

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Eva Hudoklin

**SEZNANJENOST IN SPOŠTOVANJE PRAVIC
STANOVALCEV DOMA STAREJŠIH OBČANOV
RIBNICA**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

Eva Hudoklin

SEZNANJENOST IN SPOŠTOVANJE PRAVIC
STANOVALCEV DOMA STAREJŠIH OBČANOV
RIBNICA

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Mojca Urek

Ljubljana, 2016

PREDGOVOR

Diplomska naloga obravnava seznanjenost in spoštovanje pravic stanovalcev Doma starejših občanov Ribnica.

Namen diplomske naloge je ugotoviti, ali Dom stanovalcem omogoča dostojanstveno staranje in ali so stanovalci doma seznanjeni o svojih pravicah ter v kolikšni meri se te pravice spoštujejo. Prav tako me je zanimalo, ali so stanovalci doma seznanjeni z zagovornikom, njegovo vlogo in pravico do njega. Želela sem prikazati tudi, kakšen je odnos med stanovalci in osebjem.

Rezultati raziskave so pokazali, da so stanovalcem doma določene pravice omejene ali kršene. Do tega prihaja, ker stanovalci ne poznajo svojih pravic in o njih niso bili informirani s strani zaposlenih.

ZAHVALA

Najprej bi se rada zahvalila svoji mentorici doc. dr. Mojci Urek za strokovno pomoč in koristne napotke pri izdelavi diplomske naloge.

Zahvaljujem se tudi vsem stanovalcem Doma starejših občanov Ribnica brez katerih raziskave ne bi bilo mogoče izvesti.

Iskreno se zahvaljujem tudi svoji družini za potrpežljivost in podporo pri študiju.

IZJAVA

Spodaj podpisani/-a Eva Hudoklin, študent/-ka prvostopenjskega študija Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 06110175, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica diplomskega dela z naslovom:

»Seznanjenost in spoštovanje pravic stanovalcev Doma starejših občanov Ribnica«.

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, 9.5.2016

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, 9.5.2016

Podpis avtorja/-ice:

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Eva Hudoklin

Naslov naloge: Seznanjenost in spoštovanje pravic stanovalcev Doma starejših občanov Ribnica

Kraj: Ljubljana

Leto: 2016

Število strani: 114

Število slik: 0

Število tabel: 1

Število prilog: 3

Mentor: doc. dr. Mojca Urek

Ključne besede: stari ljudje, pravice starejših, dostojanstvo, domovi za stare, zagovorništvo, krepitev moči, socialno delo.

Povzetek: Namen diplomske naloge je ugotoviti, ali so stanovalci Doma starejših občanov Ribnica seznanjeni o svojih pravicah in v kolikšni meri se te pravice spošтовane. V teoretičnem delu naloge sem se osredotočila na življenje starih ljudi v institucijah, staranje, odnos do njih in na njihove pravice. Predstavila sem tudi koncept zagovorništva in krepitev moči. Zagovorništvo sem povezala s socialnim delom in na koncu predstavila pomembne spretnosti socialnega dela s starimi. S kvalitativno analizo gradiva sem ugotovila, da stanovalci niso seznanjeni s svojimi pravicami in da so bile v večini njihove pravice omejene in kršene. Dom za stare in zaposleni stanovalcem ne omogočajo dostojanstvenega življenja v starosti, saj ne zagotavljajo pravice do zasebnosti, samoodločanja in možnosti izbir, pravico do zadovoljevanja njihovih individualnih potreb in prav tako ne zagotavljajo zadostno informiranost stanovalcev o njihovi pravici do zagovornika.

Title: Awareness and respect of residents' rights in the Ribnica nursing home

Key words: older people, rights of the elderly, dignity, nursing homes, advocacy, empowerment, social work.

Summary: The purpose of this study was to determine whether the users of the Ribnica nursing home are aware of their rights, and to what extent these rights are respected. In the theoretical part I focused on the lives of elderly people in institutions, aging, attitudes toward the elderly, and their rights. I also presented the concepts of advocacy and empowerment. I connected advocacy with social work, and at the end I presented the most important skills of social work with the elderly. Through qualitative analysis of the research, I found that the residents are not aware of their rights, and that most of their rights are restricted and violated. The nursing home and its staff limit the ability of the residents to grow old in dignity: they do not provide the right to privacy, self-determination and choice, the right to have their individual needs met and also do not provide sufficient information to the residents about the residents' right to an advocate.

Kazalo

1.	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	STARI LJUDJE.....	1
1.2	PRAVICE STAREJŠIH	5
1.3	ZAGOVORNIŠTVO.....	17
1.3.1	RAZVOJ ZAGOVORNIŠTVA PRI NAS IN PO SVETU	20
1.3.2	VRSTE ZAGOVORNIŠTVA	21
1.3.2.1	PROFESIONALNO ZAGOVORNIŠTVO.....	22
1.3.2.2	SAMAZAGOVORNIŠTVO	22
1.3.2.3	KOLEKTIVNO ZAGOVORNIŠTVO.....	23
1.3.2.4	VRSTNIŠKO ZAGOVORNIŠTVO	23
1.3.2.5	OBČANSKO ZAGOVORNIŠTVO.....	24
1.3.2.6	NEODVISNO ZAGOVORNIŠTVO	24
1.4	KREPITEV MOČI.....	26
1.5	SOCIALNO DELO IN ZAGOVORNIŠTVO.....	29
1.5.1	ANTI-DISKRIMINATORNO SOCIALNO DELO	31
1.6	SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI.....	34
2.	PROBLEM.....	38
3.	METODOLOGIJA.....	40
3.1	VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE.....	40
3.2	MERSKI INSTRUMENT	40
3.3	POPULACIJA IN VZORČENJE	41
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	41
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	42
4.	REZULTATI.....	47
4.1	PRAVICA DO ZASEBNOSTI	47
4.2	PRAVICA DO SAMOODLOČANJA	50

4.3 PRAVICA DO INFORMIRANOSTI.....	52
4.4 PRAVICA DO INDIVIDUALNIH POTREB.....	54
4.5 ZAGOVORNIŠTVO	56
4.6 NARAVA ODNOSOV MED STANOVALCI IN ZAPOSLENIMI	57
5. RAZPRAVA.....	59
6. SKLEPI.....	64
7. PREDLOGI	66
8. LITERATURA	67
9. PRILOGE	75
Priloga 1: Smernice za intervju s stanovalci.....	75
Priloga 2: Definiranje kategorij	77
Priloga 3: Analiza besedila	80

Kazalo tabel

Tabela 1: Primer obdelave podatkov 1	44
--	----

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 STARI LJUDJE

»Stari so najhitrejša rastoča starostna skupina v naši družbi« (Zastrow 1999:513).

» Vzporedno s podaljševanjem življenja, napredka medicine, zmanjševanjem deleža aktivnega prebivalstva in večanjem deleža od pomoči odvisnih oseb, smo priča spremembam v družinskih razmerjih in medgeneracijskih odnosih. [...] Naraščanje deleža starejših ljudi med prebivalstvom posameznih držav sveta je posledica specifičnega pojava moderne družbe, to je demografskega prehoda z visokih na nizke stopnje rodnosti in smrtnosti« (Mali 2011b:15). Danes na svetu živi 6,8 milijarde ljudi, po demografskih projekcijah ZN pa naj bi število prebivalstva leta 2050 štel 9,1 milijarde. V Sloveniji se število prebivalstva, starejšega od 65 let povečuje. Do leta 2060 naj bi se število starih s 84,6 milijona povečalo na 151,5 milijona. Prav tako naj bi se število ljudi, starih nad 80 let, do leta 2060 skoraj potrojilo, z 21,8 milijona na 61,4 milijona (Vertot 2010: 10 - 11).

Staranje je proces, ki se začne že ob rojstvu in poteka vse življenje. Do tridesetega leta te spremembe označujemo kot razvoj in zorenje, po tej starosti pa prihaja do dodatnih sprememb, ki pomenijo počasno in normalno slabšanje vseh organskih sistemov (Hooyman, Asuman Kiyak, v Milošević Arnold 2003: 2). »Staranje je v peti, to je zgodovinsko kulturni ali razvojni razsežnosti. Človek se stara od spočetja do smrti, pri tem pa moramo v vsakem trenutku življenja, zlasti pa v tretjem življenjskem obdobju, razlikovati tri starosti. [...] Kronološko staranje poteka pri vseh ljudeh in v vsakem obdobju življenja enako hitro; nanj nima človek nikakršnega vpliva. Funkcionalno se različni ljudje starajo različno hitro; na funkcionalno staranje človek zelo vpliva z načinom svojega življenja. Največje razlike med ljudmi pa so pri doživljajskem staranju, ki je povsem odvisno od človeka samega« (Ramovš 2004: 724-725). Ramovš (ibid.) in Imperl (2012: 28) pravita, da ljudje starost doživljajo različno. Odvisno je od tega, koliko vpliva ima posameznik na oceno lastnega stanja, odnosa do okolja in strategije, ki jih izbira za svoje življenje in kako posameznik sprejema starost ter koliko truda in napora, je pripravljen vložiti v svoje življenje.

»O starosti danes razmišlja in govori le, kdor mora in kdor se je za to sam odločil zaradi jasnih razlogov« (Ramovš 2003: 23). Ljudje starost izrinejo iz svoje zavesti in nanjo ne mislijo, saj jo doživljajo kot nekaj slabega, neprijetnega ali celo sramotnega in nedostojnega. Mladi ne vidijo, da je starost enako smiselno obdobje človekovega življenja, kot sta prvi dve fazi starostnega obdobja, zato starejše družbeno izločajo in marginalizirajo (ibid.). Flaker (2012: 221) pravi, da je treba starostno fobijo preseči in uvideti, da je starost del našega življenja. Nanjo moramo biti ponosni, ne pa se je bati.

Starejši ljudje so odrinjeni na rob družbenega dogajanja, za njih se nihče razen rednih humanitarnih organizacij in posameznikov ne zmeni. O njih ne pišejo časopisi, redko jih prikazuje televizija, v kriminalistični kroniki pa nastopajo predvsem kot žrtve (Pečjak 2007: 77). Družba si zato s svojimi lastnimi cilji in ideološkimi pogledi ustvarja napačno podobo starih ljudi. Stari ljudje so jim v breme, saj kot neaktivni člani družbe koristijo rezultate dela mlajše, aktivne generacije (Mali 2002: 317). Menijo, da starejša populacija ni zanimiva, saj razen redkih izjem, nima niti bogastva niti družbene moči (Pečjak 2007: 77), zato je pomembno, da govorimo o starosti, o tem kako premagati odrinjenost starih ljudi na rob družbe, kako jih vključiti v sam proces dela, kakšno pomoč in podporo potrebujejo in kakšno dejansko dobijo. K temu bi lahko pozitivno prispevalo tudi direktno socialno delo in boj za boljšo starost, ki bi odpirala možnosti na ravni posameznika in tako krepila moč starejših ljudi. S tem bi uporabnikom omogočili izbirati pomoč, ki bi temeljila na njihovih osebnih željah in resničnih ter konkretnih potrebah (Flaker 2012: 222-225).

Zaradi vseh teh zmotnih družbenih mišljenj in institucionalnega sistema pa se mnogo starih ljudi začne obnašati v skladu s starostnimi stereotipnimi vlogami. Starostni stereotipi po Pečjak (1998: 63) so: vsi stari ljudje so si med seboj podobni, vsi so senilni, konservativni, neproduktivni in izkoriščevalski. V starosti so bolezni pogostejše, starejši so onemogli in zato odvisni od drugih. Tudi izguba spomina in demenca sta v starosti neizogibna (Hvalič Touzery 2003: 53-55). Kuzmanovič Korva (2011: 37) omenja, da okolje velikokrat meni, da so starejši ljudje samo povečani otroci, ki ne morejo več odločati o sebi. Vsi starostni stereotipi pa so seveda pomanjkljivi, pretiravajo, posplošujejo in ne ustrezajo resnici, a povzročajo stigmatizacijo starejših in tako vplivajo na njihovo vedenje (Pečjak 1998).

Mali (2011b:18) nas opominja na dejstvo, da so bili v starih kulturah ljudje spoštovani zaradi njihovih dragocenih izkušenj. V današnji, bolj dinamični družbi pa njihove izkušnje izgubljajo na pomenu in zato so stari ljudje manj cenjeni. V angleški literaturi imenujejo ta proces ageism in ga povezujejo z diskriminacijo starostnih skupin. Ageism predstavlja nekaj podobnega kot rasizem, diskriminacijo rasnih skupin. V obeh primerih diskriminacije gre za neupravičeno posploševanje nekaterih lastnosti na vse posameznike v določeni skupini. Trdi celo, da je starostna diskriminacija še bolj razširjena, kot pa ostale vrste diskriminacij in njene posledice so še hujše.

Thompson (1995 : 1-5) poudarja, da moramo biti pri delu s starejšimi ljudmi pozorni na to, da delamo s skupino ljudi, ki doživlja prikrajšanost in diskriminacijo, saj delo s starejšimi ljudmi še vedno temelji na tradicionalnem pristopu, ki kaže na globoko zakoreninjene negativne in zaničljive poglede na starejše. Ageism prikazuje starejše ljudi kot manjvredne, kot nevredne našega časa, energije in truda. Čeprav se ageisma vse bolj zavedamo in cenimo, še zmeraj ostaja odprto vprašanje in ga ne priznavamo v enaki meri, kot druge oblike zatiranja, kot sta rasizem in seksizem. Dokler ne bo prišlo do večjega ozaveščanja in zavedanja o ageizmu, bodo starejši ljudje ostajali v slabšem položaju. Dodaja, da je pomembno, da razumemo, kaj ageism je, kako deluje in kako ga je mogoče odstraniti.

Ramovš (2003: 97-105) nas opozarja na dve pomembni, a žal zelo pogosto nezadovoljeni in neopazni potrebi, ki jih star človek potrebuje v tretjem življenjskem obdobju. To sta potreba po telesnem stiku, ki je posebno pomembna na koncu življenja in potreba po soljudih, ki pa je živa vse življenje. Ne glede na to, koliko oseb ima star človek ob sebi, je za bistven osebni odnos dovolj le ena oseba, ki jo ima kot za svojo in ji zaupa v trdnost in trajnost donosa z njo, saj če star človek nima rednega osebnega stika z nekom, ki ga ima kot za svojega, je osamljen. Flaker et al. (2008: 306) navajajo, da je osamljenost ena glavnih stisk, ki jih občutijo stari ljudje. Ramovš (2003: 104) dodaja, da je osamljenost za starega človeka nekaj tako hudega kakor telesna podhranjenost, kajti star osamljen človek zaradi nje začne hirati, izgubi tek, spanec in odpornost, kar povzroči razne bolezni.

Kljub temu Majhenič (2005: 24-27) meni, da stari ljudje jutrišnjega dne ne bodo samo vse številčnejši in vse starejši, ampak tudi vse močnejši, samozavestnejši in bodo strmeli k prizadevanjih po kompetentnem oblikovanju svojega tretjega življenjskega

obdobja. Ena izmed glavnih značilnosti aktivnega staranja je tudi kompetentno staranje, ki ga določata sposobnost in zmožnost ohranjanja samostojnega in smiselnega življenja, za katerega je odgovoren vsak posameznik. Dosežemo ga lahko z ustrezno pomočjo, saj ni odvisen od izobrazbe ali materialnega stanja posameznika, ampak od obvladovanja glavnih funkcij vsakodnevnega življenja. Dodaja še (ibid.), da model kompetentnega staranja označujejo aktivnost, kompetence, avtonomija, produktivnost in angažiranost, kar je v nasprotju z modelom starosti, ki označuje obdobje izgub, nesmisla, nekoristnosti, pasivnosti in umika. Starost tako deluje kot nekakšna dvodelna slika, kjer prvi del govori o novih starih, drugi del pa o starih starih.

Uporabniki za kakovostno oskrbo potrebujejo tudi pomoč drugih. Potrebujejo predvsem razumevanje družbe, da prisluhne njihovim potrebam, željam in ciljem in razumevanje institucij oziroma strokovnjakov v institucijah. Flaker et al. (2008: 15-25) pravijo, da uporabniki potrebujejo pomoč in podporo, ki temelji po meri vsakega uporabnika posebej, saj lahko tako posameznik potem definira svojo situacijo, cilje in izboljša kakovost svojega življenja. Institucije se morajo torej zavzemati za individualiziran pristop pomoči. Individualizirano načrtovanje storitev izhaja iz uporabnika »od spodaj navzgor«, kjer je uporabnik izhodišče za načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in ocenitev storitve in tudi upravljavec tega procesa. Z njegovo pomočjo uporabnik ohrani vpliv na svoje življenje in ga popelje v zeleno smer (Škerjanc 2006: 59). Da bi lahko nova paradigma dolgotrajne oskrbe zaživela, pa moramo prvo spremeniti način dojemanja vloge strokovnjakov, ki temeljijo na fevdalnem odnosu skrbništva. Ta odvisnost in pokroviteljska vloga institucij, uporabnikom onemogoča, da bi bil slišan. »Uporabniško znanje je izkustveno in uporabniki so izkustveni eksperti, njihovo znanje in način spoznavanja pa ključnega pomena za ustvarjanje ustreznih odgovorov na njihove potrebe« (Flaker et al. 2008:24). Dodajajo, da mora zato nov način temeljiti na moči uporabnika in partnerskem odnosu, kar omogoča, da skupaj oblikujeta tiste storitve, katere uporabnik dejansko potrebuje in si jih tudi želi. Uporabnik in strokovnjak, morata sodelovati v zavezništvu, saj bosta le tako prišla na zelene spremembe za boljše življenje uporabnika. Na podlagi uporabnikovih izraženih želja in ciljev, lahko nato skupaj raziskujeta in ugotavljata katere oblike podpore uporabnik potrebuje, da bo lahko organiziral svoje življenje (ibid.: 29). Ena od možnih oblik, ki poskuša uravnovežiti ta razmerja nemoči in posredovati v primeru nesoglasij, je prav zagovorništvo. Njegova naloga je, vzpostaviti

pristen stik z uporabnikom, povsem biti na njegovi strani in ga spodbuditi, da ob zaščiti zagovornika prevzame aktivno vlogo pri uveljavljanju svojih pravic (Lamovec 2006: 223).

Kako izboljšati storitve in kaj je potrebno naučiti strokovnjake, lahko dobimo samo od uporabnikov. Uporabniki so tisti, ki v odnos in sodelovanje s strokovnjaki prinesejo tiha znanja, ki so pomembna za načrtovanje in izvajanje programov socialnega dela. Izmenjava tih znanj je mogoča le v varnih okoliščinah, kjer lahko uporabnik sam interpretira svojo situacijo, svojo resničnost in vpliva na oblikovanje prejete storitve ter zadnjo besedo pri prejeti pomoči (Škerjanc 2010: 11- 12). Pri tem ni dovolj, da socialni delavec uporabnika upošteva le v največji možni meri in da ga podpira iz uporabniške perspektive ter zagovorniške drža, ampak mora nenehno prevpraševati svoja ravnanja in omogočiti, da je vpliv in zadnja beseda uporabnika načelo, ki velja od prvega srečanja do zadnje uporabnikove ocene kakovosti prejete storitve (Škerjanc 2010: 114). Thompson (2009: 200) meni, da poudarek na zagotavljanju storitev krepi posameznikovo odvisnost, ta pa jemlje njihovo osebno moč, zato je pomembno, da dajemo poudarek na krepitev moči, ki pomaga posameznikom pridobiti večji nadzor nad svojim življenjem, tako, da ko se znajdejo v različnih okoliščinah, bodo lahko rešili svoje težave brez strokovne pomoči.

1.2 PRAVICE STAREJŠIH

Evropska listina pravic in odgovornosti starejših, potrebnih dolgotrajne oskrbe in podpore (2010: 3), pravi, da »[č]lovekovo dostojanstvo je nedotakljivo. Starost in odvisnost sama po sebi ne upravičujeta omejevanja katere koli od neodtujljivih človekovih pravic in državljskih svoboščin kot jih priznavajo mednarodni standardi in kot so vtkane v demokratične ustave. Vsakdo ima ne glede na spol, starost ali odvisnost pravico, da te pravice in svoboščine uživa, in vsak posameznik je pooblaščen, da svoje človekove pravice in svoboščine brani«.

Današnji stari ljudje ne razmišljajo o svojih pravicah, ampak zavzemajo skromno držo in nekritičnost do življenja v domu. Po Lane (1981) naj bi v institucijah obstaja zgolj institucionalna samostojnost posameznika, ki je kot vidik organizacijskega vedenja v institucij in organizacij moderne družbe. Uporabniki vstopajo v mrežne odnose in v njih iščejo svojo samostojnost in hkrati različnost od drugih. Tako je samostojnost

uporabnika v instituciji, v primerjavi s samostojnostjo drugih posameznikov, ki niso vpeti v institucionalni vidik življenja, že v osnovi omejena in zmanjšana (Mali 2008: 185).

Z vstopom v institucijo, kot je dom za stare, star človek izgubi velik del samostojnosti, saj postane odvisen od hišnega reda, od urnika dejavnosti, od osebja in se tako znajde v podrejenem položaju (Hojnik-Zupanc 1999: 99). Osebje velikokrat nima časa za uporabnike, nima časa, da bi jim prisluhnilo, jih slišalo in videlo. Pogosto jih tudi ne obravnavajo resno in dovolj zavzeto. Najhujša oblika izgube avtonomije za uporabnika je prav takrat, ko osebje ne upošteva njihove želje in potrebe. Osebje je tudi vezano na opravljanje točno določenih opravil, po katerih deluje institucija in prav to rutinsko delo zmanjšuje medsebojni odnos med osebjem in uporabniki (Mali 2008: 199-206). Hojnik-Zupanc (1999:100) pravi, da je pri odnosu osebje-uporabnik pomembno ravnovesje med profesionalnostjo opravljanja storitve in medčloveških odnosov, saj visoka profesionalizacija brez človeške toplote vodi v hladen odnos.

Zasebnost je v starosti ranljiva zadeva, saj se uporabnik velikokrat znajde v razmerah, ko mora svojo zasebnost žrtvovati zaradi prostorske bližine neznane osebe v institucijah. Zasebnost je predvsem odvisna tudi od uporabnikovega zdravstvenega stanja, fizične moči, osebnostnih potez in od okolja. Bolj zdravi uporabniki, ki so prostorsko bolj mobilni in imajo večji občutek varnosti, lahko bolj samostojno nadzirajo dostop drugih do sebe in izbirajo s kom se bodo družili in zato imajo tudi večjo možnost zasebnosti (Hojnik-Zupanc 1999: 32-33). Prenatrpani prostori zmanjšujejo zasebnost in spoštljivost. Uporabniki, ki so odvisni od nege zaposlenih, pomoči pri hranjenju, umivanju in oblačenju, ne morejo imeti zagotovljene popolne zasebnosti, zato je pomembno, da osebje omogoči uporabniku, da sta pri opravljanju osebne nege v prostoru sama (Flaker et al.2008: 253). Če dom za stare uporabniku ne omogoča zasebnosti, domačnosti, samostojnosti in občutka varnosti, potem uporabnik ne more ohranjati in spodbujati odgovornosti zase in s tem nima nadzora nad lastnim življenjem. Uporabnik tako ne more odločati, kdaj bo spal, kaj bo jedel, kaj bo počel in katere dejavnosti se bo udeležil. Odgovornost zase, lahko uporabnik dobi samo v enoposteljnih sobah, saj v njih uporabnik dom doživlja bolj kot »domovino«. Tam lahko uporabnik samostojno odloča in oblikuje svoj vsakdanjik in tako v večji meri uresničuje svoje želje (Imperl 2012: 87 po Graber-Duenow 1999: 497).

Velike ustanove povečujejo stigmo in bivanje v njih zapečati usodo človeka v očeh drugih in pogosto tudi v očeh samega uporabnika. Segregacija uporabnikov teh institucij iz vsakdanjega življenja naredi uporabnike še bolj tuje, drugačne in celo nevarne. Bivanje v njih je za uporabnika celo škodljivo, saj te ustanove povečujejo videz deviantnosti uporabnikov, jih spremenijo v predmet obdelave in tako ne morejo gojiti nobenih osebnih želja, načrtov in upov (Flaker 1998: 7). Mali (2011a: 59-61) trdi, da so pretirana institucionalizacija, pomanjkanje skupnostnih oblik skrbi in togi sistemi tisti, ki zavirajo razvoj skrbi in potrebe za stare ljudi. Poudarja, da ker se vsak od nas stara in ker smo vsi potencialni uporabniki socialnovarstvene dejavnosti, nujno potrebujemo zakon, ki bi omogočal, da bi bili v prihodnje bolj zadovoljni z lastnim staranjem, staranjem bližnjih in uporabnikov socialnega dela. Dodaja še, da bi bilo najprej potrebno velike institucije, kot so domovi za stare zmanjšati, jih reorganizirati v manjše bivalne ali pa celo razviti nove oblike bivalnih enot. Flaker (1998: 187) pravi, da je prva naloga dezinstitutionalizacije zapiranje bolnišnic in nato ustvarjanje novih služb, ki bi jih nadomestile.

Stari ljudje so torej diskriminirani s strani domov za stare, kamor družba odlaga odvečno in nekoristno delovno silo, ki se je s starostjo izčrpala. Domovi ne odpravljajo diskriminacij, temveč jih kot totalne ustanove vse bolj krepijo in poglobljajo, saj nadomestijo in prevzamejo vse potrebe, katere naj bi stari ljudje imeli in jih tako pahnejo v vso večjo odvisnost od institucij. Začaran krog diskriminacij tako teče v neskončnost in se pretrga šele s smrtjo starega človeka (Irgl 1995). Starim ljudem zato ne preostane nič drugega, kakor da sprejmejo vlogo bolnika, pacienta, saj je to za njih najučinkovitejši način pridobivanja pozornosti in spoštovanja, družbenega priznanja, ki ga sicer kot stari člani družbe ne bi prejeli (Hazan 1994:44 po Hlebec 2009: 106).

Po Zaviršek et al. (2002: 33) je izbira temeljna človekova pravica. Pomeni, da lahko sami odločamo o tem, kaj se bo z nami dogajalo, da sami odločamo o različnih stvareh in da lahko sami opredelimo naše vrednote in načela življenja. Pri tem ni pomembno ali odločamo o velikih ali majhnih odločitvah, saj kot pravi Mali (2008: 160) vse odločitve lahko veliko prispevajo k našem dobrem počutju. Možnost izbire je zelo pomembna, saj omogoča spoznanje, da so posameznikove individualne potrebe in želje pomembne za strokovne delavce. Uporabniki so zaradi dolgoletne pasivnosti postali zadovoljni z dano situacijo, ker menijo, da imajo dovolj izbir in vpliva na vsakdanje

življenje. Zato moramo uporabnike spodbuditi k izbiri na različne načine, tako da prisluhnemo njihovim vizijam, zagotovimo sredstva in spodbudimo njihovo soodločanje (Zaviršek et al. 2002: 33-35). Da se uporabniki lahko odločajo in izbirajo, potrebujejo potrebne informacije. Potrebujejo informacije o svojih pravicah, o življenju v ustanovi, o zdravih in njihovih stranskih učinkih, o poteku zdravljenja in o zagovorništvu (Flaker et al. 2008: 316).

