začeti razburjati ter povzdigovati glas, ker jih bo to še bolj vznemirilo. Če pogovor na tak način ne pomaga, se je najbolje odmakniti in pustiti stanovalca, da se pomiri, mogoče bo kasnejši pogovor uspešnejši. (I17)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Pomiritev stanovalca ter pogovor na samem, ker se velikokrat zgodi, da če so v sobi prisotni še sostanovalci, si oseba ne želi pogovoriti, se pa tudi zgodi, da se sostanovalci vključujejo v pogovor in jih to hitro zmede. Pomiritev in pogovor je v mojem primeru največkrat uspešen in najlažji način, da se nesporazum hitro reši. (I18)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Ko se stanovalec ni želel niti potruditi, da bi se nesporazum rešil. Se je obrnil stran in odšel. Ta odhod je pomenil, da se je šel pritožiti. (I19)

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Kadar pride do nesporazuma se najprej potrudimo sami, da spor rešimo in če je neuspešno oziroma se spora ne da rešiti se zaupamo odgovorni medicinski sestri na enoti. Če nesporazuma ne more rešiti niti sestra se problem posreduje glavni medicinski sestri. (I20)

Opišite, kako se vzpostavljajo stiki s stanovalci in sorodniki ob prihodu v dom.

Ob vsakem novem prihodu oziroma sprejemu novega stanovalca ga zaposleni pričakamo na enoti kjer bo bival in kjer bo od takrat naprej njegov novi dom. Za vsakega stanovalca je pomemben prvi vtis zato se potrudimo, da mu že prvi dan prikažemo lepo sliko in da lahko takoj začuti, da se bo v novem okolju tudi dobro počutil. (I21)

Opišite situacije, katere privedejo do Vašega stika s sorodniki.

Stiki so najpogostejši takrat, ko pridejo na obisk k svojim staršem. Se pa tudi zgodi, da smo v pogostejšem stiku s svojci tudi takrat, ko potrebujejo kakšen nasvet ali pomoč. (I22)

Ob kakšnih dogodkih se srečujete, kako pogosto?

Vse je odvisno kje svojci živijo oziroma koliko so oddaljeni od kraja kjer biva njihov srojec. S sorodniki, ki živijo v bližini se srečujemo pogosteje z nekaterimi sorodniki vsakodnevno z nekaterimi, ki so zelo oddaljeni pa bolj poredko. Največkrat pa se zagotovo srečujemo ob vikendih, praznikih in seveda ob dnevih, ko njihovi starši praznujejo. (I23)

Kako vidite prezaposlenost, obremenjenost osebja?

Velikokrat premalo osebja na enoti, težko delo oziroma veliko dvigovanja, odgovorni pa velikokrat nimajo posluha za naše težave, ki jih tako delo prinese. Posledica tega pa so največkrat obrabe hrbtenic in hude bolečine. (I24)

Kaj lahko storite, da to zmanjšate?

Jutranja telovadba pred začetkom dela, ki naj bi omilila bolečine vendar se jo večina delavcev ne udeležuje ravno zaradi pomanjkanja časa. Med delovnim časom pa si moramo delo organizirati tako, da je narejeno vsaj tisto kar se tiče naših stanovalcev. npr. urejanje, hranjenje ter ureditev njihove okolice. To je takrat, ko je na enoti premalo kadra. (I25)

Vidite kakšen vpliv na odnose s stanovalci?

Stanovalci marsikaj opazijo in pokomentirajo vendar največkrat v pozitivnem smislu. Zaposleni mislimo, da lahko skrijemo svoje težave kar se tiče dela vendar stanovalci, ki nas vsak dan obkrožajo vidijo drugačno sliko. Ves dan nas spremljajo in se zavedajo, da včasih tudi mi ne zmoremo vsega. Le mi mislimo in se sprenevedamo, da na njih to ne vpliva. (I26)

Navedite primer, ko ste opazili, da ste izčrpani in je to vplivalo na interakcijo s stanovalci.

Izčrpanost se najbolj pozna takrat, ko smo cel teden popoldan, nedeljo cel dan in ponedeljek dopoldan. Po celodnevni nedelji v ponedeljek zjutraj resnično nimaš več energije, ker utrujenost prinese svoje. Nimaš volje, noge so težke, takrat bi najraje samo prespal dopoldne in se spočil od preteklega tedna. In posledica tega je, da ne zmoremo načeti pogovora s stanovalcem, ker si za en sam pogovor včasih preveč utrujen. In to stanovalci tudi opazijo in takrat se zgodba dostikrat obrne in nas oni spodbujajo, da se nasmejnemo. (I27)

Kako vidite osamljenost med stanovalci?

Včasih ne rabiš oči, da vidiš stisko in osamljenost pri stanovalcih. Drugače pa njihov pogled in izraz na obrazu pove vse...obrazna mimika in njihova tišina povesta več kot besede s katerimi bi opisal, da se počuti osamljenega in samega. (I28)

Kaj mislite, da je vzrok?

Vzrok največkrat povzročijo svojci - ne mislim v slabem smislu ampak v tem, ker jim pogosto primanjkuje časa, ki ga ne morejo pokloniti svojim staršem pa bi ga z veseljem, če bi jim današnji tempo to dopuščal. Stanovalci so pogosto osamljeni, ker pogrešajo svoje domače, pogrešajo svoj dom in vse kar so nekoč imeli. (I29) Zaposleni jim kljub našemu trudu tega ne moremo povrniti lahko pa jim olajšamo brezupnost in dan naredimo lepši. Se pa veseli in sreča vrneta na njihov obraz, ko zagledajo svoje domače.

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Kljub pomanjkanju časa in hitremu tempu si ob takem trenutku vedno vzamemo čas, da se s stanovalcem pogovorimo, mu povrnemo upanje in zagotovimo, da domači niso pozabili na njih, da včasih nanese tako, da težko strpajo toliko stvari v samo en dan in da je tudi svojcem težko, ker ne morejo pogosto obiskati svojih staršev, ker jim tega čas enostavno ne dopušča. Če stanovalec ve, da nam lahko zaupa, bo tudi njemu lažje in bo tudi bolje razumel situacijo. (I30)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Najbolj pomaga prijazna beseda, topel stisk roke, marsikdo pa se rad stisne v objem, ker se v njem počutijo varne. Včasih pomaga pogovor o njihovi preteklosti, kjer se jim obudijo lepi spomini na njihovo domačijo. Pri nekaterih pa tak pogovor prinese le negativne spomine ampak s časoma spoznaš želje in veš komu tak pogovor pomaga in komu ne. (I31)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med Vami in stanovalci?

Moje mišljenje je, da je stikov iz strani socialne delavke premalo sploh glede stanovalcev. Delo socialne delavke je, da bi se pogostejše ustavila pri njih in se z njimi pogovorila o problemih, ki jih tarejo in ki jih zaposleni na enoti ne moremo rešiti. (I32)

Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Zelo redko, običajno samo takrat, ko so sprejeti v našo ustanovo. (I33)

INTERJUVU J

Spol: ženski

Dolžina delovne dobe: 7 let

Poklic: /

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Odnos z zaupanjem, medosebnim poznavanjem, uspešno komunikacijo in konstruktivnem reševanju konfliktov v zvezi z odnosom. (J1)

Navedite primer dobrega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Odnos, v katerem sta si zaposleni in stanovalec enakovredna in v katerem je obojestransko spoštovanje, dobra komunikacija, kar vodi do kakovostnih storitev in obojestransko zadovoljstvo. (J2)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Spoštljiv, korekten odnos. (J3)

Kako bi opisali slab odnos?

Neprimerna komunikacija, ignoranca, nereševanje konfliktov, nespoštovanje, nesprejemanje drugega mnenja.(J4)

Navedite primer slabega odnosa med stanovalci in zaposlenimi.

Nespoštljivost in malomarnost s strani zaposlenih in nespoštovanje, podcenjevanje ter nesramnost s strani stanovalcev.(J5)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Poniževanje s strani sorodnikov, neprijaznost, dajanje občutka, kot da smo mi zaposleni krivi, da so njegovi starši ali svojci bolni oziroma, da se jim slabša zdravstveno stanje.(J6)

Kako se počutite v domu med stanovalci?

Dobro, vendar ne v družbi vseh stanovalcev.(J7)

Opišite, kako poteka druženje med stanovalci in zaposlenimi?

Zaposleni imamo (pre)malo časa za druženje s stanovalci. z njimi smo v času opravljanja naših storitev (nega. transfer, spremljanje na aktivnosti, hranjenje...). (J8)

Kdaj, ob kakšnih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Čas za sprehod ali pogovor imamo običajno po kosilu za približno 1 uro skoraj vsak dan, odvisno od števila kadra in morebitnih drugih obveznosti na oddelku.(J9)

Opišite kako poteka sodelovanje pri oblačenju, hranjenju, osebni higieni (oskrbi stanovalca)?

Nekateri stanovalci pomagajo pri opravih nekateri ne morejo, nekateri nočejo, nekateri so hvaležni, nekateri se jezijo na nas. Odvisno od posameznika.(J10)

Kdo odloča, kako poteka dogovarjanje o času, načinu izvedbe?

Načeloma se trudimo prilagajati en drugemu, vendar je težko, ker želijo biti vsi na prvem mestu, vsi prvi na vrsti za nego, prvi dvignjeni iz postelje, prvi postrizeni... (J11)

Kako si medsebojno pomagata (stanovalci-zaposleni)?

Kakor nekateri. Nekateri stanovalci veliko pomagajo, nekateri ne morejo iz zdravstvenih razlogov, nekateri nočejo pomagati, češ, saj niso plačani za to, naj dela, kdor dobi plačo.(J12)

Prosim, navedite primer medsebojne pomoči.

Stanovalci pomagajo pri zlaganju vreč ali zlaganju krpic, pomagajo pri odvozu smeti, delitvi jedilnega pribora... (J13)

Kako poteka sodelovanje stanovalcev in zaposlenih pri organizaciji dogodkov? (praznovanje rojstnih dni, prazniki)

S tem naj bi se ukvarjala delovna terapija. (J14)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesporazumov med stanovalci in zaposlenimi?

V večini primerov se konflikt reši na medosebni ravni, včasih problem pomaga rešiti sodelavec, če je zadeva tako nerešljiva se vključi še nadrejeni.(J15)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma.

Stanovalka je trdila, da smo ji pokradle denar, ko smo pospravljale njene stvari. Me, ki smo tisti dan pospravljale in ona, smo se usedle za mizo in osvežile potek dogajanja tisti dan in ji razložile kam je bil pospravljen njen denar. (J16)

Lahko navedete tudi primer neuspešnega reševanja nesporazuma.

Z nekaterimi stanovalci je težko ali nemogoče reševati konflikte ker ne sodelujejo v pogovorih in ne dobijo dvosmerne komunikacije ali pa v primerih, ko ima stanovalec demenco.(J17)

Kdo pomaga razreševati nesporazume in kako?

Vsi prisotni na oddelku.(J18)

Opišite, kako se vzpostavljajo stiki s stanovalci in sorodniki ob prihodu v dom.

Začne se ob sprejemu v dom, s pozdravom, kasneje pa s tem, ko stanovalcem razkažemo sobo, oddelek, se z njim malo pogovorimo, da nam zaupa svoje stiske, mu ponudimo pomoč, mu povemo, kam naj se obrne, če potrebuje pomoč... (J19)

Opišite situacije, katere privedejo do Vašega stika s sorodniki.

V večini primerov se svojci obračajo na nas kadar pride do kakšnega problema, pa še to večinoma na neprimeren način. (J20)

Ob kakšnih dogodkih se srečujete, kako pogosto?

S svojci se srečujemo, kadar pridejo na obisk k svojim sorodnikom, redkeje ob prireditvah in podobno. (J21)

Kako vidite prezaposlenost, obremenjenost osebja?

Velik problem, kar vodi do manj kakovostnih storitev, nezadovoljstva, utrujenosti in izčrpanosti zaposlenih. (J22)

Kaj lahko storite, da to zmanjšate?

Mi sami bolj malo, to je bolj na nadrejenih. (J23)

Vidite kakšen vpliv na odnose s stanovalci?

Stanovalci so nezadovoljni, ker nimamo časa, da bi se jim bolj posvetili, ker »divjamo« od enega do drugega stanovalca. (J24)

Navedite primer, ko ste opazili, da ste izčrpani in je to vplivalo na interakcijo s stanovalci.

Ko te en stanovalec tako izčrpa s svojimi zahtevami, da enostavno nimaš več energije za takšen pogovor in zato pokličeš sodelavko, da se »razgovarja« z njim namesto tebe. (J25)

Kako vidite osamljenost med stanovalci?

Kot velik problem.

Kaj mislite, da je vzrok?

Prezaposleni delavci, premalo obiskov, aktivnosti, drugo okolje, domotožje... (J26)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Če le lahko, se usedem in se malo pogovorim z njim, preusmerim misli, gremo na sprehod. (J27)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

S prostovoljci, več kadra, delovna terapija. (J28)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med Vami in stanovalci?

Pri nas socialna delavka nima posebnega vpliva na ta odnos. (J29)

Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

Ob sprejemu v dom. (J30)

VPRAŠANJA – TEME ZA SORODNIKE (3 osebe)

INTERVJU K

Razmerje s stanovalcem: brat

Dolžina bivanja sorodnika v domu: 3 leta

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Najbolj pomembno je, da se s človekom razumeš. Da razumeš njegovo razmišljanje in vedenje. On pa tvojega. Pomembno v odnosu se mi zdi, da se lahko pogovarjaš odprto, sproščeno in da je v odnosu čim manj nesporazumov. (K1)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodnikom.

K bratu večkrat pridem na obisk v dom. Že od otroštva se dobro razumeva. Vedno sva si pomagala in si dala kakšen nasvet. Zdaj ima brat demenco, a vseeno ga pridem obiskati in potem greva na kavo, kjer se včasih malo pogovarjava, včasih me samo posluša, včasih sva pa tudi čisto tiho. (K2)

Navedite primer dobrega odnosa z osebjem.

Z osebjem je vedno dober odnos. Zelo so prijazni. Vedno, ko pridem na obisk, me že prepoznajo in vedo, da sem prišel k bratu. Zaposlene spoštujem, prav tako oni mene. Če bi kdaj kaj potreboval, bi mi vedno ustregli. (K3)

Kako bi opisali slab odnos?

Da se osebe med seboj kregajo, da se ne razumejo. S tako osebo bi verjetno zelo težko živel. Ni zaupanja, ni sproščenosti, sama napetost vsepovsod. (K4)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodnikom.

Ga ni. Vedno sva se razumela. Ne najdem nič, da bi lahko rekel, da bi bilo slabo. (K5) Sploh pa zdaj ne.

Navedite primer slabega odnosa z osebjem.

Tudi tukaj ne morem odgovoriti, ker ga ni. Vedno so zelo prijazni kadar pridem, vedno me pozdravijo in vprašajo kako sem. (K6) Mogoče če bi sam bil tečen človek, bi tudi oni se tako odzvali. Tako pa nisem nikoli imel takšnega primera. (K7)

Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in stanovalcem po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

Odnos med nama se ni spremenil. On je vedno bil in bo moj starejši brat. Je pa res, da je prej bil v enem drugem domu za stare, takrat sva se manj videla in manj slišala. Zdaj, ko je pa tu, v Tisju, lahko večkrat pridem na obisk, ker je bližje. (K8). Po telefonu se pa ne slišiva, ker ga nima.

Kako poteka druženje z Vašim sorodnikom?

K njemu pridem na obisk, obvezno greva na kavo, vsakič mu prinesem kakšne piškote ali čokolado. Pridem ga iskat na enoto, potem greva skupaj do kavarne ali ven, na sonce, na koncu ga peljem nazaj na enoto. (K9)

Kdaj, ob katerih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

Kadar koli. Vedno grem k njem okoli rojstnega dne in goda. Drugače pa ni pomembno kdaj. Nazadnje sem bil v nedeljo. Sam se odločim, da hočem iti in grem. Če se mi zdi, da ga že dolgo nisem videl, takrat grem. To je vsaj dvakrat na mesec. Včasih večkrat, včasih manjkrat. Odvisno je tudi od vremena. Zdaj bom gotovo šel večkrat k njemu. Skupaj sva okoli dve uri. (K10)

Kako poteka dogovarjanje o obiskih stanovalca?

Se ne dogovarjava. Ker ima demenco, se ne moreva dogovoriti. Ko se sam odločim, takrat grem. Do zdaj je vedno bil v domu, kadar sem prišel. (K11)

Opišite situacije, kdaj pridete v stik z zaposlenimi? Kako poteka dogovarjanje med vami?

Ko pridem na obisk. Vedno pride vsaj ena pogledati kdo je prišel, se pozdravimo, pogovorimo. Vedno povem, da bom brata odpeljal na kavo, one mi povejo kdaj bo kosilo ali malica. Pomagajo ga obleči in obuti, da greva lahko ven, do kavarne. (K12) Tam tudi vedno srečam zaposlene, ki so prav tako vedno prijazni in nasmejani. Vedno se kaj »pohecamo«. (K13) Vsakič se tudi dogovorimo, da ga pripeljem nazaj, da niso v skrbeh in jim ni treba ga iti iskati. (K14)

Katere so situacije, ko pridete v stik s socialno delavko?

Z njo še nisem imel stika. Trenutno tudi ne potrebujem pomoči. Za pomoč se najprej obrnem na zaposlene na enoti. (K15)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med stanovalci in Vami?

Pri meni nima nobene vloge. Če pa rečem na splošno, verjetno lahko kaj pomaga. Pokliče koga, da pride na obisk k stanovalcu. Lahko jo kaj vprašam, ti svetuje ali se kaj dogovori namesto nekoga. (K16)

INTERVJU L

Razmerje s stanovalcem: hči (H) in vnukinja (V)
Dolžina bivanja sorodnika v domu: 1 leto in 5 mesecev

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

H: Iskrenost, zaupanje, spodbujanje, odprtost, nesebičnost, sproščenost (L1).

V: Da se osebi spoštujeta, razumeta, zaupata in da sta iskrena drug do drugega. (L2)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodnikom.

H: Da pridemo na obisk, vedno je vesela kadar pridemo. Mislim, da ji to veliko pomeni. Tudi ko je še bila doma, nas je vedno bila vesela, postregla nas je z vsem kar je imela. (L3)

V: Pozorni smo na to, da ji vedno prinesemo kapučino. Vemo, da ima to rada in se vedno spomnimo na to. To nam pokaže tudi z nasmehom, ko stopimo v sobo in vidi, da imamo kapučino. (L4)

Navedite primer dobrega odnosa z osebjem.

H: Z njimi smo v dobrih odnosih. Veliko mi pomeni, da so dobri z mamó. Če je ona zadovoljna sem tudi jaz. Sama vidim dober odnos med njima, da jo hitro preoblečejo in »zrihtajo«. (L5)

V: Vedno prvi pozdravijo, so prijazni, poklepetajo. Sicer se vidimo bolj na hitro, ampak takrat nimam nič za pripomnit. Za praznike jim prinesemo tudi kakšno malenkost, v znak zahvale. (L6)

Kako bi opisali slab odnos?

H: V bistvu ravno obratno od dobrega. Nespoštovanje, neiskrenost, nesproščenost, nezaupanje, strah, razburjenost. (L7)

V: Žalost, spori med osebama, laži. (L8)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodnikom.

H: Ga ni. Jaz ga ne najdem.

V: Tudi jaz ne. Mogoče samo takrat, ko nas že dolgo ni bilo na obisku in je že malo žalostna, pridemo skozi vrata in nas krega češ si le prišla, kje si hodila toliko časa. Včasih je neučakana in nas nekako odslovi že na vratih. Potem se pa pogovarjamo in jo spravimo v dobro voljo. (L9)

Navedite primer slabega odnosa z osebjem.

H: Ni neposredno, ampak mogoče v tem primeru, da če mama s čim ni zadovoljna, potem sem malo jezna. Mogoče, če potoži, da jo niso hitro preoblekli in je morala čakati. Ampak čas je vedno problem, veliko dela je in ne morejo narediti vsega naenkrat. (L10)

V: Ga ne najdem.

Kako so se spremenili medosebni odnosi med Vami in stanovalcem po prihodu v dom? Lahko navedete kakšen primer spremembe?

H: Niso se bistveno spremenili. Že doma je sama živela in smo k njej hodili na obiske, tukaj je prav tako. Mogoče pa vseeno tukaj dobi več obiskov, sploh od začetka. Skoraj vsak dan je nekdo pri njej. Če ne midve, pa nekdo drug. Vseeno pa bi raje bila doma kot pa tukaj, tudi če bi imela manj obiskov. (L11)

V: Med nama so se pa odnosi poglobili. Na začetku sem jo velikokrat obiskovala, mislim, da celo največkrat, zato se je tudi navezala name. Poleg tega sem ji pomagala pri razgibavanju in nabiranju novih moči po operaciji. To naju je povežalo. (L12)

Opišite, kako je potekal sprejem Vašega sorodnika v dom?

H: Mama je prišla v dom iz bolnišnice. Zato je sprejem bolj potekal med bolnišnico in domom. Sama sem povprašala za prosto mesto in ostale informacije. Drugače pa so se dogovarjali osebje v bolnišnici in osebje v domu, oziroma socialna delavka. Če smo imeli kakšna vprašanja glede sprejema smo se obrnili na socialno delavko oziroma na osebje v domu. Smo pa bili na vezi po telefonu. (L13)

V: Med njimi je potekala hitra komunikacija, zato so tudi premestitev hitro uredili. Ni bilo nepotrebnega čakanja in zavlačevanja. (L14)

Kdo Vam je pomagal?

H in V: Osebje iz bolnišnice, osebje iz doma za stare, negovalke in socialna delavka. (L15)

Kako poteka druženje z Vašim sorodnikom?

H: Pridemo k njej v sobo, potem ji pomagamo, da gre na voziček. Gremo na kapučino, oziroma ji ga že prej prinesemo. Če je slabo vreme, smo v sobi ali na hodniku, oziroma skupnem prostoru. Drugače pa gremo ven, na zrak. (L16)

V: Jo pa tudi spodbujamo, da dela vaje, da se dviguje, da malo pridobiva in ohranja moči. Če je sama, tega ne dela, tako pa jo lahko malo spodbujamo. (L17)

H: Jo pa tudi odpeljemo k nam domov ali pa v hišo, kjer je živela prej. Na njeno željo gremo obiskati tudi pokopališče. (L18)

Kdaj, ob katerih priložnostih, kako pogosto, koliko časa?

H: Včasih grem sama, včasih nas gre več. Sama sem pri njej vsaj trikrat na teden, po dve uri zagotovo. Včasih celo več. (L19)

V: Včasih gremo skupaj, včasih grem sama, se razporejamo. Dobi pa tudi obiske prijateljev, tako, da ima včasih tudi po dva različna obiska na dan. Se pa obiskujemo popoldan. (L20)

H: Domov pa jo odpeljemo za kakšen dan, če je lepo vreme. Z osebjem se dogovorimo o odhodu in času vračanja, dajo nam zdravila. Za praznike in rojstne dneve smo pa zagotovo skupaj. (L21)

Kako poteka dogovarjanje o obiskih stanovalca?

H: Po telefonu ali pa ob obisku. Če jo odpeljemo domov, to povemo tudi osebju. Včasih, ko je načrtovano, jim povemo že kakšen dan ali dva prej. (L22)

V: Nam pa tudi sama pove, če želi, da pridemo ali pa ne, ker je recimo en obisk že dobila. (L23)

Opišite situacije, kdaj pridete v stik z zaposlenimi?

H: Vsakič, ko pridemo na obisk, ali pa če je kakšna sprememba zdravstvenega stanja. Vedno tudi sporočimo, če jo vzamemo domov in kdaj pride nazaj. (L24)

V: V tem primeru nas pokličejo in sporočijo, na primer glede prevoza ali spremstva. Vidimo se tudi v primeru, da smo na obisku in prinesejo večerjo ali jo pridejo »zrihtat«. (L25)

Kako poteka sodelovanje in dogovarjanje z zaposlenimi o oskrbi stanovalca, kako pogosto?

H: Glede nege imajo urnik, drugače se dogovarja osebje z mamo. Vedno ji rečem, da naj kar pove kaj želi, ali vpraša, če česa ne ve. Samo, da ni tiho in trpi. (L26)

V: Dogovarjajo se med seboj, nam pa samo sporočijo, če je kakšna sprememba stanja (L27).

Katere so situacije, ko pridete v stik s socialno delavko?

H: V stik smo prišle nekajkrat na začetku bivanja. Vedno nam je svetovala in pojasnila zakone in možnosti, ki jih imamo. (L28)

V: Šlo se je za vprašanja nastanitve, varčevanja, plačevanja in kakšne druge informacije. (L29)

H: Se pa vidimo tudi na praznovanju rojstnih dne in na kakšnih prireditvah. Takrat tudi pristopi do nas in nas povpraša po zadovoljstvu, mnenju in podobno. (L30)

Kako poteka sodelovanje, dogovarjanje s socialno delavko? Ob katerih priložnostih, kako pogosto?