Flaker et al. (2011: 89-90) pravijo, da ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, velik del svojega življenja preživijo v različnih institucijah. Tam nimajo možnosti vpliva na svoje življenje, saj so vpeti v pravila institucionalnega varstva in njihove pravice so ogrožene. Prav zaradi majhnega vpliva uporabnikov na pomembne odločitve o njihovem vsakdanu in ogroženosti njihovih pravic, je vedno bolj pomembna zagovorniška vloga. Starejši namreč nujno potrebujejo uvedbo zagovorništva na lokalni ravni, ki bo čim manj formalizirano in čim bolj dostopno starejšim, saj se je izkazalo, da uporabniki, tako tisti, ki so bolni in potrebni oskrbe, kot tudi tisti, ki so še samostojni in neodvisni, potrebujejo zagovornika. Potrebujejo ga zato, ker morda niso obveščeni ali pa so brez razvite socialne mreže, ker ne poznajo ali pa ne znajo uveljaviti svojih pravic. Zato starejši potrebujejo zaupno osebo, ki jih bo razumela, jim bo pomagala in svetovala pri varovanju svojih pravic ter s katero bodo lahko navezali stik hitro in preprosto (Varuh človekovih pravic 2011: 2). Vključevanje zagovorništva v domove za stare je potrebno, saj omogoča starejšim, da preko formalnega postopka izrazijo svoja mnenja, potrebe in želje (McDonald 2010:70).

Brandon in Brandon (2001) opozarjata, da institucije razvijajo vedno bolj uspešne načine obrambe, tako pred notranjimi kot zunanjimi nasprotniki, da zaščitijo svoje delovanje. Poznajo na primer etične kodekse delovanja, spretnosti v odnosih z javnostjo, določila v pogodbah o zaposlitvi o varovanju dobrega ugleda in imena institucije, kar socialnim delavcem daje občutek pripadnosti, lojalnosti do institucije v kateri delajo, ta pa je pred občutkom skrbi za uporabnike. To lahko povzroči, da socialni delavec uporabnikove pritožbe na račun institucije, dojame kot kritiko njegovega lastnega dela, kar otežuje možnost zavzemanja neodvisne zagovorniške države (Urek et al. 2011: 6).

Zakonodaja je ena najpomembnejših orodij zagovornika (Zaviršek et al. 2002: 121) in socialnega delavca, saj morata oba slediti in upoštevati različne uredbe, pravilnike,

zakone, podzakonske akte in protokole. Socialni delavci pa morajo pri svojem delu v institucijah kot so domovi za stare upoštevati tudi Kodeks etike socialnih delavcev in delavk. Osredotočila se bom samo na nekatere člene, ki so pomembni pri zagotavljanju pravic uporabnikov do dostojanstva in zasebnosti ter do kakovostne in prilagojene oskrbe. Po 4. členu mora socialna delavka delati tako, da je vedno v pomoč in korist uporabnikom, s katerim dela; da v svojih postopkih, zaradi spoštovanja osnovnih človekovih pravic in zaradi posebnosti strokovnega pristopa, varuje posameznikovo osebnost, osebno dostojanstvo, zasebnost in nedotakljivost stanovanja uporabnika, s katerim dela (7. člen); da pri delu z uporabnikom v nobenem primeru ne sme žaliti njegovih stališč, njegovih vrednot ali njegovega čustvenega doživljanja. Lahko pa mu pove svoje mnenje o tem (8. člen); da če socialna delavka oceni, da ne more nuditi strokovne pomoči uporabniku, ki se je obrnil nanjo, bodisi zaradi pomanjkanja ustreznega znanja, zaradi preobremenjenosti z drugim strokovnim delom ali zaradi nepremagljivih osebnih zadržkov, mora o tem uporabnika informirati in mu zagotoviti potrebno pomoč pri ustreznem strokovnjaku. (11. člen); da mora uporabnika že na začetku postopka seznaniti o pričakovanjih, vsebini, načinu ter obsegu strokovnega dela v določenem primeru. Prav tako mora uporabniku posredovati vse pomembne informacije o njegovih pravicah, možnostih in načinu njihove uveljavitve. Te posredovane informacije pa so veljavne le, če jih je uporabnik razumel (12. člen). Zbirati in evidentirati mora samo tiste podatke o uporabniku, ki jih potrebuje za svoje strokovno delo in jih uporabiti samo za ta določen namen (14. člen). Uporabnikove informacije lahko posreduje drugim zainteresiranim samo če so te informacije v neosebni obliki in ali če ima uporabnikovo dovoljenje, da lahko to stori (15. člen) in da mora uporabniku, s katerim dela, omogočiti vpogled v vso njegovo osebno dokumentacijo, pri tem pa ne sme biti ogrožena tajnost podatkov drugih (16. člen).

Prav tako morajo socialni delavci upoštevati in spoštovati Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu. Naštela bom le nekaj najbolj pomembnih vrednot za mojo temo:

1. Etičnost - osnova ravnanja

Pri svojem delu, ki služi v dobro posameznika, se delavke in delavci socialnega varstva ravna po načelih etičnosti - obče dobrega, da bi tako zavarovali posameznike, ki jim pomagajo pa tudi sami sebe pred napačno uporabo strokovne in družbene moči.

2. Spoštovanje človekovih pravic in svoboščin

Delavke in delavci na področju socialnega varstva spoštujejo vse z Ustavo in zakoni Republike Slovenije zajamčene pravice ter vse mednarodne dokumente s področja človekovih pravic, ki jih je sprejela ali ratificirala Republika Slovenija.

3. Sprejemanje različnosti

Posamezniki imajo pravico do pomoči, ne glede na biološke, osebnostne, statusne, nacionalne, verske, ideološke in politične razlike. Vse osebe potrebne socialne ali materialne pomoči tako delavke in tudi delavci sprejemajo takšne kot so, pri delu z njimi pa se opirajo na pozitivne dejavnike njihove življenjske situacije.

6. Pomoč za samostojnost, medsebojna pomoč in samopomoč

Dobri, korektni in iskreni medčloveški odnosi so temelj obojestranskega osebnostnega razvoja in ustvarjalnega medsebojnega sodelovanja. Vse delavke in delavci v socialnem varstvu pri svojem delu strokovno in čustveno kontrolirano vežejo uporabnike nase le v tolikšni meri, kolikor je to koristno za ohranjanje življenjskih sposobnosti posameznika.

8. Spoštovanje odločitev posameznikov

Delavke in delavci pomagajo uporabnikom, da z lastnimi močmi, s pomočjo drugih ljudi in institucij spoznajo svojo situacijo in iščejo rešitev težav. Uporabnik tudi sam odloča o neposredni pomoči in o svojem življenjskem vsakdanu.

9. Možnost izbire pomoči

Uporabnikom pomoči morajo biti ob začetku dela in v vseh kasnejših situacijah na razpolago ustrezne informacije in izbira o tem, kakšna pomoč in kje jim je na razpolago. Pri tem morajo biti seznanjeni z možnostmi in omejitvami pričakovane pomoči in soglašati morajo z vsemi postopki in metodami dela.

12. Spoštovanje človekove enkratnosti in dostojanstva

V procesu nudenja pomoči in podpore uporabnikom delavke in delavci socialnega varstva varujejo dostojanstvo, zasebnost, avtonomijo in individualnost posameznika. Upoštevajo njegovo kulturo in vrednote ter si prizadevajo uporabljati njim razumljiv jezik in raven komuniciranja. Spoštovanje celovitosti osebnosti in dostojanstva posameznika v vseh postopkih izražajo tudi z:

- možnostjo uporabnika, da lahko dobi na vpogled dokumentacijo o sebi,
- dostojnim in spoštljivim naslavljanjem in ogovarjanjem uporabnikov,
- spoštljivim govorjenjem o uporabnikih v posvetih s sodelavci,
- varovanjem človekove potrebe po zasebnosti in z upoštevanjem občutka sramežljivosti v institucionalnem okolju.

15. Uveljavljanje in varovanje zasebnosti v socialnih ustanovah

Z namestitvijo v ustanovo nadomeščamo življenjsko okolje, ki ga nudi družina: človečnost, zasebnost, toplino, varnost in domačnost. Uporabniki v ustanovah prostovoljno soodločajo o svojem vsakdanjem življenju in počutju, o dnevnem redu, o prehrani in času obrokov, o tem kako bo preživel svoj prosti čas itd.

17. Zaupanje in varstvo podatkov

Pomoč v socialnem varstvu temelji na medsebojnem zaupanju, ki je pomemben vir obojestranske moči. Uporabnik, ki čuti, da se delavka resnično zavzema zanj, bo lažje zbral moč za rešitev težav. Delavka mora uporabnikove podatke varovati kot poklicno skrivnost.

19. Sodelovanje in medsebojna pomoč med delavkami/delavci socialnega varstva

Delavke in delavci v socialnem varstvu izpopolnjujejo svoje strokovno znanje ter razvijajo svojo osebnost in čut za sočloveka v stiski. Pri tem se vključujejo v supervizijo in v druge oblike strokovne pomoči, ki jim pomagajo krepiti strokovni in človeški pristop do uporabnikov in si pri tem medsebojno pomagajo.

V zadnjih dvajsetih letih, je bilo sprejetih več različnih dokumentov o problematiki staranja, ki pa do danes niso uredili položaj starejših. To predvsem velja za del populacije, ki je zaradi svoje onemoglosti, bolezni, socialne izključenosti, psihične odmaknjenosti v delni ali popolni odvisnosti od drugih ljudi. Pravice starejših, kot so spoštovanje, dostojanstvo in kakovostna starost tako ostajajo v ozadju (Imperl 2012: 31 – 33). Tudi Varuh človekovih pravic (2015: 59), je v letnem poročilu izpostavil, da pri nas še vedno nimamo polnopravne državne institucije za človekove pravice, čeprav bi ga država morala imeti na podlagi Evropskih direktiv. Prav tako meni, da moramo spremeniti zakonske rešitve glede diskriminacije na vseh področjih ter vzpostaviti neodvisnega zagovornika načela enakosti, saj po Žiberni (2012: 21) diskriminacija ogroža, omejuje in preprečuje uresničevanje človekovih pravic in uveljavljanje temeljnih svoboščin, ki bi morale biti zagotovljene vsakemu prebivalcu Republike Slovenije, ne glede na narodnost, raso spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj, invalidnost ali katerokoli drugo osebno okoliščino.

Slovenija je pravna in socialna država, ki v Ustavi Republike Slovenije (Uradni list RS, št. 33/1991), zagotavlja pravice, ki varujejo socialni položaj posameznika. Določa naslednje:

- vsi so pred zakonom vsi enaki in vsakomur so zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ne glede na narodnost, raso, spol, jezik, vero, politično ali drugo prepričanje, gmotno stanje, rojstvo, izobrazbo, družbeni položaj, invalidnost ali katerokoli drugo osebno okoliščino (14. člen),
- človekove pravice in temeljne svoboščine se uresničujejo neposredno na podlagi ustave. Z zakonom je mogoče predpisati način uresničevanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, kadar tako določa ustava, ali če je to nujno zaradi same narave posamezne pravice ali svoboščine. Človekove pravice in temeljne svoboščine so omejene samo s pravicami drugih in v primerih, ki jih določa ta ustava. Zagotovljeni sta sodno varstvo človekovih pravic in temeljnih svoboščin ter pravica do odprave posledic njihove kršitve. Nobene človekove pravice ali temeljne svoboščine, urejene v pravnih aktih, ki veljajo v Sloveniji, ni dopustno omejevati z izgovorom, da je ta ustava ne priznava ali da jo priznava v manjši meri (15. člen),
- vsakdo ima pravico do osebnega dostojanstva in varnosti (34. člen),
- zagotovljena je nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic (35. člen),
- zagotavljanje varstva osebnih podatkov. Prepovedana je uporaba osebnih podatkov v nasprotju z namenom njihovega zbiranja in vsakdo ima pravico se seznaniti z zbranimi osebnimi podatki, ki se nanašajo nanj, in pravico do sodnega varstva ob njihovi zlorabi (38. člen),
- vsakdo ima pravico do zdravstvenega varstva pod pogoji, ki jih določa zakon in nikogar ni mogoče prisiliti k zdravljenju, razen v primerih, ki jih določa zakon (51. člen).

Pomemben je tudi 9. člen predloga Zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo (2010), ki pravi, da se morajo dejavnost dolgotrajne oskrbe izvajati po načelih spoštovanja človekovega dostojanstva, enake dostopnosti, proste izbire in individualne obravnave ter da morajo socialni delavci pri izvajanju oskrbe ravnati v skladu s kodeksom etike.

Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (Uradni list RS, št. 38/2004) v 21. členu piše, da morajo domovi za stare ob sprejemu uporabnika seznaniti z vsemi pomembnimi zadevami doma, z zaposlenimi, z razporeditvijo prostorov, z njegovimi pravicami in dolžnostmi in s pravili življenja in dela v domu. Uporabniku mora nuditi vse potrebne informacije in pomoč strokovnih in drugih delavcev, o čemer uporabnik podpiše izjavo. In v 30 dneh po nastanitvi v domu mora socialna delavka izdelati individualni načrt obravnave uporabnika in ob spremljanju uporabnikovih potreb preveriti, ali sklenjen dogovor ustreza njegovim potrebam glede na možnosti zavoda in po potrebi z uporabnikom skleniti dodatek k dogovoru (24. člen).

Človekove pravice so pravice, ki veljajo za ljudi vseh starosti. Zapisane so v Deklaraciji o človekovih pravicah, v mednarodnih zavezah, v različnih konvencijah, v Ustavi in v številnih »mehkih« zakonih, ki pa niso pravno zavezujoči. Vendar pa ta zaščita ni dovolj. Manjkajo specifične določbe glede pomembnih vidikov življenja starih ljudi, ki jih splošni zakoni o človekovih pravicah ne krije in jih tako ne more varovati. Da bi se lahko bojevali proti diskriminaciji in tako krepili in ščitili pravice starejših uporabnikov, bi bilo smiselno združiti vse mednarodne standarde o pravicah skupnostne in dolgotrajne oskrbe uporabnikov in osebja v en skupen dokument, kot imajo to narejeno za pravice žensk, otrok in invalidov (Starc 2010).

Toplak (2004: 183) opozarja, da osebno dostojanstvo ni le univerzalna vrednota, ki izhaja iz same človekove danosti, da se rodi kot človek in njegovega samozavedanja kot mislečega in čutečega posameznika in pripadnika človeške vrste, ampak dobi pravi pomen šele takrat, ko ga kot takega priznajo tudi drugi. »Ta vrednota je tako ponotranjena, da se človek racionalno niti ne zave, da je ogrožena, čuti le bolečino ponižanja« (ibid.). Če posamezniku okolje osebnega dostojanstva ne prizna, uporabnik ne more ohranjati zavest o sebi kot o odrasli in odgovorni osebi. Posledica odrekanja dostojanstva je hierarhična družba posameznikov s šibko samopodobo. Zato tistim starejšim, za katere je bolj verjetno, da bo njihova oskrba postala odvisna od drugih, Evropska Unija, v 25. členu Listine temeljnih pravic EU, priznava in spoštuje pravico do življenja v dostojanstvu in neodvisnosti ter do sodelovanja v družbenem in kulturnem življenju. Ohranjanje dostojanstva pa predstavlja težavo tistim uporabnikom,

ki so že v preteklosti na lastni koži izkusili kršitve le tega, saj je bolj verjetno, da se bo v novih situacijah ponovno znašel v ranljivem položaju (Jacobson 2009).

Roškar (2009: 12-13) pravi, da je za koncept dostojanstva, značilno divergentno pojmovanje, zato je tudi zelo izmuzljiv, meglen in nedodelan pojem, ki je vpet med filozofijo, teologijo, pravo, politično teorijo. Je tudi kontradiktoren pojem, saj ga ne moremo izmeriti ali stehtati, hkrati pa ga lahko uničimo, zmanjšamo in celo odvzamemo. Tudi Logar (2009: 53) se strinja, da je dostojanstvo dvoumen in ohlapen koncept ter dodaja, da ga številni interpretirajo na vse mogoče načine, ki pač ustrezajo njihovim ciljem. Doživljanje dostojanstva je ena najbolj subjektivnih izkušenj, saj ima toliko različic in resnic, kolikor je ljudi. Skupno vsem je, da smo prizadeti, kadar ga ni. In prav ogrožanje dostojanstva, je nekaj, s čimer se bojujejo tudi stari ljudje. Tisto, kar se zdravemu posamezniku zdi, da mu samoumevno pripada, za nekoga drugega dostikrat ostane le želja (Roškar 2009: 13).

United Nations (1994: 4) človekove pravice v splošnem definira kot » tiste pravice, ki so prirojene naši naravi in brez katerih ne moremo živeti kot človeška bitja. Človekove pravice in temeljne svoboščine nam omogočajo, da v polnosti razvijemo in uporabljamo naše človeške lastnosti, našo inteligenco, naše talente in našo vest ter da zadovoljimo naše duhovne in druge potrebe. Temeljijo na vse glasnejših zahtevah človeštva po življenju, v katerem se prirojenima dostojanstvu in veljavi vsakega človeškega bitja podeli spoštovanje in zaščito. Zanikanje človekovih pravic in temeljnih svoboščin ni le individualna in osebna tragedija, ampak prav tako ustvarja pogoje za družbeni in politični nemir, seje semena nasilja in konfliktov znotraj in med družbenimi narodi«.

Šmitek (2006: 26 – 30) deli dostojanstvo na osebno dostojanstvo, ki se ga zaveda posameznik sam pri sebi, in individualno dostojanstvo, ki ga doživlja posameznik v odnosih z drugimi. Meni, da bi se moral posameznik vedno posvečati osebno dostojanstvu in ne samo takrat, kadar postane ranljiv in odvisen ali ko se znajde v določeni situaciji (bolezen, invalidnost, starost in manjše intelektualne sposobnosti) v kateri je nemočen. To pa ni lahko, saj so po Lamovec (2006: 223) temeljne človekove pravice ogrožene povsod, kjer prevladuje nesorazmerje moči med zaposlenimi in njenimi uporabniki. Uporabniki v institucijah tako nimajo nobene možnosti, da bi zavarovali svoje interese, saj jih po navadi zaposleni ignorirajo ali pa njihove pripombe

jemljejo kot znak bolezni. Stari ljudje zato pogosto dvomijo v svojo veljavnost, svoja spoznanja in čustva. V domovih za stare in drugih zdravstvenih in socialno-varstvenih institucijah, je torej veliko situacij, v katerih je dostojanstvo uporabnikom okrnjeno, zato morajo strokovnjaki koncept dostojanstva dojemati vestno in vsebinsko ter ga krepiti s pozitivnimi pristopi (podpora, pomoč, spodbuda, pohvala) (Šmitek 2006: 28-29). Pri tem jim lahko pomaga fraza 'sprejeti uporabnika takšnega, kakršen je', ki opominja socialnega delavca, da naj na uporabnika gleda spoštljivo, ne glede na njihovo vedenje, izgled in okoliščine v katerih se je znašel. Spoštovanje uporabnikovega dostojanstva pripomore k boljši interakciji tako med socialnim delavcem in uporabnikom kot tudi z ostalim osebjem in stanovalci. Za dosego tega, pa se mora socialni delavec odpovedati osebnim obsodbam in obravnavati uporabnika kot partnerja v procesu pomoči (Sheafor in Horejsi 2003: 74-75).

Varuh človekovih pravic opozarja, da kljub temu, da so pri nas človekove pravice in temeljne svoboščine varovane na najvišji, torej ustavnopravni ravni, je na področju dela s starimi pogosto viden razkorak med njihovim zakonskim in dejanskim uresničevanjem. Prav zaradi tega, Varuh človekovih pravic meni, da ne smemo pozabiti na 23. člen določbe Evropske socialne listine, v katerem je zapisano učinkovito uresničevanje pravic starejših oseb do socialnega varstva, neposredno ali v sodelovanju z javnimi ali zasebnimi organizacijami sprejmejo ali spodbujajo ustrezne ukrepe, katerih namen je zlasti, da:

- omogočajo starejšim osebam, da ostanejo polnopravni člani družbe tako dolgo, kot je to mogoče in to s pomočjo ustreznih sredstev, ki jim omogočajo spodobno življenje in aktivno vlogo v javnem, družbenem in kulturnem življenju in s pomočjo informacij o službah in možnostih, dosegljivih starejšim osebam, ter o priložnostih, da jih uporabijo;
- zagotavljajo starejšim osebam, ki živijo v ustanovah ustrezno pomoč, pri tem pa spoštujejo njihovo zasebnost ter sodelovanje pri odločitvah, ki se nanašajo na življenjske razmere v ustanovi (Položaj starejših v luči uresničevanja Evropske socialne listine, 2004).

»Z vidika zagovornišтва je najpomembnejši koncept osebnega dostojanstva na individualni ravni. Na individualni ravni dostojanstvo namreč pomeni predvsem

pravico »do samoodločbe na vseh področjih posameznikovega življenja in da lahko vpliva na odločitve drugih, ki vplivajo na njegovo življenje« (Lapanje 2012: 98, po Feldman 1999: 685).

Jacobson (2009) omenja naslednje procese, katere potrebujejo strokovnjaki, da ustvarijo, spodbujajo in ohranjajo dostojanstvo uporabnikov:

- zagovorništvo: zavzemanje za ali poleg tistih, ki so zatirani,
- krepitev moči: delo z drugimi za izboljšanje njihovih sposobnosti, zmožnosti in pristojnosti,
- prisotnost: stati ob strani v težkih situacijah,
- priznanje: priznavanje človeštva s kazanjem spoštovanja,
- sprejem: biti brez presoje,
- izravnava: zmanjševanje asimetrije,
- vljudnost: izkazovanje skupnega spoštovanja,
- ljubezen: čast in spoštovanje drugih.

Varuh človekovih pravic ugotavlja, da se starejše osebe v primeru neenakosti in kršenja pravic vse manj obračajo na njih. Kot posledico tega, navaja, da se starejši praviloma ne pritožujejo oziroma so premalo seznanjeni z možnostmi za varovanje svojih pravic (Varuh človekovih pravic 2006: 4), saj kot pravita Read in Wallcraft (1994: 5) pravice so brez vrednosti, če uporabnik ne ve, da mu pripadajo ali pa jih zaradi svojega položaja ne more uveljaviti. Zato je naloga vseh nas, da sebe, družbo in tudi starejše, seznanjamo s pravicami, ki jih imajo starejši, spodbudimo zavedanje o njih ter jim pomagamo pojasniti, kje in kako jih lahko uveljavijo, saj je pomemben in dragocen vsak posameznik (Varuh človekovih pravic 2006: 5). Šmitek (2006: 29) navaja Mairis (1994), ki nas opozarja, da ima posameznik dostojanstvo toliko časa, dokler je sposoben uveljavljati nadzor ali izbiro nad svojim vedenjem, okolico in načinom, kako ga obravnavajo drugi.

Razumevanje dela, ki temelji na dostojanstvu, je za zagovornike in tudi druge strokovnjake, katerih delo temelji na zagotavljanju človekovih pravic zelo pomembno, saj jim omogoča doseči družbene procese in pogoje za napredek dostojanstva, z namenom, da izboljšajo zdravje uporabnikov in uresničijo cilje na področju človekovih pravic (Jacobson 2009).

1.3 ZAGOVORNIŠTVO

»Zagovorništvo je v naši družbi šele v začetku razvoja, namenjeno pa je zaščiti, varovanju in zastopanju pravic ranljivih skupin, kot so otroci, mladoletniki, bolniki, starejši, invalidi in osebe z različno razvojno prizadetostjo« (Žiberna 2011: 61).

Zagovorništvo je proces delovanja z ali v imenu uporabnika, da bi obdržal različne storitve in vire, ki zanj drugače ne bi bile dosegljive (Hepworth, Larsen 1993: 27). Zaviršek et al. (2002: 80) definirajo zagovorništvo kot dejavnost, ki vključuje eno ali več oseb, ki se zavzemajo za uresničevanje uporabnikovih potreb. Namen zagovorništva je, krepitev moči uporabnika, da pridobi samozavest, da postane asertivnejši, da ima večjo avtonomijo nad svojim življenjem, da izboljša kvaliteto življenja in omeji prikrajšanosti ter izključenost.

Zagovorniška vloga temelji na tradiciji borbe za družbeno emancipacijo obrobnih družbenih skupin. Je odvetniška in zastopniška vloga, namenjena zastopanju interesov ljudi in zagotavljanju polnopravnosti tistih posameznikov, katerih moč je odvzeta ali prezrta. Je tudi strokovna drža, ki upošteva perspektivo moči in se zavzema za krepitev družbenega položaja posameznika (Flaker 2003: 41).

Zagovorništvo je mogoče opredeliti na več načinov. Pomembno pa je, da zagovorništvo vključuje tudi zagotavljanje, da so uporabniki storitev slišani pri odločitvah, ki zadevajo njihovo življenje, torej da lahko izrazijo svoja stališča in so pri tem slišani (Dalrymple in Boylan 2013: 1 – 2). Haynes and Mickleson pravita, da je temeljna funkcija socialnega dela, da stari ljudje postanejo neodvisni od ponudnikov storitev in razvijejo spretnosti za zagovarjanje samega sebe (ibid.).

Potreba po zagovorništvu je vse večja, saj starejši ljudje vse manj odločajo o sebi. Pogosto v njihovem imenu odločajo svojci ali strokovne službe, tudi pri zelo preprostih življenjskih vprašanjih, kot so: kje in s kom bo živel, kdaj se bo sam odločil za odhod v dom, kdo bo sprejemal in urejal pokojninske zadeve, kako bo uredil dedovanje (Žiberna 2012: 24). Cvahte (2006: 36) dodaja, da imajo stari ljudje premalo možnosti za varstvo svoje samostojnosti in da velikokrat svojih pravic tudi ne poznajo ali pa ne vedo, na koga se lahko obrnejo. Uporabnik zato po večini potrebuje moralno podporo in zagovorniško pomoč oziroma nekoga, ki bi jim lahko pomagal informirati in pojasniti uradne postopke in zadeve (Flaker et al. 2011: 86).

Temeljna funkcija zagovorništva po Cvahte (2011: 48) so:

- opolnomočenje posameznikove moči v vseh vidikih,
- preprečevanje vseh poniževalnih in diskreditirajočih okoliščin v vsakdanjem življenju ranljivega uporabnika,
- ustvariti možnosti, kjer je zagovornik lahko posrednik pri nesporazumih v odnosu, pomočnik v razumevanju, blažilec v pomembnih okoliščinah, ki pomagata jasneje artikulirati pričakovanja,
- zavzemanje za uporabniške cilje (Zaviršek et al. 2002: 83),
- spremembe v širšem okolju, kot so odpravljanje diskriminacije, spremembe v zakonodaji in spremembe javnega mnenja (ibid.).

Po Dalrymple in Boylan (2013: 66) pa so glavne značilnosti zagovorništva:

- spodbujanje enakosti, pravičnosti in socialne vključenosti,
- krepitev moči uporabnikov, da se zavzamejo zase in da so njihovi glasovi v institucijah slišani,
- pomagati uporabnikom, da se začnejo zavedati svojih pravic in pričnejo z njihovo veljavo,
- omogočanje uporabnikom, da sodelujejo pri sprejemanju njihovih prihodnjih odločitev.

Žiberna (2011:61) med cilje zagovorništva šteje:

- omogočiti starejšim zavedanje svojih pravic in odgovornosti,
- ustvariti pogoje, da z zagovornikom uveljavijo svojo moč pri soodločanju,
- pridobitev večje zaščite pri preprečevanju izključenosti uporabnikov,
- prizadevanje navezati pristen osebni stik z uporabnikom (Lamovec 2006: 223),
- spodbujanje uporabnikov, da s pomočjo zagovornika prevzamejo aktivno vlogo pri uveljavljanju svojih interesov (ibid.).

Zagovorniki bi torej morali imeti opravljeno usposabljanje za zagovorništva starejših, imeti ustrezne osebnostne lastnosti in aktivno prostovoljno delovati. Urek et al. (2011: 36) navajajo šest faz zastopanja, po katerih naj bi delovali zastopniki na področju duševnega zdravja:

- »Vzpostavljane stika: oseba, pridržana na zaprtem oddelku, ali njena bližnja oseba mora vzpostaviti stik z zastopnikom. V večini primerih se ta stik vzpostavi preko telefonskega klica, lahko pa gre tudi za osebni kontakt, ko oseba pristopi do zastopnika neposredno v ustanovi.
- Pisni dogovor o zastopanju: zastopnik sklene dogovor, ki vsebuje določitev problema, identificirane želje in zaželeno cilje. Oseba pa zastopniku sporoči, na katerih področjih si želi njegove podpore.
- Faza informiranja: zastopnik osebo informira o možnostih, kako doseči zastavljene cilje in kateri so ključni viri za doseg posameznih ciljev. Zastopnik predstavi vse možnosti, ki so na voljo.
- Faza izbire: oseba izbere pot za uveljavljanje ciljev, ki se mu zdi najprimernejša. Z zastopnikom določita seznam nalog, potrebnih aktivnosti, ki jih je potrebno opraviti, in kdo bo nalogo opravil. Postavi se okvirne roke za izvedbo naloge in doseg cilja.
- Faza izvedbe: sledi postopek uresničevanja zastavljenih nalog, ter sprotno preverjanje uresničevanja posameznih ciljev. Naloge se lahko po potrebi dopolni, spremeni roke za izvedbo oziroma izvajalca naloge.
- Faza evalvacije: na koncu je potrebno opraviti še evalvacijo zastopniške naloge. Preveriti je treba, ali so doseženi zastavljeni izidi in katere okoliščine, ovire so preprečile doseg le-teh. Evalvacija tudi omogoči, da zastopnik preveri, ali je res storil vse, kar je bilo mogoče v določenem primeru, ali pa želi človek, s katerim je sodeloval, da se opravi še kakšno nalogo.«

Zagovornik je lahko oseba, ki izpolnjuje formalne pogoje kot so izobrazba, izkušnje, nadzor in dodatne pogoje. Ti so osebnostne lastnosti posameznika in dobra sposobnost komunikacije (Čebašek-Travnikova 2009) ter možnost spremljanja tekočih problemov, ki nastajajo v družbi in zanje znati iskati nove rešitve (Kuzmanovič Korva 2011: 41).

Čeprav je zagovorništvo, pri delu s starimi ljudmi, nepogrešljiv delovni koncept, ne smemo spregledati njegove možne nevarnosti. Po Thompsonu (1995: 88) so to:

- zagovornik pogosto izhaja iz položaja eksperta,
- povzroča konflikt interesov, kjer se zagovornik lahko znajde v položaju med interesi institucije in interesi uporabnika,

- ustvarja odvisnost uporabnika in obenem odvzame njihovo motivacijo za reševanje lastnih težav,
- in pretirano varovanje uporabnika (Lamovec 2006: 231).

1.3.1 RAZVOJ ZAGOVORNIŠTVA PRI NAS IN PO SVETU

Prve oblike zagovorništva so se pojavile v devetnajstem stoletju, takoj po nastanku psihiatričnih azilov in deklaraciji človekovih pravic. Eden prvih formalnih zagovornikov je bil John Perceval, ki je leta 1845 skupaj s sodelavci ustanovil društvo za zagovorništvo. V dvajsetih letih delovanja društva si je prizadeval za razkrivanje zlorab in mučenja v angleških azilih in za spremembo sistema skrbi iz azilskega v skupnostnega. Obiskoval je zaprte in nekatere od njih tudi uspešno zagovarjal ter dosegel njihovo izpustitev (Flaker 1993: 5). V obdobju šestdesetih let dvajsetega stoletja, so začela nastala številna združenja uporabnikov, ki so opravljala zagovorniško dejavnost. V osemdesetih letih, pa so nekatere države, med njimi tudi Avstrija, uzakonile zagovorništvo, druge pa so podpirale in financirale zagovorniške cije (Lamovec 1997: 54).

V Sloveniji je do zamisli o zagovorništvu prišlo leta 1992, v okviru programa Tempus. Od takrat je v nenehnem razvoju (Lamovec 1998:152).

Za razvoj zagovorništva v svetu imajo veliko zaslug tudi uporabniške organizacije, kot so: »Evropska mreža uporabnikov, nekdanjih uporabnikov in preživelih«, ki si je prizadevala za spremembe v zakonodaji in za povečanje pogodbene moči posameznikom; Projekt PIN-informalnice, ki je temeljil na zagovorniških akcijah v konkretnih primerih in telefonskem svetovanju; Odbor za družbeno zaščito norost, iz katerega je pozneje nastala prva nevladna organizacija Altra-Odbor za novosti v duševnem zdravju; Zagovorniško-informacijski center Evros, ki pa je ponujal pravno in psihosocialno svetovanje, pomagal varovati in uveljavljati pravice iz zdravstvenega in socialnega varstva (Flaker et al. 2009: 11-12).

1.3.2 VRSTE ZAGOVORNIŠTVA

Ljudje so različni. Njihove potrebe po podpori in pomoči se razlikujejo, zato je pomembno, da imamo različne vrste zagovorništva in da vemo, katero vrsto zagovorništva uporabiti v določenem primeru oz. katera vrsta zagovorništva je najbolj primerna za posameznika, saj lahko uporabnik zahteva različne vrste pomoči zagovorništva v različnih obdobjih njegovega življenja. Vse vrste zagovorništva so enako pomembne in se lahko med seboj prepletajo ali pa uporabljajo ločeno. To je predvsem odvisno od uporabnikove želje in potrebe (British Institute of Learning Disabilities 2007: 17).

Mali (2011b: 24) ugotavlja, da za razvijanje zagovorništva starejših, nujno potrebujemo primerno znanje zagovornikov in vključevanje starih ljudi, saj zagovorništva brez njihove vključitve ne moremo razvijati. Pri razvoju zagovorništva starejših poznamo dve tipologiji. Po Flakerju (2009) prva tipologija izhaja iz zagovorništva za duševno zdravje in jo deli na profesionalno in laično zagovorništvo. Med profesionalno zagovorništvo uvršča zagovorniške službe, ustanovljene s strani nevladnih organizacij, ki zagotavljajo zagovorniške storitve za ljudi v stiski na različnih področjih vsakdanjega in institucionalnega življenja ter bolniško zagovorništvo. Slednje zagovorništvo poznajo v Avstriji, kjer lahko uporabnik v primeru kršenja njegovih pravic, se takoj pritoži in zahteva zagovornika že v ustanovi (Lamovec 1998: 151). Flaker (2009) sem uvršča tudi odvetnike, ki zastopajo uporabnike v sodnih sporih in druge strokovnjake, ki včasih stopijo v vlogo zagovornika svojega uporabnika. The National Autistic Society (2010) sem uvršča tudi zakonite zagovornike, ki jih določijo pristojni organi za zastopanje uporabnika v točno določeni situaciji. Po navadi gre za pomembne življenjske odločitve, kot so kje bo živel in kakšno zdravstveno oskrbo bo imel. Med laično zagovorništvo pa uvrščamo samozagovorništvo, vrstniško zagovorništvo, kolektivno in občinsko zagovorništvo. Zaviršek et al. (2002: 85) pravijo, da med laično zagovorništvo štejemo tudi kadar se postavimo za pravice prijatelja, sorodnika, sošolke, kolegice itd.

Drugo tipologijo zagovorništva pa Mali (2011b: 25) povzame po McDonaldu (2010), ki pravi, da starejši potrebujejo različne oblike zagovorništva v različnih časovnih intervalih zaradi različnih okoliščin. Tipi zagovorništva po McDonaldu so: občansko,

krizno, vrstniško, odvetniško, javno, profesionalno, samozagovorništvo in skupinsko zagovorništvo.

1.3.2.1 PROFESIONALNO ZAGOVORNIŠTVO

Profesionalno zagovorništvo običajno izvajajo plačani zagovorniki oziroma strokovni delavci, kot so socialne delavke, pravniki in drugi strokovnjaki. Profesionalni zagovorniki so lahko tudi uporabniki, ki delajo v uporabniških organizacijah in imajo poleg strokovnega znanja tudi lastne izkušnje. Tudi ta vrsta zagovorništva je običajno plačana s strani države. Ni pa nujno, da je profesionalno zagovorništvo vselej plačano (Zaviršek et al. 2002: 84 – 85).

1.3.2.2 SAMOZAGOVORNIŠTVO

Samozagovorništvo je eno izmed temeljnih (Lamovec 1998: 161) in opolnomočenih oblik zagovorništva (Read in Wallcraft 1994: 12). Nastalo je vzporedno z nastankom skupin za samopomoč in je proces, v katerem posameznik ali skupina ljudi govori in deluje v korist svojih interesov (Lamovec 2006: 224).

Samozagovorništvo ni lahko in se ga je treba naučiti, pri tem pa je dobro imeti oporo vplivnih ljudi. Prvo se mora uporabnik naučiti verjeti vase, saj bo le tako lahko uresničil svoje cilje in interese, nato mora spoznati, kaj ga pri doseganju cilja še ovira in se naučiti asertivnosti (Lamovec 2001: 34). Metoda asertivnosti uporabnika spodbudi, da z učinkovito komunikacijo in samozavestjo izrazi, kaj čuti in kaj si želi, ne da bi pri tem ponižal druge ljudi (Zaviršek et al. 2002: 36). Samozagovorništvo tudi ni uspešno, dokler ostaja na nivoju posameznika. Lamovec (2006: 225) celo trdi, da samozagovorništvo praviloma ni učinkovito, dokler za njim ne stoji razmeroma močna uporabniška organizacija. Ideologija uporabniških organizacij je povsem drugačna od strokovnih organizacij, saj namreč izhajajo iz prepričanja, da je »vsak človek po naravi zmožen dajati pomoč drugemu, mu prisluhniti, z njim sočustvovati, ga hrabriti, mu dvigniti vero vase« (Lamovec 1999: 65). Uporabniki v njih pridobijo možnost za izobraževanje, večji in boljši pretok informacij, boljše in večjo dostopnost do pomoči in večjo zmožnost ustvarjanja mrež, ki potekajo po formalnih in neformalnih kanalih

(Lamovec 1998: 149). Copeland (2004) poudarja, da če se hoče posameznik uspešno samozagovarjati, mora poleg samozaupanja imeti tudi zdravo samopodobo in vedeti o čem govoriti, zato mora predhodno pridobiti vse relevantne informacije. Pridobi jih lahko s strani drugih oseb, ki so bile v podobni situaciji, z branjem strokovne literature in s strani organizacij. Dobro je tudi, da pozna vse svoje pravice.

Uporabnik s samozagovorništvom doseže preobrat iz tradicionalnega modela socialnega dela, ki pojmuje socialnega delavca kot eksperta, na ravnanje iz perspektive moči, kjer je uporabnik strokovnjak iz izkušenj (Adams 2008: 14). Trdi tudi, da je najboljši dosežek samozagovornišva v socialnem delu, ko uporabnik, ki je bil marginaliziran in diskriminiran ponovno pridobi samozavest in vpliv nad svojim življenjem (ibid.).

1.3.2.3 KOLEKTIVNO ZAGOVORNIŠTVO

Gre za družbeno akcijo, ki se pogosto razvije iz drugih oblik zagovornišva, predvsem samozagovornišva in pomeni zagovarjanje, ne zgolj posameznikovih, temveč kolektivnih pravic in interesov (Flaker et al. 2009: 12). Lamovec (1998: 167) dodaja, da je kolektivno zagovornišvo nevhvaležen posel in krožen proces, saj dokler nimaš moči, te ne slišijo, in dokler te ne slišijo, nimaš vpliva na vodilne strukture.

1.3.2.4 VRSTNIŠKO ZAGOVORNIŠTVO

Vrstniško zagovornišvo temelji na vzajemnosti, kar pomeni, da ko se posameznik znajde v težavah in potrebuje pomoč, jo dobi s strani ostalih članov, spet drugič pa jo daje on sam. Zaradi vzajemnosti vrstniško zagovornišvo ustvarja globoke vezi, prijateljstvo med člani in občutke solidarnosti (Lamovec 1998: 163). Prav občutek solidarnosti je tisto, kar človeku pomaga preseči občutek izoliranosti (Lamovec 2001: 32). Je najboljši način za premagovanje učinkov stigmatizacije, katere je uporabnik deležen v domovih za stare, saj povzroči vrednostni premik. Izkušnje, ki se jih je prej sramoval, se sedaj v družbi vrstnikov dragocene. Vrstniško zagovornišvo uporabnikom omogoča, da predelajo travme in znova razvijejo samospoštovanje, ki jim je bilo ob vstopu v institucijo odvzeto (Lamovec 1998: 164 – 165).

1.3.2.5 OBČANSKO ZAGOVORNIŠTVO

Občansko zagovorništvo se zavzema za vzpostavitev dolgotrajnega in podpornega odnosa med stigmatiziranim človekom in osebo, ki ima v skupnosti ugled. Ta oseba ni odvisna od institucij in za svoje delo tudi ni plačana. Naloga zagovornika je, da poskuša človeka razumeti, se odzvati na njegove interese in jih zastopati in ga povezati s krogi vsakdanjega življenja v skupnosti (Lamovec 2006: 224).

1.3.2.6 NEODVISNO ZAGOVORNIŠTVO

Lešnik Mugnaioni (2011: 52-53) meni, da uporabniki domov za stare, ne potrebujejo profesionalnega zagovorništva, saj je že samo po sebi vključeno v strokovno delo socialnih delavcev in delavk, ampak bolj potrebujejo neprofesionalno zagovorništvo. Trdi celo, da bi nadaljnje širjenje profesionalnega zagovorništva samo krepilo strokovno moč. Profesionalno zagovorništvo je tako zaradi države, ki postavlja različna pravila in pogoje za delovanje zagovornikov, omejeno na delo znotraj institucije. Država jih torej zaposluje, nadzira in vsebinsko določa.

Navaja (ibid.: 54) naslednja načela laičnega zagovorništva:

- uporabniki sami odločajo o zagovorniku in ne država,
- odnos med uporabnikom in zagovornikom temelji na zaupanju,
- zagovornik naj bi bili v stikih s starejšimi in poznali njihove potrebe, želje in socialni položaj,
- zagovornik mora biti uporabniku dosegljiv in delovati znotraj nestigmatiziranega okolja,
- zagovornik je lahko kdorkoli, ki opravi določeno usposabljanje za zagovorništvo in ima ustrezne osebne lastnosti,
- zagovorništvo se izvaja na podlagi certifikata o opravljenem usposabljanju,
- zagovorništvo je prostovoljno in neprofesionalno,
- država posega le toliko, da vzpostavi ustrezne okvirje in standarde za izvajanje zagovorništva.

Strokovnjaki, ki delujejo znotraj ustanov, v večini primerov delujejo v največjo korist uporabnikov, vendar pa to počnejo s svoje strokovne pozicije, kar jim onemogoča, da vedno delujejo tako, kot si želi uporabnik. Odločitve tako sprejemajo na podlagi svoje strokovnosti in ne na podlagi želje uporabnikov (Urek et al. 2011: 5). Zato pa je pomembno, da ima uporabnik na razpolago dobiti še neodvisnega zagovornika, takoj, ko v določeni situaciji pride do konfliktnih interesov med uporabnikom in institucijo (Zaviršek 1995: 470). Pri tem je pomembno, da socialni delavec pomaga uporabniku poiskati neodvisnega zagovornika (Phillips et al. 2006: 93). Da pa lahko neodvisni zagovornik zagovarja potrebe uporabnikov, pa mora delovati neodvisno tako od institucij kot tudi drugih družinskih članov uporabnika (Zaviršek 1995: 471). Zaviršek et al. (2002: 82) trdi, da zaradi preteklih negativnih izkušenj in zlorab s strani institucij, socialni delavci nikoli ne bodo mogli biti zagovorniki, saj postavljajo interese institucij pred interese in pravice uporabnikov. Osebe tudi ne more biti v vlogi zagovornika zaradi različnih osebnih mnenj, saj jih je v določeni situaciji težko postaviti na stran. Zaradi specifičnih izobraževanj in usposabljanj za zagovornike in preverjanja njihovega dela, ter zaradi pomanjkanja časa, saj za zagovorništvo potrebujemo čas in zaradi določil v pogodbah, ki jim preprečuje da bi bili žvižgači (whistleblower). Pomembno je vzdrževanje dobrih odnosov s sodelavci in nadrejenimi, ker lahko konflikti slabo vplivajo na delo socialnega delavca in uporabnika (Read in Wallcraft 1994: 17). Zaradi vsega tega novih načinov organiziranosti in načel neodvisnega zagovorništva ter uspešnega izvajanja le tega v tujini, se neodvisno zagovorništvo uporablja čedalje več. Zavzema se za krepitev moči posameznika v odnosu z institucijo, tako socialnovarstveno kot zdravstveno in za varovanje posameznikovih pravic. Pomagajo pri reševanju različnih problemov, ki nastanejo pri nesporazumih z osebjem, jih podpirajo, ko se počutijo zmedene in jim pomagajo pri premagovanju občutka nemoči in izgube dostojanstva. Informirajo ljudi o njihovih pravicah, podajajo celovite informacije o poteku zdravljenja, o morebitnih alternativah in stranskih učinkih zdravil, o razumevanju postavljenih diagnoz in iskanju drugega zdravniškega mnenja ter jim pomagajo pri pisanju pritožb nad delom institucij in osebja (Rafaelič in Flaker 2012: 98-99). »Temeljno načelo, ki velja danes in ga poudarjajo tudi številni mednarodni dokumenti, je, da so ljudje aktivno in enakopravno vključeni v načrtovanje zdravstvene ali socialnovarstvene oskrbe in morajo biti te storitve oblikovane po njihovi meri. Zato pa morajo [uporabniki] nujno imeti možnosti, da izrazijo svoje želje in da jih drugi upoštevajo. Pri tem so ljudem v podporo neodvisni zagovorniki, ki v

svojem delovanju niso obremenjeni z institucionalnimi pravili in lahko vedno podprejo želje in interese osebe. Neodvisni zagovornik ne presoja o tem, kaj naj bi bilo za uporabnika dobro, ampak sprejme brez predsodkov vse njegove želje, po drugi strani pa ga celovito informira o vseh njegovih pravicah« (ibid.).

Nekateri avtorji, predvsem ameriški, pa enačijo zagovorništvo s socialnem delom, kar naj bi pomenilo, da naj bi bil vsak socialni delavec tudi zagovornik ljudi. Menijo celo, da če socialni delavec ni zagovornik oziroma na strani uporabnika s katerim delata skupaj, potem ni dober socialni delavec (Zaviršek et al. 2002: 82).

1.4 KREPITEV MOČI

Flaker (1996: 543) pravi, da koncept krepitve moči poznamo že od začetka 90-tih in je eden izmed temeljnih konceptov v socialnem delu, pa tudi v drugih strokah, ki delajo z ljudmi. Danes se ta izraz pogosto uporablja in se nanaša na širok razpon zelo različnih procesov in praks (Videmšek 2008: 211). Z njim si pomagamo ugotoviti, kako naj uporabniki pridobijo vpliv nad svojim življenjem in kako povečati moč uporabnikov, ki jim je primanjkuje (Flaker 1996: 543). Po Mali (2008: 72) krepitev moči pomeni podpiranje uporabnika, da v prvem koraku odkrije svoje vire moči in jih nato v naslednjem koraku razširi okoli sebe. Videmšek (2008: 215) in Zaviršek et al. (2002: 60) nas opozarjajo, da krepitev moči ne smemo razumeti kot izid, temveč vedno kot kontinuiran proces, ki mu ne moremo predvideti čas trajanja, saj se življenje in želje ljudi spreminjajo. Krepitev moči je način življenja in pristopa do življenja, ki poskuša zbuditi in uresničiti pomembne človeške potrebe ter vključuje razvijanje osebnih odgovornosti in obnavljanje ali privzemanje novih vlog. Posamezniki morajo imeti nadzor nad svojim življenjem, kot tudi dobiti priložnosti za prevzemanje odgovornosti, saj vključevanje v odločanje ponuja osebni razvoj in učenje (Videmšek 2008: 215).

Po Barber (Adams 2008: 99 - 100) obstajata dva razloga, ki vplivata na občutek nemoči pri uporabniku: izpostavljanje nezmožnosti kontrole in odnos, da je odzivanje nekoristno oziroma da se z odzivanjem ne bo nič doseglo. Gre za pojav naučene nemoči, kjer uporabnik zaradi podobnih preteklih neuspešnih izkušnjah, ne vidi smisla v prevzemanju novih nalog oziroma, da bi vplival na določeno situacijo. Brez pomoči, takšen uporabnik izgubi upanje nad svojim življenjem. Lerner (ibid.) dodaja, da tudi

če 'nemočni' uporabnik doseže zastavljene cilje, ne verjame, da jih je dosegel tudi s svojo močjo.

Večina avtorjev govori o dveh pristopih krepitev moči. Prvi se odvija od »zgoraj navzdol«, drugi pa od »spodaj navzgor«. Od zgoraj navzdol pristop izvira iz dobrotelnosti, saj temelji na skrbi za druge, ki so nemočni, da bi sami skrbeli zase (Dragoš et al. 2005: 7). Škerjanc (2006: 24) dodaja, da takšen pristop onemogoča dvig kakovosti življenja uporabnikov, ki zaradi posplošenih ocen ne morejo v celoti zajeti vse njihove potrebe po storitvah, zato so prisiljeni sprejeti storitve, ki jih ne potrebujejo. Takšne storitve so neučinkovite, saj uporabnikom vzamejo vpliv nad pomembnimi odločitvami v njihovem življenju in tako postavijo uporabnika v vlogo nekompetentnega, pasivnega prejemnika pomoči. Pristop od spodaj navzdol pa izhaja iz pravic, ki so neodvisne od profesionalne storitve in strokovnih načrtov (Dragoš et al. 2005: 7). Njegova značilnost po Škerjanc (2006: 25-27) je, da izhaja iz uporabnikove ocene situacije in iz njegove ocene potreb po storitvah, s pomočjo katerih si bo uresničil cilje in pravico do kakovostnega življenja. Takšna storitev je učinkovita, saj uporabnika postavi v izhodišče za načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in ocenitev storitve ter upravljanje svojega procesa. Flaker et al. (2013: 45-46) dodajajo, da je pri načrtovanju in izvajanju načrta, moč, sredstvo za uresničevanje le tega in mora za uresničenje nujno vsebovati tudi vire moči. Pri tem Flaker et al. (ibid.:46) opozarjajo, da moramo uporabniku dati vso moč v procesu in nikakor se ne sme znajti v podrejenem položaju.

Za razumevanje opolnomočenja so bistvene tri sestavine: večdimenzionalnost, družbenost in proces. Večdimenzionalno je zato, ker zajema veliko različnih disciplin in področji, med drugimi tudi področje sociologije psihologije, ekonomije in drugih organizacij. Družbeno, ker se pojavlja na različnih, ravneh, kot so individualna, skupinska in skupnostna raven. In proces, ker je podoben osebnemu potovanju, ki se razvija postopoma z njim. Opolnomočenje je torej proces, ki veča posameznikovo moč, kjer je moč opredeljena kot sposobnost izvrševanja, da jo uporabi v svojem življenju, v svojih skupnostih in v svoji družbi, za odgovor in ravnanje na temah, ki so mu pomembne (Page in Czuba 1999). Ravnanje iz perspektive moči po Saleebey (2009: 1) je enostavno. Vse, kar moramo narediti, je mobilizirati moč uporabnikov, njihove interese, talente, znanja, sposobnosti in vire, tako da podpremo njihova prizadevanja,

da dosežejo svoje cilje in vizije, da bodo uporabniki tako imeli bolj kakovostno življenje, tako ki bo v skladu z njihovimi predstavami o kakovosti. Dodaja še, da čeprav je recept enostaven, mu sledi trdo delo.

Proces krepitev moči po Thompson (2003: 77) poteka po treh ravneh: osebni, kulturni in strukturni. Na osebni ravni krepitev moči pomeni podporo posameznikom, da si ponovno pridobijo zaupanje vase, tako da okrepijo lastne vire moči in tako povečajo svoj vpliv nad njihovim življenjem. Na kulturni ravni krepitev moči pomeni večanje vpliva za odpravljanje stereotipov in predsodkov o izključenih skupinah, kjer so vrednote in interesi dominantnih skupin predstavljena kot normalno in naravno. Na strukturni ravni pa krepitev moči pomeni preseganje in odpravljanje strukturnih neenakosti, ki jo lahko dosežejo z družbenimi spremembami. Videmšek (2008: 212 – 214) ta koncept krepitev moči povezuje z družbenimi gibanji, ki so se zavzemala za enakopravnost z drugimi družbenimi skupinami, za izbris razlik med tistimi, ki zagotavljajo storitve in tistimi, ki jih prejema in strmijo k afirmiranju drugačnosti, strpnosti in k razumevanju koncepta krepitev moči kot procesa, ki vpliva na prenos moči odločanja.

Škerjanc (1996: 285-288) poudarja, da dokler ne bodo uporabniki bistveno vplivali na proces načrtovanja, vzpostavljanja in upravljanja služb, se moč odločanja ne bo premaknila od strokovnih delavcev k uporabnikom, ampak bo še naprej delovala po principu od zgoraj navzdol. Šele, ko se bo moč premaknila, bodo lahko uporabniki začeli vplivati na bistvena vprašanja o svojem življenju in tako izboljšali kvaliteto tega. Da bi uporabniki to dosegli, pa morajo prevzeti vpliv na področju treh bistvenih življenjskih področij, ki so: kje bom živel, kaj bom delal in kdo me bo pri tem podpiral. Opolnomočenje lahko dosežemo le tako, da moč uporabnikov postane enaka moči drugih državljanov (Lamovec 1998: 18). In ko to dosežemo, imamo ustvarjene pogoje za razpravljanje z uporabniki o tem, kako socialno varstvene službe izboljšati in kako doseči višjo kvaliteto življenja starejših ljudi (Škerjanc 1996: 288).

Flaker in Lamovec (1993: 41- 42) pravita, da je torej cilj zagovorništva opolnomočenje uporabnika in njegova emancipacija. Značilnost uporabnikov totalnih ustanov je, da so objekti za druge, zato je naloga zagovornika, da pomaga uporabniku preusmerit ta institucionalni proces iz objekta v subjekt. Emancipacija je proces brez konca, saj nima

vnaprej določenega cilja in zato ne more biti končana. Poteka s pomočjo dialoga med uporabnikom in njegovim zagovornikom. Lamovec (2006: 231) opredeljuje emancipacijo kot proces popravljanja škode, ki je doletela uporabnika. Poudarja, da moramo uporabniku neprestano dokazovati, da je njegovo življenje pomembno in veljavno. Ponovno se mora naučiti zaupati vase in pridobiti prepričanje, da je njegovo doživljanje smiselno povezano z zunanjimi dogodki. Ničesar ne smemo narediti namesto uporabnika ali brez njegove vednosti, ampak vedno skupaj z njim. Pomembno je tudi, da mu počasi prepuščamo aktivno vlogo, tako da naslednjič, ko gremo na urad, on govori. »Zagovornik je tisti, ki mora prinesiti v odnos pristno človeško angažiranost in toplino ter znati empatično prisluhni drugemu. Zanima se, kako uporabnik doživlja posamezne vidike svojega življenja, po potrebi pa mu nudi tudi oporo v zunanjem svetu« (Lamovec 1994: 107).

Flaker (2012: 118) poudarja, da je pomembno tudi direktno socialno delo in njegova zagovorniška drža, saj » je vedno na strani najšibkejšega. Krepi moč ljudi in skrbi, da ne ostanejo preslišani. Ne dela namesto ljudi, temveč z njimi. Krepi jih, da prevzamejo nadzor nad svojim življenjem. Direktno socialno delo zavrača posredniške vloge in naloge, ki jih socialnim delom predpisuje in nalaga sistem izključevanja, potiskanja na rob in onesposabljanja. Namesto posredništva – zagovorništvo«.