H: Zdaj se ne dogovarjamo z njo. Razen če pride do kakšne spremembe pri plačilu ali drugih pravicah. To se je zgodilo enkrat do zdaj. (L31)

V: Če kaj potrebujemo se najprej obrnemo na osebje na enoti. Če tu nebi dobile informacij, bi se potem obrnile na socialno delavko. (L32)

Kako vidite vlogo socialne delavke pri stikih in odnosih med stanovalci in Vami?

H: V našem primeru nima velike vloge. Imela jo je na začetku, ko smo se še lovili in uvajali. Zdaj ne več. (L33)

V: Če mama ne bi bila dovolj pri močeh, bi lahko ona pomagala poklicati ali kaj podobnega. Ali v primeru, da bi bili stiki redki, da bi jih spodbujala ali kaj v tem smislu. (L34)

VPRAŠANJA – TEME ZA SOCIALNO DELAVKO (1 oseba)

INTERVJU M

Dolžina delovne dobe v Domu Tisje: 20 let

Kako bi opisali dober medosebni odnos?

Odprta in sprotna komunikacija. Tak odnos imamo tudi mi s stanovalci.(M1) Jih tudi spodbujam, da povejo sproti kaj želijo, kaj potrebujejo in potem jim lahko pomagam pri njihovih željah in potrebah. (M2)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in stanovalci.

Težko se je spomniti, recimo uveljavljanje dodatka za pomoč in postrežbo. Stanovalca napotim k zdravniku, ker on potem izda izvide. Če mu ne napiše oziroma ne izda izvida, greva potem skupaj s stanovalcem do zdravnika in pomagam vzpostaviti ta kontakt in da se to potem čim prej reši. (M3)

Navedite primer dobrega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

Jaz sorodnike vedno povabim na osebni pogovor, poznamo se že pred sprejemom, ob sprejemu. Vsaka situacija, kot je kakršnakoli sprememba, kar se tiče recimo zdravstvenega stanja, jih vedno kontaktiram tako po e-mailu ali po telefonu. Poskušam dobiti čim več kontaktov in poskušam sproti reševati zadeve. (M4)

Kako bi opisali slab odnos?

Problem je, če niso odzivni, tako stanovalci ali sorodniki. Recimo, da jih spodbudiš, pokličem in potem ne dobiš odgovora nazaj. V tem primeru imaš zvezane roke. Situacij ne moreš reševati sproti. (M5)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in stanovalci.

V bistvu sploh nimam slabih odnosov. Ne spomnim se, da bi bilo kaj takšnega, ker res sproti rešujemo. (M6)

Navedite primer slabega odnosa med Vami in sorodniki stanovalcev.

S sorodnikih je tudi tako. Pri sorodnikih je bolj to, ni toliko slab odnos, ampak kadar se zgodijo spremembe oskrbe, recimo, da stanovalec potrebuje več storitev, gre v višjo oskrbo, v tem primeru pokličem sorodnike in potem je takoj »rafal«, ker se tukaj gre za denar. Obveščam jih, potem pa eni sprejmejo, eni pridejo sem na pogovor, nekateri se potem obrnejo še naprej, na direktorico ali glavno sestro. Potem pa skupaj povemo zakaj in kako, pojasnimo zakaj je višja oskrba. Pokažemo tudi evidenco. Problem je, če ne pridejo sem, ker jim tako ne moreš dokazati. (M7)

Kako vidite svojo vlogo pri vzpostavljanju in ohranjanju odnosov ter stikov med stanovalci?

Grem k njim, k stanovalcem in se skupaj pogovorimo. Če so kakšni konflikti med njimi, se pogovorim najprej z vsakemu posebej, potem pa se zgodi soočenje med udeleženci.(M8) Jaz sem že ena takšna, ki dobim stike in jih dobim skupaj (stanovalce, zaposlene), ampak tukaj je tudi drugo osebje, osebje iz enote, ambulantna sestra, delovna terapevtka, fizioterapevtka, odvisno koga potrebujemo, tistega povabimo zraven. Smo tim in timsko obravnavamo in rešujemo kompleksne situacije. (M9)

Kako pa med stanovalci in zaposlenimi?

To je pa ta povezava, tako timski sestanki, dnevni obiski, mora pa biti čim več dobre komunikacije.(M10)

Kaj pa med stanovalci in sorodniki?

Dostikrat sem tudi člen med njimi. Ali pokličem tiste sorodnike, ki ne pridejo velikokrat na obisk, ali pa če ima stanovalec kakšne želje in potem kontaktiram sorodnike. Takšnih primerov je malo, tu in tam je kakšen stanovalec, ki ima sorodnike, ki se niti ne zanimajo. Tudi zato, ker je že toliko dela pred sprejemom in jim že takrat toliko povemo. Povemo jim, naj pridejo sem, naj nas kontaktirajo po e-mailu, po telefonu, smo odprti, tako da ni problema priti do nas. Samo naj pridejo in nekaj dajo od sebe. Pomoč pa sem pri stanovalcih, če želijo.(M11)

Opišite, kako poteka sprejem stanovalca v dom, gledano na vzpostavljanje stika?

Pomemben je pogovor, že samo povabilo, pokličem jih po telefonu, dobijo tudi pisno obvestilo, naj se javijo sem, da se dogovorimo glede sprejema. Dobijo že vse pred sprejemom, pravila, cenike, brošure, hišni red. Z vsem so seznanjeni že pred sprejemom. Vse to lahko pregledajo. Ob samem sprejemu pa vse to obnovimo, zakaj je taka cena, zakaj je taka soba, sledi predstavitev osebja, enote in cele hiše. (M12)

Kako poteka vzpostavljanje stika s svojci?

Pokličem jih po telefonu ali pošljem elektronsko sporočilo, včasih pa tudi sami predejo sem na pogovor ali informacije.(M13)

Katere so situacije, kjer stopite v stik s sorodniki stanovalcev?

Ob sprejemu, je kar veliko sodelovanja. Ravno kar pripravljamo tudi vabilo za novo sprejete stanovalce. To poteka na vsake tri mesece za tiste, ki so bili v tem obdobju sprejeti in so še v hiši. Povabimo svoje na en tak pogovor, na katerem je prisotna direktorica, glavna sestra, fizioterapevtka, delovna terapevtka in jaz. (M14) Tam direktorica predstavi dom, število zaposlenih, splošne informacije. Še enkrat jih povabimo, da povejo svoja mnenja, občutke, kaj so doživeli v tem času, če imajo kakšne predloge ali kaj drugega. Gremo jim nasproti.

Kako potekajo takšni dogodki, kako pogosto?

En je zgoraj opisani, sestanek s sorodniki novo sprejetih stanovalcev. To je enkrat na 3 mesece, torej 4krat na leto. Drugače pa so vabljeni na praznovanje rojstnih dni, na vse prireditve, ki potekajo v hiši, tudi k maši lahko pridejo ob sobotah. Obiski so možni vsak dan, cel dan, tudi mi vsi smo dostopni vedno, ko smo tukaj. Čeprav imamo napisane uradne ure, se na to ne oziramo. Če smo tukaj, smo tukaj. (M15)

Kako poteka sodelovanje s stanovalci pri odločanju o njihovem življenju, željah in ciljih?

Izvajamo individualne načrte, kjer zapišemo njihove želje, sproti jih spodbujamo, da povejo, če imajo še kakšno željo. Sodelujejo na sestankih domskih skupnosti, v skupinah za samopomoč, kjer povejo svoje želje, sodelujejo tudi pri prehrani, oblikovana je posebna skupina za jedilnike, ki jo vodi delovna terapevtka. Vsak ima možnost povedati sproti kaj si želi, to si zapiše ali osebe na enoti ali jaz ali delovna terapevtka, to potem timsko obravnavamo in takoj rešujemo. Če stanovalec komu pove, se slišimo in gremo takoj v akcijo, da rešimo tisto situacijo, ki teži. Imamo tudi svet stanovalcev, kjer je 5 predstavnikov iz hiše in direktorica, ki pove plan in vse kar se v domu dogaja, seznanjeni so tudi z rezultati poslovanja. (M16) Oni naj bi te informacije raznašali ostalim stanovalcem. Na mesečnih sestankih domske skupnosti se to potem še enkrat vsem pove, tistim, ki so prisotni.

Kako poteka Vaše druženje s stanovalci? Ob katerih dogodkih, kako pogosto, koliko časa?

To poteka individualno, vsak dan. Tukaj ni pravila, kolikor nekdo potrebuje. Sodelujemo na prireditvah po dogovoru z delovno terapevtko. Zraven sem ob rojstnih dnevih, na timskih sestankih, individualno po hiši. (M17)

Kako poteka razreševanje morebitnih nesoglasij med stanovalci samimi ali med stanovalci in zaposlenimi? Kdo sodeluje pri tem in kako?

Najbolj je pomembna sprotna komunikacija. Da mi recimo reče, ona mi pa ni dala piti ali pa juha je bila mrzla. Tisti, ki dobi to informacijo in če pove meni, grem takoj na enoto in razčistimo kdo je bil, kaj in kako je bilo. Tukaj lahko sodelujejo tudi glavna, timska sestra, da se razčisti ali je bilo dejansko kaj na tem ali je samo čutil, da je bilo tako. Takoj razčistimo, da stanovalec ni v stiski in da se ne pozabi. (M18)

Navedite primer uspešnega reševanja nesporazuma. Lahko tudi neuspešnega.

Težko se je spomniti primer. Nerešenega v bistvu nimam. Ne sme ostati pri tem, da ni rešen, ker je potem nekdo v stiski, to je lahko stanovalec, svojec ali pa mi, delavci. Treba je to rešiti, mislim, da ni takšnega, ki ne bi bil rešen. (M19)

Kako vidite osamljenost med stanovalci? Kaj mislite, da je vzrok?

Nekateri sodelujejo na vseh aktivnostih in tudi »jamrajo« da je že preveč vsega. Je pa nekaj takšnih, ki ne želijo sodelovati. Tiste pa toliko bolj spodbujamo in iščemo kaj pa je tisto, kjer bi se ga lahko motiviralo, da ne bi samo sedeli in gledali v zrak in čakali. So tudi takšni, ki rečejo, delal sem celo življenje, zdaj pa me pustite pri miru, potrebujem mir. (M20) Mogoče mu potem ponudimo kakšno knjigo, revijo ali pa sodelovanje v pogovornih skupinah, ker je to ožji krog. (M21)

Kaj storite, ko vidite nekoga, ki je osamljen?

Približamo se z individualnim pristopom, tako lahko vidiš kaj si človek želi. Če pa reče ne, to pomeni ne. Ne moreš nekoga prisiliti v nekaj. (M22)

Kako bi vplivali na zmanjšanje osamljenosti?

Veliko je prostovoljstva in študentov, kar jim ogromno pomeni, ker je to čisto drug pristop, druga energija. Če pride mlad človek, je to drugače kot pa mi, ki nas gledajo vsak dan. In pa z individualnim pristopom, poskušaš dobiti kontakt. Imamo tudi osebe za vključevanje novih stanovalcev. Nekdo je določen, da ga malo bolj spremlja, se bolj pogovarja z njim. Če tisto osebo stanovalec ne sprejme, postane ta oseba nekdo drug. Včasih se kdo najde, včasih pa ne. Nekomu bolj zaupaš, se lažje pogovarjaš kot z nekom drugim. Na začetku se oseba določi, potem pa se čez čas vidi kdo je zaupna oseba stanovalca. (M23)

Kako vidite preobremenjenost, prezaposlenost osebja?

Premalo jih je, to je sigurno. Vsi hitijo, potrebujejo jih na več krajih na enkrat. Osnovne stvari morajo narediti, zaradi tega pa ni toliko časa za pogovor s stanovalci.(M24) Dela se tudi veliko v tej smeri, da se jih vozi ven in spremlja, da se razbije tista osnovna rutina. (M25)

Kako lahko to vpliva na odnose s stanovalci?

Mogoče pride kdaj kakšen konflikt. Če oseba nekoga hrani, nekdo drug pa ga ravno potrebuje tisti čas, ga prosi, da počaka, da dokonča delo in tisti trenutek lahko pride do nezadovoljstva, kar se potem skuša rešiti. Isti trenutek se ne more vsem ustreči. Nekateri to razumejo, drugi pa težje.(M26)

Kako lahko kot socialna delavka pri tem pomagata? Imate kakšen primer?

Lahko se pogovorim z njimi, zapišemo želje, povem in razložim kakšna je situacija, tako da se mal razjasni situacije, zakaj pride do tistega, kar pride. Primera se ne spomnim.(M27)

Kateri stanovalci Vas najbolj potrebujejo?

Eni so zelo glasni, ti zagotovo povejo vse sproti, s temi problem, najdejo pot do svojih načrtov. Jaz se bolj posvečam tistim, ki so tihi, v ozadiju. Večkrat se usedem k njim in se z njimi pogovorim, da vidim kaj si želijo, uporabim individualni pristop. (M28)

9.3. PRIPISOVANJE POJMOV IN KATEGORIJ

INTERVJU A – STANOVALCI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
A1	<i>Da mora človek biti dostopen, da si odprt do drugega, da mu zaupaš.</i>	Dostopnost, odprtost, zaupanje	Dober odnos
A2	<i>Nekdo nekaj stori dobrovoljno in prostovoljno.</i>	Dobrovoljnost, prostovoljnost	Dober odnos
A3	<i>To, kar storiš, da drugi to upoštevajo, da vidijo dobra dejanja. Dober odnos kažejo dobra dejanja in pomoč sočloveku.</i>	Upoštevanje, vizualizacija dobrih dejanj, pomoč sočloveku	Dober odnos
A4	<i>Da se sočloveku odpreš, da jim daš svojo človečnost, in seveda obratno.</i>	Odprtost, človečnost	Dober odnos
A5	<i>Pomembno mi je spoštovanje, da me oni spoštujejo in obratno.</i>	Spoštovanje	Dober odnos
A6	<i>Če kdaj potrebujem kakšno pomoč, mi pa z veseljem pomagajo, kar cenim. Če imam kakšne želje jih včasih upoštevajo v celoti, včasih pa delno.</i>	Pomoč, upoštevanje želja	Dober odnos
A7	<i>Da nekoga ne pozdraviš, ko se srečaš, nesprejemanje osebe kot človeka, nedostopnost, nezaupanje.</i>	Nepozdravljanje, nesprejemanje človeka, nedostopnost, nezaupanje	Slab odnos
A8	<i>Zgodilo se je, da sem nekaj imel prav, zaposleni pa so trdili obratno in me niso upoštevali. To se mi ni zdelo prav, zato sem bil malo razočaran. Ko so</i>	Neupoštevanje, kasneje opravičilo in ponovno zaupanje	Reševanje konflikta

	<i>videli napako so prišli do mene in se opravičili. Tako smo vzpostavili ponovno zaupanje.</i>		
A9	<i>Odkvisno, kakor kdaj, včasih bolje, včasih slabše. Na splošno pa lahko rečem, da dobro.</i>	Nihanje počutja med stanovalci, na splošno dobro počutje	Počutje v domu
A10	<i>Položaja ne moreš veliko spreminjati, je tako, kot je.</i>	Stagnacija	Počutje v domu
A11	<i>Družimo se veliko. Sam imam »cimra«, s katerim se dobro razumem in mu tudi pomagam, če je potrebno. Sam vidim druženje tudi kot pomoč drugim. To se mi zdi glavno pri druženju. Ker sem sam fizično še pri moči, to lahko izvajam in mi je všeč.</i>	(S stanovalci) druženje, pomoč »cimru«	Primer dobrega odnosa
A12	<i>Drugače se družimo v kavarni, zunaj pred domom, na kakšnem izletu.</i>	Druženje na različnih krajih	Dober odnos
A13	<i>Na pevskih vajah, na prireditvah, rojstnih dnevih in podobno.</i>	Druženje na različnih aktivnostih	Dober odnos
A14	<i>S stanovalci se družimo med tednom, ker grem za vikend velikokrat domov.</i>	Vsakodnevno druženje	Dober odnos
A15	<i>Vsakodnevno, večino časa.</i>	Vsakodnevno druženje	Dober odnos
A16	<i>Včasih sem rad sam, takrat grem v sobo ali ven na klop.</i>	Možnost biti sam	Dober odnos
A17	<i>Nebi rekel, da sodelujemo. Živimo tako kot je, nekega dogovarjanja in sodelovanja ni.</i>	Nesodelovanje	Slab odnos
A18	<i>Če nekdo izrazi željo po pomoči, z veseljem ustrežem, če le lahko. Sam pomagam tako, da osebe na vozičku peljem na terapijo in nazaj. Pomoč si izkazujemo po potrebi. Tudi sam, če kaj potrebujem, mi bo nekdo gotovo pomagal.</i>	(S stanovalci) pomoč pri spremljanju oseb na vozičku na terapijo in nazaj	Primer dobrega odnosa
A19	<i>Vsak mora malo popustiti. To se mi zdi najbolj pomembno.</i>	Popuščanje	Reševanje konflikta
A20	<i>To rešim s tistimi, katerih se to tiče. Če je to s stanovalci, rešujem s stanovalci, če je z zaposlenimi, rešujem z zaposlenimi.</i>	Tisti, ki so vpleteni v konflikt, stanovalci, zaposleni	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt
A21	<i>Če se kdaj zgodi, da se ne reši takoj, lahko posreduje tudi socialna delavka.</i>	Socialna delavka	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt

A22	<i>Večinoma na hodnikih, prireditvah, pri pevskem zboru, na izletih, ob praznikih, rojstnih dnevih in v domskih dejavnostih. To je vsakodnevno.</i>	Na vsakodnevni domski aktivnosti	Druženje
A23	<i>Je pa res, da se osebje zamenja, zjutraj so drugi kot popoldan, odvisno od urnika.</i>	Menjava osebja	Druženje
A24	<i>To vse sam lahko naredim, tako da se o tem ne dogovarjam.</i>	Brez dogovarjanja	Dogovarjanje
A25	<i>Mi pa perejo perilo v pralnici. To pa storijo takrat, ko potrebujem. Tu se pa dogovorimo.</i>	Dogovor o pranju perila	Dogovarjanje
A26	<i>Ker sem pri pevskem zboru, vsak mesec pojemo na rojstnih dnevih. Na kakšni prireditvi tudi zaplešem s stanovalko ali kakšno zaposleno.</i>	Druženje na aktivnostih, petje, ples	Dober odnos
A27	<i>Zaposleni sprašujejo, če bi sodelovali pri okraševanju ali kaj podobnega, ampak to je bolj za ženske. Sam raje gledam.</i>	Sodelovanje z zaposlenimi	Sodelovanje
A28	<i>Da se usedemo, pogovorimo in rešimo stvari.</i>	Pogovor	Reševanje konflikta
A29	<i>Vsak mora malo popustiti.</i>	Popuščanje	Reševanje konflikta
A30	<i>Prej sem že rekel, da sem enkrat imel nekaj prav, a so drugi menili drugače. Ko so to spoznali, so se prišli opravičiti.</i>	Neupoštevanje, potem opravičilo	Reševanje konflikta
A31	<i>Hujših nesporazumov nismo imeli.</i>	Ni hujših nesporazumov	Dober odnos
A32	<i>Rešujemo med seboj.</i>	Tisti, ki so vpleteni v konflikt	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt
A33	<i>pride tudi socialna delavka.</i>	Socialna delavka	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt
A34	<i>Mislim, da so se spremenili na bolje. Sam sem bil zelo bolan ko sem prišel v dom. To nas je zbližalo. Odnosi so obojestransko dobri z otroci, vnuki, svaki, daljšimi sorodniki.</i>	Bolezen – zbližanje, dobri odnosi s sorodniki	Sprememba v odnosih stanovalci - sorodniki po prihodu v dom
A35	<i>Načeloma velja, da grem domov vsak vikend. V petek pridejo pome, v nedeljo me pripeljejo. Seveda se lahko kdaj zgodi kakšna izjema, o tem se prej pogovorimo po telefonu.</i>	Odhod domov ob vikendih	Obiski

A36	<i>Predvsem civilizacija.</i>	Civilizacija	Obiski
A37	<i>Ko grem domov, sem lahko spet sam svoj gospodar in frajer. V domu sem vezan na ure. Doma lahko spim ali ležim do desetih, tukaj moram kmalu vstati zaradi zajtrka.</i>	Sam svoj gospodar, nevezanost na ure	Obiski
A38	<i>Ko vidim sorodnike sem zelo vesel.</i>	Veselje ob snidenju s sorodniki	Obiski
A39	<i>Oni me tukaj redko obiščejo. Pridejo, gremo na kavo in grem domov. Ko me pripeljejo nazaj spet kava in grejo nazaj.</i>	Prihod sorodnikov	Obiski
A40	<i>Doma pa delam kar hočem, kar mi je zelo všeč.</i>	Sam svoj gospodar	Obiski
A41	<i>To je načeloma vsak vikend. Pozimi je bilo manj tega, zdaj bom šel večkrat.</i>	Vikendi, večkrat poleti	Obiski
A42	<i>Osamljenosti je veliko. Mogoče je vzrok za to, da so nekateri agresivni, oziroma se preveč ženejo za nekaj, kar pa druge odbija. Vzrok je pa tudi to, da je veliko ljudi na vozičkih ali v postelji, tam je veliko osamljenosti.</i>	Agresivnost, ne-gibnost	Vzrok osamljenosti
A43	<i>Osebi se približam, jo pozdravim, potem vidim odziv. Če vidim, da bi se oseba pogovarjala, se malo pogovarjava in jo tako lahko spraviš v boljšo voljo. Če vidiš, da noče, zaželiš lep dan in greš naprej.</i>	Približanje, pozdrav, pogovor, poskus izboljšanja volje	Odziv na osamljenost
A44	<i>Odkvisno je, kakšen značaj ima oseba. Nekateri ne marajo družbe, so raje sami.</i>	Značaj osebe	Odziv na osamljenost
A45	<i>da se osebi pridružiš, da se pogovarjaš če to želi, da jo razumeš, poskušaš ji nekako polepsati trenutek.</i>	Pogovor, razumevanje	Zmanjševanje osamljenosti
A46	<i>Največkrat se srečava na hodniku. Če gre zame, se srečava ob službenih stvareh, kakšna pošta, pravice in podobno.</i>	Pošta, pravice, informacije	Vloga socialne delavke
A47	<i>Če kaj potrebuješ, greš najprej do glavne sestre, potem pa do socialne delavke.</i>	Glavna sestra, potem socialna delavka	Vloga socialne delavke
A48	<i>Mogoče če kdaj kaj potrebuješ, kakšno pomoč pri vzpostavljanju stika ali da koga poišče, ki ni v domu in da ti pri</i>	Pomoč pri vzpostavljanju stika, iskane oseb	Vloga socialne delavke

	tem pomaga.		
--	-------------	--	--

INTERVJU B - STANOVALCI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
B1	<i>Da se lahko s kom pogovorim, prijaznost, sprejemanje, spoštovanje.</i>	Pogovor, prijaznost, sprejemanje, spoštovanje	Dober odnos
B2	<i>Če je kdaj kaj narobe, da se pride do človeka, da se zna človek opravičiti, lepo obnašanje do sočloveka.</i>	Pridruževanje osebi, zmožnost opravičila, lepo obnašanje do drugih	Dober odnos
B3	<i>Da če potrebujem mir, da me pustijo pri miru.</i>	Možnost miru, samote	Dober odnos
B4	<i>da človek govori resnico, da ne obtožuje, da se lahko med seboj »hecaš« in smejiš, da si dobre volje ob nekom.</i>	Govorjenje resnice, neobtoževanje, smeh, dobra volja	Dober odnos
B5	<i>Da si pomagamo med seboj. Če nekdo nekaj potrebuje, da drug to naredi. Sama velikokrat pomagam sosedu, ker sama ne more veliko narediti. Tudi jesti ji dajem.</i>	Medsebojna pomoč	Dober odnos
B6	<i>Pogovarjamo se bolj malo, ker jo ne razumem, pa bolj tiha je. Pa pogovarjanje, sama zelo rada govorim, in vesela sem, da imam kakšno osebo, ki se rada pogovarja. Smo pa s prejšnjo »cimro« veliko pele, bile sva prave prijateljice, tudi tikali sva se.</i>	Pogovor, tikanje	Dober odnos
B7	<i>Enkrat sem želela, da mi prinesejo kavo, in so mi jo. Sem pa bila nekaj časa tudi bolna in nisem mogla sama nič narediti, takrat so mi pomagali in me pozdravili.</i>	Dostava kave, pomoč ob boleznih	Primer dobrega odnosa
B8	<i>Sama spoštujem zaposlene, do mene so dobri in me upoštevajo. Nimam kritike do njih. Včasih jim dam tudi kakšen bombonček.</i>	Spoštovanje, upoštevanje, darilo	Dober odnos
B9	<i>Da te ne sprejmejo, da ima nekdo »komando« nad tabo, tega ne maram.</i>	Sprejemanje, neukazovanje	Dober odnos
B10	<i>Da se kdo zlaže, da kdo govori čez tebe, kreganje, vpitje na nekoga, ne spoštovanje, da te ne pozdravijo.</i>	Laganje, opravljanje, kreganje, vpitje, nespoštovanje, nepozdravljanje	Slab odnos

B11	<i>Na začetku, ko sem prišla v dom, me niso sprejel.</i>	(S stanovalci) začetno nesprejetje	Primer slabega odnosa
B12	<i>Enkrat ko sem šla iskati slinček, mi je stanovalec rekel, češ kaj iščem, da ne smem brskati. Bila sem kar malo šokirana in se nisem dobro počutila.</i>	(S stanovalci) neodobravajoči pogledi	Primer slabega odnosa
B13	<i>Moja sostanovalka velikokrat govori, da hoče ven. Včasih jo dajo na voziček in jo peljejo, včasih pa rečejo, da nimajo časa. Saj vem, da imajo malo časa, ampak vedno se ga lahko najde.</i>	(Stanovalci – zaposleni) pomanjkanje časa	Primer slabega odnosa
B14	<i>Na začetku sem se počutila slabo. Niso me najbolje sprejeli, počutila sem se odveč. Skozi čas sem spoznavala nove ljudi, zdaj se počutim dobro. Družim se s tistimi, ki jih imam rada in oni mene.</i>	Začetno nesprejemanje, zdaj dobro počutje	Počutje v domu
B15	<i>Na pevskih vajah, na prireditvah in nastopih, na rojstnih dneh, na pikniku, na izletih, na zajtrku, kosilu in večerji, na hodnikih, zunaj. Povsod smo skupaj.</i>	Druženje na aktivnostih	Druženje
B16	<i>Če pa hočem mir, grem v sobo ali kam na samo.</i>	Možnost biti sam	Dober odnos
B17	<i>Tako, da si pomagamo. En naredi nekaj, drug pa nekaj. Velikokrat svojo sostanovalko spodbujam. Zdaj ji jaz pomagam jesti.</i>	Medsebojna pomoč, hranjenje	Primer dobrega odnosa
B18	<i>Zdajšnji sostanovalki pomagam jesti, ji pospravim copate, operem ji slinček, prižgem televizijo. Podobno sem pomagala prejšnji sostanovalki, pokrila sem jo, se z njo pogovarjala. Druga drugo sva spodbujali.</i>	(S stanovalci) medsebojna pomoč, pospravljanje, hranjenje, spodbujanje	Primer dobrega odnosa
B19	<i>Rekla mi je, da sem kot mama. To mi ogromno pomeni. Vedno se mi je zahvalila. Res sva bili dobri prijateljici.</i>	(S stanovalci) zahvala	Primer dobrega odnosa
B20	<i>Na začetku se nisem dobro počutila v jedilnici na enoti med drugimi stanovalci. Občutek sem imela, da me čudno gledajo in da me niso sprejeli. Zato sem začela jesti v sobi. Račun je postal dražji, zato se je sin odločil ukrepati. Dobili smo se jaz, on, direktorica in socialna delavka. Dogovorili smo se, da bom jedla v glavni jedilnici. Pristala sem na to in</i>	Začetno ne sprejemanje v jedilnici, predstavitev mesta, izboljšanje odnosa	Rešen konflikt

	<i>tam našla tri nove prijateljice. Od takrat se bolje počutim.</i>		
B21	<i>Neuspešnega se ne spomnim. Sama vedno povem, kaj me teži in se potem pogovorimo in rešimo zadevo.</i>	Pogovor in reševanje konflikta	Reševanje konflikta
B22	<i>Včasih sama kaj neumnega rečem in jih potem vprašam, če so užaljene, pa odgovorijo, da naj kar pove, da se potem lahko skupaj zasmejijo.</i>	Pogovor, smeh	Primer dobrega odnosa
B23	<i>Med sabo, če je potrebno tudi z zaposlenimi na enoti ali direktorico ali socialno delavko.</i>	Reševanje med seboj, v enoti, socialna delavka	Osebe, ki pomagajo pri reševanju konflikta
B24	<i>Na pevskih vajah, na nastopih s pevskim zborom, na rojstnih dnevih, ob kopanju, na hodnikih.</i>	Druženje na aktivnostih	Druženje
B25	<i>Na srečo se lahko skoraj vse sama »porihtam«. Pomagajo mi pri kopanju.</i>	Pomoč pri kopanju	Dogovarjanje
B26	<i>Sama nočem nič reči. One me vprašajo ali bi se kopala in se tako dogovorimo. Tudi povejo mi čas. Po navadi mi čas ustreza, zato sprejemem njihov predlog. Imajo pa nekje zapisano kdaj sem se nazadnje kopala in preko tistega vidijo kaj bom spet na vrsti. Jim pa rečem za brisače, da se tudi sama obrišem.</i>	Določen termin, urnik, nedogovarjanje	Dogovarjanje
B27	<i>Posteljo posteljem sama.</i>	Dogovor o postiljanju postelje	Dogovarjanje
B28	<i>Največkrat nastopamo s pevskim zborom. Vodja pove kdaj je kakšen dogodek in da naj se takrat pripravimo. Včasih pomagam kaj okrasiti.</i>	Sodelovanje pri aktivnostih	Sodelovanje
B29	<i>Sama sem tisti dan povedala eni gospe, da grem, a sem se pozabila podpisati. Ko sem prišla nazaj, me je kregala zakaj se nisem podpisala. Bila sem žalostna. Lahko bi mi rekla na lepši način. Direktorici sem povedala kaj se je zgodilo. Kasneje je ta zaposlena prišla do mene, se je opravičila, pogovorili sva se in od takrat sva spet prijateljici. Sama tega nisem mogla preboleti, zato je bilo prav, da sva se pogovorili.</i>	Slaba reakcija, rešitev problema, pogovor, ponovna vzpostavitev odnosa	Rešen konflikt
B30	<i>Med seboj, ali pa z direktorico in socialno delavko.</i>	Med seboj, direktorica, socialna delavka	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt

B31	<i>Prej sem bila v drugem domu za starejše, ki je bil bolj oddaljen. Takrat smo se mogoče malo redkeje videli. Kakšne bistvene spremembe ni.</i>	Manjša oddaljenost od sorodnikov – več stika, ni bistvene razlike v odnosih	Sprememba v odnosih stanovalci - sorodniki po prihodu v dom
B32	<i>Edino smrt vnuka nas je bolj povezala. Takrat sem pa že bila v domu. Preden sem prišla v dom, smo bili skupaj skoraj vsak dan, zdaj je to redkeje.</i>	Usoden dogodek-zbližanje	Sprememba v odnosih stanovalci - sorodniki po prihodu v dom
B33	<i>Sin bi me rad spet videl doma, ampak se tukaj počutim varnejše, zaradi padcev.</i>	Želja po vrnitvi s sinove strani	Primer dobrega odnosa
B34	<i>Po telefonu se velikokrat pogovarjamo. Se tudi dogovorimo ali naj pridejo ali ne. Včasih ne potrebujem družbe in jim rečem, da ni treba priti na obisk.</i>	Telefonski pogovori, dogovor	Obiski
B35	<i>Se pa dogovorimo tudi kdaj grem domov za vikend. Pozimi je manj obiskov, ko je lep vreme pa več, tudi večkrat grem domov, za praznike in vikende.</i>	Vikendi, večkrat poleti, prazniki	Obiski
B36	<i>Zelo sem vesela ko pridejo. Še boljše mi je, ko grem jaz domov. Vidim ljudi, ki jih imam rada, veliko se pogovarjamo in smejimo.</i>	Veselje, pogovor, smeh	Obiski
B37	<i>Enkrat me je sin odpeljal domov in poklical moje prijateljice. Ker dobro kuha, sem mu naročila naj skuha za nas. Ko sem doma, me večkrat obiščejo sosedge in prijatelji.</i>	Odhod domov, obisk sosedov in prijateljev	Primer dobrega odnosa
B38	<i>Včasih pa kdo pride tudi v dom na obisk. Tu gremo na sprehod ali pa smo v sobi.</i>	Obisk sorodnika	Obiski
B39	<i>Pri sebi ne opazim osamljenosti, ker sem samoti tudi malo vajena. Sem družaben človek in vedno najdem družbo.</i>	Nedružabnost	Vzrok osamljenosti
B40	<i>Nekateri pa so osamljeni, ker so na vozičku ali na postelji. Sami se ne morejo premikati, samo sedijo in čakajo.</i>	Negibnost	Vzrok osamljenosti
B41	<i>Grem do njega, ga pozdravim. Če začne govoriti, se pogovarjava, drugače pa grem stran.</i>	Pridružitve osebi, pozdrav, pogovor	Odziv na osamljenost
B42	<i>Da bi se več pogovarjali z njimi. Sama jih velikokrat ne razumem. Mogoče bi</i>	Pogovor, sprehod	Zmanjševanje

	<i>morali tudi zaposleni se uvesti zraven njih in se pogovarjati ali jih peljati na sprehod.</i>		osamljenosti
B43	<i>Vidim jo na hodniku, če jo kdaj potrebujem, jo poiščem in mi pomaga. Redko pa pride v sobo in vpraša kako sem. To mogoče malo pogrešam.</i>	Potrebuje jo občasno, takrat jo poišče, več pogovora	Vloga socialne delavke
B44	<i>Je pa zraven če je kdaj kakšen nesporazum in pomaga pri reševanju.</i>	Reševanje nesporazuma	Vloga socialne delavke
B45	<i>Da pomaga pri boljših odnosih, če imam kakšen nesporazum, ki ga sama ne morem rešiti, jo lahko pokličem in povem. Ona potem pomaga rešiti stvar.</i>	Izboljšanje odnosa, reševanje nesporazuma	Vloga socialne delavke

INTERVJU C – STANOVALCI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
C1	<i>Opisala bi tako, da sta oba na istem nivoju. Recimo po izobrazbi, manirah, obzirnosti, pomembno je da se drug drugega spoštuje, spoštuje tudi napake in da sprejmeš tudi kakšne manj lepe situacije.</i>	Podobna izobrazba, manire, obzirnost, spoštovanje človeka, spoštovanje napak, sprejemanje človeških napak	Dober odnos
C2	<i>V sobi bivamo trenutno štiri, ker prenavljajo zgornji del doma. Druga do druge smo obzirne, se ne motimo, prilagodimo se potrebam druge, sama razumem potrebe drugih in obratno. Res je, da ima tudi vsaka svoje »muhe«, vendar si ne zamerimo med seboj. Vedno gremo skupaj ven v park in si medsebojno pomagamo, na primer pri hoji, držimo druga drugo, v dvigalu se jaz najboljše znajdem in zato jaz pritiskam tipke. Se znajdemo skozi situacije in se lepo razumemo.</i>	(S stanovalci) obzirnost, ne-motenje, prilagajanje drugim, spoštovanje napak, razumevanje, medsebojna pomoč pri hoji, v dvigalu	Primer dobrega odnosa
C3	<i>Vedno pozdravijo, včasih tudi večkrat na dan, povprašajo po počutju, vprašajo kako je bilo, ko sem bila čez vikend doma. Zanima jih, kaj sem počela. Tudi komunikacija teče, z vami sem bila zmenjena, ampak sem odpovedala, ker me ni bilo takrat v domu. Povedala sem delovni terapevtki, ki je nato predala informacije socialni delavki, ona pa vam.</i>	(Stanovalci – zaposleni) Pozdravljanje, vprašajo po počutju, komunikacija teče	Primer dobrega odnosa

C4	<i>Nepotrpežljivost, egoizem. Takšen odnos ne teče po pravih tirnicah. Vsak ima svoje potrebe in težave, zaradi katerih smo tudi tukaj in to je treba razumeti.</i>	Nepotrpežljivost, egoizem, ne-razumevanje težav	Slab odnos
C5	<i>Mogoče je včasih katera nervozna. Drugače pa se v slabe odnose ne vtikam. Mogoče je en primer, ki se je zgodil že nekaj časa nazaj. V eni sobi smo imele skupno kopalnico, ki pa se ni zaklenila in sta stanovalki »priletele« v kopalnico, ko sem se jaz kopala. Ni bilo prijetno, ampak nisem bila pretirano jezna.</i>	(S stanovalci) nervoznost, vdiranje v zasebnost	Primer slabega odnosa
C6	<i>Vsak ima včasih svoje slabe dneve, vendar to spregledam in grem naprej. Drugače pa kakšna slaba volja, ki se prenaša na druge. Vidim pa, da se trudijo biti čim boljši do nas.</i>	Slaba volja, ki se prenaša na druge	Primer slabega odnosa
C7	<i>Odločitev je bila moja, da grem v dom, vendar se na začetku nisem takoj vključila. Sem se pa hitro prilagodila, ker se tudi že prej menjala kraje, kjer sem živela. Drugače pa z drugimi stanovalci nimam problemov, zelo dobro se razumemo.</i>	Začetno ne vključenje, hitro prilagajanje, zdaj dobro počutje	Počutje v domu
C8	<i>Pri raznih aktivnostih, ampak ne pri vseh. Sama delam okraske, grem na telovadbo, ki je po eni strani potreba, po drugi pa druženje. Večkrat grem na prireditve, včasih grem z eno gospo na kavo v kavarno.</i>	Druženje na aktivnostih, telovadbi, na prireditvah, v kavarni	Druženje
C9	<i>Pa druženje dogaja vsak dan.</i>	Vsakodnevno druženje	Druženje
C10	<i>Za bolj živahno dogajanje moram ven, v drug prostor.</i>	Zunaj, skupni prostor	Druženje
C11	<i>Včasih tudi sodelujemo, predvsem s pomočjo drug drugemu in s pogovorom.</i>	Sodelovanje, pomoč, pogovor	Dober odnos
C12	<i>Pomagamo si tako, da če ena nekaj potrebuje, bo rekla in bo druga ustregla, če je to v njeni moči. Vedno se pogovarjamo in ni nam težko prositi druge za pomoč. Če lahko pomagam potem pomagam, drugače pa ne.</i>	Medsebojna pomoč, pogovor	Dober odnos
C13	<i>Jaz vedno povem svoje mnenje. Če ga druga oseba sprejme, ga sprejme, drugače pa ne. Če imam nek zaključek, od tega ne odstopim. Drugače je pa</i>	Mnenje, zaključek, pogovor	Reševanje konflikta

	vse v pogovoru.		
C14	<i>Ne družimo se veliko. Oni imajo službo in pridejo takrat, ko morajo opraviti delo. Sama sem kar samostojna, zato jih pokličem samo takrat, ko jih potrebujem.</i>	Druženje z zaposlenimi po potrebi	Druženje
C15	<i>Le enkrat, ko sem bila bolna, so mi hrano prinesli v sobo.</i>	(Stanovalci – zaposleni) pomoč ob bolezni	Primer dobrega odnosa
C16	<i>Pokličejo me, če me potrebujejo. Sem v pevskem zboru, s katerim tudi nastopamo. Sodelujem pri prireditvah, naredim kakšne okraske.</i>	Sodelovanje na nastopih, prireditvah, okraševanju	Sodelovanje
C17	<i>Rešujemo jih med sabo, vsak pove svoje mnenje in potem vsak malo popusti.</i>	Reševanje med seboj, mnenje, popuščanje	Reševanje konflikta
C18	<i>Terapevtka, socialna delavka in drugi zaposleni.</i>	Terapevtka, zaposleni, socialna delavka	Osebe, ki sodelujejo pri reševanju konfliktov
C19	<i>Odnosi so isti. Otrok nimam, mož je umrl, s sestro in njenimi sorodniki smo pa že včasih živeli kar dosti narazen. Živela sem v Puli, slišali smo se po telefon, čez poletje so občasno prišli k meni na obisk. Z vsemi sem bila vedno v dobrih odnosih. Po moževi smrti in ko sem začutila, da sem šibkejša, sem se preselila k sestri v Slovenijo. Tam sem stanovala nekaj časa, potem pa je nisem želela več motiti in obremenjevati, zato sem odšla v dom za starejše. Ko pa je priložnost, grem k njej in njenim otrokom na obisk za vikend.</i>	Ni spremembe v odnosih, dobri odnosi s sorodniki	Sprememba v odnosih stanovalci – sorodniki po prihodu v dom
C20	<i>Dogovorimo se po telefonu. Nečak me pokliče in vpraša, če bi prišla ob določenih dnevih na obisk.</i>	Dogovor po telefonu	Obiski
C21	<i>Včasih tudi oni pridejo na obisk k meni v dom. Ampak občasno, ker niso blizu doma. Tudi k sestri ne grem vsak vikend, ampak občasno. Sama bi šla večkrat, ampak bi to za njih bilo verjetno preveč.</i>	Občasni obisk v domu za stare, včasih gre ob vikendih domov	Obiski
C22	<i>Drugačen ritem. Spim lahko kolikor časa želim. Grem v mesto, se prosto sprehajam po hiši. Tam se dobro počutim. Pride tudi ostala »žlahta«, tako, da nas je več na kupu. Vikendi so zelo razgibani, ni urnika.</i>	Sprememba ritma, svoboda, dobro počutje, obisk več sorodnikov	Obiski

C23	<i>Občasno oni pridejo k meni za kakšno uro ali dve, včasih grem pa jaz k njim za vikend. Srečamo se obvezno za rojstne dneve in praznike. Ko je lepo vreme, gremo skupaj tudi v Pulo, kjer sem prej živel.</i>	Ura ali dve, vikendi, obisk hiše, kjer je živel, rojstni dnevi in prazniki	Obiski
C24	<i>Osamljenost je v domu. mogoče zato, ker nimajo prave družbe, so izgubljeni, ne vejo »kam bi se dali«. Mogoče tudi od prej niso vajeni imeti družbe okoli sebe, torej kot posledica prejšnjega življenja, nima načina, ni zabaven, je sam sebi v napoto.</i>	Ni prave družbe, izgubljenost, ne najdejo prostora zase, niso vajeni družbe, posledica prejšnjega življenja, ni zabaven, je sam sebi v napoto	Vzrok osamljenosti
C25	<i>Če presodim, da noče družbe, ga pustim pri miru. Če pa mu lahko kako pomagam, na primer s pogovorom, mu ustrežem. Vse je odvisno od reakcije človeka.</i>	Pusti ga pri miru, mu pomaga, če lahko	Odziv na osamljenost
C26	<i>S pogovorom, razvedrilom. Sama igram domino, lahko bi osebo povabila na igro.</i>	Pogovor, razvedrilo, igranje družabnih iger	Zmanjševanje osamljenosti
C27	<i>Po potrebi. Ko sem hotela biti sama v sobi, smo se pogovarjali in dogovarjali in so tudi ustregli.</i>	Po potrebi, dogovarjanje o sobi	Vloga socialne delavke
C28	<i>Ima vpliv, pri kakšnih konfliktih in rešitvah v zvezi z odnosi med ljudmi v domu.</i>	Reševanje konfliktov, vpliv pri odnosih med ljudmi v domu	Vloga socialne delavke

INTERVJU D - STANOVALCI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
D1	<i>Odkritost je tudi kakšen je človek, če sta dva ujameta, je to to. Drugače pa poštenost, prijaznost, odkritost, pozitivnost.</i>	Ujemanje, poštenost, prijaznost, odkritost, pozitivnost	Dober odnos
D2	<i>Sama imam do vseh enak odnos. Z vsemi se razumem.</i>	Enak odnos do vseh, razume se z vsemi	Dober odnos
D3	<i>Tudi z njimi imam dober odnos. Vedno mi priskočijo na pomoč. Ko sem prišla iz bolnice so mi veliko pomagali, drugače pa se sama »rihtam«.</i>	(Stanovalci-zaposleni) dodatna pomoč ob povratku iz bolnišnice	Primer dobrega odnosa
D4	<i>Opravljanje, nespoštovanje, negativnost, malomarnost.</i>	Opravljanje, nespoštovanje, negativnost, malomarnost	Slab odnos
D5	<i>Opravljanje v avli. Nekatere osebe opravljajo vsakega, ki pride mimo.</i>	(S stanovalci) opravljanje	Primer slabega odnosa

	<i>Enkrat »obirajo« enega, kmalu že v drugega.</i>	drugih	
D6	<i>Po toliko letih se počutim kot doma.</i>	Kot doma	Počutje v domu
D7	<i>Dopoldne na delavnicah, popoldan pa na prireditvah, skupinah za samopomoč. Sem pa tudi članica pevskega zbora.</i>	Delavnice, prireditve, skupine za samopomoč, pevski zbor, celodnevno	Druženje
D8	<i>Če sama vidim, kdaj nekdo nekaj potrebuje, mu to dam oziroma mu pomagam. Tudi sama včasih kaj potrebujem in rečem za to stvar. Na primer, da sem razdelila prtičke ali prinesla vodo. Ko pa sem padla, sem pozvonila in mi je en od zaposlenih prišel pomagat. Drugače pa lahko veliko sama naredim. Sama si skuham kavo, če pa jo še kdo želi, jo tudi njemu.</i>	Medsebojna pomoč, prinese kakšno stvar, kuhanje kave	Sodelovanje
D9	<i>Treba je premisliti, kdo je nekaj zakuhal, se usesti, o tem pogovoriti in to rešiti.</i>	Razmislek, pogovor in reševanje	Reševanje konflikta
D10	<i>Med seboj rešujemo, če pa ne gre pa pomagajo še zaposleni na enoti ali socialna delavka.</i>	Reševanje med seboj, zaposleni v enoti, socialna delavka	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt
D11	<i>Vidimo se na delavnicah, na hodnikih, na prireditvah, pri obrokih, na skupinah za samopomoč, ko pridejo pospravljati sobo.</i>	Delavnice, prireditve, obroki, skupine za samopomoč, pospravljanje sobe	Druženje
D12	<i>Srečujemo se vsakodnevno. Dopoldan več, ker je več dela in tudi več jih je v službi. Popoldan je bolj mir.</i>	Vsakodnevno druženje, več v dopoldanskem času	Druženje
D13	<i>Oblečem in umivam se sama. Sama grem v kopalnico, kadar mi paše in kadar je prazna.</i>	Ne potrebuje pomoči	Dogovarjanje
D14	<i>Obroki so pa določeni na uro. Grem pa v jedilnico.</i>	Urnik	Dogovarjanje
D15	<i>Oni vedo, da ne potrebujem pomoči, o tem smo dogovorjeni, če pa bi potrebovala, pa grem do njih in mi ustrezajo.</i>	Dogovor o pomoči	Dogovarjanje
D16	<i>Povejo mi, kdaj so dogodki in kdaj me potrebujejo zraven. Glede ustvarjanja kakšnih okraskov, se dogaja vsakodnevno, tudi pred prazniki imamo dovolj časa, da vse pripravimo. Nastopam pa s pevskim zborom,</i>	Pokličejo, ko potrebujejo, ustvarjanje okraskov, nastopi s pevskim zborom	Sodelovanje

	<i>imamo tudi svoja oblačila, da smo usklajeni. Na rojstnih dnevih si voščimo, imamo harmoniko in plešemo.</i>		
D17	<i>Rešujemo jih takoj, med seboj. S pogovorom in kakšnim dokazom, če je treba.</i>	Med seboj, pogovor, dokaz	Reševanje konflikta
D18	<i>Med seboj, oziroma pride še socialna delavka ali direktorica.</i>	Med seboj, socialna delavka, direktorica	Osebe, ki pomagajo pri reševanju konflikta
D19	<i>Niso se spremenili. K meni pridejo otroci in vnuki. Tudi prej so prihajali, samo na drug naslov.</i>	Ni spremembe	Sprememba v odnosih stanovalci – zaposleni po prihodu v dom
D20	<i>Po telefonu, včasih se pa nič ne dogovorimo in kar pridejo. Takrat me presenetijo.</i>	Po telefonu ali brez dogovora - presenečenje	Obiski
D21	<i>Veliko, ker jih imam rada in jih rada vidim. Včasih sem že prav nestrpna, ko jih pričakujem. Tudi sama kdaj vprašam, pa kdaj boste že prišli.</i>	Obisk sorodnikov pomeni veliko, nestrpnost, pričakovanje	Obiski
D22	<i>Včasih pridejo 2x, včasih 3x na teden, včasih samo 1x. Odvisno je od njihovih služb in študija. So pa pri meni kakšne 2 uri. Razumem, da so zasedeni in potrpi. Če me pa ne obiščejo, se pa pokličemo vsaj po telefonu.</i>	Nekajkrat tedensko, po dve uri, pogovor po telefonu	Obiski
D23	<i>Mislim, da je razlog v tem, da so sami, da nimajo svojcev in prijateljev. Tukaj pa niso našli nobenega prijatelja.</i>	Brez svojcev in prijateljev	Vzrok osamljenost
D24	<i>Včasih rečem, kaj pa je danes s teboj, da si takšne volje. Potem pa odvisno kako se odzove. Če noče pogovora, se umaknem, drugače spregovoriva kakšno besedo. Pri nekaterih tudi ne vem kako bi pristopila, recimo do nekoga, ki ne sliši. Včasih grem pa naprej, v primeru, da sem to osebo že nagovorila in ni želela družbe.</i>	Vprašanje po počutju, umik ali pogovor, neznanje pristopa	Odziv na osamljenost
D25	<i>Da bi se bolj družili, da bi bile manjše skupine in bi bilo več druženja. Pomembno je, da imaš vsaj enega prijatelja, s katerim se lahko pogovarjaš in si zaupaš.</i>	Druženje v malih skupinah, zaupni prijatelj	Zmanjševanje osamljenosti
D26	<i>Srečam jo na pevskem zboru, na prireditvah, v avli, na hodniku, na praznovanjih, ali kakšnih uradnih zadevah, pravicah.</i>	Srečanje na aktivnostih in uradnih zadevah, pravicah	Vloga socialne delavke