1.5 SOCIALNO DELO IN ZAGOVORNIŠTVO

Pri socialnem delu s starimi je zagovorništvo nepogrešljiv delovni koncept (Mali 2008: 73) in ena izmed pomembnih a neizogibnih vlog socialnih delavcev. Prevzemanje vloge zagovornika ni izbira, ampak je obveznost narekovana iz Kodeksa Etike (Schneider in Lester 2001: 75).

Zagovorništva ne smemo enačiti s skrbništvom, saj temelji na pokroviteljski vlogi in je v nasprotju s temeljnimi načeli socialnega dela kot prakse, ki deluje skupaj z uporabniki in ne namesto njih ali celo proti hotenju te osebe. Izvajanje zgolj samo skrbniške funkcije ni socialno delo (Flaker 2003: 39 - 40). Predstavlja splošno usmeritev, ki se zavzema za zaščito temeljnih pravic in dostojanstva ter destigmatizacijo ljudi. Vzpodbuja in zagovarja vključujoče prakse, ki sledijo

individualnim potrebam posameznikov in delujejo v njihovem lokalnem okolju (Flaker et al. 2009: 9).

Flaker (2012: 41) dodaja, da je prav direktno socialno delo tisto, ki lahko človeka podpre in mu pomaga tako, da na zagovorniški način stopi na njegovo stran. Pri tem pa moramo narediti korak naprej in prebiti ovire med institucijam in posamezniki, da bodo možne skupne akcije. Ustvariti moramo odprt prostor za izmenjavanje informacij, izkušenj in tudi stisk, odpreti moramo odgovornost institucij in možnosti za delovanje, tako zaposlenih kot uporabnikov. Najti moramo tudi nove prostore, izumiti nove načine za akcije, ki si jih uporabniki res želijo, vzpostaviti dejavnost in šele nato iskati sredstva za realizacijo.

Flaker et al. (2008: 321) ugotavljajo, da je zagovorništva v ustanovah le malo in tudi takrat, ko je ni neorganizirano. Interese uporabnikov v glavnem zastopajo njihovi svojci ali prostovoljci, pa tudi takrat gre bolj za druženje, kot pa za zagovorništvo. Zaradi pomanjkljivih storitev za starejše, morajo včasih socialni delavci prevzeti vlogo zastopnika (Zastrow 1999: 512). Zagovornik je pomemben tudi v vlogi posrednika pri nesporazumih v odnosih, v vlogi dedramatizatorja in blažilca v kritičnih situacijah. Pomaga jasneje oblikovati pričakovanja in tako večja pogodbeno moč in samostojnost posameznika, ki je v stiski (Flaker et al. 2008: 355). Vloga zagovornika starejših oseb je dragocena predvsem zato, ker lahko majhne probleme razreši, preden ti postanejo veliki (Office of the Ombudsman 2015: 43).

Socialno delo, ki je namenjeno posrednemu delu z ljudmi, urejanju prostorov, papirjev in vzdrževanju obstoječega reda, namreč še dodatno prispeva k izključenosti uporabnikov z zapiranjem v ustanove ali pa jih še dodatno stigmatizira s tem, ko potrdi njihov status manjvrednosti z diagnozo ali nalepko. S tem socialno delo ustvarja navidezen družbeni red, ki deluje v službi soglasja in profita. Če so uporabniki nekam pospravljeni, njihove bolečine ni slišati, njihova bolečina je videti samoumevna, je napaka človeka in ne sistema. Prav zaradi tega, se mora socialno delo znebiti posredniške vloge in začeti delati direktno, skupaj z uporabniki. Socialni delavec mora svojo moč podeliti z uporabnikom, da lahko potem skupaj ustvarjata in raziskujeta, biti mora na njegovi njihovi strani, kar omogoči, da sliši tudi tiste zgodbe, ki po navadi ostanejo preslišane (Flaker 2012: 42-44). V dani situaciji mora znati tudi prepoznati lastne vire moči in pokazati zmožnosti iskanja rešitev za premagovanje stisk, v katerih

so se znašli stari ljudje (Mali 2012: 136). Ključna pa je tudi dezinstucionalizacija, ki deluje kot stroj in mora omogočati nove oblike in prijeme, izumiti mora nove načine, kako okrepiti družbeno moč uporabnikov in jih priključiti na različne druge stroje (Flaker 1998: 251).

SAGE Support and Advocacy Service for Older People (2015: 9) navaja šest standardov kakovosti, ki so pri podpori in zagovorništvu starejših ljudi nepogrešljivi. Ti so: spoštovanje, socialna pravičnost, pristojnost in sočutje, dostopnost, neodvisnost in odgovornost. Vsi ti standardi kakovosti imajo zmožnost, da bistveno prispevajo k razvoju dobre prakse zagovorništva. Zagotavljajo enotnost v praksi, doslednost in jasnost vloge neodvisnega zagovorništva ter merilo, s katerim lahko izmerijo delovanje in izvajanje ponudnikov zagovorništva in samo prakso zagovorništva. Standardi kakovosti tudi zagotavljajo zaščitne ukrepe, tako za zagovornike, kot tudi za uporabnike.

1.5.1 ANTI-DISKRIMINATORNO SOCIALNO DELO

Antidiskriminacijska praksa se je razvila kot pristop k socialnemu delu, ki priznava pomen diskriminacije in zatiranja v življenju marginaliziranih družbenih skupin, kamor spadajo tudi stari ljudje. Prizadeva si za čim večji pozitivni vpliv na učinke, tako da se z njimi spopada in jih slabi (Thompson 1995b: 22).

Schneider in Lester (2001: 74) iz Code of Ethics of the National Association of Social Workers pravita, da je za socialno delo kot poklic značilno, da se socialni delavci osredotočajo na posameznikovo dobro počutje v socialnem kontekstu in splošno blaginjo družbe. Bistvenega pomena za socialno delo je tudi, da socialni delavci spodbujajo socialno pravičnost in družbene spremembe z uporabnikom ali v njegovem imenu. Socialni delavci so tudi pozorni na kulturne in etnične raznolikosti in si prizadevajo za odpravo diskriminacije, zatiranja, revščine in druge oblike socialne nepravilnosti. Socialni delavci to lahko dosežejo z zagovorništvom, z družbenimi in političnimi delovanji, z izvajanjem politike, izobraževanjem, raziskavami in vrednotenjem.

Socialno delo temelji na praksi, ki ni diskriminatorna in ne zatira, zato mora socialni delavec ali delavka delovati antidiskriminatorno, kar pomeni:

- »da pri svojem delu uporabnikov ne sme izključevati, omejevat, ali zapostavljati na podlagi rase, barve kože, spola, narodnostnega ali etničnega porekla, gmotnega in družbenega položaja, življenjskega stila, seksualne, verske ali idejne usmerjenosti, morebitne socialne označenosti, zmanjšanih duševnih oziroma telesnih sposobnosti;
- da zavrne kakršnokoli sodelovanje v postopkih, ki niso v skladu z načelom iz zgornje alineje;
- da na kršitve načela iz prve alineje opozarja zlasti svoje koleg(ic)e, vodstvo ustanove, v kateri se to zgodi po potrebi, pa o tem obvesti tudi pristojno ter širšo javnost« (6. načelo Kodeksa etike socialnih delavk in socialnih delavcev).

Pomembno je tudi 3. načelo Kodeksa etičnih načel v socialnem varstvu, ki pravi da ima [p]osameznik, družina in skupina pravico do pomoči ne glede na biološke, osebne, statusne, nacionalne, verske, ideološke in politične razlike. Vse osebe, potrebne socialne ali materialne pomoči, delavke/delavci sprejemajo takšne kot so, pri delu z njimi pa se opirajo na pozitivne dejavnike njihove življenjske situacije.

Socialni delavec mora za kvalitetno opravljanje svojega dela upoštevati in sledi vrednotam, katere Flaker (2003: 16) združuje v dva stebra:

- prvi steber govori o enkratnosti posameznika, njegovi svobodi, samodeterminaciji, pravicah in svoboščinah. Sem uvršča vrednote spoštovanja, cenjenja razlik in različnosti, vrednota samoodločanja, proste izbire in vpliva na svoje življenje;
- drugi steber govori o socialni pravičnosti, o preseganju krivic, ki se dogajajo uporabnikom, o dolžnosti pomagati v stiski in o solidarnosti. Sem pa uvršča vrednote biti proti diskriminaciji, ne stigmatizirati in imeti pravice do socialne varnosti.

Etični kodeks določa, kako naj bi se strokovni delavci vedli in delovali, vendar kljub temu, da so vrednote socialnega dela dobro prevedene v etična načela in so vpete v profesionalno zavest, sam etični kodeks za delo z uporabniki ni dovolj. Socialni delavci pogosto menijo, da so antidiskriminatorni samo zato, ker so socialni delavci, kar pa ne drži. Da je diskriminacija prisotna pri socialnem delu, dokazuje že to, da je bilo treba v

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije vnesti antidiskriminacijski 6. člen (Urh 2007 : 235).

Načelo antidiskriminacijske usmerjenosti opozarja socialne delavce, da pri delu s starimi ljudmi ne smejo spregledati dveh temeljnih etičnih načel, kot sta spoštovanje in ohranjanje dostojanstva starih ljudi. Le tako bodo lahko z njimi vzpostavili delovni odnos, na katerem temelji njihovo strokovno delo, in ne bodo spregledali njihovih pravic. Spoštovanje etičnosti pri socialnem delu omogoči starim ljudem avtonomno sprejemanje življenjskih odločitev in obenem krepi odnos zaupanja med uporabnikom in socialnim delavcem. Etičnost tako vpliva na izbiro pomoči, odnos do življenja v instituciji, sprejemanje bolezni in odnose v družini in tudi na odnose med uporabnikom in socialnim delavcem, zato mora socialni delavec imeti znanje o kulturnih posebnostih in razlikah med starimi ljudmi (Mali 2008: 67).

Urek et al. (2011: 14-15) opozarjajo na težavo, ki lahko oteži upoštevanje načela nediskriminatornosti. Predvsem takrat, kadar zagovorniki nekatere informacije o uporabnikih pridobijo tudi s strani osebja in psihiatrov, čeprav za te sploh niso zaprosili, ampak jih ti posredujejo tekom pogovorov. Gre za vrednostne sodbe, različne zgodbe in mnenja o konkretnih uporabnikih, ki lahko vplivajo na mnenje, ki si ga drugi ljudje ustvarijo o njih, zato morajo biti zastopniki pozorni, da te ocene ne vplivajo na njihovo delo z uporabniki, jih odmislijo in posredujejo uporabniku, na katerega se te informacije nanašajo ali kot pravi Ččinovič Vogrinčič (2006: 145), potrebno je znati pogledati skozi okno drugega.

Za razvoj socialnega dela, ki bi temeljil na socialni pravičnosti, enakopravnosti in vztrajnem nasprotovanju zatiranju, bo potrebno narediti še precej. Thompson (1995b: 26 - 28) dodaja naslednje »pozitivne strategije v podporo antidiskriminacijski praksi«:

- a) vključevanje antidiskriminatorne perspektive v vsa področja socialnega dela (področje teorije, politike in prakse),
- b) prevrednotenje tradicionalnih oblik socialnega dela in jih predelati v skladu z načelom antidiskriminatorne prakse,
- c) kritika slabe prakse, saj bi v nasprotnem primeru le zagovarjali lastno antidiskriminatorno naravnost, istočasno pa bi dopuščali obstoječo diskriminatorno prakso npr. ustanove, v kateri dela,

- d) kritika antiintelektualizma, gre za zavračanje vrednosti, ki jo ima pri učenju in v praksi teorija. Zavračanje teorije je za socialno delo nevarno, saj tako socialni delavci brez moči hitro zapadejo v prakso, ki temelji na zatiranju in izključevanju;
- e) kritika brez groženj, kar pomeni, da je potrebno socialne delavce kritizirati, ne da bi jim pri tem grozili, saj se ljudje iz groženj nič ne naučijo, po drugi strani pa se prav tako nič ne naučijo, če jim je preveč udobno. Potrebno je vzpostaviti ravnotežje.;
- f) skrb za osebje, kar pomeni omogočanje situacij, kjer se bo osebje počutilo podprto, saj v nasprotnem primeru osebje, ki je pod stresom, pogosteje razčlovečijo ljudi, saj jih jemljejo kot predmet,
- g) podpora drug drugemu, saj s sodelovanjem lahko veliko pridobimo, se naučimo in smo manj ranljivi za kritike ali napade reakcionarnih sil.

1.6 SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI

Socialno delo je ena izmed redkih strok, ki nima svojega prostora za delovanje, kot ga imajo na primer zdravniki, ki imajo bolnišnice, pravniki, ki imajo sodišča, učitelji, ki imajo šole itd., zato je po eni strani prisiljeno stopiti v življenjski prostor uporabnika, razviti orodja spoznavanja in delovanja, se naučiti uporabnikovega jezika, njegovih navad in delati v partnerstvu z njim v njegovem prostoru. Po drugi strani, pa mora socialno delo razviti alternativne prostore in se vanje umestiti (Flaker 2011: 100-112). Flaker (2003b: 242) trdi, da »[s]ocialno delo torej ni stroka, ki bi imela vnaprej kodirane metode, temveč jih prilaga konkretni situaciji in jih glede na situacijo vedno znova vzpostavlja«. Je stroka, ki deluje v nepredvidenih in nepredvidljivih situacijah, za katere socialni delavec potrebuje nove in ustvarjalne načine za reševanje le teh.

Za uspešno socialno delo s starimi potrebujemo vrsto spretnosti pri ravnanju s spremembami, ki jih starost prinaša v medsebojne odnose starega človeka in njegovo družbo in pri krepitvi individualnih interesov starega človeka kot posameznika (McDonald 2010: 34) ter kombinacija podjetniških veščin in medosebnih pristopov, ki omogočajo podporo starejšim, da dosežejo položaj, v katerem lahko samostojno odločajo o svojem življenju (ibid.: 119). Milošević Arnold (2000: 255) pa dodaja posebne smernice ameriškega združenja socialnih delavcev, v katerih lahko prepoznamo najpomembnejše koncepte socialnega dela, ki jih je potrebno upoštevati pri delu s starimi ljudmi:

- razumevanje razvojnih faz staranja,
- upoštevanje življenjskih izkušenj in vlog,
- razumevanje perspektive starega človeka,
- ugotavljanje funkcionalnih sposobnosti,
- prepoznavanje potreb na področju duševnega zdravja in znakov depresije,
- poznavanje dinamike družinskega sistema,
- sposobnost govora v jeziku starega človeka,
- trdno prepričanje v neodvisnosti starih ljudi,
- problemi smrti in umiranja,
- spoštovanje vloge religije in duhovnosti,
- perspektiva moči.

Uporabnikov ni mogoče spreminjati. Lahko pa osebe spremeni oblike sožitja z uporabnikom, tako da izenači moč osebja in uporabnikov ter uporabnike postavi v enakovreden položaj z osebjem (Flaker et al. 2008, Šugman Bohinc et al. 2007: 125). Delati v partnerstvu po McDonald (2010: 120) zahteva od socialnega delavca, da uporabniku jasno pove o možnih trenjih med njim in samo institucijo, v kateri se nahaja, o svojih lastnih omejitvah in obveznostmi oziroma o tem, kaj je v njegovi moči in kaj ne. Pomembna so tudi znanja in spretnosti socialnih delavcev da poznajo uporabnika, prepoznajo in poznajo njegove lastnosti, talente in zmožnosti. Vse to pa omogoči, da je uporabnik slišan, upoštevan in spoštovan (Flaker et al. 2008, Šugman Bohinc et al. 2007: 125).

Mali (2008: 65) navaja Koskinena (1997), ki opisuje da socialni delavec pomaga starim ljudem tako, da skupaj z njimi povečuje njihove sposobnosti za spoprijemanje s težavami in premagovanje problemov. Pri tem pa mora socialni delavec dobro poznati tako svoje področje kot pa tudi bistvene značilnosti drugih področij, ki se med seboj prepletajo (Milošević Arnold 2000: 253-258). Ključno je tudi, da sodeluje z različnimi strokovnjaki in s svojim specifičnim znanjem prispeva k večji kakovosti življenja uporabnikov (Mali 2008 in 2013, Milošević Arnold 2000).

Flaker (2003b:242-243) kot spretnosti socialnega dela navaja številne raznovrstne spretnosti od pogovarjanja, poslušanja, psihoterapevtskih spretnosti, spretnosti ocenjevanja do dela v skupini, od načrtovanja, izvajanja načrtov, organiziranja storitev,

aktivnosti in akcij, dokumentiranja, pisanja in poročanja do odpravljanja in zmanjševanja škode ter zagovarjanja in krepitev moči. Katere spretnosti bo socialni delavec razvil, je odvisno od osebnega sloga in preference, organizacijskega okvirja samega dela, politike in vrednostne usmeritve posameznika in njegove organizacije, v veliki meri pa je odvisno od uporabnikovih potreb in nalog, ki izhajajo iz njih. Kerr et al. (2005: 4) trdijo, da lahko socialno delo s starimi ljudmi štejejo za uspešno le, če so starejši sami zadovoljni z njim.

Lymbery (2005: 141-142) opozarja da pri vsem tem ne smemo pozabiti na komunikacijske spretnosti, katere Sheafor in Horejsi (2003: 139) označujeta kot srce socialnega dela. Kako socialni delavec posluša uporabnika, je prav tako pomembno, kot kako se pogovarja z njim. Za uspešno vzpostavitev delovnega odnosa v socialnem delu, je torej potrebno zagotoviti pogovor oz. dialog, ki je osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči v socialnem delu (Čačinovič Vogrinčič 2011: 7) in obenem temeljno sredstvo socialnega dela (Flaker 2003b: 250). Pogovor v socialnem delu ima posebne značilnosti, saj omogoča socialnemu delavcu in uporabniku, da sta sogovornika in soustvarjalca v procesu pomoči in da z novimi pogledi in alternativnimi rešitvami soustvarjata premike. V pogovoru uporabnik dobi izkušnjo spoštovanja in osebnega dostojanstva (Čačinovič Vogrinčič 2011: 7). »Za dialog je potreben odnos. Odnos dveh enakopravnih, s skupno definiranim ciljem in nalogo, z možnostjo za refleksijo in delovanje« (Flaker 2003b po Čačinovič Vogrinčič 2002). Dialog in sodelovanje je največ kar lahko damo človeku. Je eden izmed načinov za prepoznavanje in odkrivanje lastne moči in moči okrevanja (Čačinovič Vogrinčič 2011: 14). Spretnosti pogovarjanja po Flakerju (2001: 99) vključujejo spretnosti aktivnega poslušanja, neobremenjenosti s teorijami in predsodki, življenja v sogovornika, osredotočenost na tok pogovora in na tisto, kar nam uporabnik zaupa. Pri tem smo pozorni na nebesedno govorico, ki je lahko celo bolj pomembna kot besedna govorica, predvsem pri delu z ljudmi z demenco (Lymbery 2005: 142), prostorsko razmerje do uporabnika, povzemanje in zrcaljenje pogovora. Socialni delavec mora paziti, da ne daje nasvete, ne moralizira in ne postavlja vprašanja, ki se začnejo z zakaj (Flaker 2001: 99).

Ray et al. (2009: 31) navajajo naslednje spretnosti katere mora socialni delavec pri delu s starimi ljudmi razviti in ohraniti:

- ustvarjati pozitiven in učinkovit odnos med socialnim delavcem in uporabnikom,

- preusmerjati pogled iz medicinskega vidika na druge vidike uporabnikovega življenja,
- zagotavljati informacije uporabnikom in jim s tem omogočiti izbire,
- kreativno reševanje etičnih dilem,
- prizadevati za blaginjo starejših,
- prepoznavati raznolikost in se boriti za pogled na starejše kot heterogeno skupino.

Vse te spretnosti omogočajo socialnim delavcem, da se osredotočijo na individualne potrebe uporabnikov, namesto na obstoječe (off-the-shelf) rešitve. Tak način dela opogumlja uporabnike, da prevzamejo aktivno vlogo pri raziskovanju in spopadanju z različnimi problemi (ibid.: 31). Poudarjanje individualnosti uporabnikov vzbuja v njih samostojnost in avtonomnost ter jih usposablja za sprejemanje vsakodnevnih odločitev in dolgoročnih ciljev, ki se nanašajo na njihovo življenje (Mali 2008: 174).

Flaker (2003: 43) in Škerjanc (2006: 70-71) trdita, da ne obstajajo cilji, ki ne bi bili realni. Vsak cilj je pomemben, saj usmerja delovanje in vsakega je načeloma mogoče uresničiti, če so le izpolnjeni vsi potrebni pogoji. Pri tem vsak uporabnik potrebuje spodbudo, podporo in zaveznika, ki verjame v možnost uresničitve cilja in ne presoja o realnosti uporabnikovih ciljev s pozicije moči. Socialni delavec ni že vnaprej dolžen vedeti, kaj je realno in kaj ne, ampak mora to raziskovati skupaj z uporabnikom. Upoštevati mora vse njihove dosedanje strategije, moči in vire, ki so jim učinkovito služili pri premagovanju težav v njihovem življenju. Pri tem je potrebno, da socialni delavec razume in uporablja besede, ki niso žaljive za uporabnika (Ray et al. 2009: 31-32). Potrebno je, kot pravi Flaker (2012: 47) nenehno iskati nove rešitve, tako tam, kjer socialni delavec deluje, kot tudi tam, kjer ne. Potrebno si je izboriti zakonske okvire in družbena sredstva (Flaker et al. 2013: 240) ter na novo organizirati oblike delovanja, da bomo lahko brez posredovanja države, sistema in oblasti skupaj soustvarjali nove odgovore. Pri tem je potrebno upoštevati vlogo uporabnika, saj je partner v procesu pomoči in ima zato pravico do izbire različnih vrst pomoči, ki poudarijo njegovo aktivno vlogo pri iskanju in soustvarjanju dogovorov s pomočjo strokovnjaka (Mali 2012: 128).

2. PROBLEM

Staranje je del našega življenja. Je kompleksen proces, katerega poznamo in razumemo bolj slabo. Premalo poznamo življenje starih ljudi, njihove občutke, poglede, vidike in težave, s katerimi se vsakodnevno soočajo. Nepoznavanje naštetega, pa vodi do marginalizacije, stereotipiziranja, diskriminacije in zmanjševanje pomembnost uporabnikove družbene vloge. Njihov položaj dodatno zmanjšujejo tudi institucije, kakršni so domovi za stare, saj v njih ni prostora za posameznikove individualne potrebe, želje in interese. Zaradi preveč zaščitniške in kontrolirane usmerjenosti institucije, uporabniki ne morejo odločati o vsakdanjih stvareh kot so: kaj bi jedli, kdaj bi jedli in kdaj bi šli spat?

Čeprav so vsi posamezniki pred zakonom enaki, so nekaterim starim ljudem v institucijah še vedno kršene ali pa celo odvzete temeljne človekove pravice in svoboščine. Velikokrat so spregledane njihove pravice do dostojanstva, zasebnosti, avtonomnega sprejemanja odločitev, osebne odgovornosti in informiranosti. Prav tako se uporabniki zaradi neinformiranosti ne zavedajo, da so jim posamezne pravice kršene. Uporabniki potrebujejo nekoga, ki bi jih informiral, podpiral in pomagal pri odpravljanju teh kršitev. Potrebujejo pomoč zagovornika, ki bi odgovarjal na njihove potrebe, se zavzemal za zaščito njihovih pravic, jih osveščal in krepil, da bi spet pridobili moč in vpliv nad svojim življenjem. Potrebujejo kakovostno in prilagojeno oskrbo, ki je usmerjena k boljši dostopnosti in informiranosti pravic uporabnikov. Poudarek je na krepitvi moči, skupnem iskanju in soustvarjanju ciljev, ki jih uporabnik želi doseči ob pomoči zagovornika.

Problem moje raziskave je usmerjen na pravice uporabnikov doma Ribnica. Z diplomsko nalogo sem želela ugotoviti; ali so stanovalci doma seznanjeni o svojih pravicah, ki so enake kot pravice katere koli druge starostne skupine. Zanimalo me je tudi, v kolikšni meri in v katerih primerih na področju njihovega življenja v domu, imajo stanovalci možnost odločanja, v kolikšni meri in na kakšen način se upošteva njihova zasebnost ter v kolikšni meri in v katerih primerih so upošteevane njihove individualne potrebe. Želela sem ugotoviti, tudi kakšna je njihova informiranost o zagovorništvu ter kakšna je interakcija med stanovalci in zaposlenimi v domu.

V raziskavi bom poskusila ugotoviti:

- Kakšen je položaj stanovalcev v domu glede na njihove pravice?
- V kolikšni meri se spoštuje zasebnost stanovalcev?

- Kolikšno možnost samoodločanja imajo stanovalci?
- V kolikšni meri so stanovalci informirani in kakšna je njihova dostopnost do informacij?
- Kako so upoštevane individualne potrebe, želje in interesi stanovalcev?
- V kolikšni meri so stanovalci informirani o zagovorništvu in ali se zagovorništvo pojavlja v domu?
- Kakšen je odnos med stanovalci in osebjem?

3. METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava je kvalitativna, deskriptivna in empirična (Mesec 2009: 80- 95).

Raziskava je glede na vrsto zbranih podatkov kvalitativna, saj sem s pomočjo intervjujev zbirala besedne opise, ki so osnovno izkustveno gradivo diplomske naloge. Pridobljene opise oziroma pripovedi sem obdelala in analizirala na beseden način brez uporabe merskih postopkov.

Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je raziskava tudi empirična, saj sem gradivo zbirala na novo s spraševanjem in opazovanjem.

Menim, da je raziskava glede na uporabnost tudi uporabna, saj se bo lahko izvajala za neposredne potrebne prakse (ibid.: 85). Dobljeni rezultati bodo lahko koristili zaposlenim v Domu za izboljšanje seznanjenosti uporabnikov z njihovimi pravicami.

Spremenljivke

- Zasebnost stanovalcev
- Samoodločanje
- Informiranost
- Individualne potrebe
- Zagovorništvo
- Narava odnosov med stanovalci in osebjem

3.2 MERSKI INSTRUMENT

Za merski instrument sem uporabila delno standardiziran individualni intervju, ki sem ga opravila v Domu starejših občanov Ribnica in mi je bil v pomoč kot glavni vir podatkov. Vprašanja sem sestavila sama na podlagi predelane literature in jih oblikovala tako, da sem dobila čim širše besedne opise izkušenj življenja stanovalcev Doma. Vprašanja sem imela pripravljena vnaprej, vendar so mi pri spraševanju služila bolj kot vodilo, da sem se sproščeno pogovarjala s stanovalci. Pogovore sem vodila

tako, da stanovalcem nisem vsiljevala odgovorov, ampak sem jih pozorno poslušala in jim pustila, da čim bolj s svojimi besedami povedo in opišejo svoje življenje v Domu. Po potrebi pa sem postavila dodatna podvprašanja, s katerimi sem spodbudila stanovalce, da so bolj natančno opisali svoje izkušnje in tako dobila več podatkov. Takšna oblika spraševanja mi je omogočila individualni pristop do posameznika in sproščen pogovor. Spraševanje je potekalo neposredno, saj sem tako imela pregled nad celotno situacijo in se tako izognila morebitnim nesporazumom. Smernice za intervju s stanovalci prilagam v prilogi (priloga 1).

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo v moji raziskavi predstavljajo vsi stanovalci Doma starejših občanov Ribnica. Stvarna opredelitev populacije so stanovalci, krajevna opredelitev je Krošnjarska pot 2 v Ribnici in časovna opredelitev populacije pa je od 1.4.2016 do 4.4.2016. V vzorec sem zajela 10 stanovalcev, od tega sedem oseb ženskega spola in tri osebe moškega spola. Uporabila sem neslučajnostni priročni vzorec, saj sem izbirala enote raziskovanja, ki so mi bile najbolj dostopne. Kontakt s socialno delavko sem vzpostavila sama, saj jo poznam že iz opravljanja študijske prakse in jo prosila za pomoč pri izvedbi intervjujev. Pomagala mi je poiskati sedem stanovalce, ki so bili pripravljeni sodelovati v moji raziskavi, preostale tri stanovalce pa sem si našla sama preko ostalih stanovalcev, s katerimi sem že opravila intervju. Dolžina bivanja stanovalcev v Domu se razlikuje od stanovalca do stanovalca. Od dveh mesecev pa do sedem let so nekateri že v Domu. Vsi, razen dveh stanovalcev, biva v več posteljnih sobah.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem zbirala v času od 1.4.2016 do 4.4.2016. Intervjuje sem opravila v Domu starejših občanov Ribnica, kjer sem lansko leto tudi opravljala prakso. Že takrat sem se s socialno delavko pogovarjala o možnosti izvedbe raziskave pri njih. Prvi stik s stanovalci mi je tako omogočila prav socialna delavka. Predno sem pričela z vprašanji, sem vsem stanovalcem, ki so sodelovali v raziskavi, predstavila in obrazložila namen moje raziskave, jim zagotovila njihovo anonimnost in jih seznanila z možnostjo

zavrnitve kateregakoli vprašanja. Vsakega sem tudi vprašala za dovoljenje snemanja pogovora, kar je omogočilo boljšo izvedbo intervjuja in mi omogočilo, da sem se bolj posvetila samemu uporabniku in njegovi pripovedi.

Vprašanja so izhajala iz predhodno pripravljenega seznama tem, ki so mi služila kot osnova za izvedbo intervjuja. Vrsten red vprašanj sem prilagajala poteku pogovora, z izjemo prvo vprašanje, katerega sem zastavila vsem kot prvega. Velikokrat sem vprašanja tudi podkrepila s podvprašanji, kar pa je lahko tudi slabost, saj sem lahko z njimi izzvala odgovore, ki se sami od sebe ne bi pojavili. Zaradi boljše zasebnosti in večje sproščenosti, je devet pogovorov potekalo v sobah stanovalcev. Od tega je sedem bilo opravljenih v sobah brez prisotnosti njihovega sostanovalca, pri dveh pa sta bili prisotni sostanovalki. En pogovor pa sem na željo stanovalke opravila v sprejemni sobi/recepciji. Pogovori so trajali od 30 do 40 minut, po potrebi pa tudi dalj časa. Menim, da vprašancem vprašalnik ni predstavljal težav, saj nihče ni imel težave pri razumevanju vprašanj.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Po izvedenih intervjujih s stanovalci, sem pogovore posnete z diktafonom dobesedno zapisala in uredila s pomočjo računalniškega programa Microsoft Word. Zbrano gradivo sem nato obdelala s kvalitativno metodo obdelave gradiva po Mescu (2009).

Razčlenitev besedila po temah, ki so me zanimale:

I. PRAVICA DO ZASEBNOSTI

- Možnost zaklenitve sobe
- Možnost prostora za zaklepanje osebnih stvari
- Delitev sobe
- Možnost umika v zasebni prostor
- Način vstopanja zaposlenih v sobe
- Možnost ohranjanja intimnosti
- Možnost zasebnosti pri opravljanju nege in oskrbe

II. PRAVICA DO SAMOODLOČANJA

- Možnost odločanja o izbiri ure obrokov
- Možnost vpliva na izbor hrane/sestavo jedilnika
- Možnost odločanja o izbiri ure nočnega počitka in jutranjega vstajanja
- Možnost odločanja o prostih prihodih in odhodih
- Možnost ohranjanja neodvisnosti, samostojnosti in moči

III. PRAVICA DO INFORMIRANOSTI

- Seznanjenost s pravico do zagovornika
- Seznanjenost s pravico do odklonitve zdravil/terapije
- Seznanjenost s koristmi in tveganji zdravil
- Seznanjenost z možnostjo vpogleda v osebno dokumentacijo
- Seznanjenost s pravicami
- Možnost dostopa do vseh potrebnih informacij

IV. PRAVICA DO INDIVIDUALNE OBRAVNAVE

- Možnost izbire različnih aktivnosti
- Možnost ohranjanje hobijev
- Možnost izražanja pritožb, želj, potreb
- Možnost upoštevanja pritožb, želj, potreb
- Obstoj individualnega načrta

V. ZAGOVORNIŠTVO

- Vrste zagovorništva
- Potreba po zagovorništvu

VI. NARAVA ODNOSOV MED STANOVALCI IN ZAPOSLENIMI

- Možnost zaupanja

- Zadovoljstvo z osebjem

Nato sem iz zapisanih intervjujev izpisala tiste dele besedila, ki se nanašajo na izbrano temo in jim pripisala pojme. Dobljene pojme sem med seboj primerjala in ugotavljala, kateri pojmi se nanašajo na podobne pojave ter jih nato glede na podobnost združila in pripisala skupni pojem – kodo.

Tabela 1: Primer obdelave podatkov 1

ŠT.	IZJAVE	POJEM	POJEMI - KODE
PRAVICA DO SAMOODLOČANJA			
b) Možnost vpliva na izbiro hrane/sestavo jedilnika			
A11	Jaz sem pri vseh teh komisijah, kjer se odloča o stvareh zraven, tako, da lahko soodločam kar se tiče hrane, dela.	je članica komisije	ima možnost odločanja o sestavi jedilnika
E132	Če si pameten, kdor le more, je spodaj vseeno bolje jesti, ker če se spodaj ne strinjaš s čim, lahko zamenjaš za kaj drugega, za zajtrk. Za kosilo je težje, lahko izbiraš samo med dietami, ki so menda tri.	izbira hrane	delna možnost odločanja o izbiri hrane
J240	Ne, ne odločam o tem, sestavlja jo posebna komisija in hrana se ne ponavlja. Če bi želela danes jest makarone, in jih ni na jedilniku, potem ne. Če pa bi bil na primer krompir, pa ga ne bi želela tisti dan, bi pa lahko rekla, da ne bi krompirja danes ali pa da bi ga malo manj.	komisija sestavlja, vendar lahko odloča da tega ne bi želela jesti	
C67	Ne, ne o tem ne morem odločat. Za to je komisija, ki sestavi jedilnik in me to ne moti, ker je	komisija sestavlja jedilnik	

	hrana v redu. Če mi kdaj kaj ne paše, pa ne pojem.		nima možnosti odločanja o sestavi jedilnika
D95	Ne sploh ne morem. Če bi odločala, bi mogla še več plačati.	ne more odločati	
F145	Vmes za malico pa kakšno sadje vzamem, mi od doma prinesejo. Jogurt pa dobim tukaj. To katero hrano, to oni določijo.	jedilnik določijo drugi	
G167	Izbirati ne morem, kar prinesejo tisto je. Tukaj v sobi jem, je kar v redu.	ne more izbirati hrane	
H201	O hrani odloča poseben odbor. Samo če bi hoteli jedilnik izdelat za vse, ne gre, tako je.	jedilnik sestavlja odbor	
I219	Na to ne morem odločat, to odločajo drugi. Imamo komisijo ki sestavlja jedilnik. Če mi pa ne paše, lahko rečem, da tokrat jedla ne bom. Potem pa kakšno sadje pojem.	komisija hrane	

Nato sem sorodne pojme združila v kategorije. Primer:

V kategorijo možnost vpliva na izbiro hrane/sestavo jedilnika spadajo naslednji pojmi:

- ima možnost odločanja o sestavi jedilnika,
- delna možnost odločanja o izbiri hrane,
- nima možnosti odločanja o sestavi jedilnika.

Nato pa sem ključne kategorije še definirala. Primer definiranja:

Možnost vpliva na izbiro hrane/sestavo jedilnika

Možnost vpliva na izbiro hrane ali sestavo jedilnika je pomembna, saj omogoča stanovalcem možnost samostojnega odločanja. Prav tako stanovalci z možnostjo vpliva na izbiro hrane zadovoljujejo nekatere svoje potrebe. Slab nadzor tako lahko povzroči slabšo kakovost njegovega življenja.

4. REZULTATI

4.1 PRAVICA DO ZASEBNOSTI

V raziskavi se je izkazalo, da stanovalci v večini imajo ključ in zato tudi možnost, da zaklenejo svojo sobo (»Ja imam ključ, vsaka svojega«, »Ja jaz imam ključ in zaklepam...«). Nekateri stanovalci kljub svojemu ključu nimajo zasebnosti, saj imajo ključ tudi zaposleni in lahko tako prosto stopajo v sobe (»Lahko zaklenem, ampak čisto vsi imajo ključe od sobe, od perice do negovalke, čistilke. In tud če te ni, oni lahko notri pridejo. Moti me to zelo, ampak tako pač je.«). Ena izmed stanovalk je povedala tudi, da je sobe potrebno zaradi kraj zaklepati (...»je kar treba zaklepat sobe, moram zaklepat, ker je kar par takih dolgoprstih in mimogrede kaj izgine.«), medtem ko nekateri stanovalci sob ne zaklepajo (»Imam ključe od sobe, ampak načelno ne zaklepam«). Eden izmed stanovalecev pa ima zaradi delitve ključa s sostanovalcem le delno možnost zaklepanja (»...Pa tudi samo en ključ je in če bom jaz zaklenil, kaj naj potem on zunaj pred vrati čaka? Ne, ne gre.«).

Rezultati so pokazali, da v večini stanovalci imajo možnost zaklepanja osebnih stvari v sef (»Če imam kakšne take dokumente ali pa kar kol takega, ali pa mogoče kakšna večja gotovina, ampak tisti imam spodaj tudi sef, da se da potem spraviti denar in ga dvigneš ko ga potrebuješ.«, »Denar lahko spodaj spraviš v sef. Kakor hočeš.«). Nekateri stanovalci pa lahko osebne stvari zaklenejo v omaro (»Stvari lahko zaklenem v omaro, ima vsaka svojo, tako da je za to dobro poskrbljeno.«), dva stanovalca, pa nimata možnost zaklepanja osebnih stvari, eden zaradi neustrezne ključavnice (»Po sobah je pa bolj slabo narejeno za zaklepanje. Jaz pravim, vsaka stvar bi mogla bit tako, da se pošteno zapre, pa ni. Saj v tej omari je ključ, ampak če malo rukneš pa popusti.«), drugi pa sploh nima možnosti zaklenitve (»Tako da bi rekel, da nimaš možnosti, da bi si lahko zaklenil stvari.«).

Tisti stanovalci, ki bivajo v dvoposteljnih sobah, imajo onemogočeno zasebnost zaradi delitve sobe (»Zelo sem trpela v dvoposteljni sobi. V dvoposteljni sobi se nimaš kje stvari urediti, da si po svoje urediš. Pa tudi nobene zasebnosti ni.«). Delitev sobe onemogoča zasebne pogovore (»Recimo tako kot sva medve sami sedaj, tako se lahko marsikaj pogovoriš, da pa imaš nekoga v sobi, sostanovalec tisto je pa že malo manj«).

in stalna prisotnost sostanovalca v sobi vodi do preprirov (»Mi je šla grozno na živce. Pa vedno je bila v sobi. Jaz tudi zaves nisem znala zapret. Ona je vse te zobčke preštela, ali sem prav napravila ali ne in me je ozmerjala.«, »Neprijetno mi je bilo pri prejšnji gospe, ki je hotela uveljavljati svojo voljo in nekatere stvari nekako izkoriščat. Pa neprestano se je vtikala v moje zadeve. Samo tako je to, če sta dva v sobi in se ne razumeta.«). Le ena stanovalka je izrazila, da je delitev sobe ne moti in da lahko še zmeraj ohranja delno zasebnost (»S sostanovalko sva bili že prej sosedi. Ona je iz tam doma kot jaz, tako da se dobro razumem z njo in me delitev sobe ne moti, tako da lahko še zmeraj ohranjam nekakšno zasebnost kljub njeni prisotnosti.«).

Stanovanci so si glede možnosti umika v zasebni prostor različni. Tisti, ki so v enoposteljnih sobah, kot možnost umika v zasebni prostor navajajo svojo sobo (»Jaz kadar rabim mir grem kar v sobo, tam me nihče ne moti, ker sem sam. Pa tudi če dobim goste je tukaj prosto in dovolj zasebnosti.«). Tisti stanovanci, ki pa bivajo v dvoposteljnih sobah, pa kot možnost umika in miru navajajo dnevno sobo (»Ja imamo ta prostor tukaj zunaj, naj bi bil ta dnevna soba, da se lahko kakšno stvar pogovoriš. Jaz tako naredim, da vzamem knjigo, mobitel, očala pa ključ pa grem jaz ven v tisti prostor, pa se umaknem.«). Nekateri stanovanci pa se v primeru stresnih situacij raje umaknejo in gredo ven (»Marsikdaj sem že bil v kakšni taki situaciji, ko bi kar ponorel, ampak se znam kontrolirat in se raje kar umaknem, da imam mir pa razmišljam. Po navadi grem kar ven, imam tam en prostor pa en cigaret prižgem.«). Spet drugi menijo, da je prostorov za umik dovolj, a da so stanovanci tisti, ki jim onemogočajo umik (»Prostorov je dovolj, samo stanovanci so nekateri že bolj dementni, nekateri nimajo družbe in se želijo ravno takrat vključit, ko vidijo ravno nekoga drugega in mislijo da so zaželeni.«).

Nekateri stanovanci imajo možnost ohranjanja intimnosti (»Lahko pa, jaz sem imela nekaj časa ljubčka in je k meni prihajal iz Ljubljane...«), spet drugi pa meni, da intimnost ne bi bila mogoča brez dobrega odnosa s stanovalcem (»Zasebnega prostora tukaj skoraj da ni. Jaz sem imel tud kolegico dostikrat na obisku, je k meni prihaja, samo je bilo malo nerodno od začetka. No sedaj se pa on umakne takrat, že toliko razume«).

Pri raziskavi se je ugotovilo, da zaposleni v veliki večini vedno potrkaajo pred vstopom v sobo (»Predno vstopijo vedno potrkaajo.«), nekateri pa poleg trkanja pred vstopom tudi pozdravijo (»Zaposleni vedno potrkaajo in tudi pozdravijo ko pridejo.«, »So kar v redu. Tudi kadar pridejo v sobo vedno pozdravijo in potrkaajo. In drugi stanovalci prav tako.«). Nekateri stanovalce moti, da zaposleni včasih vstopajo, brez da bi potrkali (»Pa moti me to, da včasih kar vdrejo v sobo. No saj ne vse, ampak nekatere pa.«). Ena izmed stanovalk pa je povedala, da obiskovalci vedno potrkaajo, zaposleni pa včasih potrkaajo, včasih pa ne (»Če pridejo obiskovalci potrkaajo, sigurno. Naši ljudje eni potrkaajo, eni rečejo dober dan, drugi ne, in včasih me to moti in potem sem jaz tista, ki reče dobro jutro.«).

Zasebnost pri opravljanju nege in oskrbe je zagotovljena samo v primeru, da se uporabnik umiva sam (»Imam možnost zasebnosti, ker se sam umivam.«). Tisti stanovalci, ki pa so odvisni od nege drugih, pa v veliki večini nimajo zasebnosti. Nekateri stanovalci so povedali, da jih menjava osebja med nego moti (»Menjajo se in me to moti. Resnično me moti. Človek se navadi na človeka. Rada bi mela to, ampak tega ni tukaj. More bit tista k je takrat na tem oddelku.«), spet drugi se zaradi menjave osebja težje sprostijo (»Pa tudi menjajo se vedno in potem se je težje sprostit. Saj navadiš se že.«). Nekaterim pa menjava osebja med opravljanjem nege predstavlja grozo (»Ja menjajo se. Jaz sem strašno sramežljiva, ker se doma nisem nikoli slačila pa naga hodila okoli. To je meni grozno. Nisem za razkazovanje, tako da mi je bilo to od začetka grozno.«). Nekateri stanovalce tudi moti, da med opravljanjem nege vstopajo tudi druge osebe (»Tukaj pa če se kopaš pa vedno enkrat pride nekdo, enkrat negovalka, drugič medicinka da ti izmeri sladkor.«). Eden izmed stanovalcev pa menjava osebja ne moti, saj meni, da je nemogoče, da bi nego opravljal vedno ista oseba (»Pa kopajo me tud negovalke. Ja navadno se menjajo, ampak nemogoče bi bilo, da bi vedno ista prišla. Tako kot imajo delavnik tista potem pride. Sej se navadiš, tako kot na vse ostalo.«). Včasih pa se zgodi, da osebje med opravljanjem nege ne zapre vrata (»...S sestro sva sama, samo včasih vrata kar odprta pustijo.«). Iz dobljenih izjav lahko ocenim in na splošno sklepam, da stanovalci v večini nimajo zagotovljene zasebnosti.

4.2 PRAVICA DO SAMOODLOČANJA

Večina stanovalcev pove, da na uro obrokov ne morejo vplivati, zaradi velikega števila stanovalcev v domu (»Da bi pa odločala kdaj bi jedla, to pa ne gre. Nas je preveč.«, »Glede tega ne, ker nas je preveč. Ne moreš si izmišljevati kdaj bi jedel.«). Nekateri zaradi že določenih ur obrokov, ne morejo odločati drugače (»Ne ne, njihovi obroki so ob urah. Tako je zajtrk je ob osmih, kosilo ob 12ih, večerja pa ob 6ih.«, »Ne, ne morem odločat, pač ob tej uri ko je, je...«). Ena stanovalka pa se lahko glede ure obrokov dogovori in tako delno vpliva (»Vse se da zmeniti pri tej hiši. Jaz sem od maja pa do septembra pomagala v gradu in dežuram v muzeju, in sem se v tem času zmenila, v kuhinji, da pridem na kosilo ob pol dveh ali pa ob dveh, ker drugače je ob pol enih kosilo. In za večerjo ravno tako in sem se zmenila, da me počakajo in postrežejo. Nisem imela problema glede tega.«).

Raziskava je pokazala, da večina stanovalcev na izbor hrane in sestavo jedilnika ne more odločati (»Izbirat ne morem, kar prinesejo tisto je. Tukaj v sobi jem, je kar v redu.«, »Na to ne morem odločat, to odločajo drugi. Imamo komisijo ki sestavlja jedilnik...«). Če česa stanovalci ne marajo, lahko hrano zamenjajo za kaj drugega (»Če si pameten, kdor le more, je spodaj vseeno bolje jesti, ker če se spodaj ne strinjaš s čim, lahko zamenjaš za kaj drugega, za zajtrk. Za kosilo je težje, lahko izbiraš samo med dietami, ki so menda tri.«), spet drugi pa lahko delno soodločajo tako, da povedo da tega ne bi jedli (»Če bi želela danes jest makarone, in jih ni na jedilniku, potem ne. Če pa bi bil na primer krompir, pa ga ne bi želela tisti dan, bi pa lahko rekla, da ne bi krompirja danes ali pa da bi ga malo manj.«). Tisti stanovalci, ki pa so člani komisije, pa lahko odločajo o sestavi jedilnika (»Jaz sem pri vseh teh komisijah, kjer se odloča o stvareh zraven, tako, da lahko soodločam kar se tiče hrane, dela.«).

Glede možnosti odločanja o izbiri ure nočnega počitka in jutranjega vstajanja, se je pokazalo, da večinoma stanovalci ne morajo odločati (»Ne to oni povejo, imajo določene ure. Po večerji, ko enkrat naredijo nego okrog, potem tako dajejo spat. Zjutraj pa tudi, kadar morejo pridejo.«). Tudi stanovalci, ki so odvisni od osebja ne morajo odločati o jutranjem vstajanju (»Zjutraj pridejo, pa me zbudijo, da plenico zamenjajo, pa kri vzamejo.«). Nekateri stanovalce pa včasih zbudi osebje (»Ne to ne. Zjutraj pridejo, pa nas zbudijo, včasih se pa tudi sama že prej. Odvisno. Včasih težko spim.«).

Nekateri sstanovalci so se morali prilagoditi pravilom institucije, tako da so spremenili svoj urniku vstajanja (»Jaz sem od doma navajena, da grem spat ob eni uri, vstajam spet ob drugi, tako da je bilo to malo težje, prilagajati se je treba. Je pa dobro da ne odločam, ker če bi jaz odločala, bi včasih tudi do desetih bila v postelji.«). V nekaterih primerih pa stanovalci lahko odločajo kdaj gredo spat (»Ja mir naj bi bil po 8 uri. Nihče pa ne reče, ker spodaj imam tud kadilnico in včasih, če ne morem spat, grem tudi ob enajstih zvečer dol na cigaret. Samo brez ropota.«).

Z raziskavo sem ugotovila, da možnost odločanja o prostih izhodih iz doma imajo večinoma vsi stanovalci (»Tukaj si svoboden človek. Ven greš lahko kadar hočeš, pa v trgovino tudi. «), vendar pa morajo vsi svoj odhod predhodno najaviti (»Lahko si vse po svoje uredim, lahko rečem da me danes ne bo, da grem v Ljubljano, pač povedati je treba, da imajo evidenco.«). Po večini lahko stanovalci svobodno odločajo kdaj gredo ven, a se morajo držati določenih ur(»Ja to pa lahko, imam svobod. Samo tiste njihove ure se je treba držat za obroke ali pa za notri za zvečer. Drugače pa ni omejeno, da bi lahko ven šel.«). Tisti stanovalci, ki pa se ne morejo samostojno gibati ali pa so negibljivi pa so izhodi iz doma onemogočeni (»Ven na zrak je za enkrat še nemogoče, ker na voziček ne morem. Je pa to ena moja velika želja.«).

Izkazalo se je, da tisti stanovalci, ki so boljšega zdravja in boljše gibljivosti potrebujejo zgolj malo pomoči in zato lahko ohranjajo svojo samostojnost (»Z mano ni šale, zdrava sem še, mozak mi tudi še ni odpovedal. Da se ne bi igrali z mano.«, Jaz lahko še vse sama delam, sem dokaj samostojna. Pa jaz tudi nočem, da bi drugi namesto mene delali. Zakaj pa, če pa še lahko.«). Prav tako lahko tudi manj gibljivi stanovalci še zmeraj delno ohranjajo svojo samostojnost, tako da posteljo preoblečejo sami (»Različno je, navadno jaz naredim kar se da, kar ne pa oni naredijo. Recimo za posteljo poslat to men ni težko. Težko mi je stat. Gor lahko gibljem, da roke zadržim, ampak stoje pa težko, ne gre. «) ali pa da se kopajo sami (»Najraje se sam umivam, kadar mi paše. Tako kot se najbrž tudi vi in vsi. Enostavno z vozičkom pridem do tuš kabine, se zagnem da mi to ne pomoč, se stuširam in se presedem in preoblečem. Z mano nimajo problema, sem še dovolj samostojen.«). Nekateri stanovalci pa se zaradi nezmožnosti ohranjanja samostojnosti počutijo zelo nemočne (»Včasih bi se človek kar zjokal, ko si tako nemočen. Potem pa zvonček, če je slučajno tako, da ga dosežem. Če ga pa ne dosežem, da ga gor obesijo, potem pa ni nič. Potem pa čakam.«).

Neprilagojeni prostori in pohištvo negativno vplivajo na samostojnost stanovalcev (»Tako je, dom je lep. Samo, da bi pa ti lahko sam si kaj naredil, pa ne moreš. Ta kopalnica tukaj, saj lahko pogledate kako je. Tudi v ogledalo se ne vidiš, ker je postavljen tako visoko. Pa pod umivalnik tudi ne morem priti. Ni tako dobro narejeno. Ko so to tukaj delali, so resnično mislili, da bodo prišli sem samo zdravi upokojenci. Tako, da bi jaz kaj po svoje delala, ne morem. Tudi omare ne moreš pospraviti, ker je previsoka.«) Eden izmed vzrokov za nemožnost ohranjanja neodvisnosti je tudi neustrezen dostop do balkonov (»Kdaj bi šla rada na balkon, pa je lih toliko praga, da z vozičkom ne morem, pa še postelja je v napoti, se vrata ne odprejo do konca.«, »Tisti, ki je ta dom gradil in delal nadzor, ni vedel kaj se dela. Vrata na balkon so tam, kako naj grem jaz z vozičkom tja...«). Nekateri stanovalci s prihodom v dom postanejo finančno odvisni od občine (»Meni občina pomaga, že od malega. Ker nimam nikjer bit, mi občina pomaga. »,Včeraj sem dobil žepnino, 9 evrov in 11 centov. In kaj je to, nič. Mojega denarja ni veliko, mi potem občina zaklada, pa zveza vojnih veteranov, da mi krijejo to razliko. Noben mi ne pomaga. Bedno življenje je s tem kar je.«).

4.3 PRAVICA DO INFORMIRANOSTI

Rezultati so pokazali, da večina stanovalcev ni bilo seznanjenih s pravico do zagovornika (»Ne, nič ne vem, to pa še nisem slišal.«, »Ne nič. Nič ne vem o tem. Edino enkrat sem slišala, da se lahko tud na direktorja obrneš.«). Ostali pa so bili seznanjeni z njegovim obstojem (»Nekaj sem slišala, po televiziji, ampak jaz tega za enkrat še nisem potrebovala.«, »Ja sem slišala tudi. Če bi pa kej potrebovala, bi se pa na nekoga obrnila pa vprašala. Tako da ne bi obremenjevala svojih otrok.«). Dve stanovalki pa sta seznanjeni tako z obstojem zagovorništva, kot tudi s pravico do njega (»Ja poznam zagovorništvo.«, »Ja poznam da so zastopniki bolnikov pa ne vem kateri so še. Imaš možnosti, samo jezik moreš stegniti. Zagovornik kot ga jaz razumem pride, če težave nastajajo in se jih potem ne da rešit. Ali pa da zadeva ni tako urejena kot bi mogla bit, pa pride in se pogovori o tem, da se vidi ali je narobe to ali ono in da potem poskuša to rešiti.«).

Večina stanovalcev ni bila seznanjena z možnostjo do odklonitve zdravil, ki jih prejema, saj menijo, da jih je potrebno jemati (»Mislim, da zdravil ne smeš zavrniti,

jih je treba jemati.«, »To ne bi vedel, tiste tablete ki mi jih prinesejo v škatlici moram vzeti.«, Ne, zdravila moraš jemati. Jaz sem najbolj jezna na zdravnico za sladkorno. Če bi imela malo, bi še več zdravil dali. Pa sem rekla, da ne morem in potem so videli, pa so drugače uredili. Teh zdravi je tolik, preveč.«). Ob sprejemu v dom, mora vsak stanovalec na posvet k psihiatru (»Tukaj že na začetku vsakega psihiater čaka. Vsak mora iti skoz to. Tukaj te silijo, da boš psihiatru nekaj razlagal. Ne maram jaz tega.«). Le dva stanovalca sta seznanjena z njenim odklonom, a se za to ne odločita (»Ne vem, kako sem do te informacije prša, ampak vem da lahko. Jaz če hočem lahko rečem, da teh zdravil pa ne bi, ampak vem, da jih potrebujem.«).

Glede seznanjenosti s koristmi in tveganji zdravil se je pokazalo, da so večinoma stanovalci seznanjeni z njimi, zato ker so se o tem informirali sami (»Jaz sem imel toliko enih boleznih v življenju, da sem že sam zdravnik. Pa tudi vojaško šolo medicine imam, pa žena je bila zdravnica, tako da vem, da imajo zdravila več negativnih kot pozitivnih učinkov, pa tudi sam preberem kar piše...«). Nekateri pa so mnenja, da se moraš za to zanimati sam, saj to ni naloga zdravnika (»Zdravil mam kr nekaj, ni sam ta artritis, tudi osteoporoza in še drugo. Sama se pozanimam, tako da točno vem, kaj jemljem in zakaj, ker zdravniki se ne ukvarjajo s tem, da bi se ukvarjal s pacientom, ker nekateri ljudje so dementni in takim nimaš kaj razlagati, ker si ne bo nič zapomnil.«). Nekateri stanovalci pa nič ne vedo o zdravilih, ki jih prejema (»Jaz nič ne vem za kaj so tablete, vem samo, da jih je zjutraj sedem, opoldne ene štiri, zvečer pa tri.«).