D27	<i>Ima vlogo, včasih kaj posreduje, kakšne informacije naprej. Lahko se ji potožiš in ti pomaga.</i>	Posredovanje, informacije, pomoč pri težjih situacijah	Vloga socialne delavke
-----	--	--	------------------------

INTERVJU E - STANOVALCI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
E1	<i>Poštenost, razumevanje, prilagoditev človeku, sprejemanje osebe, kakšne kot je, zaupanje, uživanje v trenutkih, ko si s to osebo.</i>	Poštenost, razumevanje, prilagajanje, sprejemanje, zaupanje, uživanje	Dober odnos
E2	<i>Imela sem prijateljico, ki je zdaj že pokojna, s katero sva se dobro razumeli, vse sva si lahko zaupali, skupaj sva šli ven in bili zunaj tudi po dve uri, čas je kar tekel. Veliko sva se pogovarjali.</i>	(S stanovalci) dobro razumevanje, zaupanje, skupni sprehodi, pogovori	Primer dobrega odnosa
E3	<i>Nisem dobila serveta, in mi ga je ena sestra prinesla, ko sem prosila zanj. Vedno pomagajo, če jim rečeš. In ni jim težko to narediti. Ker vedo, česa ne zmorem več, to že same od sebe naredijo. Jim ne rabim reči. To cenim. Komunikacija teče med nami. Me pa tudi same vprašajo, če kaj potrebujem. Sama se nato zahvalim.</i>	(Stanovalci – zaposleni) ustrežljivost, pomoč, dobra komunikacija, skrb, zahvala	Primer dobrega odnosa
E4	<i>Nesproščenost v odnosih, napetost, nelagodje, nervoznost, ne-sprejemanje, odvrčanje človeka.</i>	Nesproščenost, napetost, nelagodje, nervoznost, nesprejemanje, odvrčanje	Slab odnos
E5	<i>Včasih ima kdo slab dan in se potem kar tako jezi še nate.</i>	Slaba volja, jeza	Slab odnos
E6	<i>Ga nimam, mogoče le to, da moram včasih malo počakati, da pridejo. Ampak imajo delo in to razumem.</i>	(Stanovalci – zaposleni) čakanje	Primer slabega odnosa
E7	<i>Trenutno mi je dolgčas, ker mi je umrla prijateljica. Nimam več osebe, s katero bi rada preživljala čas. Drugače pa v redu, se pozdravljamo med seboj.</i>	Trenutno dolgčas, drugače dobro	Počutje v domu
E8	<i>Malo zunaj, v dnevnem prostoru, na terapiji, v jedilnici, na prireditvah.</i>	Zunaj, dnevni prostor, jedilnica, terapije, prireditve	Druženje
E9	<i>Vsak dan je nekaj, ob rojstnih dnevih se družimo in tudi v kapeli. Rada sem v družbi.</i>	Vsakodnevno druženje, rojstni dnevi, v kapeli	Druženje

E10	<i>Vsak naredi tisto kar lahko. Sama bolj malo, ampak nekaj pa vseeno lahko. Včasih zložim brisačke.</i>	Vsak stori, kar lahko, zlaganje brisač	Sodelovanje
E11	<i>Meni pomagajo tako, da me peljejo na terapijo, na prireditve, v kapelo ali ven.</i>	Peljejo jo na aktivnosti in ven, medsebojna pomoč	Sodelovanje
E12	<i>Primeru nimam, če je med kom kakšen nesporazum se ne vmešavam. Sama se raje umaknem, kot da zanetim nesporazum. Potem se pa to pozabi in je spet dobro.</i>	Nevmešavanje, umik pred konfliktom	Reševanje konflikta
E13	<i>Če bi imela nesporazum bi povedala višji sestri, ki bi pomagala rešiti nesporazum.</i>	Višja sestra	Osebe, ki pomagajo pri reševanju konflikta
E14	<i>Zaposleni nimajo toliko časa za druženje, ker delajo. Včasih si vzamejo nekaj minut, da se pogovorimo. To mi je všeč in mi veliko pomeni.</i>	Pomanjkanje časa, nekaj minut časa veliko pomeni	Druženje
E15	<i>Zjutraj me že zgodaj zbudijo, kar mi paše. Vedno ob isti uri, mogoče kakšnih par minut razlike. Potem me »zrihtajo«. Imajo pa zaposleni urnik, me pa včasih vprašajo, če bi šla v kopalnico, včasih pa rečejo pojdimo. In grem. Nikoli nisem zahtevala določene ure, sama imam vedno čas. Se prilagodim.</i>	Urniki, vprašajo po aktivnosti, prilagajanje	Dogovarjanje
E16	<i>Sama ne sodelujem veliko. Grem pa rada na prireditve, da si krajšam čas in se malo družim. Zaposleni povejo kdaj je kakšna prireditev in potem se odločim ali bom šla ali ne.</i>	Ne sodeluje, gre na prireditve, zaposleni vprašajo, če želi iti	Sodelovanje
E17	<i>Sama povem tako kot je, nisem tiho. Drugače pa s pogovorom. So kdaj kakšne malenkosti, ampak jih prezrem. Recimo čakanje, ampak nisem sama v domu in nimajo vedno takoj čas, ko ga potrebujem. Sama nočem, da pride do nesporazuma, nočem biti sitna, zato jih tudi nimam.</i>	Pove mišljenje, pogovor, izogibanje konfliktom	Reševanje konflikta
E18	<i>Med seboj ali ob prisotnosti glavne na enoti.</i>	Med seboj, glavna zaposlena v enoti	Osebe, ki pomagajo reševati konflikte
E19	<i>Odnosi se niso spremenili, so se pa stiki zmanjšali. Ampak ne od začetka. Kakšnih 5 mesecev nazaj si ji hči poškodovala nogo, zaradi česar težko pride na obisk. Prej je večkrat prišla,</i>	Ni spremembe v odnosih, zmanjšanje stikov zaradi bolezni	Sprememba v odnosu stanovalci – sorodniki po prihodu v dom

	<i>zdaj manj.</i>		
E20	<i>Druga hči pride občasno, ker ima veliko dela na kmetiji. Vnuki tudi pridejo, kadar so prosti. Včasih sem odšla tudi v prejšnji dom, zdaj pa že nekaj časa nisem bila tam. Je pa odvisno od vremena, upam, da bom zdaj šla kdaj za kakšen dan domov.</i>	Občasni obiski zaradi dela, obiski, ko imajo sorodniki čas in odvisni od vremena	Obiski
E21	<i>Po telefonu se veliko slišimo. Takrat tudi povejo, kdaj bo kdo prišel. Sama imam vedno čas, tako da ne kompliciram.</i>	Dogovor po telefonu	Obiski
E22	<i>Zelo veliko, sploh zato ker se vidimo bolj redko, sem takrat še toliko bolj vesela. To, da me pridejo obiskati mi pove, da nisem pozabljena, da se še vedno spomnijo name. Tudi, ko me samo pokličejo po telefonu sem zelo vesela.</i>	Obisk veliko pomeni, veselje, ve, da ni pozabljena	Obiski
E23	<i>Gremo v dnevni prostor, kjer se pogovarjamo o različnih stvareh, kako je doma, kako se imam jaz. Zaradi oddaljenosti se vidimo mogoče 1x na teden ali na dva tedna. Včasih pa tudi večkrat, vse je odvisno kako so prosti. So pa pri meni vsaj eno uro ali več. Vidimo se pa za rojstne dneve, praznike in vmes. Pridejo pa proti večeru.</i>	Snidenje v dnevnem prostoru, pogovor, enkrat tedensko, vsaj eno uro proti večeru, prazniki, rojstni dnevi	Obiski
E24	<i>Tudi sama sem zdaj osamljena, ker mi je umrla prijateljica. Vzrok je smrt nekoga, da nimaš nikogar s katerim bi se pogovarjal.</i>	Smrt osebe, s katero si bil povezan	Vzrok osamljenosti
E25	<i>Grem do njega in ga ogovorim.</i>	Pristop do človeka, pogovor	Odziv na osamljenost
E26	<i>Več ljudi, prostovoljcev, oseb, ki bi se družile več časa.</i>	Prostovoljci	Zmanjšanje osamljenosti
E27	<i>Ob uradnih zadevah, pravicah, ali pa na hodniku in zunaj.</i>	Uradne zadeve, pravice, srečanje na hodniku, zunaj	Vloga socialne delavke
E28	<i>Da izboljšuje odnose. Lahko je prisotna pri spoznavanju novih ljudi, kot nek posrednik.</i>	Izboljševanje odnosa, spoznavanje novih ljudi, posrednik	Vloga socialne delavke

INTERVJU F - ZAPOSLENI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIA
F1	<i>Spoštovanje drug drugega, da si ne zamerimo ob kritikah, da sprejmemo napake druge osebe.</i>	Spoštovanje, brez zamer ob kritikah, sprejem napak	Dober odnos
F2	<i>Medsebojno spoštovanje ne glede na starost in spol.</i>	Spoštovanje ne glede na starost in spol	Dober odnos
F3	<i>En primer je, da razumem potrebe in želje svojcev, da sprejem njihovo mišljenje. In obratno, da svojci razumejo naše delo in nas spoštujejo.</i>	Razumevanje potreb in želja svojcev, sprejem mišljenja, razumevanje dela in spoštovanje	Primer dobrega odnosa zaposleni-sorodniki stanovalcev
F4	<i>Nespoštovanje drug drugega, slabo sprejemanje kritik ali komentarjev.</i>	Nespoštovanje, nesprejemanje kritik in komentarjev	Slab odnos
F5	<i>Da ne razumejo našega dela, da nas ne spoštujejo, da nam oni govorijo kaj moramo delati in kako.</i>	Nerazumevanje dela, nespoštovanje, učenje o delu	Primer slabega odnosa zaposleni-stanovalci
F6	<i>Da nimajo potrpljenja, da ne razumejo našega dela in nas ne spoštujejo.</i>	Nepotrpljenje, nerazumevanje dela, nespoštovanje	Primer slabega odnosa zaposleni-sorodniki
F7	<i>Počutim se odlično.</i>	Odlično počutje	Počutje v domu
F8	<i>Da se z njimi pogovarjamo, jih poslušamo, jih peljemo ven na sprehod ko imamo čas.</i>	Pogovor, poslušanje, sprehod	Druženje
F9	<i>Kadarkoli imamo čas za pogovor, tudi med nego, ko stanovalce urejamo.</i>	Kadar je čas, med nego	Druženje
F10	<i>Poteka tako, da se vmes ves čas pogovarjamo, da nimamo hladnega odnosa do njih.</i>	S pogovorom, topel odnos	Dober odnos
F11	<i>Odloča vodja enote ali vsak posameznik, ki si planira delo na enoti.</i>	Odloča osebje	Dogovarjanje
F12	<i>Veliko se pogovarjamo, že s tem si pomagamo, drugače se pa tudi zgodi, da kdo kdaj kaj predlaga.</i>	S pogovorom, predlogi	Medsebojna pomoč s stanovalci
F13	<i>Da se pogovarjamo med seboj, da razumemo njihovo zdravstveno in čustveno stanje.</i>	Pogovor, razumevanje zdravstvenega in čustvenega stanja	Medsebojna pomoč
F14	<i>Med nami je to vidno predvsem pri tem, da jih uredimo za praznovanje in da drug drugemu voščimo. To jim veliko pomeni.</i>	Urejanje za praznovanje, voščilo za rojstni dan	Sodelovanje

F15	<i>Najbolje in najhitreje se reši s pogovorom.</i>	S pogovorom	Reševanje konfliktov
F16	<i>Da se uspešno pogovoriš, kje je bil nesporazum in ga tudi rešiš.</i>	Pogovor o nesporazumu in reševanje	Reševanje konfliktov
F17	<i>Ko pogovor ni mogoč. Primer pri osebah, ki bolj malo govorijo, oziroma ne razumejo več pogovora.</i>	Pri osebah, ki ne govorijo, ne razumejo pogovora	Nerešen konflikt
F18	<i>Vodja enote, socialna delavka, udeleženci v nesporazumu.</i>	Udeleženci, vodja enote, socialna delavka	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt
F19	<i>Najprej se predstavimo, potem opišemo kaj delamo in kako delo poteka skozi dan, predstavimo tudi, kaj lahko stanovalci v domu počnejo.</i>	Predstavitev osebja in dela, predstavitev aktivnosti	Vzpostavitev stika s stanovalci in sorodniki ob prihodu
F20	<i>Največkrat ob sprejemu novega stanovalca dom, ko dobimo informacije o njem.</i>	Sprejem novega stanovalca	Stik s sorodniki
F21	<i>Na praznovanju rojstnih dni, ob praznikih in ob obiskih.</i>	Na praznovanju rojstnih dni, prazniki, obiski	Stik s sorodniki
F22	<i>Ko nimamo prostega časa za pogovor.</i>	Ni časa za pogovor	Preobremenjenost osebja
F23	<i>Z boljšo organizacijo dela ali več kadra.</i>	Boljša organizacija, več kadra	Zmanjševanje preobremenjenosti
F24	<i>Nočejo nas motiti, ko opazijo preobremenjenost, postanejo bolj zadržani do nas.</i>	Zadržanost, nemotenje zaposlenih s strani stanovalcev	Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci
F25	<i>Ob koncu dneva po celodnevni izmeni, nekateri nočejo povleči pozornost na njih, ker se jim smilimo.</i>	Ob koncu izmene, stanovalci jih nočejo motiti	Primer preobremenjenosti
F26	<i>Ko so zadržani, ne sprejemajo nikogar blizu sebe, ko si ne želijo družbe.</i>	Zadržanost, nesprejemanje oseb, ne želijo družbe	Vzrok osamljenosti
F27	<i>Strah.</i>	Strah	Vzrok osamljenosti
F28	<i>S to osebo se pogovorimo in ga s pogovorom skušamo spraviti v dobro voljo.</i>	Pogovor, boljša volja	Zmanjšanje osamljenosti
F29	<i>Z več vključevanja v družabne aktivnosti.</i>	Vključevanje v družabne aktivnosti	Zmanjšanje osamljenosti
F30	<i>Socialna delavka rešuje nejasnosti med nami in prinaša informacije, ki</i>	Reševanje nejasnosti, prinos informacij, ki lahko	Vloga socialne delavke

	<i>tudi pripomorejo k boljšim odnosom.</i>	izboljšajo odnose	
F31	<i>V primeru kakšnega konflikta, ali ko prispejo kakšne nove informacije.</i>	Reševanje nejasnosti, prinos informacij, ki lahko izboljšajo odnose	Vloga socialne delavke

INTERVJU G – ZAPOSLENI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
G1	<i>Odkritost, poštenost, medsebojna pomoč, dobra komunikacija, podpiranje drug drugega, dobra volja, pozitivnost, pogovor in sodelovanje.</i>	Odkritost, poštenost, medsebojna pomoč, dobra komunikacija, podpora, dobra volja, pozitivnost, pogovor, sodelovanje	Dober odnos
G2	<i>Ko jutraj pozdravim stanovalce, jih povprašam po počutju, kako so spali. Če te prosi za pomoč, mu ustrežeš z dobro voljo. Kadar imaš čas, se z njim kaj pogovoriš. Pri nekaterih primerih, če vidijo, da si dober z njimi in jim ustrežeš brez slabe volje, ti tudi oni priskočijo na pomoč, ko vidijo, da jo potrebuješ.</i>	Pozdravljanje, spraševanje po počutju, ustrežljivost, pogovor, medsebojna pomoč	Primer dobrega odnosa stanovalci – zaposleni
G3	<i>Pozdraviš, ko pridejo na obisk, posreduješ informacije o stanovalcu (kakšne volje so, kaj smo tisti dan z njim skupaj počeli), jim karkoli pomagaš, če to potrebujejo in jim tudi daš zasebnost, da so lahko samo s svojimi starši, sorodniki in jim zagotoviš mir.</i>	Pozdravljanje, posredovanje informacij, pomoč, zagotavljanje zasebnosti in miru	Primer dobrega odnosa zaposleni-sorodniki
G4	<i>Hinavščina, slaba komunikacija, raznorazne zamere, konflikti, neodkritost drug do drugega, neposlušnost, ignoranca.</i>	Hinavščina, slaba komunikacija, zamere, konflikti, neodkritost, neposlušnost, ignoranca	Slab odnos
G5	<i>Slab dan zaposlenega se lahko izraža tudi pri delu s stanovalci. Primer: jutraj hitiš z nego in srečuješ stanovalce na hodniku, jih pozdraviš, nekatere večkrat, kakšnega včasih prezreš in ti lahko zato zameri ali pa se potem sam pri sebi sprašuje, če se ti je kaj zameril.</i>	Vpliv na delo, hitenje, spregled stanovalca, zamera	Primer slabega odnosa zaposleni-stanovalci
G6	<i>Da sorodniki odpeljejo domov stanovalca popoldne in ne sporočijo na enoto ali v recepcijo, torej slaba komunikacija.</i>	Neinformiranje, slaba komunikacija	Primer slabega odnosa zaposleni-sorodniki

G7	<i>Večino časa se počutim dobro, sprejeta med ljudmi. Stanovalci me imajo radi, ker jih rada poslušam in jim vedno ustrežem in pomagam. Včasih ima tudi kdo slab dan in to znese nad tabo, vendar si to ne smeš jemati k srcu.</i>	Dobro počutje, sprejetost, sprejemanje slabih dni	Počutje v domu
G8	<i>Že zjutraj se pozdravimo, med nego se čim več pogovarjamo, prav tako pri drugih aktivnostih. V domu so organizirane tudi skupine, razne delavnice in bralne ure, kjer se pogovarjamo in si izmenjujemo mnenja. Veliko je tudi prireditvev, masa, ljudje gredo lahko v kavarno na kavo, v knjižnico, ven v park, kjer se veliko družijo.</i>	Pozdrav, pogovor med aktivnostmi, na skupinah, delavnicah, bralnih urah, izmenjevanje mnenja, v kavarni, v parku	Druženje
G9	<i>S stanovalci se družiš cel delovni čas, večino časa zjutraj med nego, ko deliš obroke in napitke, ko prideš k njim v sobo kaj narediti, ko imaš prosti čas, včasih pa tudi po službi.</i>	Celodnevno druženje, med nego, obroki, delo v sobi, prosti čas, tudi po službi	Druženje
G10	<i>Vsakega smo dolžni spodbujati pri vseh aktivnostih, da človek naredi čim več zase, seveda pa zraven tudi pomagamo. V domu uporabljamo individualni načrt, kjer si zadamo tudi naše cilje.</i>	Spodbuda pri samostojnosti, pomoč, izpolnjevanje individualnega načrta	Sodelovanje
G11	<i>Največkrat stanovalec sam odloča o tem. Preden pride v dom ali ob sprejemu izpolni življenjsko zgodbo, ki nam pomaga, da ga bolje spoznamo (njegove želje, potrebe, navade), sčasoma pa z opazovanjem in pogovorom spoznamo kakšne potrebe in navade ima in kje potrebuje pomoč. Primer: če je stanovalec potrebno umiti, pa rad dlje spi, mu to tudi omogočimo in ga umijemo kasneje, ko se zbudi in je pripravljen.</i>	Stanovalec se sam odloča, v pomoč je življenjska zgodba, pogovor, opazovanje potreb in navad, prilagajanje stanovalcu	Sodelovanje
G12	<i>V gospodinjskih skupinah lupijo jabolka, korenje, čebulo, trebijo solato, pomagajo pri pripravi obrokov, pripravijo in pospravijo pribor, vozijo ljudi na fizioterapijo, pomagajo v kavarni brisati mize, zunaj pometajo, pomagajo tudi v pralnici, zlagajo vrečke in podobno.</i>	Pomoč pri gospodinjskih opravilih	Medsebojna pomoč
G13	<i>Tisti stanovalci, ki nam pomagajo pri vsakodnevnih opravilih, dobijo tudi</i>	Nagrada za pomoč	Medsebojna pomoč

	<i>nagrado.</i>		
G14	<i>Tukaj skupaj pomagamo predvsem tistim z omejenim gibanjem in jim pomagamo na prireditvah, jih peljemo na kavo ali na sprehod.</i>	Pomoč osebam z omejenim gibanjem	Medsebojna pomoč
G15	<i>Spore in nesporazume rešujemo mirno in sproti s pogovorom</i>	Mirno in sprotno reševanje s pogovorom	Reševanje konfliktov
G16	<i>Gospa se je jezila, da ni dobila perila iz pranja in slabo voljo širila nas vse zaposlene. Poklicali smo pralnico, pregledali omaro in našli perilo. Pralnica je perilo založila in bilo je kasneje oprano kot po navadi. Z gospo smo se pogovorili, se ji opravičili za nastalo situacijo.</i>	Slaba volja zaradi perila, kasneje perilo našli, se pogovorili in opravičili	Rešen konflikt
G17	<i>Medicinska sestra na enoti, vodja tima, socialna delavka. To storimo tako, da se pogovorimo z osebjem, stanovalci in po potrebi tudi s svojci.</i>	Medicinska sestra v enoti, vodja tima, socialna delavka, stanovalci, sorodniki	Osebe, ki pomagajo pri reševanju konflikta
G18	<i>Že pred prihodom v dom si lahko bodoči stanovalci in sorodniki pridejo ogledati dom in sobo, tu dobijo potrebne informacije o življenju v domu. Že pred sprejemom pripravimo sobo, novi stanovalec ob sprejemu dobi rožo in ga pogostimo s piškoti. Pred sprejemom je zaželeno, da stanovalec sli svojci izpolnijo obrazec »Življenjska zgodba«, ki jo potem dobimo na enoto, da spoznamo stanovalca, njegovo življenje, navade... Na enoti se dogovorimo, da ga ena oseba spremlja, dodatno spozna in mu pomaga pri uvajanju v življenje v domu.</i>	Informiranje ob prihodu, spoznavanje človeka, spremljanje in uvajanje novo sprejetega stanovalca	Vzpostavitev stika s stanovalci in sorodniki ob prihodu
G19	<i>Vsakodnevni obiski, bolezni, prazniki, rojstni dnevi, raznorazna pomoč sorodnikom in stanovalcem, prireditve.</i>	Obiski, ob boleznih, praznikih, rojstnih dnevih, na prireditvah, ob pomoči	Stik s sorodniki
G20	<i>Večina sorodnikov pride popoldan. Nekateri pridejo ob obrokih in tudi pomagajo hraniti stanovalce. Nekateri pridejo, da jih ob sobotah ali nedeljah odpeljejo k maši in so skupaj pri maši. Veliko, tudi drugi sorodniki in prijatelji, pride ob rojstnih dnevih (prireditve poteka 1x mesečno).</i>	Popoldan, ob obrokih, ob vikendih	Stik s sorodniki
G21	<i>Nekateri pridejo vsak dan, drugi ob vikendih, nekatere svojce pa na žalost</i>	Stik z nekaterimi vsak dan, z drugimi redno ali nikoli	Stik s sorodniki