V raziskavi sem poskušala tudi ugotoviti ali so stanovalci seznanjeni z možnostjo vpogleda v svojo osebno dokumentacijo. Izkazalo se je, da večina stanovalcev ve, da se vpogled v osebno dokumentacijo dobi v ambulanti (»Tukaj v ambulanti lahko pogledaš. Pa tudi zdravnica je v domu dvakrat tedensko, poleg tega imam jaz še svojo osebno zdravnico v Petru Držaju.«), Nekateri stanovalce vpogled v dokumentacijo ne zanima (»Nisem je še rabil, me tudi ne zanima, ampak vem da to imajo v ambulanti sestre.«), spet drugi pa menijo, da vpogled ni možen (»To pa ne vem če se lahko pogleda, ker sem jaz rekla, da bi vzela svojo kartoteko pa so rekli, da ne.«).

Stanovalci so v intervjujih povedali, da v veliki večini ne poznajo svojih pravic in da jih zaposleni niso seznanili z njimi (»Ne bi vedla in tudi zaposleni niso nič povedal.«, »Ne, ne vem, ker me niso seznanili, pa tudi dobila nisem nič. In tudi nimam hišnega reda, da bi prebrala kaj si lahko dovolim in kaj ne.«). Nekateri stanovalci pa kljub

nepoznavanju pravic, vedo, kje se lahko informirajo o njih (»Niso me informiral o tem. Ni bilo še tega, da bi mi kdo kaj povedal. Mogoče bi se lahko v tem primeru lahko ravno na socialno delavko obrnila.«). Ostali stanovalci pa menijo, da so s svojimi pravicami seznanjeni, saj poznajo navodila in pravila za dom, v katerem so nastanjeni (»Ja sej imam napisane, tam v pogodbi. In posebej še na teh platojih vse piše, vsa navodila in pravila.«, Ja sem sem, čisto na začetku, kosem prišla sem, sem si pravzaprav že prebrala kar koli je kaj, če me pa kar koli zanima si pa malo še pogledam dolžnosti in pravila, ki grejo za to stavbo.«).

Vsi stanovalci, razen enega imajo možen dostop do vseh potrebnih informacij in vedo kam se obrniti po pomoč za več informacij (»Karkoli rabim, vem, kam se morem obrniti.«). Večina stanovalec se za dodatne informacije obrne na različno osebje, predvsem pa na socialno delavko in tajnico (»Če pa kaj ne morem sama rešit se pa obrnem na socialno delavko ali pa tajnico, ki je prijetna gospa.«, Če kaj rabim, kakšne informacije, grem dol, do T. (socialna delavka). Pa številko imam tud, da pokličem tajnico pa pol naprej.«). Negibljivi stanovalci pa se po večini obrnejo na osebje, s katerimi so pogosto v stiku (»Na sestre se obrnem in potem vse one uredijo. One naredijo stik, če se hočem s kom pogovoriti, ker jaz to nič ne vem, kdo je za kaj.«, »Fizioterapevtka je v redu, mi vse pove ali pa na desko pogledam. Sicer vsak teden imamo tudi skupino pa pride sem tudi delovna terapevtka pa veliko pove. Kakšne take stvari kaj se bo v domu dogajalo.«). Ena izmed stanovalk, pa je povedala, da se za določene informacije obrne na varuha človekovih pravic (»0801530 pa vse zvem.«).

4.4 PRAVICA DO INDIVIDUALNIH POTREB

Raziskava je pokazala, da so stanovalec na voljo različne aktivnosti, za katere skrbi osebje (»Osebje skrbi, da mam raznolike dejavnosti, zbori, gremo na izlet vsako leto. Ogromno je tega. Še časa je premalo, da bi šla na vse.«). Tisti stanovalci, ki so zdravi in lahko sami hodijo, imajo možnost obiskovanja zunaj domske prireditve (»Večkrat grem v športni center, k imamo večkrat kakšne prireditve. Jaz imam rada, da kaj dela. Hodim na razne skupine, tombola. Različno.«). Večina stanovalec lahko izbira, na katere dejavnosti bi hodili (»Lahko izbiram. Jaz rada hodim na skupino, mi veliko pomeni, ne da samo kaj novega zvem, ampak tudi da se kaj pogovorimo. Pa čas tako

hitreje mine.«). Kljub temu, da negibljivi stanovalci nimajo možnost izbire različnih aktivnosti, so vseeno veseli kadar jih lahko vključijo v določene prireditve («Za veliko noč smo dobili dve pomaranči pa en pirh, pa za božič so prišli otroci. Organizatorji so super. Dobro je to, zato ker čutiš, da mislijo na ljudi, ki so nekje takole sami.«). Nekateri stanovalci, pa pogrešajo obisk otrok iz vrtcev («Meni malo manjka vrtec tukaj, pa ta živ-žav imam jaz kr rad. Včasih so nas prišli večkrat obiskat.«). Na možnost izbire pa vpliva tudi vreme («Zdaj ni nič, ko je še premrzlo. Čakam, da bomo spet imel tiste igrice, malo z žogico, malo kegljanja. Zanimivo mi je to.«).

Prav tako imajo vsi stanovalci, ki so zdravi, gibljivi in delno gibljivi možnost ohranjanja svojih hobijev («Zelo rada rišem, imam omogočeno risanje v delovni terapiji. Delovna terapevtka mi je dovolila. Imam en tak kotiček, da sem lahko ustvarjala.«, »Tudi jaz rada križanke rešujem in knjige berem, grem pa tudi veliko ven.«).

Vsi stanovalci imajo možnost podajanja pritožb («Ja če se o čem ne strinjaš, se lahko pritožiš. Jaz se po navadi kar socialni delavki, včasih pa tudi spodaj v recepciji.«) in tudi poznajo pritožbene poti («Na papir napišeš, pa vržeš tam, pa bodo obravnaval. Jaz pa kar na sejo dam ali pa preko bifeja oz recepcije sporočim.«). Prav tako se je pokazalo, da lahko vsi stanovalci izrazijo svoje želje («Zmeraj rečem gorje, če mi kakšen las zmočiš, ker to mojo frizuro ne sme noben uničiti.«). Nekateri pa imajo možnost izraziti svoje želje, a se za to ne odločijo, saj zavzemajo skromno držo («Lahko, vendar moje želje so zelo skromne, jaz sem čist pridna, mirna, čakam na tisto pač kar potrebujem.«).

Kljub temu, da imajo stanovalci možnost izražanja pritožb, želj in potreb, se je izkazalo, da v večini primerov želje in mnenja niso bila upoštevana s strani osebja («Sem bila žejna, pa sem rekla sestri, če mi lahko vodo prinese, pa je takrat ravno čaj nosila in mi je rekla, da ona tega nima danes, da ima ona danes samo čaj.«, Še zmeraj se spomnim in mi tudi ni prav. Enkrat mi niso hoteli odobriti tableto za spanje. Sem bil nemiren in nisem mogel spat«). Prav tako so bile v večini primerov pritožbe stanovalcev ignorirane («Navadno sem imel denar tukaj v omarici, pa mi je dvakrat po dva evra zmanjkalo. Potem je pa še 20 evrov, ko sem jih imel za pedikuro izginilo. Sestram sem to tudi povedal, pa noben ni mel nič hmerk.«). Takšne reakcije osebja na

stanovalčeve želje in mnenja kaže na nepomembnost in manjvrednost stanovalcev kot oseb. Na uresničitev nekaterih želja morajo stanovalci čakati tudi zelo dolgo (»Če pa rečeš, da bi kaj naredili, pa nimajo časa, nimajo časa. Tako, da če mi kej dol pade, mi tista palica prav pride. Se moram znajti, ker če bi vse čakala, da negovalke naredijo, bi tenko piskala. Moreš tako dolgo prosit, da kaj naredijo.«). Predvsem od začetka, ko stanovalci dom in osebja še niso poznali, pa so se znašli v situacijah, ko njihovo mnenje ni bilo upoštevano (»Sem se znaša tud v takih situacijah, ko me niso upoštevali, posebno od začetka, dokler nisem spoznala osebja. Ne veš kako kdo vpliva na kaj, pa kdo je za kaj. Nekateri so bolj pripravljeni pomagat kot drugi«). Želje tistih stanovalcev, ki so bolj odločni in samostojni, pa so želje bile upoštevane (»Jaz vsako stvar ki jo rabim, zahtevam, da se pošlje na moje ime. Vsaka odločba, ki pride, more priti k meni. In tudi pride.«). Prav tako lahko tisti stanovalci, ki so vključeni v svet stanovalcev lažje vplivajo na uresničitev svojih želja (»Mamo svet stanovalcev, sem članica, absolutno se upoštevajo, no skoraj vse želje in nezadovoljstva.«). Nekateri uporabniki tudi menijo, da se osebje trudi za uresničitev njihovih želja (»Je fleksibilno in imam občutek, da dosti gledajo na nas ki smo tukaj in upoštevajo vse želje, če se le da.«).

Nihče od vprašanih stanovalcev še ni slišal za obstoj individualnega načrta, ki se uresničuje na podlagi njihovih želja in potreb (»Ne, nisem še slišal za to. Ne bi vedel. To morate vprašati spodaj.«, »Ne, ne poznam. Ne vem, kakšen načrt naj bi to bil.«). Nekateri stanovalci pa menijo, da individualnega načrta pri njih ni (»Individualni načrt? Ne, tega ni tukaj, saj da bi jaz vedela. Pa jaz veliko vem.«).

4.5 ZAGOVORNIŠTVO

Iz raziskave sem razbrala, da se v domovih pojavljajo različne oblike zagovorništva. Med najpogostejšimi je vrstniško zagovorništvo, kjer gre predvsem za vzajemno pomoč (»Kdorkoli pomaga. Mi si med sabo pomagamo. Če si ne morem jabolka olupit, prosim koga, da mi pomaga, če pa ona rabi kaj, pa ji jaz pomagam. Tako je to.«). Prav tako se v raziskavi pojavlja laično zagovorništvo, saj so se stanovalci po pomoč velikokrat obrnili na družinske člane (»Stojita mi zelo ob strani, sin in hčer. Tako, da karkoli je, če pride do kakršnega problema, napovedi ali prijave, vse te stvari za državo

mi pa ureja sin.«). Veliko moči in motivacije stanovalci dobijo od svojih otrok (»Kar me je najbolj prizadelo, je bilo to, kar sem doživljala s to mojo nesrečo. Sem že hotela puško v koruzo vreči, ampak sem se vedno spet dvignila, pa moč dobila in naprej vztrajala. Veliko moči dobivam od sina, on mi res daje moč, v vsaki stvari me je podpiral in pomagal. Voljo imaš, če veš, da te imajo ljudje radi.«). Ena izmed stanovalk, pa je problem pomagal rešiti varuh človekovih pravic (»Potem meni to ni dalo miru in sem poklicala ombudsmana, to številko imam vedno v glav. In so mi razložili, da je to v uradnem listu številka 14 in četrti člen.«). Pri nekaterih stanovalcih pa se pojavlja samozagovorništvo, saj so se sami naučili reševati svoje težave (»Jaz vedno iščem samo ta lepo. Sem se dolgo učil, da sem postal optimist. Se smejem, pa me tukaj boli, pa tukaj. Dobra volja, je ta glavni zdravnik.«, »Skušam, sama rešiti stvari in s tem se tudi marsikaj naučiš in drugič ne delaš takih napak.«).

Rezultati so pokazali, da vsi tisti stanovalci, ki poznajo zagovorništvo ali pa so imeli s tem tudi izkušnje, vidijo potrebo po zagovorništvu (»Bi mi pa prav prišel, recimo za pravice, katerih po mnenju mojem bi lahko uveljavljala. Takrat bi se obrnila na človeka, ki pa je zagovornik tega.«, »Mislim, da je zagovorništvo potrebno, saj glede na moje izkušnje. Ja super je bilo, ker so se otroci ustrašili.«). Ena izmed stanovalk meni, da bi zagovornik prišel prav tudi tistim stanovalcem, ki so v sporu s svojo družino (»ker bi bilo pa pametno ja, mnogi starejši tudi v družinah nimajo urejenih dobrih odnosov in bi še kako rabil nekoga, ki bi jih lahko pravično zastopal, ker v dostih družinah se gre, dej stari čim prej gre, da bom pokasiral premoženje, tako da bi bilo dobro, da bi vedli na koga se lahko obrnejo.«).

4.6 NARAVA ODNOSOV MED STANOVALCI IN ZAPOSLENIMI

Iz izjav stanovalcev je razvidno, da njihov odnos ne temelji na zaupanju, saj se o osebnih stvareh in stiskah ne pogovarjajo (»O osebnih stvar ne razlagam, pa tud osebje se ne poslužuje temu.«). Prav tako si stanovalci niso tako blizu, da bi si lahko zaupali osebne stvari, saj imajo za to prijatelje (»O osebnih stvareh se z njimi ne pogovarjam, si nismo tako blizu. Za to imam prijateljico.«). Nekateri menijo, da jih zaposleni ne razumejo (»Jaz imam do socialnih delavk en tak odpor, jih ne maram preveč, ker se mi zdi, da me ne razumejo.«), drugi pa dodajajo, da zaradi njihovega tempa in rutinskega

dela ni možnosti za pogovor, kaj šele za nekaj bolj osebnega (»Tukaj se jim vedno mudi, povsod. Takšen tempo dela je, toliko jih morajo porihitati in zato nimajo negovalke potem časa, da bi se usedle, pa se kaj z njimi pogovorila ali pa da bi se jim zaupala. Se jim ne morem.«). Nekateri pa imajo občutek, da se lahko z osebjem pogovorijo o vseh stvareh (»Se mi zdi, da so zelo, nisem imela še občutka, da bi pa rekla, da je tak pa tak, da mu ne bi mogla zaupati. Mislim, da se čisto vse lahko pogovorim s komer koli.«).

Zadovoljstvo z osebjem je pogojeno glede na samostojnost in neodvisnost stanovalcev. Tisti stanovalci, ki so manj samostojni in zato v večji meri odvisni od osebja, niso zadovoljni z njihovim delom. Nekateri stanovalci navajajo, da nega poteka prehitro (»Ja kopajo me, toliko pa sem komot. Punce pridejo in te hitro operejo in gas že gredo naprej.«). Po večini so se vsi strinjali, da si osebje zaradi neosebnega in rutinskega dela ne vzamejo dovolj časa za pogovor (»Včasih se mi zdi tako, robotično vse skupaj. Saj prijateljsko ne more bit, ampak odnos človeka do sočloveka, včasih se mi zdi, da je bolj tako na tiho vse skupaj. Vsak po svoje dela. Imam občutek, da so negovalke zelo delo pa nič drugega.«, »Ja negovalke mi pomagajo. Odvisno od razpoloženja, obojestranskega, drugače se pa bolj malo pogovarjajo. Tukaj res nimajo časa, se že mudi.«). Nekateri stanovalci, pa so se zaradi institucionalnega načina delovanja doma znašli v podrejenem položaju in tako ne morejo vplivati na svoje življenje (»Tukaj je vedno nekdo nad tabo in s tem se moraš sprijazniti in pol tako je. Če ne bi bila navajena domov, bi bilo težko.«). Nekaj stanovalcev pa je povedalo, da je zadovoljstvo odvisno od same osebe, ki izvaja delo (»Ene so res izjemne, če je recimo popoldne v službi, pride ura tri, ona sigurno pride v sobo vprašat, če kaj rabim, če sem žejna. So pa negovalke, ki jih pa tudi cel popoldan ni.«). Tisti stanovalci, ki ne potrebujejo veliko oskrbe in so bolj samostojni, nimajo težav z osebjem (»Kar dobre stike imam z vsemi, rada se pohecam, odkrita sem in želim tudi, da so drugi do mene. Od kar sem jaz tukaj, še nisem imela nobenega konflikta ali kar koli.«) Nekateri pa so z osebjem zelo zadovoljni, saj jih osebje spoštuje (»Ja spoštljivi so, jaz sem zelo zadovoljna kar se tiče samih odnosov.«).

5. RAZPRAVA

Ustava Republike Slovenije v 35. členu varuje zasebnost in osebnostne pravice. Pravica do zasebnosti predstavlja eno od temeljnih človekovih pravic, je osebnostna pravica, ki pripada vsakemu človeku kot posamezniku. Posameznik se tej pravici ne more odreči in tudi nihče mu je ne sme odvzeti. Kljub temu, pa se je v raziskavi izkazalo, da je njihova zasebnost vsakodnevno kršena, omejena ali pa celo odvzeta. Stanovalci v večini imajo možnost zaklepanja sobe, vendar pa imajo zaposleni dvojnik ključa, tako da lahko nemoteno vstopajo v njihove sobe in tako posegajo v zasebnost stanovalcev. Mali (2008:168) pravi, da je upoštevanje ali kršenje pravice do zasebnosti deloma odvisna tudi od prostorskih razmer samega doma. Tisti stanovalci, ki bivajo v enoposteljnih sobah, imajo zato več možnosti prostorskih pogojev za zasebnost in intimnost. Vendar pa imajo tudi tisti, ki bivajo v dvoposteljnih sobah možnost za zasebnost, ki pa je pogojena z odnosom s sostanovalcem. Tam, kjer sta se stanovalca razumela in imela dobre medsebojne odnose, je bila tudi intimnost zagotovljena. Nekaterim stanovalcem pa je delitev sobe onemogočala zasebne pogovore in vodila do preprirov med njimi. Kot nemožnost umika v zasebni prostor so navajali tudi ostale stanovalce doma, saj jim prav oni niso omogočali zasebnosti. Prav o tem govori tudi Hojnik-Zupanc (1999:102), ki navaja, da skupni prostori pozitivno vplivajo na interakcijo med stanovalci, vendar pa po drugi strani omejujejo njihovo zasebnost. Večina stanovalcev, ki so bivali v dvoposteljnih sobah, so kot možnost umika v zasebni prostor navajali dnevno sobo, spet drugi pa umik izven prostorov doma. S tem lahko sklepam, da imajo vsi stanovalci možnost umika v zasebni prostor. Spoštovanje zasebnosti se kaže v načinu vstopanja zaposlenih v sobe stanovalcev. V večini osebje upošteva zasebnost stanovalca in vedno potrka predno vstopi, včasih pa se zgodi, da osebje ne potrka in to stanovalce zelo moti. Pravica do zasebnosti stanovalca se kaže tudi v tem, da imajo možnost, da osebne stvari zaklenejo v omaro s ključem, spet drugi pa imajo možnost spraviti osebne stvari v sef pri socialni delavki. Dva stanovalca pa nimata zagotovljene zasebnosti, saj eden izmed njih zaradi neustrezne ključavnice ne more zakleniti svoje osebne stvari, drugi pa sploh nima možnosti, da bi si stvari zaklenil. Osebje bi moralo skrbeti in omogočiti situacije, v katerih bi stanovalci imeli resnično zasebnost, s katero bi dosegli spoštovanje in dostojanstvo. Vendar pa je pravica do zasebnosti omejena ravno takrat, ko osebje ne omogoči takšne razmere in med opravljanjem nege včasih ne zapre vrata. Osebe, ki so odvisne od nege

zaposlenih, popolne zasebnost ne morejo imeti zagotovljene (Flaker et al.2008: 253). Prav to se je tudi pokazalo v moji raziskavi. Zasebnost je v celoti zagotovljena le stanovalcem, ki so gibljivi in tako lahko vzdržujejo osebno higieno sami. Negibljivim stanovalcem je zasebnost onemogočena, saj so odvisni od osebja. Večina stanovalcem menjava osebja med nego moti in se zaradi tega tudi težje sprostijo. Prav tako zaposleni posegajo v zasebnost stanovalca, saj ne skrbijo za posameznikovo sramežljivost.

Starejši ljudje že tako vse manj odločajo o sebi, ko pa pridejo v dom, pa morajo sprejeti pravila delovanje institucije in pozabiti na svoje potrebe. To pa je v nasprotju s kakovostnim in kompetentnim staranjem, ki temelji na ohranjanju samostojnega življenja. Majhenič (2005: 26) pravi, da lahko kompetentno staranje dosežem tako, da obvladujemo glavne funkcije vsakodnevnega življenja. In ravno to ni stanovalcem doma omogočeno. Stanovalci ne morejo povsem sami odločati o svojem vsakdanjem življenju. Ne morejo vplivati na čas obrokov, saj so ure obrokov že točno določene in se jih morajo držati vsi stanovalci doma. Le ena stanovalka, pa se je lahko zaradi prostovoljske dejavnosti, dogovorila za drugačen časovni termin obrokov. Prav tako je možnost odločanja stanovalcev omejena pri izboru in sestavi hrane. Samo tisti stanovalci, ki so vključeni v svet stanovalcev, lahko delno vplivajo na to. Odločanje je prav tako odvisno od gibljivosti stanovalcev. Negibljivi stanovalci ne morajo vplivati na to, kdaj bodo prinesli obrok v sobo in prav tako ne morejo vplivati na izbiro hrane, saj jo ne morejo zamenjati, tako kot jo lahko tisti stanovalci, ki so gibljivi in jedo v jedilnici. Negibljivi stanovalci prav tako nimajo možnosti odločanja o nočnem počitku in jutranjem vstajanju, saj so odvisni od urnika zaposlenih. Tudi nekateri gibljivi stanovalci so se morali prilagoditi urniku vstajanja in samem poteku dneva. V domu izvajajo tudi kontrolo nad stanovalci, saj morajo ob vsakem izhodu iz doma sporočiti, da kam gredo in koliko časa jih ne bo. Institucije delujejo po principu od zgoraj navzdol, kar onemogoča, da bi vsak stanovalec imel nadzor nad svojim življenjem in se vključeval v odločanje, ki ponuja osebni razvoj in učenje (Videmšek 2008: 215). V domu za stare je stopnja odvisnosti zelo visoka in pogojena z gibljivostjo stanovalca. Negibljivi stanovalci so popolnoma odvisni od pomoči drugih, medtem ko slabše gibljivi stanovalci nekatera lažja opravila še lahko opravljajo sami, a jim neprilagojeni prostori, visoke omare in arhitektonske ovire onemogočajo večjo samostojnost. Stanovalcem je odvzeta vsakršna individualnost in z njo tudi samostojnost ter

avtonomnost, saj ne morejo odločati o vsakodnevnih stvareh in dolgoročnih ciljev, ki se nanašajo na njih. Tudi preveč kontrolirana usmerjenost institucije (Mali 2008: 174) in nezmožnost ohranjanja samostojnosti, povečuje stanovalčevo nemoč in tako podpira neodločno držo. To potrjuje tudi teorijo Barberja (Adams 2008: 99-100), ki pravi, da na uporabnikov občutek nemoči vpliva nemožnost izvajanja kontrole in odnos, da se z odzivanjem ne bo nič doseglo. In ravno zaradi vseh teh razlogov, Flaker et al. (2011: 90) menijo, da je vse bolj pomembna zagovorniška vloga.

Stanovalci so v večini seznanjeni s hišnim redom doma, prav tako poznajo svoje dolžnosti in obveznosti doma, a ne poznajo svojih pravic. Stanovalci ne vedo, da jim sploh kakšne pravice pripadajo, saj o njih niso bili obveščeni s strani zaposlenih. V Kodeksu etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, je v 12. členu zapisano, da mora socialni delavec uporabniku posredovati vse pomembne informacije o njegovih pravicah, možnostih in načinu njihove uveljavitve. Pri tem, pa so veljavne le, če jih je uporabnik razumel. V primeru težav ali nejasnosti se stanovalci po navadi obrnejo na socialno delavko ali tajnico. Le ena stanovalka, ki je v sporu s socialno delavko, pa se za dodatne informacije obrne na Varuha človekovih pravic. To tudi potrjuje ugotovitev Varuh človekovih pravic (2006: 4), ki pravi, da se starejše osebe v primeru neenakosti, težav in kršenja pravic vse manj obračajo na njih, saj so stanovalci premalo seznanjeni z možnostmi za varovanje svojih pravic. Prav tako je dostop do potrebnih informacij odvisen od gibljivosti stanovalcev, od odnosa z osebjem in od pogostosti stikov z določenim osebjem. Stanovalci nimajo možnosti odklonitve zdravil, ki jih prejema, saj menijo, da jih je potrebno jemati. Nekateri pa so seznanjeni z možnostjo odklonitve zdravil, a se za to ne odločijo, saj zavzemajo skromno držo. Prav tako ob sprejemu v dom, stanovalci ne morajo odkloniti posveta s psihiatrom. Stanovalci so seznanjenostjo s koristmi in tveganji zdravil. O tem so se pozanimali sami, saj menijo, da to ni naloga zdravnika, ampak njih samih. Rafaelič in Flaker (2012: 98-99) menita, da lahko neodvisni zagovorniki pomagajo pri informiranju stanovalcev o njihovih pravicah, pri podajanju celovitih informacij o poteku njihovega zdravljenja, o morebitnih alternativah in stranskih učinkih zdravil. Pri seznanitvi z možnostjo vpogleda v osebno dokumentacijo, so stanovalci povedali, da morajo za vpogled v osebno dokumentacijo iti v ambulanto in ne k socialni delavki, ki bi jih po 16. členu Kodeksa etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, morala omogočiti vpogled v vso njihovo osebno dokumentacijo. Stanovalci prav tako niso bili seznanjeni s pravico do zagovornika in le

nekateri so bili seznanjeni z njegovim obstojem. Tisti stanovalci, ki zagovorništvo poznajo, so mnenja, da je zagovorništvo potrebno. Predvsem tam, kjer so spori med stanovalcem in njegovo družino in pri uveljavljanju njihovih pravic. Po Dalrymple in Boylan (2013: 66) pa je ena izmed glavnih značilnosti zagovorništva prav pomoč uporabnikom, da se začnejo zavedati svojih pravic in pričnejo z njihovo veljavo. Organiziranega zagovorništva v domu ni. To potrjujejo tudi Flaker et al. (2008: 321) in dodaja, da interese uporabnikov v glavnem zastopajo njihovi svojci. Stanovalci si v primeru težav v glavnem pomagajo med seboj, njihova vez temelji na vzajemnosti. Nekateri pa se raje obrnejo po pomoč k družinskim članom, kateri jim potem dajejo moč in voljo. Kar nekaj pa je bilo primerov, ko so se stanovalci sami naučili reševati svoje probleme, kar je tudi končni cilj zagovorništva. Torej iz izjav stanovalcev lahko razberem, da se v domu pojavlja predvsem vrstniško zagovorništvo, samozagovorništvo in laično zagovorništvo.