	<i>vidiš zelo poredko ali sploh nikoli.</i>		
G22	<i>Prezaposlenost in preobremenjenost ter premalo kadra se pozna predvsem pri tem, da imaš žal premalo časa za pogovor z ljudmi, ker se ves čas hiti. Prav tako se pozna, da je zaradi tega dosti bolniških odsotnosti.</i>	Premalo časa za pogovor, hitenje, bolniške odsotnosti	Preobremenjenost osebja
G23	<i>Rešitev bi bila več zaposlenih, a to je v današnjih časih težko. Lahko bi bilo več prostovoljnih delavcev, ki bi imeli čas za pogovor, sprehod.</i>	Več kadra, več prostovoljnih delavcev	Zmanjševanje preobremenjenosti
G24	<i>Prezaposlenost se zelo pozna pri odnosih s stanovalci. Nimaš časa za daljši pogovor, ki si ga večina želi. Ne moreš si privoščiti, da bi se z nekom usedel in se o čem pogovoril ali mu samo prisluhnil. Več kot 10 minut je že težko.</i>	Vpliv na odnose, ni časa za pogovor	Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci
G25	<i>Če je človek izčrpan, je po navadi tudi slabe volje in se težko spopada še z drugimi težavami in problemi stanovalca. Lahko se zgodi, da pride do konflikta, ker odreagiraš drugače kot po navadi. Primer: stanovalka ima zjutraj »slab dan«, je slabe volje in te po nepotrebnem napade. Ti imaš prav tako slab dan in si utrujen. Lahko pride do prepira, ali pa se umakneš in imaš potem še slabši dan, ker to premlelaš in si jemlješ k srcu.</i>	Izčrpanost, slaba volja, slabše spopadanje s težavami, konflikt	Primer preobremenjenosti
G26	<i>Do osamljenosti pride pri stanovalcih predvsem prvih nekaj dni po sprejemu v dom, ker še niso navajeni na novo življenje in drug sistem.</i>	Osamljenost ob prihodu v dom, ne navajenost na drugačno življenje	Vzrok osamljenosti
G27	<i>Osamljeni so tudi predvsem tisti, ki nimajo svojcev ali so z njimi v slabih odnosih, prav tako tisti, ki se ne sprijaznijo s svojo boleznijo in se »izolirajo« od družbe.</i>	Odsotnost svojcev, slabi odnosi s svojci, bolezen, izolacija	Vzrok osamljenosti
G28	<i>Nov način življenja, bolezen, bolečina, slabi odnosi s svojci, novo okolje, depresija, ne-sprejemanje staranja, težki dogodki v življenju, smrt v družini.</i>	Nov način življenja, bolezen, bolečina, slabi odnosi s sorodniki, novo okolje, depresija, težki dogodki v življenju, smrt, ne-sprejemanje staranja	Vzrok osamljenosti
G29	<i>Poskušamo ugotoviti vzrok, se pogovorimo z njim o tem in ga poskušamo razvedriti, ga vključiti v življenje v domu, v razne aktivnosti, ki</i>	S pogovorom, razvedrilom, vključevanje v življenje v domu	Zmanjševanje osamljenosti

	<i>bi ga zanimale. Če je zadeva hujša, ga pogleda tudi psihiater (primer: depresija).</i>		
G30	<i>Prijaznost, odprt sprejem v dom, predstavitev ostalih stanovalcev, ki bi novemu pomagali in se spoznali (mogoče že od prej), čim več komunikacije, ga spodbujati v aktivnosti, ki bi ga zanimale, upoštevati njegove želje in navade ...</i>	Prijaznost, odprtost, spoznavanje stanovalcev, komunikacija, spodbuda k aktivnostim, upoštevanje želja in navad	Zmanjševanje osamljenosti
G31	<i>Ima veliko vlogo pri sprejemu, odnosu s sorodniki, stanovalci in osebjem. Rešuje konflikte, dela načrte in postavlja cilje.</i>	Ob sprejemu, pri odnosih s sorodniki, stanovalci in osebjem, načrtovanje in postavljanje ciljev	Vloga socialne delavke
G32	<i>Če pride do resnejšega konflikta (stanovalec, svojci in osebje), ki ga sami ne moremo rešiti, priskoči na pomoč socialna delavka. Ob sprejemu in že prej je dolžna svojcem in stanovalcem vse razložiti, predstaviti dom in življenje v domu. ob sprejemu pokaže sobo, kje se kaj dogaja in odgovarja na vprašanja. Pomaga stanovalcem, da se čim lažje vključijo v dom. Pogovori se s stanovalci, če si to želijo. Mora biti topla, odprta in vedno na voljo.</i>	Pomoč pri reševanju konfliktov, informiranje, pomoč pri vključevanju v dom, pogovori, odprtost	Vloga socialne delavke

INTERVJU H – ZAPOSLENI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
H1	<i>Da si med seboj pomagamo, delamo timsko, da smo odkriti, da si izmenjujemo mnenja in izkušnje.</i>	Medsebojna pomoč, timsko delo, odkritost, izmenjevanje mnenj in izkušenj	Dober odnos
H2	<i>Da je nekdo zelo zahteven ali želi biti neprestano v središču. Lepo mu razložiš oz. ga vprašaš, kako bi bilo pa njemu, če bi bil on na primer bolan in ne bi mogel govoriti.</i>	Razlaga, ponazarjanje s primeri	Dober odnos
H3	<i>Tisti sorodnik, ki je imel starša doma in je skrbel zanj lažje razume, če pride do težav. Tisti, ki pa niso nikoli skrbeli, pa ne razumejo nas, da smo tudi zaposleni samo ljudje.</i>	Razumevanje situacij	Primer dobrega odnosa zaposleni-sorodniki
H4	<i>Nekateri sorodniki vidijo samo napake, ne vidijo pa tistega kar naredimo dobro. Na napake nas vedno</i>	Pozornost na napakah, grajanje	Primer slabega odnosa zaposleni-sorodniki

	<i>opozarjajo oziroma »ograjajo«, če pa smo naredili dobro, pa je za njih to čisto normalno.</i>		
H5	<i>Vedno isti hočejo biti vedno prvi, če slučajno niso, je že slaba volja in tista, ki je bila takrat v službi, je bila slaba, »žleht«, hudobna ...</i>	Slaba volja zaradi razporeditve (kdo bo prvi)	Primer slabega odnosa zaposleni-stanovalci
H6	<i>Ena gospa, ki ima demenco je neprestano jemala protezo iz ust, kljub opozorilu, naj tega ne počne, ker jo lahko izgubi. Tega ni upoštevala, zato se je proteza izgubila, krivila pa je nas in tudi njena hči je zahtevala novo na račun doma, drugače bo šla v tožbo.</i>	Valjenje krivde na zaposlene zaradi izgube osebnih stvari	Primer slabega odnosa zaposleni-sorodniki
H7	<i>V domu se počutim dobro, od ljudi tukaj sem se naučila veliko koristnega za moje privatno življenje.</i>	Dobro počutje, učenje koristnih stvari	Počutje v domu
H8	<i>Druženje je domače, izmenjujemo si mnenja, kaj so one kuhale oziroma kako so se pripravljali za praznike. Radi se pogovarjajo.</i>	Domače, izmenjevanje mnenj, pogovori	Druženje
H9	<i>Zjutraj pri negi, pri kopanju, ko delimo obroke, pri kuhanju ...</i>	Pri negi, osebni higieni, obrokih, kuhanju	Druženje
H10	<i>Mi delavci v domu spodbujamo naše stanovalce, da kolikor lahko poskrbijo zase, da to tudi naredijo in so na koncu zadovoljni.</i>	Spodbuda k samostojnosti	Sodelovanje
H11	<i>Dogovor med timom na enoti.</i>	Odloča osebje	Dogovarjanje
H12	<i>Nekateri so pripravljeni pomagati pri kuhanju, brisanju miz, pospravljanju posode po obrokih, delavci pa pospremimo koga na vozičku na fizioterapijo ...</i>	Pomoč stanovalcev pri gospodinjskih opravilih, pomoč zaposlenih pri spremstvu	Medsebojna
H13	<i>Peljemo stanovalca v park, k maši, v kapelo ...</i>	Spremstvo v park, v kapelo	Medsebojna
H14	<i>Za Veliko noč smo skupaj okrasili enoto, barvali smo pirhe, okrasili mize z prtički.</i>	Priprava na praznike	Sodelovanje
H15	<i>Problem je najbolje rešiti takoj, tako da mu poveš, da tako ni prav, da smo tudi me lahko užaljene, v smislu, kaj bi pa ona rekla, če bi bila v moji koži.</i>	Takojšnje reševanje, pogovor	Reševanje konfliktov
H16	<i>Poveš oziroma ga vprašaš kako bi bilo pa vam, če bi vas nekdo obtožil po</i>	Pogovor	Reševanje konfliktov

	<i>krivici.</i>		
H17	<i>Izgubila se je pižama od gospe, hči je zahtevala da pižamo najdemo oziroma, da ji kupimo novo.</i>	Reševanje izgub osebnih stvari	Reševanje konfliktov
H18	<i>Nesporazume rešujemo na enoti, če ne gre, obvestimo glavno sestro oziroma socialno delavko. Če pa še to ni dovolj, nam pomaga rešiti problem direktorica.</i>	Reševanje v enoti, glava sestra, socialna delavka, direktorica	Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt
H19	<i>Ob sprejemu mu razkažemo sobo, dnevni prostor, jedilnico, kamor bo hodil stanovallec na obroke. Naredimo popis obleke, pokažemo kje je kopalnica in se dogovorimo glede kopanja, odvisno v kakšnem stanju je stanovallec.</i>	Seznajanje z domom, dogovori glede oskrbe	Vzpostavitev stika s sorodniki in stanovalci ob prihodu
H20	<i>Ob prihodu v dom se naredi popis, vse obleke in ostale stvari, ki jih prinese s seboj. Razložimo vse navade, dogovorimo se o pomoči stanovalca, ki je odvisno v kakšnem stanju je.</i>	Dogovor o pomoči, razlaga navad	Vzpostavitev stika s sorodniki in stanovalci ob prihodu
H21	<i>Ob praznovanju rojstnega dne, prvi mesec se skliče sestanek s svojci novo sprejetega, kadar pridejo na obisk, smo jim na voljo za vprašanja.</i>	Praznovanje rojstnih dni, sestanek novo sprejetih, obiski	Stik s sorodniki
H22	<i>To je velik problem, saj so tako stanovalci kot njihovi svojci zelo zahtevni. Veliko je takšnih, ki morajo doplačevati in so potem zelo pozorni in občutljivi, ker vemo, da težko plačujejo.</i>	Zahtevnost dela z ljudmi	Preobremenjenost osebja
H23	<i>Za zmanjševanje tega je pomembno, da sproti rešujemo probleme in skušamo razložiti, da smo se potrudili maksimalno, da smo tudi mi samo ljudje.</i>	Sprotno reševanje problemov, tolažba	Zmanjševanje preobremenjenosti
H24	<i>Seveda, da se izogibamo konfliktom, saj vemo, da ima veliko stanovalcev demenco in da je bolje, če kdaj besede in opazke, ki so lahko žaljive vzamemo za »hec«. Skušamo biti potrpežljivi in se splača.</i>	Izogibanje konfliktov, potrpežljivost	Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci
H25	<i>Včasih si že tako utrujen, da greš že sam sebi v napoto in si občutljiv, če ti kdo reče kakšno žal besedo. Če pa si spočit in poln energije pa ti ne pride kmalu do živega.</i>	Utrujenost, sam sebi v napoto, občutljivost na besede	Primer preobremenjenosti

H26	<i>Nekateri so res osamljeni, ker nimajo svojcev, da bi jih obiskovali, tako da se radi udeležijo prireditve. Takih je v našem domu kar veliko, spet drugi pa si želijo in so navajeni biti sami.</i>	Odsotnost svojcev, želja po samoti	Vzrok osamljenosti
H27	<i>Vzrok za osamljenost je karakter ali pa navada. Če je bil človek navajen živeti v veliki družini bo tudi kasneje rad med ljudmi.</i>	Karakter, navada	Vzrok osamljenosti
H28	<i>Skušam ga zaposliti s časopisom, televizijo ali pa se kaj pogovarjati, seveda v primeru, če mi čas dopušča.</i>	Branje časopisa, gledanje televizije, pogovor	Zmanjševanje osamljenosti
H29	<i>Skušam ga spodbujati za sodelovanje pri kuhanju kosila na enoti, branju časopisa, gledanju televizije, se z njim pogovarjat, ga spodbujat, da bi šel na fizioterapijo ali pa ven v park ali v kavarno na kavo.</i>	Spodbuda k sodelovanju pri gospodinjskih opravilih, spodbuda, da gre v park, v kavarno	Zmanjševanje osamljenosti
H30	<i>Vloga socialne delavke je zelo vplivna, vendar je za toliko ljudi premalo zaposlenih in je težko pričakovati, da bi bila vedno na voljo.</i>	Ima vpliv, potreba po več	Vloga socialne delavke
H31	<i>Vsaj takrat, ko nastane problem, ki ga ne moremo rešiti sami na enoti.</i>	Reševanje problema	Vloga socialne delavke

INTEVJU I – ZAPOSLENI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
I1	<i>Da lahko od sodelavcev in ostalih pričakujem pomoč pri težjih opravilih, dobra komunikacija ter sodelovanje.</i>	Pomoč pri opravilih, dobra komunikacija, sodelovanje	Dober odnos
I2	<i>Pomembno je, da stanovalec zaupa zaposlenemu in da ga ni strah. Prav tako je pomembna komunikacija med stanovalcem in zaposlenimi ter, da je zaposleni pripravljen pomagati in prisluhniti stanovalcu glede njegovih težav, stisk in želja.</i>	Zaupanje, varnost, komunikacija, pomoč, poslušanje težav, stisk in želja	Primer dobrega odnosa zaposleni-stanovalci
I3	<i>Kot prvo mi je pomembno, da so sorodniki stanovalcev prijazni, da ne zahtevajo od nas stvari, ki jih ne moremo uresničiti, da so komunikativni - vendar ne preveč ter, da znajo prisluhniti in sodelovati z nami, ko jih karkoli prosimo glede njihovih staršev, bratov, sester ...</i>	Prijaznost, pričakovanje v mejah zmožnosti, komunikativnost, da zna človek prisluhniti, sodelovati	Primer dobrega odnosa zaposleni-sorodniki

I4	<i>Slaba volja že zjutraj pred delovnim časom ter ves čas med delom na delovnem mestu, slaba komunikacija, posledično potem tudi slaba organizacija, da ni medsebojne pomoči, vzvišenost, opravljanje za hrbtom po drugi strani pa pretirana priliznjenost kot opravičilo za opravljanje. Za mene je slab odnos tudi, če se dva zaposlena med seboj ves čas potihlo pogovarjata, se ne zanimata za okolico ter iz svojega kroga in bližine izključita druge zaposlene.</i>	Slaba volja, slaba komunikacija, slaba organizacija, ni medsebojne pomoči, vzvišenost, opravljanje, pretirana prijaznost kot opravičilo za opravljanje, izključevanje	Slab odnos
I5	<i>Če stanovalec ne zaupa zaposlenemu je pri stanovalcu stalno prisoten strah, se izogiba njegove bližine in ne želi, da se določeni zaposleni giba v njegovi bližini. Posledica tega je, da se stanovalec boji izpovedati drugim ali pa je lahko obratno ter se preveč razjezi in slabo voljo prenese na druge kar lahko potem pomeni tudi slabši odnos med zaposlenimi.</i>	Nezaupanje, strah, izogibanje bližine, jeza, strah pred izpovedjo, slaba volja, slabši odnos	Primer slabega odnosa zaposleni-stanovalci
I6	<i>Slab odnos se lahko začne že s tem, da zaposleni ali sorodniki ne pozdravijo, ko se srečajo v domu. Če ni pozdrava in prijazne besede iz ene strani jo potem ne bo niti iz nasprotne strani in s tem se v največji meri začne slab odnos že na začetku, ki pa se tudi s časoma ne bo popravil. Druga stvar pri slabih odnosih pa je največkrat iz strani sorodnikov, ki se odločijo, da bodo določenim zaposlenim zaupali bolj kot drugim, so z njimi bolj prijazni, komunikativni in jih sprejmejo v svoj krog kljub temu, da iz strani drugih zaposlenih do določenih sorodnikov ni bilo negativnega odnosa.</i>	Ne-pozdravljanje, različno zaupanje do različnih oseb, nezaupanje	Primer slabega odnosa zaposleni-stanovalci
I7	<i>V domu med stanovalci se počutim prijetno in kar mi je najbolj pomembno, da se med njimi počutim sprejeto.</i>	Prijetno in sprejeto	Počutje v domu
I8	<i>Težko bi tukaj opisala druženje, ker tega skoraj ni. Kot druženje v našem poklicu lahko smatram le takrat, ko jih urejamo, hranimo v bistvu takrat, ko delamo z njimi ali za njih. Na žalost ostane premalo časa, da bi si za vsakega stanovalca vzel čas.</i>	Druženje ob urejanju, ob delu z njimi, premalo časa za druženje	Druženje

I9	<i>Se pa lahko druženje in prijeten odnos vzpostavi med vsakodnevnimi opravili v tem času, ko si pri določenem stanovalcu. Posvetiš se samo njemu in v tem kratkem času včasih izveš veliko več kot, če bi se pogovor odvijal v družbi z večjim številom stanovalcev.</i>	Vzpostavljanje prijetnega odnosa med opravili, posvečanje posameznikom, tudi kratek čas je lahko kvaliteten	Druženje
I10	<i>Drugače pa se v domu odvija veliko aktivnih dejavnosti, kjer se lahko stanovalci razvedrijo, poveselijo, pogovorijo, zapojejo, zaplešejo...vendar se s temi dejavnostmi ukvarjajo drugi zaposleni in je njihov namen, da stanovalce čim bolj aktivirajo, da polno živijo. Določene aktivnosti se dogajajo vsak dan, nekatere tedensko, nekatere pa tudi mesečno. Aktivnosti po večini trajajo od ene do dve uri, več ne, saj se starejši ljudje hitreje utrudijo in je za nekatere to že večji napor, četudi se ob tem sprostijo in pomirijo.</i>	Dnevne aktivnosti	Druženje
I11	<i>Vse je odvisno od stanja stanovalcev.</i>	Odvisno od stanja stanovalca	Sodelovanje
I12	<i>Si je pa potrebno za vsakega stanovalca vzeti čas in ugotoviti kaj lahko storijo sami in česa ne. Nekdo, ki zaradi svoje bolezni ne more sodelovati pri urejanju, tega od njega ne bomo pričakovali niti zahtevali, ga bomo pa kljub temu spodbujali in mu stali ob strani. Nekdo, ki je še vedno dovolj aktiven ali vsaj delno in lahko še vedno kaj naredi za sebe, mu popuščamo malo manj, kajti dokler bo lahko še kaj storil za sebe, bo dlje aktiven, samozavesten in ponosen sam nase, da mu je uspelo. Vedno smo poleg, da priskočimo na pomoč, če sam ne zmore ali pa mu svetujemo kako lahko določeno stvar naredi drugače in mu bo mogoče uspelo. Vsi se trudijo, marsikdo včasih tudi obupa, vendar mu pogovor in dobra volja povrneta zaupanje vase.</i>	Spodbujanje, stojijo mu ob strani, (ne)popuščanje, vedno na voljo, vlivanje samozavesti, svetovanje, pogovor, zaupanje v človeka	Sodelovanje
I13	<i>O tem naj bi odločali stanovalci sami.</i>	Odločali naj bi stanovalci	Dogovarjanje
I14	<i>Nam in tudi stanovalec veliko pomeni, ko stanovalec pomaga pri vsakodnevnih aktivnostih. Zaposlenim veliko pomeni, če se stanovalec uredi sam, stanovalcu pa veliko pomeni, če lahko pomaga pri pospravljanju</i>	Pomoč pri aktivnostih, pomoč pri urejanju samega sebe, pri pospravljanju in gospodinjskih opravilih, veselje	Medsebojna pomoč

	<i>njihove okolice, pri pospravljanju posode po obroku, brisanje miz, zlaganje perila v omaro. Ob taki zaposlitvi se stanovalec počuti pomembnega mi zaposleni pa veseli, da smo lahko delček njegovega veselja.</i>		
I15	<i>Lahko pa napišem tudi to, da nam pomagajo pobirati smeti in jih nato odpeljati, nekateri, ki so dovolj pri močeh sodelujejo tudi pri preoblačenju posteljnine, pomagajo pri pomivanju in brisanju posode. Za njih se zdijo te stvari male in jih razveselijo nam pa to pomeni ogromno in smo prav tako veseli, da jim lahko na en majhen način polepšamo in popestrimo dolge dneve.</i>	Pomoč pri gospodinjskih opravilih	Medsebojna pomoč
I16	<i>Stanovalci, ki so dovolj pri močeh pri raznih dogodkih, ki se dogajajo v domu radi poskrbijo sami, so pa veseli, če lahko v svoj svet vključijo tudi zaposlene, da jim svetujemo glede oblačil, ki jih bodo oblekli in da jim uredimo pričesko. Razne prireditve, prazniki in rojstni dnevi marsikomu pomenijo ogromno in takrat si želijo biti urejeni. Stanovalcem, ki si sami ne morejo več pomagati pomagamo zaposleni. Jih praznično oblečemo, uredimo in posedemo na inv. voziček.</i>	Svetovanje, urejanje	Sodelovanje
I17	<i>Nesporazume je najlažje rešiti takoj, ko se začnejo. Ko pride do nesporazuma, se je potrebno s stanovalcem na najbolj razumljiv in lahek način pogovoriti, ne smemo pokazati slabe volje in se začeti razburjati ter povzdigovati glas, ker jih bo to še bolj vznemirilo. Če pogovor na tak način ne pomaga, se je najbolje odmakniti in pustiti stanovalca, da se pomiri, mogoče bo kasnejši pogovor uspešnejši.</i>	Takojšnje reševanje, reševanje na razumljiv in lahek način, s pogovorom, pomiritev	Reševanje konfliktov
I18	<i>Pomiritev stanovalca ter pogovor na samem, ker se velikokrat zgodi, da če so v sobi prisotni še sostanovalci, si oseba ne želi pogovoriti, se pa tudi zgodi, da se sostanovalci vključujejo v pogovor in jih to hitro zmede. Pomiritev in pogovor je v mojem primeru največkrat uspešen in najlažji način, da se nesporazum hitro reši.</i>	Pomiritev, pogovor na samem	Reševanje konfliktov

I19	<i>Ko se stanovalec ni želel niti potrudil, da bi se nesporazum rešil. Se je obrnil stran in odšel. Ta odhod je pomenil, da se je šel pritožiti.</i>	Ko se stanovalec ni potrudil, da bi rešil nesporazum, obrnil stran in odšel, pritožba	Nerešen konflikt
I20	<i>Kadar pride do nesporazuma se najprej potrudimo sami, da spor rešimo in če je neuspešno oziroma se spora ne da rešiti se zaupamo odgovorni medicinski sestri na enoti. Če nesporazuma ne more rešiti niti sestra se problem posreduje glavni medicinski sestri.</i>	Reševanje med seboj, medicinska sestra v enoti, glavna medicinska sestra	Osebe, ki pomagajo reševati konflikte
I21	<i>Ob vsakem novem prihodu oziroma sprejemu novega stanovalca ga zaposleni pričakamo na enoti kjer bo bival in kjer bo od takrat naprej njegov novi dom. Za vsakega stanovalca je pomemben prvi vtis zato se potrudimo, da mu že prvi dan prikažemo lepo sliko in da lahko takoj začuti, da se bo v novem okolju tudi dobro počutil.</i>	Sprejem v enoti, zagotavljanje toplega sprejema	Vzpostavitev stika s stanovalci in sorodniki ob prihodu
I22	<i>Stiki so najpogostejši takrat, ko pridejo na obisk k svojim staršem. Se pa tudi zgodi, da smo v pogostejšem stiku s svojci tudi takrat, ko potrebujejo kakšen nasvet ali pomoč.</i>	Ob obisku, ob potrebah po nasvetih ali pomoči	Stiki s sorodniki
I23	<i>S sorodniki, ki živijo v bližini se srečujemo pogosteje z nekaterimi sorodniki vsakodnevno z nekaterimi, ki so zelo oddaljeni pa bolj poredko. Največkrat pa se zagotovo srečujemo ob vikendih, praznikih in seveda ob dnevih, ko njihovi starši praznujejo.</i>	Več stikov s sorodniki, ki živijo bližje domu, ob vikendih, praznikih, rojstnih dnevih	Stiki s sorodniki
I24	<i>Velikokrat premalo osebja na enoti, težko delo oziroma veliko dvigovanja, odgovorni pa velikokrat nimajo posluha za naše težave, ki jih tako delo prinese. Posledica tega pa so največkrat obrabe hrbtenic in hude bolečine.</i>	Premalo osebja, ni posluha za težave, težko delo, zdravstvene težave	Preobremenjenost osebja
I25	<i>Jutranja telovadba pred začetkom dela, ki naj bi omilila bolečine vendar se jo večina delavcev ne udeležuje ravno zaradi pomanjkanja časa. Med delovnim časom pa si moramo delo organizirati tako, da je narejeno vsaj tisto kar se tiče naših stanovalcev. npr. urejanje, hranjenje ter ureditev njihove okolice. To je takrat, ko je na</i>	Jutranja telovadba, več kadra	Zmanjševanje preobremenjenosti

	<i>enoti premalo kadra.</i>		
I26	<i>Stanovalci marsikaj opazijo in pokomentirajo vendar največkrat v pozitivnem smislu. Zaposleni mislimo, da lahko skrijemo svoje težave kar se tiče dela vendar stanovalci, ki nas vsak dan obkrožajo vidijo drugačno sliko. Ves dan nas spremljajo in se zavedajo, da včasih tudi mi ne zmoremo vsega. Le mi mislimo in se sprenevedamo, da na njih to ne vpliva.</i>	Stanovalci opazijo in komentirajo, ne moreš skriti težav, zavedanje stanovalcev, da osebje ne zmore vsega	Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci
I27	<i>Izčrpanost se najbolj pozna takrat, ko smo cel teden popoldan, nedeljo cel dan in ponedeljek dopoldan. Po celodnevni nedelji v ponedeljek zjutraj resnično nimaš več energije, ker utrujenost prinese svoje. Nimaš volje, noge so težke, takrat bi najraje samo prespal dopoldne in se spočil od preteklega tedna. In posledica tega je, da ne zmoremo načeti pogovora s stanovalcem, ker si za en sam pogovor včasih preveč utrujen. In to stanovalci tudi opazijo in takrat se zgodba dostikrat obrne in nas oni spodbujajo, da se nasmehnemo.</i>	Popoldanske in celodnevne izmene, brez energije, utrujenost, brezvoljnost, manj pogovora s stanovalci, spodbuda s strani stanovalcev	Primer preobremenjenosti
I28	<i>Včasih ne rabiš oči, da vidiš stisko in osamljenost pri stanovalcih. Drugače pa njihov pogled in izraz na obrazu pove vse...obrazna mimika in njihova tišina povesta več kot besede s katerimi bi opisal, da se počuti osamljenega in samega.</i>	Stiska, pogled, izraz na obrazu pove vse, tišina pove več kot besede	Osamljenost
I29	<i>Vzrok največkrat povzročijo svojci - ne mislim v slabem smislu ampak v tem, ker jim pogosto primanjkuje časa, ki ga ne morejo pokloniti svojim staršem pa bi ga z veseljem, če bi jim današnji tempo to dopuščal. Stanovalci so pogosto osamljeni, ker pogrešajo svoje domače, pogrešajo svoj dom in vse kar so nekoč imeli.</i>	Odsotnost svojcev, domotožje	Vzrok osamljenosti
I30	<i>Kljub pomanjkanju časa in hitremu tempu si ob takem trenutku vedno vzamemo čas, da se s stanovalcem pogovorimo, mu povrnemo upanje in zagotovimo, da domači niso pozabili na njih, da včasih nanese tako, da težko strpajo toliko stvari v samo en dan in da je tudi svojcem težko, ker ne morejo pogosto obiskati svojih staršev, ker jim tega čas enostavno ne dopušča.</i>	Čas za pogovor, povrnitev upanja, zaupanje stisk	Zmanjševanje osamljenosti

	<i>Če stanovalec ve, da nam lahko zaupa, bo tudi njemu lažje in bo tudi bolje razumel situacijo.</i>		
I31	<i>Najbolj pomaga prijazna beseda, topel stisk roke, marsikdo pa se rad stisne v objem, ker se v njem počutijo varne. Včasih pomaga pogovor o njihovi preteklosti, kjer se jim obudijo lepi spomini na njihovo domačijo. Pri nekaterih pa tak pogovor prinese le negativne spomine ampak s časoma spoznaš želje in veš komu tak pogovor pomaga in komu ne.</i>	Prijazna beseda, stisk roke, objem, občutek varnosti, pogovor o preteklosti, obujanje spominov	Zmanjševanje osamljenosti
I32	<i>Moje mišljenje je, da je stikov iz strani socialne delavke premalo sploh glede stanovalcev. Delo socialne delavke je, da bi se pogosteje ustavila pri njih in se z njimi pogovorila o problemih, ki jih tarejo in ki jih zaposleni na enoti ne moremo rešiti.</i>	Premalo stika s socialno delavko, pogovori s stanovalci o problemih in težavah	Vloga socialne delavke
I33	<i>Zelo redko, običajno samo takrat, ko so sprejeti v našo ustanovo.</i>	Ob sprejemu	Vloga socialne delavke

INTERVJU J – ZAPOSLENI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
J1	<i>Odnos z zaupanjem, medosebnim poznavanjem, uspešno komunikacijo in konstruktivnem reševanju konfliktov v zvezi z odnosom.</i>	Zaupanje, medosebno poznavanje, dobra komunikacija, konstruktivno reševanje konfliktov	Dober odnos
J2	<i>Odnos, v katerem sta si zaposleni in stanovalec enakovredna in v katerem je obojestransko spoštovanje, dobra komunikacija, kar vodi do kakovostnih storitev in obojestransko zadovoljstvo.</i>	Enakovrednost med zaposlenim in stanovalcem, obojestransko spoštovanje, dobra komunikacija, zadovoljstvo	Primer dobrega odnosa zaposleni-stanovalci
J3	<i>Spoštljiv, korekten odnos.</i>	Spoštljivost, korektnost	Dober odnos
J4	<i>Neprimerna komunikacija, ignoranca, ne-reševanje konfliktov, nespoštovanje, ne-sprejemanje drugega mnenja.</i>	Neprimerna komunikacija, ignoranca, nereševanje konfliktov, nesprejemanje mnenj	Slab odnos
J5	<i>Nespoštljivost in malomarnost s strani zaposlenih in nespoštovanje, podcenjevanje ter nesramnost s strani stanovalcev.</i>	Nespoštljivost, malomarnost s strani zaposlenih, nespoštovanje, podcenjevanje, nesramnost s strani stanovalcev	Primer slabega odnosa zaposleni-stanovalci

J6	<i>Poniževanje s strani sorodnikov, neprijaznost, dajanje občutka, kot da smo mi zaposleni krivi, da so njegovi starši ali svojci bolni oziroma, da se jim slabša zdravstveno stanje.</i>	Poniževanje, neprijaznost, dajanje občutka krivde s strani sorodnikov	Primer slabega odnosa zaposleni-sorodniki
J7	<i>Dobro, vendar ne v družbi vseh stanovalcev.</i>	Dobro počutje, vendar ne pri vseh	Počutje v domu
J8	<i>Zaposleni imamo (pre)malo časa za druženje s stanovalci. z njimi smo v času opravljanja naših storitev (nega, transfer, spremljanje na aktivnosti, hranjenje ...).</i>	Premalo časa za druženje, druženje v času storitev	Druženje
J9	<i>Čas za sprehod ali pogovor imamo običajno po kosilu za približno 1 uro skoraj vsak dan, odvisno od števila kadra in morebitnih drugih obveznosti na oddelku.</i>	Sprehod, pogovor, druženje vsaj eno uro na dan po kosilu	Druženje
J10	<i>Nekateri stanovalci pomagajo pri opravih nekateri ne morejo, nekateri nočejo, nekateri so hvaležni, nekateri se jezijo na nas. Odvisno od posameznika.</i>	Pomoč pri opravih	Medsebojna pomoč
J11	<i>Načeloma se trudimo prilagajati en drugemu, vendar je težko, ker želijo biti vsi na prvem mestu, vsi prvi na vrsti za nego, prvi dvignjeni iz postelje, prvi postriženi ...</i>	Trudijo se prilagajati stanovalcem	Dogovarjanje
J12	<i>Nekateri stanovalci veliko pomagajo, nekateri ne morejo iz zdravstvenih razlogov, nekateri nočejo pomagati, češ, saj niso plačani za to, naj dela, kdor dobi plačo.</i>	Nekateri pomagajo, drugi nočejo	Medsebojna pomoč
J13	<i>Stanovalci pomagajo pri zlaganju vreč ali zlaganju krpic, pomagajo pri odvozu smeti, delitvi jedilnega pribora ...</i>	Pomoč pri gospodinjskih opravih	Medsebojna pomoč
J14	<i>S tem naj bi se ukvarjala delovna terapija.</i>	Na delovni terapiji	Sodelovanje
J15	<i>V večini primerov se konflikt reši na medosebni ravni, včasih problem pomaga rešiti sodelavec, če je zadeva tako nerešljiva se vključi še nadrejeni.</i>	Reševanje med seboj, sodelavci, nadrejeni	Osebe, ki pomagajo pri reševanju konfliktov
J16	<i>Stanovalka je trdila, da smo ji pokradle denar, ko smo pospravljale njene stvari. Me, ki smo tisti dan pospravljale in ona, smo se usedle za mizo in osvežile potek dogajanja tisti</i>	Primer ukradenega denarja. S pogovorom razložile potek dneva in našle denar.	Rešen konflikt

	<i>dan in ji razložile kam je bil pospravljen njen denar.</i>		
J17	<i>Z nekaterimi stanovalci je težko ali nemogoče reševati konflikte ker ne sodelujejo v pogovorih in ne dobijo dvosmerne komunikacije ali pa v primerih, ko ima stanovalec demenco.</i>	Nesporazumi s stanovalci, ki ne sodelujejo v pogovorih ali imajo demenco	Nerešen konflikt
J18	<i>Vsi prisotni na oddelku.</i>	Osebe	Osebe, ki pomagajo pri reševanju konfliktov
J19	<i>Začne se ob sprejemu v dom, s pozdravom, kasneje pa s tem, ko stanovalcem razkažemo sobo, oddelek, se z njim malo pogovorimo, da nam zaupa svoje stiske, mu ponudimo pomoč, mu povemo, kam naj se obrne, če potrebuje pomoč ...</i>	Pogovor, zaupanje stisk, zaposleni ponudijo pomoč	Vzpostavljanje stika s stanovalci in sorodniki ob prihodu
J20	<i>V večini primerov se svojci obračajo na nas kadar pride do kakšnega problema, pa še to večinoma na neprimeren način.</i>	Ob težavah	Stik s sorodniki
J21	<i>S svojci se srečujemo, kadar pridejo na obisk k svojim sorodnikom, redkeje ob prireditvah in podobno.</i>	Na obiskih, prireditvah	Stik s sorodniki
J22	<i>Velik problem, kar vodi do manj kakovostnih storitev, nezadovoljstva, utrujenosti in izčrpanosti zaposlenih.</i>	Posledica so manj kakovostne storitve, nezadovoljstvo, utrujenost, izčrpanost	Preobremenjenost osebja
J23	<i>Mi sami bolj malo, to je bolj na nadrejenih.</i>	Nadrejeni lahko zmanjšajo	Zmanjševanje preobremenjenosti
J24	<i>Stanovalci so nezadovoljni, ker nimamo časa, da bi se jim bolj posvetili, ker »divjamo« od enega do drugega stanovalca.</i>	Nezadovoljstvo, ni časa za pogovor, hitenje med stanovalci	Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci
J25	<i>Ko te en stanovalec tako izčrpa s svojimi zahtevami, da enostavno nimaš več energije za takšen pogovor in zato pokličeš sodelavko, da se »razgovarja« z njim namesto tebe.</i>	Izčrpanost zaradi zahtev stanovalca, pomoč sodelavca	Primer preobremenjenosti
J26	<i>Prezaposleni delavci, premalo obiskov, aktivnosti, drugo okolje, domotožje ...</i>	Prezaposlenost osebja, malo obiskov, malo aktivnost, drugo okolje, domotožje	Vzrok osamljenosti
J27	<i>Če le lahko, se usedem in se malo pogovorim z njim, preusmerim misli, gremo na sprehod.</i>	S pogovorom, preusmerjanjem misli, sprehodom	Zmanjševanje osamljenosti

J28	<i>S prostovoljci, več kadra, delovna terapija.</i>	S prostovoljci, več kadra, delovno terapijo	Zmanjševanje osamljenosti
J29	<i>Pri nas socialna delavka nima posebnega vpliva na ta odnos.</i>	Nima posebnega vpliva	Vloga socialne delavke
J30	<i>Ob sprejemu v dom.</i>	Ob sprejemu v dom	Vloga socialne delavke

INTERVJU K – SORODNIKI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
K1	<i>Najbolj pomembno je, da se s človekom razumeš. Da razumeš njegovo razmišljanje in vedenje. On pa tvojega. Pomembno v odnosu se mi zdi, da se lahko pogovarjaš odprto, sproščeno in da je v odnosu čim manj nesporazumov.</i>	Razumevanje človeka, razmišljanja, vedenja, odprt pogovor, sproščenost, nesporazumi	Dober odnos
K2	<i>K bratu večkrat pridem na obisk v dom. Že od otroštva se dobro razumeva. Vedno sva si pomagala in si dala kakšen nasvet. Zdaj ima brat demenco, a vseeno ga pridem obiskati in potem greva na kavo, kjer se včasih malo pogovarjava, včasih me samo posluša, včasih sva pa tudi čisto tiho.</i>	Obisk, pomoč, nasvet, pogovor ali tišina ob kavi, dejstvo, da si ob nekemu	Primer dobrega odnosa sorodnik - stanovalec
K3	<i>Z osebjem je vedno dober odnos. Zelo so prijazni. Vedno, ko pridem na obisk, me že prepoznajo in vedo, da sem prišel k bratu. Zaposlene spoštujem, prav tako oni mene. Če bi kdaj kaj potreboval, bi mi vedno ustregli.</i>	Dober odnos, prijaznost, prepoznavnost, spoštovanje, ustrežljivost	Primer dobrega odnosa sorodnik - zaposleni
K4	<i>Da se osebe med seboj kregajo, da se ne razumejo. S tako osebo bi verjetno zelo težko živel. Ni zaupanja, ni sproščenosti, sama napetost vsepovsod.</i>	Kreganje, nerazumevanje, nezaupanje, nesproščenost, napetost	Slab odnos
K5	<i>Vedno sva se razumela. Ne najdem nič, da bi lahko rekel, da bi bilo slabo.</i>	Prijateljstvo, razumevanje	Dober odnos
K6	<i>Vedno so zelo prijazni kadar pridem, vedno me pozdravijo in vprašajo kako sem.</i>	Prijaznost, pozdrav	Dober odnos
K7	<i>Mogoče če bi sam bil tečen človek, bi tudi oni se tako odzvali. Tako pa nisem nikoli imel takšnega primera.</i>	Tečnost	Slab odnos
K8	<i>Odnos med nama se ni spremenil. On je vedno bil in bo moj starejši brat. Je</i>	Ni spremembe v odnosu, zdaj imata več stikov,	Sprememba v odnosu sorodnik c –stanovalec

	<i>pa res, da je prej bil v enem drugem domu za stare, takrat sva se manj videla in manj slišala. Zdaj, ko je pa tu, v Tisju, lahko večkrat pridem na obisk, ker je bližje.</i>	Zaradi bližine	po prihodu v dom
K9	<i>K njemu pridem na obisk, obvezno greva na kavo, vsakič mu prinesem kakšne piškote ali čokolado. Pridem ga iskat na enoto, potem greva skupaj do kavarne ali ven, na sonce, na koncu ga peljem nazaj na enoto.</i>	Obisk, kava, obdarovanje, sprehod, spremstvo	Druženje
K10	<i>Kadar koli. Vedno grem k njem okoli rojstnega dne in goda. Drugače pa ni pomembno kdaj. Nazadnje sem bil v nedeljo. Sam se odločim, da hočem iti in grem. Če se mi zdi, da ga že dolgo nisem videl, takrat grem. To je vsaj dvakrat na mesec. Včasih večkrat, včasih manjkrat. Odvisno je tudi od vremena. Zdaj bom gotovo šel večkrat k njemu. Skupaj sva okoli dve uri.</i>	Rojstni dan, obišče ga kadar ima čas, vsaj dvakrat mesečno po dve uri, odvisno od vremena	Obiski
K11	<i>Se ne dogovarjava. Ker ima demenco, se ne moreva dogovoriti. Ko se sam odločim, takrat grem. Do zdaj je vedno bil v domu, kadar sem prišel.</i>	Brez dogovarjanja, kadar ima čas	Obiski
K12	<i>Ko pridem na obisk. Vedno pride vsaj ena pogledati kdo je prišel, se pozdravimo, pogovorimo. Vedno povem, da bom brata odpeljal na kavo, one mi povejo kdaj bo kosilo ali malica. Pomagajo ga obleči in obuti, da greva lahko ven, do kavarne. Vsakič se tudi dogovorimo, da ga pripeljem nazaj, da niso v skrbeh in jim ni treba ga iti iskati.</i>	Ob obisku, pozdrav, kratek pogovor, informacije, dogovor, pomoč pri oblačenju	Stik z zaposleni
K13	<i>Tam tudi vedno srečam zaposlene, ki so prav tako vedno prijazni in nasmejani. Vedno se kaj »pohecamo«.</i>	Prijaznost, nasmejanost	Primer dobrega odnosa sorodniki - zaposleni
K14	<i>Vsakič se tudi dogovorimo, da ga pripeljem nazaj, da niso v skrbeh in jim ni treba ga iti iskati.</i>	Dogovarjanje	Primer dobrega odnosa sorodniki – zaposleni
K15	<i>Z njo še nisem imel stika. Trenutno tudi ne potrebujem pomoči. Za pomoč se najprej obrnem na zaposlene na enoti.</i>	Ni stika s socialno delavko, stik z zaposlenimi v enoti	Stik s socialno delavko
K16	<i>Pri meni nima nobene vloge. Če pa rečem na splošno, verjetno lahko kaj pomaga. Pokliče koga, da pride na obisk k stanovalcu. Lahko jo kaj</i>	Nima vloge, na splošno: pomoč, klicanje oseb za obiske, svetovanje,	Vloga socialne delavke

	<i>vprašaj, ti svetuje ali se kaj dogovori namesto nekoga.</i>	dogovarjanje	
--	--	--------------	--

INTERVJU L – SORODNIKI

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
L1	<i>Iskrenost, zaupanje, spodbujanje, odprtost, nesebičnost, sproščenost.</i>	Iskrenost, zaupanje, spodbuda, odprtost, nesebičnost, sproščenost	Dober odnos
L2	<i>Da se osebi spoštujeta, razumeta, zaupata in da sta iskrena drug do drugega.</i>	Spoštovanje, razumevanje, zaupanje, iskrenost	Dober odnos
L3	<i>Da pridemo na obisk, vedno je vesela kadar pridemo. Mislim, da ji to veliko pomeni. Tudi ko je še bila doma, nas je vedno bila vesela, postregla nas je z vsem kar je imela.</i>	Vesелje ob obisku	Primer dobrega odnosa stanovalci - sorodniki
L4	<i>Pozorni smo na to, da ji vedno prinesemo kapučino. Vemo, da ima to rada in se vedno spomnimo na to. To nam pokaže tudi z nasmehom, ko stopimo v sobo in vidi, da imamo kapučino.</i>	Majhne pozornosti	Primer dobrega odnosa stanovalci – sorodniki
L5	<i>Z njimi smo v dobrih odnosih. Veliko mi pomeni, da so dobri z mamo. Če je ona zadovoljna sem tudi jaz. Sama vidim dober odnos med njima, da jo hitro preoblečejo in »zrihtajo«.</i>	Dobri odnosi, da so dobri z mamo, če je ona zadovoljna, so vsi zadovoljni	Primer dobrega odnosa sorodniki - zaposleni
L6	<i>Vedno prvi pozdravijo, so prijazni, poklepajo. Sicer se vidimo bolj na hitro, ampak takrat nimam nič za pripomnit. Za praznike jim prinesemo tudi kakšno malenkost, v znak zahvale.</i>	Pozdravljanje, prijaznost, klepet, obdarovanje	Primer dobrega odnosa sorodniki - zaposleni
L7	<i>Nespoštovanje, neiskrenost, nesproščenost, nezaupanje, strah, razburjenost.</i>	Nespoštovanje, neiskrenost, nezaupanje, strah, razburjenost	Slab odnos
L8	<i>Žalost, spori med osebama, laži.</i>	Žalost, spori, laganje	Slab odnos
L9	<i>Mogoče samo takrat, ko nas že dolgo ni bilo na obisku in je že malo žalostna, pridemo skozi vrata in nas krega češ si le prišla, kje si hodila toliko časa. Včasih je neučakana in nas nekako odslovi že na vratih. Potem se pa pogovarjamo in jo spravimo v dobro voljo.</i>	Neučakanost, žalost ob predolgi odsotnosti	Primer slabega odnosa stanovalci - sorodniki

L10	<i>Ni neposredno, ampak mogoče v tem primeru, da če mama s čim ni zadovoljna, potem sem malo jezna. Mogoče, če potoži, da jo niso hitro preoblekli in je morala čakati. Ampak čas je vedno problem, veliko dela je in ne morejo narediti vsega naenkrat.</i>	Nezadovoljstvo z zaposlenimi s strani mame, čakanje	Primer slabega odnosa sorodniki - zaposleni
L11	<i>Niso se bistveno spremenili. Že doma je sama živela in smo k njej hodili na obiske, tukaj je prav tako. Mogoče pa vseeno tukaj dobi več obiskov, sploh od začetka. Skoraj vsak dan je nekdo pri njej. Če ne midve, pa nekdo drug. Vseeno pa bi raje bila doma kot pa tukaj, tudi če bi imela manj obiskov.</i>	Ni spremembe, ima več obiskov kot prej	Sprememba v odnosih po prihodu v dom
L12	<i>Med nama so se pa odnosi poglobili. Na začetku sem jo velikokrat obiskovala, mislim, da celo največkrat, zato se je tudi navezala name. Poleg tega sem ji pomagala pri razgibavanju in nabiranju novih moči po operaciji. To naju je povezalo.</i>	Poglobitev, navezanost, povezanost	Sprememba v odnosih po prihodu v dom
L13	<i>Mama je prišla v dom iz bolnišnice. Zato je sprejem bolj potekal med bolnišnico in domom. Sama sem povprašala za prosto mesto in ostale informacije. Drugače pa so se dogovarjali osebje v bolnišnici in osebje v domu, oziroma socialna delavka. Če smo imeli kakšna vprašanja glede sprejema smo se obrnili na socialno delavko oziroma na osebje v domu. Smo pa bili na vezi po telefonu.</i>	Informacije, dogovori, pogovori po telefonu	Sprejem v dom
L14	<i>Med njimi je potekala hitra komunikacija, zato so tudi premestitev hitro uredili. Ni bilo nepotrebne čakanja in zavlačevanja.</i>	Dobra komunikacija	Sprejem v dom
L15	<i>Osebje iz bolnišnice, osebje iz doma za stare, negovalke in socialna delavka.</i>	Pomoč zaposlenih v bolnišnici, zaposlenih v domu, socialne delavke	Sprejem v dom
L16	<i>Pridemo k njej v sobo, potem ji pomagamo, da gre na voziček. Gremo na kapučino, oziroma ji ga že prej prinesemo. Če je slabo vreme, smo v sobi ali na hodniku, oziroma skupnem prostoru. Drugače pa gremo ven, na zrak.</i>	Pomoč, kapučino, sprehod, druženje	Obiski
L17	<i>Jo pa tudi spodbujamo, da dela vaje, da se dviguje, da malo pridobiva in</i>	Spodbuda pri vajah za moč	Primer dobrega odnosa

	<i>ohranja moči. Če je sama, tega ne dela, tako pa jo lahko malo spodbujamo.</i>		stanovalec - sorodnik
L18	<i>Jo pa tudi odpeljemo k nam domov ali pa v hišo, kjer je živila prej. Na njeno željo gremo obiskati tudi pokopališče.</i>	Obisk hiše, pokopališča	Obiski
L19	<i>Včasih grem sama, včasih nas gre več. Sama sem pri njej vsaj trikrat na teden, po dve uri zagotovo. Včasih celo več.</i>	Trikrat tedensko po dve uri ali več	Obiski
L20	<i>Včasih gremo skupaj, včasih grem sama, se razporejamo. Dobi pa tudi obiske prijateljev, tako, da ima včasih tudi po dva različna obiska na dan. Se pa obiskujemo popoldan.</i>	V popoldanskem času, sorodniki, prijatelji, razporejanje	Obiski
L21	<i>Domov pa jo odpeljemo za kakšen dan, če je lepo vreme. Z osebjem se dogovorimo o odhodu in času vračanja, dajo nam zdravila. Za praznike in rojstne dneve smo pa zagotovo skupaj.</i>	Ob lepem vremenu gre domov, dogovor z osebjem, prazniki, rojstni dnevi	Obiski
L22	<i>Po telefonu ali pa ob obisku. Če jo odpeljemo domov, to povemo tudi osebju. Včasih, ko je načrtovano, jim povemo že kakšen dan ali dva prej.</i>	Po telefonu, ob obisku, osebje je seznanjeno	Obiski
L23	<i>Nam pa tudi sama pove, če želi, da pridemo ali pa ne, ker je recimo en obisk že dobila.</i>	Želja po obisku	Obiski
L24	<i>Vsakič, ko pridemo na obisk, ali pa če je kakšna sprememba zdravstvenega stanja. Vedno tudi sporočimo, če jo vzamemo domov in kdaj pride nazaj.</i>	Ob obisku, ob spremembi zdravstvenega stanja, od odhodu domov	Stik z zaposlenimi
L25	<i>V tem primeru nas pokličejo in sporočijo, na primer glede prevoza ali spremstva. Vidimo se tudi v primeru, da smo na obisku in prinesejo večerjo ali jo pridejo »zrihtat«.</i>	Glede prevoza, spremstva, ob obisku, ob obrokih	Stik z zaposlenimi
L26	<i>Glede nege imajo urnik, drugače se dogovarja osebje z mamo. Vedno ji rečem, da naj kar pove kaj želi, ali vpraša, če česa ne ve. Samo, da ni tiho in trpi.</i>	Dogovarjanje med stanovalcem in zaposlenimi	Dogovarjanje
L27	<i>Dogovarjajo se med seboj, nam pa samo sporočijo, če je kakšna sprememba stanja.</i>	Informiranje sorodnikov	Dogovarjanje