Flaker et al. (2008: 408) menijo, da če hočemo odgovoriti na uporabnikove potrebe, moramo najprej zavarovati njihove pravice. Zavarovati moramo pravico do svobodnega odločanja, pravico do svojega sveta, pravico do zasebnosti, pravico do zagovorništva, pravico do zagotavljanja osebne svobode in pravica do samostojnosti, kadar se uporabniki znajdejo v odvisnem položaju. Vsi stanovalci imajo možnost izražanja želj in pritožb ter poznajo svoje pritožbene poti. Nekateri svoje pritožbe vpišejo v Knjigo pritožb, spet drugi pa se raje pogovorijo z odgovorno osebo. Kar nekaj stanovalcev, pa se kljub možnosti dajanja pritožb, za to ne odločijo. Stanovalci pri tem zavzemajo skromno držo, saj če jim ni kaj prav, raje pridno čakajo na tisto kar potrebujejo. Institucija, kakršna je dom za stare, že v osnovi ni naklonjena stanovalčevi osebnosti, saj je njen cilj skrbeti za množico starih ljudi, kjer prevladujejo potrebe in interesi institucije, zato ni prostora za stanovalčeve individualne želje, potrebe in interese (Mali 2008: 89). To potrjuje tudi moja raziskava. Čeprav stanovalci poznajo oblike in načine pritožb, pa so njihove želje in pritožbe pogosto neupoštevane in ignorirane. To ugotovitev tudi potrjuje Lamovčevo (2006: 223) teorijo, ki pravi, da uporabniki v institucijah nimajo nobene možnosti, da bi zavarovali svoje interese, saj jih po navadi zaposleni ignorirajo. In ker so možnosti izbire v domovih omejene, je podatek, da imajo stanovalci na voljo različne aktivnosti zelo spodbujajoč. Na žalost pa je obiskovanje zunaj domskih dejavnosti pogojeno z gibljivostjo stanovalca. In prav tako je tudi z ohranjanjem hobijev. Tisti stanovalci, ki so zdravi in bolj gibljivi lahko

ohranjajo svoje hobije, drugi pa ne. Čeprav se nekateri negibljivi stanovalci ne morejo udeleževati večino aktivnosti v domu, pa jim veliko pomeni, kadar na njih ne pozabijo ob kakšnih večjih praznikih. Prav tako bi individualni načrt morali stanovalci imeti že ob prihodu v dom, vendar pa o njegovem obstanku ni še slišal nihče. V 24. členu Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva je zapisano, da mora socialna delavka v enem mesecu po uporabnikovi nastanitvi skupaj s stanovalcem izdelati individualni načrt, ki temelji na uporabnikovih željah, potrebah in zmožnosti.

Kakšni so medsebojni odnosi med stanovalci in osebjem je zelo pomembno, saj brez kakovostnega odnosa med njimi ni spoštovanja in brez spoštovanja ni dostojanstva. Stanovalci so z osebjem različno zadovoljni. Tistim stanovalcem, ki je omogočena večja avtonomnost in samostojnost, težav z osebjem ni zaznati. Gibljivi stanovalci so zato z osebjem zadovoljni. Stanovalci odvisni od pomoči osebja, pa so v veliki meri nezadovoljni z njihovim delom in posledično tudi z njimi. Osebje svoje delo opravlja na institucionalen način, torej prehitro, neosebno in rutinsko, kjer ni možnosti za pogovor. Vse to pa krepi moč osebja in tako onemogoča, da bi bila z uporabnikom partnerja v procesu pomoči. Na slab odnos med njimi in podrejen položaj stanovalcev kaže tudi stanovalčeva nezmožnost zaupanja osebnih stvari zaposlenim. Flaker et al. (2008: 24) pravi, da ravno ta odvisnost in pokroviteljska vloga institucij uporabnikom onemogoča, da bi bili slišani.

6. SKLEPI

Stanovalci doma nimajo povsem omogočene zasebnosti. Zasebnost je pogojena z delitvijo sobe in odvisnostjo od osebja. Stanovalci, ki bivajo v enoposteljnih sobah, imajo omogočeno večjo zasebnost kot pa tisti stanovalci, ki bivajo v dvoposteljnih sobah. Zasebnost je v celoti zagotovljena gibljivim stanovalcem, negibljivim stanovalcem pa je zasebnost odvzeta, saj so odvisni od osebja. Pravica do zasebnosti je omejena takrat, kadar osebje med opravljanjem nege ne zapre vrat in kadar ne skrbi za posameznikovo sramežljivost. Stanovalce doma menjava osebja ne moti. Stanovalci imajo možnost prostora za zaklepanje osebnih stvari. Prav tako imajo možnost zaklepanja sobe, vendar ima osebje dvojnik ključa. V veliki večini osebje upošteva zasebnost stanovalca in vedno potrka pred vstopom v njegovo sobo, včasih pa se zgodi, da osebje ne potrka in to stanovalce zelo moti.

Stanovalci ne morejo povsem sami odločati o svojem vsakdanjem življenju. Povsem ne morejo vplivati na čas obrokov in izbor oziroma sestavo hrane. Stopnja odvisnosti je pogojena z gibljivostjo stanovalcev. Negibljivi stanovalci nimajo možnosti odločanja o nočnem počitku in jutranjem vstajanju, saj so odvisni od urnika zaposlenih. Neprilagojeni prostori, predmeti in arhitektonske ovire onemogočajo večjo samostojnost slabše gibljivih stanovalcev. Stanovalci doma morajo ob vsakem izhodu iz doma povedati, kam gredo.

Stanovalci ne poznajo svojih pravic in ne vedo, da jim sploh kakšne pravice pripadajo. Stanovalci o pravicah niso bili obveščeni s strani zaposlenih. Dostop do potrebnih informacij je odvisen od gibljivosti stanovalcev, od odnosa z osebjem in od pogostosti stikov z njimi. V primeru težav ali nejasnosti, se stanovalci obrnejo na socialno delavko ali tajnico. Stanovalci nimajo možnosti odklonitve zdravil ali pa zavzemajo skromno držo. Prav tako ne morejo odkloniti posveta s psihiatrom. Stanovalci so seznanjeni s pozitivnimi učinki in tveganji zdravil. Imajo možnost vpogleda v osebno dokumentacijo.

Stanovalci niso bili seznanjeni s pravico do zagovornika in le nekateri so bili seznanjeni z njegovim obstojem. Tisti stanovalci, ki zagovorništvo poznajo, menijo, da

je zagovorništvo potrebno. Organiziranega zagovorništva v domu ni. Pojavljajo pa se predvsem vrstniško zagovorništvo, samozagovorništvo in laično zagovorništvo.

Vsi stanovalci imajo možnost izražanja svojih želja in tudi pritožb ter poznajo svoje pritožbene poti. Pritožbe vpisujejo v Knjigo pritožb ali pa jih podajo ustno odgovorni osebi. Njihove želje in pritožbe so kljub temu pogosto neupoštevane. Stanovalci individualnega načrta, ki temelji na uporabnikovih željah, potrebah in zmožnosti, ne poznajo. Možnost izbire med različnimi aktivnostmi je velika, vendar nanjo vpliva gibljivost stanovalca.

Na zadovoljstvo z osebjem vpliva avtonomnost in gibljivost stanovalcev. Stanovalci, ki so odvisni od pomoči osebja, so v veliki meri nezadovoljni z njihovim delom in posledično tudi z osebjem. Nekatero osebje svoje delo opravlja prehitro, neosebno in rutinsko. Kakšen pristop do stanovalca zavzemajo zaposleni, pa je odvisno tudi od njihovih osebnostnih značilnostih. Na slab odnos med njimi in podrejen položaj stanovalcev kaže tudi stanovalčeva nezmožnost zaupanja osebnih stvari zaposlenim. Stanovalci niso partnerji v procesu pomoči.

7. PREDLOGI

Dom bi se moral bolj zavzemati za individualiziran pristop pomoči. Potreben bi bil tudi večji poudarek na krepitvi moči stanovalcev in partnerskem odnosu med njimi, saj le tak odnos omogoča nadzor stanovalcev nad njihovim življenjem. Omogoča tudi dobre izide in možnost uresničitve stanovalčevih želja, potreb in ciljev.

Potrebno bi bilo povečati število sester in negovalnega osebja, kar bi omogočalo bolj kakovostno in prilagojeno oskrbo stanovalcem. Prav tako bi morali stanovalcem omogočiti, da bi bilo vedno isto osebje na istem oddelku.

V domu bi morale biti omogočene enake možnosti samoodločanja za vse stanovalce, gibljive in negibljive. Prav tako bi morali odstraniti vse arhitektonske ovire, ki onemogočajo večjo samostojnost uporabnikov.

V stanovalcih bi bilo potrebno vzbuditi zavedanje za njihove pravice. Izvesti bi morali različna izobraževanja o njihovih pravicah.

Ustvariti bi morali pogoje za prepoznavanje in odpravo kršitev stanovalčevih pravic.

Potrebna bi bila uvedba zagovorništva starejših.

Stanovalce bi bilo potrebno informirati o zagovorništvu. Informirali bi jih lahko ravno zagovorniki sami in sicer z obiski po domovih, kjer bi stanovalce seznanili z njihovim delom, vlogo in storitvami. Prav tako bi morali izboljšati dostop do zagovornikov.

O pravicah starejših bi morala biti družba bolj osveščena.

8. LITERATURA

1. Adams, R. (2008), *Empowerment, Participation and Social Work*. New York: Palgrave: Macmillan. (4th edition).
2. Cvahte, B. (2006), *Uresničevanje človekovih pravic starejših v Sloveniji*. V: Pavliha, M. et al. (ur.), *Pravice in soodgovornosti življenja v starosti*. Velenje: Pozoj: Tecum.
3. Cvahte, B. (2011), *Zagovorništvo za starejše osebe – želja, potreba ali nuja?* V: Tratnik Volasko, M. (ur.), *Zagovorništvo starejših, Zbornik referatov in razprav*. Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije (43-49).
4. Čačinovič Vogrinčič, G.(2006), *Socialno delo z družino*. Fakulteta za socialno delo: Ljubljana.
5. Čačinovič Vogrinčič G., Mešl, N., Možina, M., Kobal, L. (2011), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
6. Dalrymple, J., Boylan, J. (2013), *Effective Advocacy in Social Work*. London: Sage Publications.
7. Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., Žnidarec Demšar, S. (2005), *Krepitev moči*. V Ljubljani: Fakulteta za socialno delo.
8. *Evropska Listina pravic in odgovornosti starejših, potrebnih dolgotrajne oskrbe in podpore* (2010).
9. Flaker, V. (1998), *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba /*cf.
10. Flaker, V. (1993), *Advocatus diaboli?* *Socialno delo*, 32, 3/4: 4-10.
11. Flaker, V., Lamovec, T. (1993), *Zagovorništvo v akciji - proces emancipacije*. *Socialno delo*, 32, 3/4: 39–51.
12. Flaker, V. (1996), *Robert Adams (1996), Social Work and Empowerment*. *Socialno delo*, 35, 6: 543-547.
13. Flaker, V. (2001), *Intervju kot umetnost spoznavanja: etnometodološke beležke o tem, kako strokovnjaki spoznavajo uporabnike*. *Socialno delo*, 40, 2/4: 77-103.
14. Flaker, V. (2003), *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo: Skupnost centrov za socialno delo Slovenije (Zbirka Katalog socialnega dela).
15. Flaker, V. (2003b), *Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela*. *Socialno delo*, 42, 4/5: 237-257.

16. Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2008), Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
17. Flaker, V., Urek, M., Škerjanc, J., Oreški, S., Kobal, B., Nagode, M., Jakob, P., Rafaelič, A., Mali, J., Cigoj - Kuzma, N. (2009), Formalni in strokovni okvirji za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju. Poročilo. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo, Fakulteta za socialno delo.
18. Flaker, V. (2011), K taksonomiji (storitev) socialnega varstva, (delovno gradivo), Varianta 2.1.0, 13.5.2013. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
19. Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N. (2011), Nastajanje dolgotrajne oskrbe: Ljudje in procesi – eksperiment in sistem. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
20. Flaker, V. (2012), @Boj za Direktno socialno delo. Ljubljana: Založba /*cf.
21. Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Ratajč, S. (2013), Osebno načrtovanje in izvajanje storitev. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
22. Hepworth, D., Larsen, J. (1993), Direct Social Work Practice: Theory and skills. California: Brooks/Cole.(4th edition).
23. Hlebec, V. (ur.) (2009), Starejši ljudje v družbi sprememb. Dialogi, (letnik 10). Maribor: Aristej.
24. Hojnik Zupanc I. (1999), Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
25. Hvalič Touzery, S. (2003), Stereotipi in dejstva o staranju in starih ljudeh. Kakovostna starost, 6, 3:52-56.
26. Imperl, F. (2012), Kakovost oskrbe starejših - izziv za prihodnost. Logatec: Firis Imperl & Co: Senior projekt.
27. Irgl, V. (1995), Diskriminacija starih ljudi. Socialno delo,34, 5:297-302.
28. Kerr, B., Gordon, J., MacDonald, C., Stalker, K. (2005), Effective Social Work with Older People. Scottish Executive Social Research.
29. Kuzmanovič Korva, D. (2011), Zagovorniki starejših oseb – potreba ali moda? V: Tratnik Volasko, M. (ur.), Zagovorništvo starejših, Zbornik referatov in razprav. Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije (37-41).
30. Lamovec, T. (1994), Zagovorništvo kot oblika svetovanja. Socialno delo, 33, 2: 107-115.

31. Lamovec, T. (1997), Razvoj zagovorništva za uporabnike psihiatrije v Sloveniji. *Socialno delo*, 36, 1:53-60.
32. Lamovec, T. (1998), Psihosocialna pomoč v duševni stiski. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
33. Lamovec, T. (1999), Kako misliti drugačnost. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
34. Lamovec, T. (2001), Uporabniška iniciativa in država. *Socialno delo*, 40, 1:29-36.
35. Lamovec, T. (2006), Ko rešitev postane problem in zdravilo postane strup : nove oblike skrbi za osebe v duševni krizi. 2., popravljena izd. V Ljubljani: Fakulteta za socialno delo.
36. Lapajne, G. (2012), Varovanje pravic oseb s težavami v duševnem zdravju. *Časopis za kritiko znanosti*, 39 i. e. 40, 250: 95-105.
37. Lešnik Mugnaioni, D. (2011), Neprofesionalno zagovorništvo starejših. V: Tratnik Volasko, M. (ur.), *Zagovorništvo starejših, Zbornik referatov in razprav*. Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije (51-56).
38. Logar, T. (2009), Dostojanstvo: avtonomija ali omejitev? Človekovo dostojanstvo in duševno zdravje, *Revija za evropsko ustavnost*. Ljubljana. (53-60).
39. Lymbery, M. (2005), *Social Work with Older People: Context, Policy and Practice*. London: Thousand Oaks.
40. Majhenič, M. (2005), Podobe starosti jutrišnjega dne. M: Muršec (ur.), *Ali smo pripravljeni na starost jutrišnjega dne? Zbornik Referatov*. Maribor: Splošna bolnica (24-31).
41. Mali, J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. *Socialno delo*, 41, 6: 317-323.
42. Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
43. Mali, J. (2011a), Pogled z vidika skrbi za stare ljudi. *Socialno delo*, 50, 1: 59-62.
44. Mali, J. (2011b), Uvajanje zagovorništva starejših oseb. V: Tratnik Volasko, M. (ur.), *Zagovorništvo starejših, Zbornik referatov in razprav*. Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije (15-27).
45. Mali, J. (2012), *Socialno delo s starimi ljudmi in nova socialna zakonodaja*. *Časopis za kritiko znanosti*, 39 i.e. 40, 250: 128-137.
46. Mali, J. (2013), *Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke*. *Socialno delo*, 52,1: 57-67.

47. McDonald, A. (2010), *Social Work with Older People*. Cambridge; Malden: Polity.
48. Mesec, B. (2009), Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo. V: Rape, T. (ur.), Rihter, L. (ur.) (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu* 1. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
49. Milošević-Arnold, V. (2000), Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39, 4/5: 253-262.
50. Milošević Arnold, V. (2003), *Socialno delo s starimi ljudmi. Študijsko gradivo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
51. Pečjak, V. (1998), *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
52. Pečjak, V. (2007), *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.
53. Phillips, J., Ray, M., Marshall, M. (2006), *Social Work with Older People*. Palgrave: Macmillan. (4th edition).
54. Rafaelič, A. (ur.), Flaker, V. (ur.) (2012), Iz-hod iz totalnih ustanov med ljudi. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXIX, 250.
55. Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.
56. Ramovš, J. (2004), Specifika potreb in oskrbe starih ljudi s stališča socialnega dela. *Zdravniški vestnik*, 73, 10: 721-730.
57. Ray, M., Bernard, M., Phillips, J. (2009), *Critical Issues in Social Work with Older People*. Palgrave Macmillan.
58. Read, J., Wallcraft, J. (1994), *Guidelines on Advocacy for Mental Health Workers*. London: Unison: Mind.
59. Roškar, S. (2009), Uvodnik. V: Teršek, A. (ur.), *Človekovo dostojanstvo in duševno zdravje*, *Revija za evropsko ustavnost*. Ljubljana. (11-14).
60. Saleebey, D. (2009), *The strengths perspective in social work practice* (5th ed). Boston. MA: Pearson Education, Inc.
61. Schneider L. R., Lester, L. (2001), *Social Work Advocacy: a new framework for action*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
62. Sheafor, B. W., Horejsi, C. R. (2003), *Techniques and Guidelines for Social Work Practice*. Boston : Allyn and Bacon.
63. Škerjanc, J. (1996), Zgodba o ekologiji moči. *Socialno delo*, 35, 4: 283-288.

64. Škerjanc, J. (2006), Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev: pomen uporabniškega vpliva pri zagotavljanju socialno-varstvene storitve. Ljubljana: Centrer RS za poklicno izobraževanje.
65. Škerjanc, J. (2010), Individualizacija storitev socialnega varstva. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
66. Šmitek, J. (2006), Pomen človekovega dostojanstva v zdravstveni negi. Obzornik zdravstvene nege 40, 1: 23-35.
67. Šugman Bohinc, L., Rapoša-Tajnshek, P., Škerjanc, J. (2007), Življenjski svet uporabnika : raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov. Ljubljana: Fakulteta za Socialno delo.
68. Thompson, N. (1995), Age and dignity : working with older people. Hants; Vermont: Arena: Ashgate.
69. Thompson, N. (1995b) Promoting Anti-discriminatory Practice. V: Lešnik, B. (ur.), Perspective in Social Work Vol. 1. Ljubljana : University of Ljubljana School of Social Work.
70. Thompson, N. (2003), Promoting equality : challenging discrimination and oppression. Houndmills ; New York : Palgrave Macmillan.
71. Thompson, N. (2009), Practising Social Work : Meeting the Professional Challenge. Basingstoke; New York : Palgrave Macmillan.
72. Toplak, C. (2004), Osebno dostojanstvo, v Pogovori o prihodnosti Slovenije pri predsedniku Slovenije II: O vrednotah. Ljubljana: Urad predsednika Republike.
73. Urek, M., Lapajne, G., Cigoj, N., Škerjanc, J., Budja, D. (2011), Smernice in etična načela delovanja zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja na podlagi izkušenj zastopnikov v praksi in na podlagi mednarodno sprejetih standardov: predlog skupine za spremljanje zastopnikov. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
74. Urh, Š. (2007), Preseganje institucionalnega, kulturnega in osebnega rasizma v socialnem delu. Socialno delo, 46, 4/5: 233-237.
75. Vertot, N. (2010), Starejše prebivalstvo v Sloveniji. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.
76. Videmšek, P. (2008), Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. Socialno delo 47, 3/4: 209-217.
77. Zastrow, C. (1999), Introduction to Social Work and Social Welfare. Belmont: Brooks/Cole. (7th edition).

78. Zaviršek, D. (1995), David Althea and Toby Brandon : Advocacy : Power to People with Disabilities [London: Venture, 1995. 138 strani], Socialno delo, 34, 6: 469-473.
79. Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje. Ljubljana: Študentska založba.
80. Žiberna, A. (2011), Zagovorništvo starejših kot pomoč pri zaščiti človekovih pravic in temeljnih svoboščin. V: Tratnik Volasko, M. (ur.), Zagovorništvo starejših, Zbornik referatov in razprav. Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije (61-62).
81. Žiberna, A. (2012), Prepoznavanje oblik diskriminacije starejših. V: Tratnik Volasko, M. (ur.), Diskriminacija starejših, Zbornik referatov in razprav. Ljubljana: Državni svet Republike Slovenije (21-27).

Spletni viri:

1. British Institute of Learning Disabilities, (2007), Good practice in advocacy and advocacy standards. Cardiff: Welsh Assembly Government. Dostopno na: http://www.leedsadvocacy.org.uk/wp-content/uploads/2012/03/Good-Practice-in-AdvocacyEnglish_Advocacy_Standards.pdf (12.2.2016).
2. Copeland, M. E. (2004), Being An Effective Self-Advocate. Dostopno na: <https://www.mentalhelp.net/articles/being-an-effective-self-advocate/> (25.1.2016).
3. Čebašek-Travnik, Z. (2009), Zagovorništvo je ojačan glas posameznika, ki nima dovolj moči. Dostopno na: <https://www.dnevnik.si/1042319967/lokalno/1042319967> (24.1.2016).
4. Jacobson, N. (2009), A taxonomy of dignity: a grounded theory study. BMC International Health and Human Rights. Dostopno na: <http://bmcinthealthhumrights.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-698X-9-3> (12.2.2016).
5. Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije (2006). Dostopno na: <http://www.fsd.si/dsdds/Kodeks%20etike.htm> (20.4.2016).
6. Listina Evropske unije o temeljnih pravicah (2010/C 83/02). Uradni list Evropske Unije. Dostopno na: http://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/word/Temeljni_dokumenti_VCP/Listina_EU_o_temeljnih_pravicah.pdf (20.4.2016).

7. Office of the Ombudsman (2015), Learning to get better. An investigation by the Ombudsman into how public hospitals handle complaints. Dostopno na: <https://www.ombudsman.gov.ie/en/Publications/Investigation-Reports/Health-Service-Executive/Learning-to-Get-Better/Learning-to-Get-Better.pdf> (20.4.2016).
8. Page, N.; Czuba, C. E.(1999), Empowerment: What is it? Journal of Extension. Dostopno na: <http://www.joe.org/joe/1999october/comm1.php> (23.1.2016).
9. Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva (2004). Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/1/content?id=48327> (8.4.2016).
10. Predlog zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo (2010). Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/ZDO_OZDO_uvod__cleni_in_obrazlozitev_-_12.03.2010.pdf (8.4.2016).
11. SAGE Support and Advocacy Service for Older People (2015), Third Age. Dostopno na: http://www.thirdageireland.ie/assets/site/files/pr/Quality_Standards_for_Support_and_Advocacy_Work_with_Older_People_FINAL_061015.pdf (8.4.2016).
12. Starc, M. (2010), Pravice starejših ljudi. Kakovostna starost. Dostopno na: <http://www.inst-antonatrstenjaka.si/tisk/kakovostna-starost/clanek.html?ID=899> (18.1.2016).
13. The National Autistic Society (2010), Advocacy and Autism. Dostopno na: <http://www.autism.org.uk/18589> (18.1.2016).
14. United Nations. (1994), Human Rights and Social Work. A Manual for Schools of Social Work and the Social Work Profession. New York and Geneva. Dostopno na: <http://www.ohchr.org/Documents/Publications/training1en.pdf> (8.4.2016).
15. Uradni list RS, št. 33/1991, Ustava Republike Slovenije. Ustava Republike Slovenije. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/1/content?id=61579> (20.4.2016).
16. Varuh človekovih pravic (2004), Položaj starejših v luči uresničevanja Evropske socialne listine. Dostopno na: <http://www.varuh-rs.si/publikacije-gradiva-izjave/govori-referati-in-clanki/novice/detajl/polozaj-starejsih-v-luci-uresnicivanja-evropske-socialne-listine/?cHash=fde4a3f66e> (8.4.2016).
17. Varuh človekovih pravic (2006), Pogled Varuha na kršitve pravic starejših: Kako zavarovati svoje pravice. Brezplačni bilten Varuha človekovih pravic Republike Slovenije. Dostopno na: http://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/pdf/bilten/bilten_st_8_april_2006.pdf (12.2.2016).

18. Varuh človekovih pravic (2011), Pravice starejših kot ogledalo družbe. Dostopno na: http://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/pdf/bilten/bilten-starejsi_NETsmall.pdf (12.2.2016)
19. Varuh človekovih pravic, (2015), Letno poročilo varuha človekovih pravic Republike Slovenije za leto 2014. Državni zbornik Republike Slovenije. Dostopno na: http://www.varuh-rs.si/fileadmin/user_upload/pdf/lp/LP_2014_-_SLO_-_dvostr_-_web.pdf (12.2.2016).

9. PRILOGE

Priloga 1: Smernice za intervju s stanovalci

PRAVICA DO ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

- Možnost zaklenitve sobe
- Možnost prostora za zaklepanje osebnih stvari
- Delitev sobe
- Možnost umika v zasebni prostor
- Način vstopanja zaposlenih v sobe
- Možnost ohranjanja intimnosti
- Možnost zasebnosti pri opravljanju nege in oskrbe

PRAVICA DO SAMOODLOČANJA

- Možnost odločanja o izbiri ure obrokov
- Možnost vpliva na izbor hrane/sestavo jedilnika
- Možnost odločanja o izbiri ure nočnega počitka in jutranjega vstajanja
- Možnost odločanja o prostih prihodih in odhodih
- Možnost ohranjanja neodvisnosti, samostojnosti in moči

PRAVICA DO INFORMIRANOSTI

- Seznanjenost s pravico do zagovornika
- Seznanjenost s pravico do odklonitve zdravil/terapije
- Seznanjenost s koristmi in tveganji zdravil
- Seznanjenost z možnostjo vpogleda v osebno dokumentacijo
- Seznanjenost s pravicami
- Možnost dostopa do vseh potrebnih informacij

PRAVICA DO INDIVIDUALNE OBRAVNAVE

- Možnost izbire različnih aktivnosti
- Možnost ohranjanje hobijev
- Možnost izražanja pritožb, želj, potreb
- Možnost upoštevanja pritožb, želj, potreb
- Obstoj individualnega načrta

ZAGOVORNIŠTVO

- Vrste zagovorništva
- Potreba po zagovorništvu

NARAVA ODNOSOV MED STANOVALCI IN ZAPOSLENIMI

- Možnost zaupanja
- Zadovoljstvo z osebjem

Priloga 2: Definiranje kategorij

Možnost zaklenitve sobe

Pomembno je, da ima stanovalec možnost zakleniti sobo, saj si s tem lahko zagotovi boljšo zasebnost.

Možnost prostora za zaklepanje osebnih stvari

Stanovalci, ki imajo možnost prostora za zaklepanje osebnih stvari, ima tudi večji občutek varnosti. Možnost zaklepanja osebnih stvari lahko v stanovalcu prebudi svojo odgovornost.

Delitev sobe

Pomembno je, da ima vsak stanovalec svojo zasebnost. Delitev sobe onemogoča zasebnost stanovalcev in vodi do sporov med stanovalci.

Možnost umika v zasebni prostor

Zaradi delitev sob, je možnost umika v zasebni prostor pomembna. Stanovalci, ki se lahko umaknejo v svojo enoposteljno sobo, imajo možnost zasebnosti.

Način vstopanja zaposlenih v sobe

Način vstopanja zaposlenih v sobe stanovalcev veliko pove o samem spoštovanju osebja do stanovalcev. Zelo je pomembno, da osebje pred vstopom v sobe potrkaajo.

Možnost ohranjanja intimnosti

Zelo pomembna je tudi možnost intimnosti, ki pa zaradi delitev sob stanovalcev ni možna oziroma je pogojena z odnosi in razumevanjem sostanovalca.

Možnost zasebnosti pri opravljanju nege in oskrbe

Zasebnost je zagotovljena in spoštovana le, če se stanovalce umiva sam. Nespoštovanje do zasebnosti se kaže v občasnem vstopanju drugih oseb, o neupoštevanju stanovalčeve sramežljivosti in ne zapiranju vrat.

Možnost odločanja o izbiri ure obrokov

Zaradi prevladujočih institucionalnih pravil, je možnost odločanja o izbiri ure obrokov zelo pomembna. Možnost odločanja krepi stanovalčevo moč.