L28	<i>V stik smo prišle nekajkrat na začetku bivanja. Vedno nam je svetovala in pojasnila zakone in možnosti, ki jih imamo.</i>	Na začetku bivanja, svetovanje, pojasnitev zakonov in možnosti	Stik s socialno delavko
L29	<i>Šlo se je za vprašanja nastanitve, varčevanja, plačevanja in kakšne druge informacije.</i>	Vprašanja nastanitve, varčevanja, plačevanja, splošne informacije	Stik s socialno delavko
L30	<i>Se pa vidimo tudi na praznovanju rojstnih dne in na kakšnih prireditvah. Takrat tudi pristopi do nas in nas povpraša po zadovoljstvu, mnenju in podobno.</i>	Srečanje na praznovanju rojstnih dni, prireditve, povpraševanje po zadovoljstvu	Stik s socialno delavko
L31	<i>Zdaj se ne dogovarjamo z njo. Razen če pride do kakšne spremembe pri plačilu ali drugih pravicah. To se je zgodilo enkrat do zdaj.</i>	Zdaj ni veliko stika, ob plačevanju, pravicah	Stik s socialno delavko
L32	<i>Če kaj potrebujemo se najprej obrnemo na osebe na enoti. Če tu nebi dobile informacij, bi se potem obrnile na socialno delavko.</i>	Najprej osebe v enoti, potem socialna delavka	Stik s socialno delavko
L33	<i>V našem primeru nima velike vloge. Imela jo je na začetku, ko smo se še lovili in uvajali. Zdaj ne več.</i>	Vloga na začetku bivanja	Vloga socialne delavke
L34	<i>Če mama ne bi bila dovolj pri močeh, bi lahko ona pomagala poklicati ali kaj podobnega. Ali v primeru, da bi bili stiki redki, da bi jih spodbujala ali kaj v tem smislu.</i>	Klic, spodbuda k stikom	Vloga socialne delavke

INTERVJU M – SOCIALNA DELAVKA

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
M1	Odprta in sprotna komunikacija. Tak odnos imamo tudi mi s stanovalci.	Odprta in sprotna komunikacija	Dober odnos
M2	Jih tudi spodbujam, da povejo sproti kaj želijo, kaj potrebujejo in potem jim lahko pomagam pri njihovih željah in potrebah.	Spodbuda po izražanju želja, potrebah	Primer dobrega odnosa socialna delavka-stanovalci
M3	Težko se je spomniti, recimo uveljavljanje dodatka za pomoč in postrežbo. Stanovalca napotim k zdravniku, ker on potem izda izvide. Če mu ne napiše oziroma ne izda izvida, greva potem skupaj s stanovalcem do zdravnika in pomagam vzpostaviti ta kontakt in da se to potem	Pomoč pri uveljavljanju dodatka za pomoč in postrežbo, vzpostavljanje stika z drugimi	Primer dobrega odnosa socialna delavka-stanovalci

	čim prej reši.		
M4	Jaz sorodnike vedno povabim na osebni pogovor, poznamo se že pred sprejemom, ob sprejemu. Vsaka situacija, kot je kakršnakoli sprememba, kar se tiče recimo zdravstvenega stanja, jih vedno kontaktiram tako po e-mailu ali po telefonu. Poskušam dobiti čim več kontaktov in poskušam sproti reševati zadeve.	Povabilo na osebni pogovor, predaja informacij o zdravstvenem stanju, komunikacija po telefonu in elektronskem naslovu	Primer dobrega odnosa socialna delavka-sorodniki stanovalcev
M5	Problem je, če niso odzivni, tako stanovalci ali sorodniki. Recimo, da jih spodbudiš, pokličem in potem ne dobiš odgovora nazaj. V tem primeru imaš zvezane roke. Situacij ne moreš reševati sproti.	Neodzivnost, brez odgovora	Slab odnos
M6	V bistvu sploh nimam slabih odnosov. Ne spomnim se, da bi bilo kaj takšnega, ker res sproti rešujemo.	Ni primera slabega odnosa s stanovalci	Slab odnos
M7	Pri sorodnikih je bolj to, ni toliko slab odnos, ampak kadar se zgodijo spremembe oskrbe, recimo, da stanovalec potrebuje več storitev, gre v višjo oskrbo, v tem primeru pokličem sorodnike in potem je takoj »rafal«, ker se tukaj gre za denar. Obveščam jih, potem pa eni sprejmejo, eni pridejo sem na pogovor, nekateri se potem obrnejo še naprej, na direktorico ali glavno sestro. Potem pa skupaj povemo zakaj in kako, pojasnimo zakaj je višja oskrba. Pokažemo tudi evidenco. Problem je, če ne pridejo sem, ker jim tako ne moreš dokazati.	Nejevolja, jeza ob spremembi plačilnega razreda	Primer slabega odnosa socialna delavka-sorodniki
M8	Grem k njim, k stanovalcem in se skupaj pogovorimo. Če so kakšni konflikti med njimi, se pogovorim najprej z vsakemu posebej, potem pa se zgodi soočenje med udeleženci.	(Med stanovalci) individualni pogovor s stanovalci, soočenje udeležencev	Vloga socialne delavke pri odnosih in stikih
M9	Jaz sem že ena takšna, ki dobim stike in jih dobim skupaj (stanovalce, zaposlene), ampak tukaj je tudi drugo osebje, osebje iz enote, ambulantna sestra, delovna terapevtka, fizioterapevtka, odvisno koga potrebujemo, tistega povabimo zraven. Smo tim in timsko obravnavamo in rešujemo kompleksne situacije.	(Med zaposlenimi) timsko reševanje kompleksnih situacij	Vloga socialne delavke pri odnosih in stikih

M10	To je pa ta povezava, tako timski sestanki, dnevni obiski, mora pa biti čim več dobre komunikacije.	(Med zaposlenimi) timski sestanki, obiski, komunikacija	Vloga socialne delavke pri odnosih in stikih
M11	Dostikrat sem tudi člen med njimi. Ali pokličem tiste sorodnike, ki ne pridejo velikokrat na obisk, ali pa če ima stanovalec kakšne želje in potem kontaktiram sorodnike. Takšnih primerov je malo, tu in tam je kakšen stanovalec, ki ima sorodnike, ki se niti ne zanimajo. Tudi zato, ker je že toliko dela pred sprejemom in jim že takrat toliko povemo. Povemo jim, naj pridejo sem, naj nas kontaktirajo po e-mailu, po telefonu, smo odprti, tako da ni problema priti do nas. Samo naj pridejo in nekaj dajo od sebe. Pomoč pa sem pri stanovalcih, če želijo.	(Med stanovalci in sorodniki) člen med stanovalci in sorodniki, spodbuda k obiskom, posrednik pri željah stanovalcev, vabilo v dom	Vloga socialne delavke pri odnosih in stikih
M12	Pomemben je pogovor, že samo povabilo, pokličem jih po telefonu, dobijo tudi pisno obvestilo, naj se javijo sem, da se dogovorimo glede sprejema. Dobijo že vse pred sprejemom, pravila, cenike, brošure, hišni red. Z vsem so seznanjeni že pred sprejemom. Vse to lahko pregledajo. Ob samem sprejemu pa vse to obnovimo, zakaj je taka cena, zakaj je taka soba, sledi predstavitev osebja, enote in cele hiše.	Osebni pogovor ali po telefonu o informacijah, seznanitev z informacijami, vabilo v dom, dosegljivost, pojasnjevanje	Stik s sorodniki
M13	Pokličem jih po telefonu ali pošljem elektronsko sporočilo, včasih pa tudi sami predejo sem na pogovor ali informacije.	Po telefonu, elektronski pošti, osebni pogovor	Stik s sorodniki
M14	Ob sprejemu, je kar veliko sodelovanja. Ravno kar pripravljam tudi vabilo za novo sprejete stanovalce. To poteka na vsake tri mesece za tiste, ki so bili v tem obdobju sprejeti in so še v hiši. Povabimo svojce na en tak pogovor, na katerem je prisotna direktorica, glavna sestra, fizioterapevtka, delovna terapevtka in jaz.	Ob sprejemu, ob srečanju novo sprejetih stanovalcev	Stik s sorodniki
M15	En je zgoraj opisani, sestanek s sorodniki novo sprejetih stanovalcev. To je enkrat na 3 mesece, torej 4krat na leto. Drugače pa so vabljeni na praznovanje rojstnih dni, na vse prireditve, ki potekajo v hiši, tudi k maši lahko pridejo ob sobotah. Obiski so možni vsak dan, cel dan, tudi mi vsi	4x letno srečanje s sorodniki novo sprejetih stanovalcev, praznovanje rojstnih dni, prireditve, vedno na voljo	Stik s sorodniki

	smo dostopni vedno, ko smo tukaj. Čeprav imamo napisane uradne ure, se na to ne oziramo. Če smo tukaj, smo tukaj.		
M16	Izvajamo individualne načrte, kjer zapišemo njihove želje, sproti jih spodbujamo, da povejo, če imajo še kakšno željo. Sodelujejo na sestankih domskih skupnosti, v skupinah za samopomoč, kjer povejo svoje želje, sodelujejo tudi pri prehrani, oblikovana je posebna skupina za jedilnike, ki jo vodi delovna terapevtka. Vsak ima možnost povedati sproti kaj si želi, to si zapiše ali osebe na enoti ali jaz ali delovna terapevtka, to potem timsko obravnavamo in takoj rešujemo. Če stanovalec komu pove, se slišimo in gremo takoj v akcijo, da rešimo tisto situacijo, ki teži. Imamo tudi svet stanovalcev, kjer je 5 predstavnikov iz hiše in direktorica, ki pove plan in vse kar se v domu dogaja, seznanjeni so tudi z rezultati poslovanja.	Individualni načrti, spodbuda po izražanju želja, sestanki domske skupnosti, skupine za samopomoč, sodelovanje pri prehrani, svet stanovalcev, takojšnje reševanje želja, težav	Sodelovanje in druženje s stanovalci
M17	To poteka individualno, vsak dan. Tukaj ni pravila, kolikor nekdo potrebuje. Sodelujemo na prireditvah po dogovoru z delovno terapevtko. Zraven sem ob rojstnih dnevih, na timskih sestankih, individualno po hiši.	Vsakodnevno druženje s stanovalci, prisotnost na prireditvah, timskih sestankih, rojstnih dnevih, druženje po potrebi	Sodelovanje in druženje s stanovalci
M18	Najbolj je pomembna sprotna komunikacija. Da mi recimo reče, ona mi pa ni dala piti ali pa juha je bila mrzla. Tisti, ki dobi to informacijo in če pove meni, grem takoj na enoto in razčistimo kdo je bil, kaj in kako je bilo. Tukaj lahko sodelujejo tudi glavna, timska sestra, da se razčisti ali je bilo dejansko kaj na tem ali je samo čutil, da je bilo tako. Takoj razčistimo, da stanovalec ni v stiski in da se ne pozabi.	Sprotna komunikacija, raziskovanje situacije, sodelovanje tima, takojšnje reševanje	Reševanje konfliktov
M19	Težko se je spomniti primer. Nerešenega v bistvu nimam. Ne sme ostati pri tem, da ni rešen, ker je potem nekdo v stiski, to je lahko stanovalec, svojec ali pa mi, delavci. Treba je to rešiti, mislim, da ni takšnega, ki ne bi bil rešen.	Vedno se nesporazum reši, da niso osebe v stiski	Reševanje konfliktov
M20	Je pa nekaj takšnih, ki ne želijo sodelovati. Tiste pa toliko bolj	Ni želje po sodelovanju	Vzrok za osamljenost

	spodbujamo in iščemo kaj pa je tisto, kjer bi se ga lahko motiviralo, da ne bi samo sedeli in gledali v zrak in čakali. So tudi takšni, ki rečejo, delal sem celo življenje, zdaj pa me pustite pri miru, potrebujem mir.		
M21	Mogoče mu potem ponudimo kakšno knjigo, revijo ali pa sodelovanje v pogovornih skupinah, ker je to ožji krog.	Ponudijo knjigo, revijo, sodelovanje, pogovori v ožjem krogu	Zmanjšanje osamljenosti
M22	Približamo se z individualnim pristopom, tako lahko vidiš kaj si človek želi. Če pa reče ne, to pomeni ne. Ne moreš nekoga prisiliti v nekaj.	Individualni pristop	Zmanjšanje osamljenost
M23	Veliko je prostovoljstva in študentov, kar jim ogromno pomeni, ker je to čisto drug pristop, druga energija. Če pride mlad človek, je to drugače kot pa mi, ki nas gledajo vsak dan. In pa z individualnim pristopom, poskušaš dobiti kontakt. Imamo tudi osebe za vključevanje novih stanovalcev. Nekdo je določen, da ga malo bolj spremlja, se bolj pogovarja z njim. Če tisto osebo stanovalec ne sprejme, postane ta oseba nekdo drug. Včasih se kdo najde, včasih pa ne. Nekomu bolj zaupaš, se lažje pogovarjaš kot z nekom drugim. Na začetku se oseba določi, potem pa se čez čas vidi kdo je zaupna oseba stanovalca.	Prostovoljstvo, mladi ljudje, osebe za vključevanje novih stanovalcev	Zmanjšanje osamljenosti
M24	Vsi hitijo, potrebujejo jih na več krajih na enkrat. Osnovne stvari morajo narediti, zaradi tega pa ni toliko časa za pogovor s stanovalci.	Hitenje, opravljanje dela, manj časa za pogovor	Prezaposlenost osebja
M25	Dela se tudi veliko v tej smeri, da se jih vozi ven in spremlja, da se razbije tista osnovna rutina.	Razbijanje rutine	Zmanjševanje preobremenjenosti
M26	Mogoče pride kdaj kakšen konflikt. Če oseba nekoga hrani, nekdo drug pa ga ravno potrebuje tisti čas, ga prosi, da počaka, da dokonča delo in tisti trenutek lahko pride do nezadovoljstva, kar se potem skuša rešiti. Isti trenutek se ne more vsem ustreči. Nekateri to razumejo, drugi pa težje.	Konflikt, nezadovoljstvo	Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci
M27	Lahko se pogovorim z njimi, zapišemo želje, povem in razložim kakšna je situacija, tako da se mal razjasnijo	Vloga socialne delavke: pogovor, izražanje želja,	Zmanjševanje preobremenjenosti

	situacije, zakaj pride do tistega, kar pride. Primera se ne spomnim.	razjasnjevanje situacij	
M28	Jaz se bolj posvečam tistim, ki so tihi, v ozadju. Večkrat se usedem k njim in se z njimi pogovorim, da vidim kaj si želijo, uporabim individualni pristop.	Tihe osebe, osebe v ozadju, pogovori, individualni pristop	Osebe, ki potrebujejo socialno delavko

9.4. OSNO KODIRANJE

STANOVALCI

Dober odnos

- Dostopnost, odprtost, zaupanje (A1)
- Dobrovoljnost, prostovoljnost (A2)
- Upoštevanje, vizualizacija dobrih dejanj, pomoč sočloveku (A3)
- Odprtost, človečnost (A4)
- Spoštovanje (A5)
- Pomoč, upoštevanje želja (A6)
- Druženje na različnih krajih (A12)
- Druženje na različnih aktivnostih (A13)
- Vsakodnevno druženje (A14, A15)
- Možnost biti sam (A16, B16)
- Druženje na aktivnostih, petje, ples (A26)
- Ni hujših nesporazumov (A31)
- Pogovor, prijaznost, sprejemanje, spoštovanje (B1)
- Pridruževanje osebi, zmožnost opravičila, lepo obnašanje do drugih (B2)
- Možnost miru, samote (B3)
- Govorjenje resnice, neobtoževanje, smeh, dobra volja (B4)
- Medsebojna pomoč (B5)
- Pogovor, tikanje (B6)
- Spoštovanje, upoštevanje, darilo (B8)
- Sprejemanje, neukazovanje (B9)
- Podobna izobrazba, manire, obzirnost, spoštovanje človeka, spoštovanje napak, sprejemanje človeških napak (C1)
- Sodelovanje, pomoč, pogovor (C11, C12)
- Ujemanje, poštenost, prijaznost, odkritost, pozitivnost (D1)
- Enak odnos do vseh, razume se z vsemi (D2)
- Poštenost, razumevanje, prilagajanje, sprejemanje, zaupanje, uživanje (E1)

Primer dobrega odnosa

- (S stanovalci) druženje, pomoč »cimru« (A11)
- (S stanovalci) pomoč pri spremljanju oseb na vozičku na terapijo in nazaj (A18)
- Dostava kave, pomoč ob bolezni (B7)
- Medsebojna pomoč, hranjenje (B17)
- (S stanovalci) medsebojna pomoč, pospravljanje, hranjenje, spodbujanje (B18)
- (S stanovalci) zahvala (B19)

- Pogovor, smeh (B22)
- Želja po vrnitvi s sinove strani (B33)
- Odhod domov, obisk sosedov in prijateljev (B37)
- (s stanovalci) obzirnost, nemotenje, prilagajanje drugim, spoštovanje napak, razumevanje, medsebojna pomoč pri hoji, v dvigalu (C2)
- (Stanovalci – zaposleni) Pozdravljanje, vprašajo po počutju, komunikacija teče (C3)
- (Stanovalci – zaposleni) pomoč ob bolezni (C15)
- (Stanovalci-zaposleni) dodatna pomoč ob povratku iz bolnišnice (D3)
- (S stanovalci) dobro razumevanje, zaupanje, skupni sprehodi, pogovori (E2)
- (Stanovalci – zaposleni) ustrežljivost, pomoč, dobra komunikacija, skrb, zahvala (E3)

Slab odnos

- Nepozdravljanje, nesprejemanje človeka, nedostopnost, nezaupanje (A7)
- Nesodelovanje (A17)
- Laganje, opravljanje, kreganje, vpitje, nespoštovanje, nepozdravljanje (B10)
- Nepotrpežljivost, egoizem, ne-razumevanje težav (C4)
- Slaba volja, ki se prenaša na druge (C6)
- Opravljanje, nespoštovanje, negativnost, malomarnost (D4)
- Nesproščenost, napetost, nelagodje, nervoznost, nesprejemanje, odvrčanje (E4)
- Slaba volja, jeza (E5)

Primer slabega odnosa

- (S stanovalci) Začetno nesprejetje (B11)
- (S stanovalci) neodobravajoči pogledi (B12)
- (Stanovalci – zaposleni) pomanjkanje časa (B13)
- (S stanovalci) nervoznost, vdiranje v zasebnost (C5)
- (S stanovalci) opravljanje drugih (D5)
- (Stanovalci – zaposleni) čakanje (E6)

Počutje v domu

- Nihanje počutja med stanovalci, na splošno dobro počutje (A9)
- Stagnacija (A10)
- Začetno nesprejemanje, zdaj dobro počutje (B14)
- Začetno ne vključenje, hitro prilagajanje, zdaj dobro počutje (C7)
- Kot doma (D6)
- Trenutno dolčas, drugače dobro (E7)

Sprememba v odnosih stanovalci – sorodniki po prihodu v dom

- Bolezen – zbližanje, dobri odnosi s sorodniki (A34)
- Manjša oddaljenost od sorodnikov – več stika, ni bistvene razlike v odnosih (B31)
- Usoden dogodek-zbližanje (B32)
- Ni spremembe v odnosih, dobri odnosi s sorodniki (C19)
- Ni spremembe (D19)
- Ni spremembe v odnosih, zmanjšanje stikov zaradi bolezni (E19)

Reševanje konflikta

- Ne-upoštevanje, kasneje opravičilo in ponovno zaupanje (A8, A30)
- Popuščanje (A19, A29)
- Pogovor (A28)

- Pogovor in reševanje konflikta (B21)
- Mnenje, zaključek, pogovor (C13)
- Reševanje med seboj, mnenje, popuščanje (C17)
- Razmislek, pogovor in reševanje (D9)
- Med seboj, pogovor, dokaz (D17)
- Nevmešavanje, umik pred konfliktom (E12)
- Pove mišljenje, pogovor, izogibanje konfliktom (E17)

Rešen konflikt

- Začetno ne sprejemanje v jedilnici, prestavitev mesta, izboljšanje odnosa (B20)
- Slaba reakcija, rešitev problema, pogovor, ponovna vzpostavitev odnosa (B29)

Osebe, ki pomagajo rešiti konflikt

- Vpleteni v konflikt, stanovalci, zaposleni (A20)
- Socialna delavka (A21,A33)
- Tisti, ki so vpleteni v konflikt (A32)
- Reševanje med seboj, v enoti, socialna delavka (B23, D10, E18)
- Med seboj, direktorica, socialna delavka (B30, D18)
- Terapevtka, zaposleni, socialna delavka (C18)
- Višja sestra (E13)

Druženje

- Na vsakodnevni domskih aktivnostih (A22, B15, B24)
- Menjava osebja (A23)
- Druženje na aktivnostih, telovadbi, na prireditvah, v kavarni (C8)
- Vsakodnevno druženje (C9)
- Zunaj, skupni prostor (C10)
- Druženje z zaposlenimi po potrebi (C14)
- Delavnice, prireditve, skupine za samopomoč, pevski zbor, celodnevno (D7)
- Delavnice, prireditve, obroki, skupine za samopomoč, pospravljanje sobe (D11)
- Vsakodnevno druženje, več v dopoldanskem času (D12)
- Zunaj, dnevni prostor, jedilnica, terapije, prireditve (E8)
- Vsakodnevno druženje, rojstni dnevi, v kapeli (E9)
- Pomanjkanje časa, nekaj minut časa veliko pomeni (E14)

Sodelovanje

- Sodelovanje z zaposlenimi (A27)
- Sodelovanje pri aktivnostih (B28)
- Sodelovanje na nastopih, prireditvah, okraševanju (C16)
- Medsebojna pomoč, prinese kakšno stvar, kuhanje kave (D8)
- Pokličejo, ko potrebujejo, ustvarjanje okraskov, nastopi s pevskim zborom (D16)
- Vsak stori, kar lahko, zlaganje brisač (E10)
- Peljejo jo na aktivnosti in ven, medsebojna pomoč (E11)
- Ne sodeluje, gre na prireditve, zaposleni vprašajo, če želi iti (E16)

Dogovarjanje

- Brez dogovarjanja (A24)
- Dogovor o pranju perila (A25)
- Pomoč pri kopanju (B25)

- Določen termin, urnik, ne-dogovarjanje (B26)
- Dogovor o postiljanju postelje (B27)
- Ne potrebuje pomoči (D13)
- Urnik (D14)
- Dogovor o pomoči (D15)
- Urnik, vprašajo po aktivnosti, prilagajanje (E15)

Obiski

- Odhod domov ob vikendih (A35, A41)
- Civilizacija (A36)
- Sam svoj gospodar, nevezanost na ure (A37, A40)
- Veselje ob snidenju s sorodniki (A38)
- Prihod sorodnikov (A39)
- Telefonski pogovori, dogovor (B34, C20)
- Vikendi, večkrat poleti, prazniki (B35)
- Veselje, pogovor, smeh (B36)
- Obisk sorodnika (B38)
- Dogovor po telefonu (C20, E21)
- Občasni obisk v domu za stare, včasih gre ob vikendih domov (C21)
- Sprememba ritma, svoboda, dobro počutje, obisk več sorodnikov (C22)
- Ura ali dve, vikendi, obisk hiše, kjer je živela, rojstni dnevi in prazniki (C23)
- Po telefonu ali brez dogovora – presenečenje (D20)
- Obisk sorodnikov pomeni veliko, nestrpnost, pričakovanje (D21)
- Nekajkrat tedensko, po dve uri, pogovor po telefonu (D22)
- Občasni obiski zaradi dela, obiski, ko imajo sorodniki čas in odvisni od vremena (E20)
- Obisk veliko pomeni, veselje, ve, da ni pozabljena (E22)
- Snidenje v dnevnem prostoru, pogovor, enkrat tedensko, vsaj eno uro proti večeru, prazniki, rojstni dnevi (E23)

Vzrok osamljenosti

- Agresivnost, ne-gibnost (A42)
- Nedružabnost (B39)
- Negibnost (B40)
- Ni prave družbe, izgubljenost, ne najdejo prostora zase, niso vajeni družbe, posledica prejšnjega življenja, ni zabaven, je sam sebi v napoto (C24)
- Brez svojcev in prijateljev (D23)
- Smrt osebe, s katero si bil povezan (E24)

Odziv na osamljenost

- Približanje, pozdrav, pogovor, poskus izboljšanja volje (A43)
- Značaj osebe (A44)
- Pridružitve osebi, pozdrav, pogovor (B41)
- Pusti ga pri miru, mu pomaga, če lahko (C25)
- Vprašanje po počutju, umik ali pogovor, neznanje pristopa (D24)
- Pristop do človeka, pogovor (E25)

Zmanjševanje osamljenosti

- Pogovor, razumevanje (A45)
- Pogovor, sprehod (B42)

- Pogovor, razvedrilo, igranje družabnih iger (C26)
- Druženje v malih skupinah, zaupni prijatelj (D25)
- Prostovoljci (E26)

Vloga socialne delavke

- Pošta, pravice, informacije (A46)
- Glavna sestra, potem socialna delavka (A47)
- Pomoč pri vzpostavljanju stika, iskane osebe (A48)
- Potrebuje jo občasno, takrat jo poišče, več pogovora (B43)
- Reševanje nesporazuma (B44)
- Izboljšanje odnosa, reševanje nesporazuma (B45)
- Po potrebi, dogovarjanje o sobi (C27)
- Reševanje konfliktov, vpliv pri odnosih med ljudmi v domu (C28)
- Srečanje na aktivnostih in uradnih zadevah, pravicah (D26)
- Posredovanje, informacije, pomoč pri težjih situacijah (D27)
- Uradne zadeve, pravice, srečanje na hodniku, zunaj (E27)
- Izboljševanje odnosa, spoznavanje novih ljudi, posrednik (E28)

ZAPOSLENI

Dober odnos

- Spoštovanje, brez zamer ob kritikah, sprejem napak (F1)
- Spoštovanje ne glede na starost in spol (F2)
- Pogovor, topel odnos (F10)
- Odkritost, poštenost, medsebojna pomoč, dobra komunikacija, podpora, dobra volja pozitivnost, pogovor, sodelovanje (G1)
- Medsebojna pomoč, timsko delo, odkritost, izmenjevanje mnenj in izkušenj (H1)
- Razlaga, ponazarjanje s primeri (H2)
- Pomoč pri opravilih, dobra komunikacija, sodelovanje (I1)
- Zaupanje, medosebno poznavanje, dobra komunikacija, konstruktivno reševanje konfliktov (J1)
- Spoštljivost, korektnost (J3)

Primer dobrega odnosa zaposleni – stanovalci

- Pozdravljanje, spraševanje po počutju, ustrežljivost, pogovor, medsebojna pomoč (G2)
- Zaupanje, varnost, komunikacija, pomoč, poslušanje težav, stisk in želja (I2)
- Enakovrednost med zaposlenim in stanovalcem, obojestransko spoštovanje, dobra komunikacija, zadovoljstvo (J2)

Primer dobrega odnosa zaposleni – sorodniki

- Razumevanje potreb in želja svojcev, sprejem mišljenja, razumevanje dela in spoštovanje (F3)
- Pozdravljanje, posredovanje informacij, pomoč, zagotavljanje zasebnosti in miru (G3)
- Razumevanje situacij (H3)
- Prijaznost, pričakovanje v mejah zmoglosti, komunikativnost, da zna človek prisluhniti, sodelovati (I3)

Slab odnos

- Nespoštovanje, nesprejemanje kritik in komentarjev (F4)
- Hinavščina, slaba komunikacija, zamere, konflikti, neodkritost, neposlušnost, ignoranca (G4)
- Slaba volja, slaba komunikacija, slaba organizacija, ni medsebojne pomoči, vzvišenost, opravljanje, pretirana prijaznost kot opravičilo za opravljanje, izključevanje (I4)
- Neprimerna komunikacija, ignoranca, nereševanje konfliktov, nesprejemanje mnenj (J4)

Primer slabega odnosa zaposleni – stanovalci

- Nerazumevanje dela, nespoštovanje, učenje o delu (F5)
- Vpliv na delo, hitenje, spregled stanovalca, zamera (G5)
- Slaba volja zaradi razporeditve (kdo bo prvi) (H5)
- Nezaupanje, strah, izogibanje bližine, jeza, strah pred izpovedjo, slaba volja, slabši odnos (I5)
- Nepozdravljanje, različno zaupanje do različnih oseb, nezaupanje (I6)
- Nespoštljivost, malomarnost s strani zaposlenih, nespoštovanje, podcenjevanje, nesramnost s strani stanovalcev (J5)

Primer slabega odnosa zaposleni – sorodniki

- Nepotrpljenje, nerazumevanje dela, nespoštovanje (F6)
- Neinformiranje, slaba komunikacija (G6)
- Pozornost na napakah, grajanje (H4)
- Valjenje krivde na zaposlene zaradi izgube osebnih stvari (H6)
- Poniževanje, neprijaznost, dajanje občutka krivde s strani sorodnikov (J6)

Počutje v domu

- Odlično počutje (F7)
- Dobro počutje, sprejetost, sprejemanje slabih dni (G7)
- Dobro počutje, učenje koristnih stvari (H7)
- Prijetno in sprejeto (I7)
- Dobro počutje, vendar ne pri vseh (J7)

Druženje s stanovalci

- Pogovor, poslušanje, sprehod (F8)
- Kadar je čas, med nego (F9)
- Pozdrav, pogovor med aktivnostmi, na skupinah, delavnicah, bralnih urah, izmenjevanje mnenja, v kavarni, v parku (G8)
- Celodnevno druženje, med nego, obroki, delo v sobi, prosti čas, tudi po službi (G9)
- Domače, izmenjevanje mnenj, pogovori (H8)
- Pri negi, osebni higieni, obrokih, kuhanju (H9)
- Druženje ob urejanju, ob delu z njimi, premalo časa za druženje (I8)
- Vzpostavljane prijetelega odnosa med opravili, posvečanje posameznikom, tudi kratek čas je lahko kvaliteten (I9)
- Dnevne aktivnosti (I10)
- Premalo časa za druženje, druženje v času storitev (J8)
- Sprehod, pogovor, druženje vsaj eno uro na dan po kosilu (J9)

Sodelovanje s stanovalci

- Spodbuda pri samostojnosti, pomoč, izpolnjevanje individualnega načrta (G10)
- Stanovalec se sam odloča, v pomoč je življenjska zgodba, pogovor, opazovanje potreb in navad, prilagajanje stanovalcu (G11)
- Spodbuda k samostojnosti (H10)
- Priprava na praznike (H14)
- Odvisno od stanja stanovalca (I11)
- Spodbujanje, stojijo mu ob strani, (ne)popuščanje, vedno na voljo, vlivanje samozavesti, svetovanje, pogovor, zaupanje v človeka (I12)
- Svetovanje, urejanje (I16)
- Na delovni terapiji (J14)

Dogovarjanje

- Odloča osebje (F11, H11)
- Odločali naj bi stanovalci (I13)
- Trudijo se prilagajati stanovalcem (J11)

Medsebojna pomoč s stanovalci

- Pogovor, predlogi (F12)
- Pogovor, razumevanje zdravstvenega in čustvenega stanja (F14)
- Pomoč pri gospodinjskih opravilih (G12, I15, J10, J13)
- Nagrada za pomoč (G13)
- Pomoč osebam z omejenim gibanjem (G14)
- Pomoč stanovalcev pri gospodinjskih opravilih, pomoč zaposlenih pri spremstvu (H12, H13)
- Pomoč pri aktivnostih, pomoč pri urejanju samega sebe, pri pospravljanju in gospodinjskih opravilih, veselje (I14)
- Nekateri pomagajo, drugi nočejo (J12)

Reševanje konfliktov

- S pogovorom (F15, H16)
- Pogovor o nesporazumu in reševanje (F16)
- Mirno in sprotno reševanje s pogovorom (G15)
- Takojšnje reševanje, pogovor (H15)
- Reševanje izgub osebnih stvari (H17)
- Takojšnje reševanje, reševanje na razumljiv in lahek način, s pogovorom, pomiritev (I17, I18)

Nerešen konflikt

- Pri osebah, ki ne govorijo, ne razumejo pogovora (F17)
- Ko se stanovalec ni potrudil, da bi rešil nesporazum, obrnil stran in odšel, pritožba (I19)
- Nesporazumi s stanovalci, ki ne sodelujejo v pogovorih ali imajo demenco (J17)

Rešen konflikt

- Slaba volja zaradi perila, kasneje perilo našli, se pogovorili in opravičili (G16)
- Primer ukradenega denarja. S pogovorom razložile potek dneva in našle denar. (J16)

Osebe, ki pomagajo pri reševanju konfliktov

- Udeleženci, vodja enote, socialna delavka (F18)
- Medicinska sestra v enoti, vodja tima, socialna delavka, stanovalci, sorodniki (G17)
- Reševanje v enoti, glava sestra, socialna delavka, direktorica (H18)
- Reševanje med seboj, medicinska sestra v enoti, glavna medicinska sestra (I20)
- Reševanje med seboj, sodelavci, nadrejeni (J15)
- Osebje (J18)

Vzpostavljanje stika ob sprejemu v dom

- Predstavitve osebja in dela, predstavitev aktivnosti (F19)
- Informiranje ob prihodu, spoznavanje človeka, spremljanje in uvajanje novo sprejetega stanovalca (G18)
- Seznanjanje z domom, dogovori glede oskrbe (H19)
- Dogovor o pomoči, razlaga navad (H20)
- Sprejem v enoti, zagotavljanje toplega sprejema (I21)
- Pogovor, zaupanje stisk, zaposleni ponudijo pomoč (J19)

Stik z sorodniki

- Sprejem novega stanovalca (F20)
- Na praznovanju rojstnih dni, prazniki, obiski (F21, J21))
- Obiski, ob boleznih, praznikih, rojstnih dnevih, na prireditvah, ob pomoči (G19)
- Popoldan, ob obrokih, ob vikendih (G20)
- Stik z nekaterimi vsak dan, z drugimi redno ali nikoli (G21)
- Praznovanje rojstnih dni, sestanek novo sprejetih, obiski (H21)
- Ob obisku, ob potrebah po nasvetih ali pomoči (I22)
- Več stikov s sorodniki, ki živijo bližje domu, ob vikendih, praznikih, rojstnih dnevih (I23)
- Ob težavah (J20)

Preobremenjenost osebja

- Ni časa za pogovor (F22)
- Premalo časa za pogovor, hitenje, bolniške odsotnosti (G22)
- Zahtevnost dela z ljudmi (H22)
- Premalo osebja, ni posluha za težave, težko delo, zdravstvene težave (I24)
- Posledica so manj kakovostne storitve, nezadovoljstvo, utrujenost, izčrpanost (J22)

Primer preobremenjenosti

- Ob koncu izmene, stanovalci jih nočejo motiti (F25)
- Izčrpanost, slaba volja, slabše spopadanje s težavami, konflikt (G25)
- Utrujenost, sam sebi v napoto, občutljivost na besede (H25)
- Popoldanske in celodnevne izmene, brez energije, utrujenost, brezvoljnost, manj pogovora s stanovalci, spodbuda s strani stanovalcev (I27)
- Izčrpanost zaradi zahtev stanovalca, pomoč sodelavca (J25)

Zmanjševanje preobremenjenosti

- Boljša organizacija, več kadra (F23)
- Več kadra, več prostovoljnih delavcev (G23)
- Sprotno reševanje problemov, tolažba (H23)
- Jutranja telovadba, več kadra (I25)
- Nadrejeni lahko zmanjšajo (J23)

Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci

- Zadržanost, ne-motenje zaposlenih s strani stanovalcev (F24)
- Vpliv na odnose, ni časa za pogovor (G24)
- Izogibanje konfliktov, potrpežljivost (H24)
- Stanovalci opazijo in komentirajo, ne moreš skriti težav, zavedanje stanovalcev, da osebje ne zmore vsega (I26)
- Nezadovoljstvo, ni časa za pogovor, hitenje med stanovalci (J24)

Osamljenost

- Stiska, pogled, izraz na obrazu pove vse, tišina pove več kot besede (I28)

Vzrok osamljenosti

- Zadržanost, ne-sprejemanje oseb, ne želijo družbe (F26)
- Strah (F27)
- Osamljenost ob prihodu v dom, ne navajenost na drugačno življenje (G26)
- Odsotnost svojcev, slabi odnosi s svojci, bolezen, izolacija (G27)

- Nov način življenja, bolezen, bolečina, slabi odnosi s sorodniki, novo okolje, depresija, težki dogodki v življenju, smrt, nesprejemanje staranja (G28)
- Odsotnost svojcev, želja po samoti (H26)
- Karakter, navada (H27)
- Odsotnost svojcev, domotožje (I29)
- Prezaposlenost osebja, malo obiskov, malo aktivnost, drugo okolje, domotožje (J26)

Zmanjševanje osamljenosti

- Pogovor, boljša volja (F28)
- Vključevanje v družabne aktivnosti (F29)
- S pogovorom, razvedrilom, vključevanje v življenje v domu (G29)
- Prijaznost, odprtost, spoznavanje stanovalcev, komunikacija, spodbuda k aktivnostim, upoštevanje želja in navad (G30)
- Branje časopisa, gledanje televizije, pogovor (H28)
- Spodbuda k sodelovanju pri gospodinjskih opravilih, spodbuda, da gre v park, v kavarno (H29)
- Čas za pogovor, povrnitev upanja, zaupanje stisk (I30)
- Prijazna beseda, stisk roke, objem, občutek varnosti, pogovor o preteklosti, obujanje spominov (I31)
- S pogovorom, preusmerjanjem misli, sprehodom (J27)
- S prostovoljci, več kadra, delovno terapijo (J28)

Vloga socialne delavke

- Reševanje nejasnosti, prinos informacij, ki lahko izboljšajo odnose (F30, F31)
- Ob sprejemu, pri odnosih s sorodniki, stanovalci in osebjem, načrtovanje in postavljanje ciljev (G31)
- Pomoč pri reševanju konfliktov, informiranje, pomoč pri vključevanju v dom, pogovori, odprtost (G32)
- Ima vpliv, potreba po več (H30)
- Reševanje problema
- Premalo stika s socialno delavko, pogovori s stanovalci o problemih in težavah (I32)
- Ob sprejemu (I33, J30)
- Nima posebnega vpliva (J29)

SORODNIKI

Dober odnos

- Razumevanje človeka, razmišljanja, vedenja, odprt pogovor, sproščenost, nesporazumi (K1)
- Prijateljstvo, razumevanje (K5)
- Prijaznost, pozdrav (K6)
- Iskrenost, zaupanje, spodbuda, odprtost, nesebičnost, sproščenost (L1)
- Spoštovanje, razumevanje, zaupanje, iskrenost (L2)

Primer dobrega odnosa sorodnik – stanovalec

- Obisk, pomoč, nasvet, pogovor ali tišina ob kavi, dejstvo, da si ob nekomu (K2)
- Veselje ob obisku (L3)
- Majhne pozornosti (L4)
- Spodbuda pri vajah za moč (L17)

Primer dobrega odnosa sorodnik – zaposleni

- Dober odnos, prijaznost, prepoznavnost, spoštovanje, ustrežljivost (K3)
- Prijaznost, nasmejanost (K13)
- Dogovarjanje (K14)
- Dobri odnosi, da so dobri z mamo, če je ona zadovoljna, so vsi zadovoljni (L5)
- Pozdravljanje, prijaznost, klepet, obdarovanje (L6)

Slab odnos

- Kreganje, nerazumevanje, nezaupanje, nesproščenost, napetost (K4)
- Tečnost (K7)
- Nespoštovanje, neiskrenost, nezaupanje, strah, razburjenost (L7)
- Žalost, spori, laganje (L8)

Primer slabega odnosa sorodnik – stanovalec

- Neučakanost, žalost ob predolgi odsotnosti (L9)

Primer slabega odnosa sorodnik - zaposleni

- Nezadovoljstvo z zaposlenimi s strani mame, čakanje (L10)

Sprememba v odnosu sorodnik – stanovalec po prihodu v dom

- Ni spremembe v odnosu, zdaj imata več stikov, zaradi bližine (K8)
- Ni spremembe, ima več obiskov kot prej (L11)
- Poglobitev, navezanost, povezanost (L12)

Vzpostavljanje stika ob sprejemu v dom

- Informacije, dogovori, pogovori po telefonu (L13)
- Dobra komunikacija (L14)
- Pomoč zaposlenih v bolnišnici, zaposlenih v domu, socialne delavke (L15)

Druženje

- Obisk, kava, obdarovanje, sprehod, spremstvo (K9)

Obiski

- Rojstni dan, obišče ga kadar ima čas, vsaj dvakrat mesečno po dve uri, odvisno od vremena (K10)
- Brez dogovarjanja, kadar ima čas (K11)
- Pomoč, kapučino, sprehod, druženje (L16)
- Obisk hiše, pokopališča (L18)
- Trikrat tedensko po dve uri ali več (L19)
- V popoldanskem času, sorodniki, prijatelji, razporejanje (L20)
- Ob lepem vremenu gre domov, dogovor z osebjem, prazniki, rojstni dnevi (L21)
- Po telefonu, ob obisku, osebje je seznanjeno (L22)
- Želja po obisku (L23)

Stik z zaposlenimi

- Ob obisku, pozdrav, kratek pogovor, informacije, dogovor, pomoč pri oblačenju (K12)
- Ob obisku, ob spremembi zdravstvenega stanja, od odhodu domov (L24)
- Glede prevoza, spremstva, ob obisku, ob obrokih (L25)

Dogovarjanje

- Dogovarjanje med stanovalcem in zaposlenimi (L26)
- Informiranje sorodnikov (L27)

Stik s socialno delavko

- Ni stika s socialno delavko, stik z zaposlenimi v enoti (K15)
- Na začetku bivanja, svetovanje, pojasnitev zakonov in možnosti (L28)
- Vprašanja nastanitve, varčevanja, plačevanja, splošne informacije (L29)
- Srečanje na praznovanju rojstnih dni, prireditve, povpraševanje po zadovoljstvu (L30)
- Zdaj ni veliko stika, ob plačevanju, pravicah (L31)

- Najprej osebe v enoti, potem socialna delavka (L32)

Vloga socialne delavke

- Nima vloge, na splošno: pomoč, klicanje oseb za obiske, svetovanje, dogovarjanje (K16)
- Vloga na začetku bivanja (L33)
- Klic, spodbuda k stikom (L34)

SOCIALNA DELAVKA

Dober odnos

- Odprta in sprotna komunikacija (M1)

Primer dobrega odnosa socialna delavka – stanovalci

- Spodbuda po izražanju želja, potrebah (M2)
- Pomoč pri uveljavljanju dodatka za pomoč in postrežbo, vzpostavljanje stika z drugimi (M3)

Primer dobrega odnosa socialna delavka – sorodniki

- Povabilo na osebni pogovor, predaja informacij o zdravstvenem stanju, komunikacija po telefonu in elektronskem naslovu (M4)

Slab odnos

- Neodzivnost, brez odgovora (M5)
- Ni primera slabega odnosa s stanovalci (M6)

Primer slabega odnosa socialna delavka – sorodniki

- Nejevolja, jeza ob spremembi plačilnega razreda (M7)

Vloga socialne delavke pri odnosih in stikih

- (Med stanovalci) individualni pogovor s stanovalci, soočenje udeležencev (M8)
- (Med zaposlenimi) timsko reševanje kompleksnih situacij (M9)
- (Med zaposlenimi) timski sestanki, obiski, komunikacija (M10)
- (Med stanovalci in sorodniki) člen med stanovalci in sorodniki, spodbuda k obiskom, posrednik pri željah stanovalcev, vabilo v dom (M11)

Stik s sorodniki stanovalcev

- Osebni pogovor ali po telefonu o informacijah, seznanitev z informacijami, vabilo v dom, dosegljivost, pojasnjevanje (M12)
- Po telefonu, elektronski pošti, osebni pogovor (M13)
- Ob sprejemu, ob srečanju novo sprejetih stanovalcev (M14)
- 4x letno srečanje s sorodniki novo sprejetih stanovalcev, praznovanje rojstnih dni, prireditve, vedno na voljo (M15)

Sodelovanje in druženje s stanovalci

- Individualni načrti, spodbuda po izražanju želja, sestanki domske skupnosti, skupine za samopomoč, sodelovanje pri prehrani, svet stanovalcev, takojšnje reševanje želja, težav (M16)
- Vsakodnevno druženje s stanovalci, prisotnost na prireditvah, timskih sestankih, rojstnih dnevih, druženje po potrebi (M17)

Reševanje konfliktov

- Sprotna komunikacija, raziskovanje situacije, sodelovanje tima, takojšnje reševanje (M18)
- Vedno se nesporazum reši, da niso osebe v stiski (M19)

Vzrok za osamljenost

- Ni želje po sodelovanju (M20)

Zmanjševanje osamljenosti

- Ponudijo knjigo, revijo, sodelovanje, pogovori v ožjem krogu (M21)
- Individualni pristop (M22)
- Prostovoljstvo, mladi ljudje, osebe za vključevanje novih stanovalcev (M23)

Prezaposlenost osebja

- Hitenje, opravljanje dela, manj časa za pogovor (M24)

Zmanjševanje preobremenjenosti

- Razbijanje rutine (M25)
- Vloga socialne delavke: pogovor, izražanje želja, razjasnjevanje situacij (M27)

Vpliv preobremenjenosti na odnose s stanovalci

- Konflikt, nezadovoljstvo (M26)

Osebe, ki potrebujejo socialno delavko

- Tihe osebe, osebe v ozadju, pogovori, individualni pristop (M28)



IZJAVA

Spodaj podpisani/-a _____, študent/-ka prvostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko _____, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:

»

«.

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:

10. POVZETEK

Teoretični del zajema opredelitev medosebnih odnosov med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki, vpliv na njih, kakšne vrste stikov poznamo, socialne mreže starih ljudi, vpliv prostovoljstva na medosebne odnose, opredelitev in vpliv konfliktov, preobremenjenosti na odnose, opredelitev osamljenosti in vlogo socialne delavke pri odnosih in stikih v domu za stare ljudi.

Uporabila sem kvalitativno raziskavo, raziskovala sem odnose in stike med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki, kako definirajo dober in slab odnos, kako so se spremenili odnosi in stiki po prihodu v dom, ohranjanje stikov, druženje, sodelovanje, medsebojno pomoč, reševanje konfliktov med stanovalci in med stanovalci in zaposlenimi, vpliv preobremenjenosti na odnose, prisotnost osamljenosti in vpliv socialne delavke na odnose in stike v domu.

Uporabila sem standardiziran vprašalnik, populacijo so zajemali vsi stanovalci, vso zdravstveno-negovalno osebje, sorodniki stanovalcev in socialna delavka v Domu Tisje. Za vzorec sem uporabila neslučajnostni priložnostni vzorec, saj sem izbrala najbolj dostopne enote. Vzorec je zajemal 14 oseb, od tega 5 stanovalcev, 5 zaposlenih, 3 sorodnike in socialno delavko. Analiza je potekala kvalitativno.

Rezultati so pokazali, da imajo stanovalci, zaposleni in sorodniki med seboj dobre odnose in se v Domu Tisje dobro počutijo. Druženja med stanovalci je v domu veliko, a vseeno opazijo veliko ljudi, ki so osamljeni. Sodelovanje in medsebojna pomoč vsakodnevno potekata po celotnem domu za stare. Dogovarjanje o oskrbi in ostalih stvareh poteka po potrebi in željah stanovalcev, saj imajo sicer določen urnik. Kjer so vzpostavljeni odnosi, so prisotni tudi konflikti. Konflikte v domu rešujejo takoj, mirno in s pogovorom. Na odnose vpliva tudi preobremenjenost, ki je posledica dela z ljudmi. Odnosi med stanovalci in sorodniki se niso bistveno spremenili po prihodu v dom, z nekaterimi so se še izboljšali. Spremembo so opazili le v pogostosti osebnih stikov, ki pa jih zapolnjujejo s telefonskimi pogovori. Odhod v prejšnji dom jim pomeni civilizacijo in možnost biti spet sam svoj gospodar, čeprav le za kratek čas. Na odnose in stike lahko vpliva tudi socialna delavka, ki je pogosto člen med stanovalci, sorodniki in zaposlenimi.