Možnost vpliva na izbiro hrane/sestavo jedilnika

Možnost vpliva na izbiro hrane ali sestavo jedilnika je pomembna, saj omogoča stanovalcem, možnost samostojnega odločanja. Prav tako stanovalec z možnostjo vpliva na izbiro hrane zadovoljuje nekatere svoje potrebe. Slab nadzor tako lahko povzroči slabšo kakovost njegovega življenja.

Možnost odločanja o izbiri ure nočnega počitka in jutranjega vstajanja

Zaradi načina delovanja institucij, se mora stanovalec prilagoditi njihovem urniku, kjer ni možnosti za njihove individualne želje in navade.

Možnost odločanja o prostih prihodih in odhodih

Stanovalci imajo možnost začasnega izhoda iz doma, vendar morajo zaradi strogega nadzora doma, predhodno javiti svoj odhod.

Možnost ohranjanja neodvisnosti, samostojnosti in moči

Možnost samostojne oskrbe je odvisna od gibljivosti stanovalca.

Seznanjenost s pravico do zagovornika

Pomembno je, da so stanovalci seznanjeni s pravico do zagovornika, saj lahko z njegovo pomočjo povečajo svojo moč in tako vplivajo na svoje življenje.

Seznanjenost s pravico do odklonitve zdravil/terapije

Vsi stanovalci imajo po zakonu možnost odklonitve zdravil/terapije in bi o tem morali biti seznanjeni s strani zaposlenih.

Seznanjenost s koristmi in tveganji zdravil

Prav tako bi stanovalci morali biti seznanjeni s koristmi in tveganji zdravil.

Seznanjenost z možnostjo vpogleda v osebno dokumentacijo

Socialna delavka mora stanovalcu vedno omogočiti vpogled v svojo osebno dokumentacijo.

Seznanjenost s pravicami

Če stanovalec ni seznanjen s svojimi pravicami, potem tudi ne ve, da mu kakšne pripadajo in kdaj so mu kršene oziroma omejene.

Možnost dostopa do vseh potrebnih informacij

Dostopnost do informacij, stanovalcem omogoča, da so informirani o dogajanju po domu in o svojih pravicah.

Možnost izbire različnih aktivnosti

Zanimalo me je, ali lahko stanovalci vplivajo na izbiro obiskovanja različnih aktivnosti. Možnost izbire pozitivno vpliva na zadovoljevanje njihovih potreb in jim omogoči boljši nadzor nad svojim življenjem.

Možnost ohranjanje hobijev

Prav tako me je zanimalo, ali stanovalci lahko ohranjajo hobije, ki jih veselijo, saj s tem ohranjajo in zadovoljuje svoje potrebe.

Možnost izražanja pritožb, želj, potreb

Zaradi navidezne možnosti odločanja in pravil, po katerih delujejo domovi za stare, je potrebno stanovalcem omogočiti možnost pritožb.

Možnost upoštevanja pritožb, želj, potreb

Pomembno je, ali zaposleni upoštevajo in stanovalčeve pritožbe, želje, potrebe jemljejo resno. Neupoštevanje želja in potreb pogosto vodi do brezvoljnosti, čustvene otopelosti in nesmiselnosti življenja.

Obstoj individualnega načrta

Individualni načrt mora imeti vsak stanovalec, saj so v njem zapisane vse njegove individualne želje, cilji, interesi in zmožnosti. Za zagotavljanje njegove uresničitve, mora socialna delavka skupaj s stanovalcem večkrat preveriti in spremljati, če so njegove potrebe še iste.

Vrste zagovorništva

Zanimalo me je, ali se v domu pojavlja zagovorništvo. Možnost različnih vrst zagovorništva je pomembno, saj se potrebe stanovalcev razlikujejo.

Potreba po zagovorništvu

Zanimalo me je, ali tisti stanovalci, ki poznajo zagovorništvo, menijo, da je zagovorništvo potrebno. Potreba po zagovorništvu je, ko se stanovalec znajde v neenakovrednem položaju med interesi institucije in osebjem.

Možnost zaupanja

Možnost zaupanja stanovalcev osebju, je velik pokazatelj kakšni so odnosi med njimi. Brez kakovostnega odnosa med njimi ni spoštovanja in brez spoštovanja ni dostojanstva.

Zadovoljstvo z osebjem

Zanimalo me je, ali so stanovalci zadovoljni z delom osebja. Individualiziran in spoštljiv pristop, stanovalcem omogoča kakovostno oskrbo in medsebojno spoštovanje. Rutinski in neosebni pristop, pa kaže na nespoštovanje osebja do stanovalcev.

Priloga 3: Analiza besedila

ŠT.	IZJAVE	POJEM	SKUPNI POJEM
PRAVICA DO ZASEBNOSTI			
a) Možnost zaklenitve sobe			
A10	Ja, jaz imam ključ in je kar treba zaklepat sobe, moram zaklepat, ker je kar par takih dolgoprstih in mimogrede kaj izgine.	potrebno zaklepanje	možna zaklenitev
B36	Ja imam ključ, vsaka svojega. Ga noben drug nima.	svoj ključ	
C65	Imam ključe od sobe, ampak načelno ne zaklepam. Eni si omare zaklepajo, jaz pa ne.	ima ključ a ne zaklepa	
G173	Ključ je v vratih, ampak ga ne uporabljam.	ima ključ	
D100	Lahko zaklenem, ampak čisto vsi majo ključe od sobe, od perice do negovalke, čistilke. In tud če te ni, oni lahko notri pridejo. Moti me to zelo, ampak tako pač je.	ima ključ, a ga imajo tudi zaposleni	delna možnost zaklenitve
E118	Ja jaz imam ključ in zaklepam, pa tudi vse osebje ga ima in me to ne moti.	tudi osebje ima ključ	
H189	Vrat ne zaklepam, pa čeprav se krade okrog. Pa tudi samo en ključ je in če bom jaz zaklenil, kaj naj potem on zunaj pred vrati čaka? Ne, ne gre.	ne more zakleniti	
F140	To je pa bolj slabo. Ključa ni, sicer če bi rekla, bi ga dobila, drugače ga majo pa tudi sestre. Znotraj je narejeno, da lahko zakleneš, pa one zunaj lahko odprejo.	nima ključa	ni možnosti zaklenitve
b) Možnost prostora za shranjevanje osebni stvari			
B37	Če imam kakšne take dokumente ali pa kar kol takega, ali pa mogoče kakšna večja gotovina, ampak tisti imam spodaj tudi sef, da se da potem spraviti denar in ga dvigneš ko ga potrebuješ. Drugače je pa tamle omara, pa zakleneš pa je s tem urejeno.	omara in sef	možnost zaklepanja osebnih stvari
C66	Za kakšne osebne stvari je pa omara. Eni si jih zaklepajo, jaz pa ne.	omara	

E130	Denar lahko spodaj spraviš v sef. Kakor hočeš. Ali pa vse preneseš na njih, banko, pa potem oni opravljajo s tem.	sef	
J238	Stvari lahko zaklenem v omara, ima vsaka svojo, tako da je za to dobro poskrbljeno. Pa denar lahko spraviš spodaj, pri socialni delavki.	omara	
F141	Po sobah je pa bolj slabo narejeno za zaklepanje. Jaz pravim, vsaka stvar bi mogla bit tako, da se pošteno zapre, pa ni. Saj v tej omari je ključ, ampak če malo rukneš pa popusti.	neustrezna ključavnica	ni možnosti zaklepanja osebnih stvari
H190	Tako da bi rekel, da nimaš možnosti, da bi si lahko zaklenil stvari.	ni prostora za zaklepanje	
c) Delitev sobe			
A6	Zelo sem trpela v dvoposteljni sobi. V dvoposteljni sobi se nimaš kje stvari uredit, da si po svoje urediš. Pa tudi nobene zasebnosti ni.	dvoposteljna soba onemogoča zasebnost	delitev sobe onemogoča zasebnost
B43	Neprijetno mi je bilo pri prejšnji gospe, ki je hotela uveljavljati svojo voljo in nekatere stvari nekako izkoriščat. Pa neprestano se je vtikala v moje zadeve. Samo tako je to, če sta dva v sobi in se ne razumeta.	vtikanje v osebne zadeve, zaradi delitve sobe	
C58	Prvi dan ko so me pripeljali v sobo, so se sestre kar razbežale, ker sem prišla sem k eni pijanki, 80 let stari. Bila je žleht kot pes.	spori s sostanovalko	
C59	Mi je šla grozno na živce. Pa vedno je bila v sobi. Jaz tudi zaves nisem znala zapret. Ona je vse te zobčke preštela, ali sem prav napravila ali ne in me je ozmerjala.	spori in vedno v sobi	
D98	Samo ta soba mi je na razpolago, če pa bi hotela biti sama v sobi, pa ne morem, bi mogla še več plačati, ampak mi občina že tako in tako pomaga. Tako da ne morem.	soba	

I216	Recimo tako kot sva medve sami sedaj, tako se lahko marsikaj pogovoriš, da pa imaš nekoga v sobi, sostanovalca tisto je pa že malo manj.	prisotnost sostanovalca vpliva na zasebnost	
J236	Sva dve v sobi, tako da je malo težje.	delitev sobe	
F142	S sostanovalko sva bili že prej sosedi. Ona je iz tam doma kot jaz, tako da se dobro razumem z njo in me delitev sobe ne moti, tako da lahko še zmeraj ohranjam nekakšno zasebnost kljub njeni prisotnosti.	delitev sobe je ne moti zaradi družbe	delitev sobe omogoča delno zasebnost
d) Možnost umika v zasebni prostor			
A9	Prostorov je dovolj, samo stanovalci so nekateri že bolj dementni, nekateri nimajo družbe in se želijo ravno takrat vključit, ko vidijo ravno nekoga drugega in mislijo da so zaželeni.	ni možen umik zaradi stanovalcev	ni možnosti umika
G172	Ne ni prostora. Pa tudi ko pridejo obiski se pogovorimo kar v sobi, on pa posluša, ampak saj nimamo nobenih skrivnosti.	ni prostora	
B39	Ja imamo ta prostor tukaj zunaj, naj bi bil ta dnevna soba, da se lahko kakšno stvar pogovoriš. Jaz tako naredim, da vzamem knjigo, mobitel, očala pa ključ pa grem jaz ven v tisti prostor, pa se umaknem.	dnevna soba	možnost umika
E117	Jaz kadar rabim mir grem kar v sobo, tam me nihče ne moti, ker sem sam. Pa tudi če dobim goste je tukaj prosto in dovolj zasebnosti.	svoja soba	
H207	Marsikdaj sem že bil v kakšni taki situaciji, ko bi kar ponorel, ampak se znam kontrolirat in se raje kar umaknem, da imam mir pa razmišljam. Po navadi grem kar ven, imam tam en prostor pa en cigaret prižgem.	se umakne v svoj prostor	
e) Način vstopanja zaposlenih v sobe			
A15	So kar v redu. Tudi kadar pridejo v sobo vedno pozdravijo in potrkajo. In drugi stanovalci prav tako.	vsi potrkajo	zaposleni vedno potrkajo

E119	ker vedno potrka.	osebje potrka	
F148	Predno vstopijo vedno potrka.	potrka	
G166	Ja tako, da potrka na vrata, pa pozdravijo dober dan, ali pa dobro jutro.	potrka in pozdravijo	
H197	Potrka in šele potem vstopijo. Včasih še veselo pozdravijo, včasih pa ne.	vedno potrka	
J237	Zaposleni vedno potrka in tudi pozdravijo ko pridejo.	zaposleni potrka	
C75	Pa moti me to, da včasih kar vdrejo v sobo. No saj ne vse, ampak nekatere pa.	vsi ne potrka	zaposleni včasih potrka
D101	Potrka že, ampak da bi pa počakali na moj odgovor pa ne.	potrka a ne počakajo na odgovor	
I217	Če pridejo obiskovalci potrka, sigurno. Naši ljudje eni potrka, eni rečejo dober dan, drugi ne, in včasih me to moti in potem sem jaz tista, ki reče dobro jutro.	včasih potrka	
f) Možnost ohranjanja intimnosti			
C69	Lahko pa, jaz sem imela nekaj časa ljubčka in je k meni prihajal iz Ljubljane in sem receptorki rekla, naroči prosim glavnim sestram, da se bom ponoči priklatila in da bom pozvonila.	intimnosti ima omogočeno	intimnost možna
H188	Zasebnega prostora tukaj skoraj da ni. Jaz sem imel tud kolegico dostikrat na obisku, je k meni prihaja, samo je bilo malo nerodno od začetka. No sedaj se pa on umakne takrat, že toliko razume. Bi bilo pa lažje, če bi imel svoje stanovanje.	pogojena možnost intimnosti	delna možnost intimnosti
g) Možnost zasebnosti pri opravljanju nege in oskrbe			
C74	Ja menjajo se. Jaz sem strašno sramežljiva, ker se doma nisem nikoli slačila pa naga hodila okoli. To je meni grozno. Nisem za razkazovanje, tako da mi je bilo to od začetka grozno.	osebje se menja	nima zasebnosti pri negi
D96	Tukaj pa če se kopaš pa vedno enkrat pride nekdo, enkrat negovalka, drugič medicinka	vstop osebja med kopanjem	

	da ti izmeri sladkor.		
D97	Menjajo se in me to moti. Resnično me moti. Človek se navadi na človeka. Rada bi mela to, ampak tega ni tukaj. More bit tista k je takrat na tem oddelku.	osebje se menja	
F150	Včasih pride še katera od glavnih sester notri vprašat, če so kakšne rane ali pa kej takega, drugače pa sva z negovalko sami.	vstop drugih med nego	
F151	Ja včasih me to moti. Če bi lahko, bi se najraje sama kopala.	moti ker ni zasebnosti	
G162	Sestre mi pomagajo, ker se od pasu navzdol ne morem sam. Ja v redu, tako po domače. Navadno malo poklepetam z njimi, oni pa tudi. Tako da nekako se kar ujamemo, da se pogovarjamo. S sestro sva sama, samo včasih vrata kar odprta pustijo.	ne zapirajo vrat	
G163	Ja jaz pravim, da vrata so zato, da se zaprejo.	ne zapiranje vrat	
G164	Ali pa sedaj je bil D., prejšnjič je bila K. se menjajo, kakor pride.	menjava osebja	
I211	Ja nego imam, ker sem nepokretna in potrebujem celotno nego, umivanje, plenička. Pri kopanju so običajno dve, pri negi pa včasih dve, včasih pa ena.	več oseb pri kopanju	
I212	Pa tudi menjajo se vedno in potem se je težje sprostiti. Saj navadiš se že.	menjava zaposlenih	
F149	Če grem pa na veliko potrebo pa pokličem negovalke. Pa kopajo me tud negovalke. Ja navadno se menjajo, ampak nemogoče bi bilo, da bi vedno ista prišla. Tako kot imajo delavnik tista potem pride. Sej se navadiš, tako kot na vse ostalo.	menjava negovalk ne moti	ima zasebnost pri negi
H191	Imam možnost zasebnosti, ker se sam umivam.	se umiva sam	

J235	Po navadi je samo negovalka in jaz tako, da je nekakšna zasebnost.	same z negovalko	
PRAVICA DO SAMOODLOČANJA			
a) Možnost odločanja o izbiri ure obrokov			
A12	Da bi pa odločala kdaj bi jedla, to pa ne gre. Nas je preveč.	ne more odločat o uri hranjenja	nima možnosti odločanja o uri obrokov
E131	Glede tega ne, ker nas je preveč. Ne moreš si izmišljevati kdaj bi jedel.	ne more jesti kadar želi	
F144	Ne ne, njihovi obroki so ob urah. Tako je. Zajtrk je ob osmih, kosilo ob 12ih, večerja pa ob 6ih.	obroki ob urah	
G169	Potem pa zajtrk prinesejo sem gor.	zajtrk prinesejo	
H202	Ne, ne morem odločat, pač ob tej uri ko je, je. Imaš pa tri obroke, tako da če imaš sladkorno, imaš drugo. Včasih mi ura ne odgovarja, sam je pač tako vlak za enega ne bo ustavil.	obrok ob določeni uri	
B40	Vse se da zmeniti pri tej hiši. Jaz sem od maja pa do septembra pomagala v gradu in dežuram v muzeju, in sem se v tem času zmenila, v kuhinji, da pridem na kosilo ob pol dveh ali pa ob dveh, ker drugače je ob pol enih kosilo. In za večerjo ravno tako in sem se zmenila, da me počakajo in postrežejo. Nisem imela problema glede tega.	dogovor o uri obrokov	možnost odločanja o uri obrokov
b) Možnost vpliva na izbiro hrane/sestavo jedilnika			
A11	Jaz sem pri vseh teh komisijah, kjer se odloča o stvareh zraven, tako, da lahko soodločam kar se tiče hrane, dela.	je članica komisije	ima možnost odločanja o sestavi jedilnika
E132	Če si pameten, kdor le more, je spodaj vseeno bolje jesti, ker če se spodaj ne strinjaš s čim, lahko zamenjaš za kaj drugega, za zajtrk. Za kosilo je težje, lahko izbiraš samo med dietami, ki so menda tri.	izbira hrane	delna možnost odločanja o izbiri hrane
J240	Ne, ne odločam o tem, sestavlja jo posebna komisija in hrana se ne ponavlja. Če bi	komisija sestavlja, vendar lahko	

	želela danes jest makarone, in jih ni na jedilniku, potem ne. Če pa bi bil na primer krompir, pa ga ne bi želela tisti dan, bi pa lahko rekla, da ne bi krompirja danes ali pa da bi ga malo manj.	odloča da tega ne bi želela jesti	
C67	Ne, ne o tem ne morem odločat. Za to je komisija, ki sestavi jedilnik in me to ne moti, ker je hrana v redu. Če mi kdaj kaj ne paše, pa ne pojem.	komisija sestavlja jedilnik	nima možnosti odločanja o sestavi jedilnika
D95	Ne sploh ne morem. Če bi odločala, bi mogla še več plačati.	ne more odločati	
F145	Vmes za malico pa kakšno sadje vzamem, mi od doma prinesejo. Jogurt pa dobim tukaj. To katero hrano, to oni določijo.	jedilnik določijo drugi	
G167	Izbirat ne morem, kar prinesejo tisto je. Tukaj v sobi jem, je kar v redu.	ne more izbirati hrane	
H201	O hrani odloča poseben odbor. Samo če bi hoteli jedilnik izdelat za vse, ne gre, tako je.	jedilnik sestavlja odbor	
I219	Na to ne morem odločat, to odločajo drugi. Imamo komisijo ki sestavlja jedilnik. Če mi pa ne paše, lahko rečem, da tokrat jedla ne bom. Potem pa kakšno sadje pojem.	komisija hrane	
c) Možnost odločanja o izbiri ure nočnega počitka in jutranjega vstajanja			
C68	Nimam te možnosti. Vstati je treba, ker zajtrk bi pa rada jedla, brez tega pa ne morem.	ura vstajanja in spanja	nima možnosti odločanja o izbiri ure nočnega počitka in jutranjega vstajanja
D94	Ne to ne. Zjutraj pridejo, pa nas zbudijo, včasih se pa tudi sama že prej. Odvisno. Včasih težko spim.	osebje budi	
F143	Ne to oni povejo, imajo določene ure. Po večerji, ko enkrat naredijo nego okrog, potem tako dajejo spat. Zjutraj pa tudi, kadar morejo pridejo.	drugi odločajo o urah	
G168	Zjutraj pridejo, pa me zbudijo, da plenico zamenjajo, pa kri vzamejo.	določena ura vstajanja	
G170	Kdaj pa G. gleda še tisto oddajo, no pa jaz	prilagajanje ure	

	potem počakam. Potem greva pa spat. Saj drugače se oba razumeva, samo sva oba gluha, pa se težko pogovoriva.	spanja	
J239	Jaz sem od doma navajena, da grem spat ob eni uri, vstajam spet ob drugi, tako da je bilo to malo težje, prilagajati se je treba. Je pa dobro da ne odločam, ker če bi jaz odločala, bi včasih tudi do desetih bila v postelji.	ne odloča	
E133	Kakor hočem.. Jaz se po navadi zbudim že zgodaj zjutraj.	kakor hoče se zbuja	možnost odločanja o izbiri ure nočnega počitka in jutranjega vstajanja
H196	Ja mir naj bi bil po 8 uri. Nihče pa ne reče, ker spodaj imam tud kadihnico in včasih, če ne morem spat, grem tudi ob enajstih zvečer dol na cigaret. Samo brez ropota.	sam odloča kdaj gre spat	
I218	Da bi bila kakšna ura določena, kdaj moram vstati in kdaj moram spat, to ne. Včasih se zbudim sama, včasih me zbudijo. Zvečer je pa tako, rada gledam televizijo, vem pa, da po deseti uri mora bit mir.	ura spanja/vstajanja ni določena	
d) Možnost odločanja o prostih izhodih			
C62	Tukaj si svoboden človek. Ven greš lahko kadar hočeš, pa v trgovino tudi.	izhodi	ima možnost odločanja o prostih prihodih in odhodih
B42	Lahko si vse po svoje uredim, lahko rečem da me danes ne bo, da grem v Ljubljano, pač povedati je treba, da imajo evidenco.	prosti izhodi	
F146	Ja to pa lahko, imam svobod. Samo tiste njihove ure se je treba držat za obroke ali pa za notri za zvečer. Drugače pa ni omejeno, da bi lahko ven šel.	ima svobodo glede izhodov	
J242	Se pa lahko z njimi zмениš, včeraj sem šla na rojstni dan svoje najmlajše vnukinje, in sem se zmenila, da bi malo kasneje prišla in mi je spodaj S. dala številko in pokazala kje je zvonec, da pokličem, ker ob osmih zaprejo vrata. Samo povedati je treba.	dogovor o kasnejši vrnitvi	
I223	Ven na zrak je za enkrat še nemogoče, ker	onemogočen	nima možnost

	na voziček ne morem. Je pa to ena moja velika želja.	izhod	odločanja o prostih prihodih in odhodih
e) Možnost ohranjanja ohranjanja neodvisnosti, samostojnosti in moči			
A7	Imela sem sostanovalko zelo tako krepatorsko, vse jaz, vse ostalo pa nič. Težko je bilo. Nisem vedela kaj narediti.	nemoč zaradi sostanovalk	nima možnosti ohranjanja neodvisnosti, samostojnosti in moči
A8	Kar celo sobo si je opremljala v njenem stilu, vse je moglo bit kot je ona želela.	ni vpliva	
D90	Meni občina pomaga, že od malega. Ker nimam nikjer bit, mi občina pomaga.	pomoč občine	
D99	Tako je, dom je lep. Samo, da bi pa ti lahko sam si kaj naredil, pa ne moreš. Ta kopalnica tukaj, saj lahko pogledate kako je. Tudi v ogledalo se ne vidiš, ker je postavljen tako visoko. Pa pod umivalnik tudi ne morem priti. Ni tako dobro narejeno. Ko so to tukaj delali, so resnično mislili, da bodo prišli sem samo zdravi upokojenci. Tako, da bi jaz kaj po svoje delala, ne morem. Tudi omare ne moreš pospraviti, ker je previsoka.	neprilagojeni prostori	
F147	Kdaj bi šla rada na balkon, pa je lih toliko praga, da z vozičkom ne morem, pa še postelja je v napoti, se vrata ne odprejo do konca.	neustrezen dostop do balkona	
G178	Ta avtomatska vrata niso zame. Enkrat sem šel, pa ne grem več. Ko greš se odprejo, pa greš skozi, ampak z vozičkom se pa zamudim, pa še prag je, tačas se pa vrata zaprejo in če se držim me pa ujamejo v roke. Tako, da sedaj poleti, ko se bodo druga vrata odprla, bo boljše.	neustrezna vrata	
H204	Včeraj sem dobil žepnino, 9 evrov in 11 centov. In kaj je to, nič. Mojega denarja ni veliko, mi potem občina zaklada, pa zveza vojnih veteranov, da mi krijejo to razliko. Noben mi ne pomaga. Bedno življenje je s	finančna odvisnost	

	tem kar je.		
H208	Tisti, ki je ta dom gradil in delal nadzor, ni vedel kaj se dela. Vrata na balkon so tam, kako naj grem jaz z vozičkom tja. Pa terasa je pokrita s prozornimi ploščami in se sonce še bolj upira not.	neprimerna gradnja	
I222	Včasih bi se človek kar zjokal, ko si tako nemočen. Potem pa zvonček, če je slučajno tako, da ga dosežem. Če ga pa ne dosežem, da ga gor obesijo, potem pa ni nič. Potem pa čakam.	nemoč	
A1	Pr gumbih, če bi bilo treba ali pa kakšno zavezovanje. V rokah mam probleme. Ne morem pokrčit, kakšne šivanke ne bi mogla. Sama ne bi mogla živeti, ker si ne morem nič, ne jabolka olupit, ali pa čebule narezat.	nezmožnost določenih opravil	pogojena možnost ohranjanja neodvisnosti, samostojnosti in moči
A2	Vse ostalo pa sama delam, nobenega problema. Oblečem se sama, umijem tudi.	zmožnost opravljanja določenih stvari	
B35	Jaz sicer to tudi sama naredim, pa mizo pobrišem.	veliko naredi še sama	
B32	Jaz ne maram se vtikat v njene stvari, ne pa želim, da se ona vtika v moje stvari. Drugače, pa je ta gospa zelo mirna, veliko bere in križanke rešuje. Tako da treba se je res veliko prilagajat.	delitev sobe prilagajanje	
D92	Od mojih ni nobenega, nihče še ni bil tukaj, pa imam bratranca, nečake. Tako, da kar lahko sama naredim, naredim. Prej sem lahko še hodila, sedaj je pa vedno nekaj vmes prišlo. Sem padla pa sem si zlomila kolk, tako, da sem sedaj na vozičku.	do določene mere še samostojna	
E112	Jaz vse sam naredim, no ne vse, ampak kar nekaj, ker če kakšno stvar naročim, moram posebej plačati. Stvari kot so posteljnina, pa perilo to one ponaredijo, pa snažilka pride	pogojena samostojnost	

	en dan pa smeti odnese.		
G161	Različno je, navadno jaz naredim kar se da, kar ne pa oni naredijo. Recimo za posteljo poslat to men ni težko. Težko mi je stat. Gor lahko gibljem, da roke zadržim, ampak stoje pa težko, ne gre.	določene stvari naredi sam	
H203	Ne počutiš se kot doma in ne delaš vse čist po svoji volji.	ne dela kot hoče	
J234	Ja pomoč rabim pri kopanju, imajo tako bajno in te tuširajo, podrgnejo, namažejo, vse kar je treba.	nesamostojna pri kopanju	
C54	Z mano ni šale, zdrava sem še, mozak mi tudi še ni odpovedal. Da se ne bi igrali z mano.	zdrava in se zna postaviti zase	ima možnost ohranjanja neodvisnosti, samostojnosti in moči
C55	Od mojih mi nihče ne pomagaj, pa saj nič zato, jaz sem dovolj močna.	močna	
C61	Jaz lahko še vse sama delam, sem dokaj samostojna. Pa jaz tudi nočem, da bi drugi namesto mene delali. Zakaj pa, če pa še lahko.	samostojna	
C80	Jaz če se ne bi znala postaviti zase, jaz bi bila tukaj taka reva, da bi bilo kar hudo.	postavi se zase	
E121	No sedaj bom pa še sam zase malo poskrbel.	prevzem odgovornosti	
H192	Najraje se sam umivam, kadar mi paše. Tako kot se najbrž tudi vi in vsi. Enostavno z vozičkom pridem do tuš kabine, se zagnem da mi to ne pomoč, se stuširam in se presedem in preoblečem. Z mano nimajo problema, sem še dovolj samostojen.	možnost vpliva na kopanje	
PRAVICA DO INFORMIRANOSTI			
a) Seznanjenost s pravico do zagovornika			
C87	Ja poznam zagovorništvo.	pozna zagovorništvo	seznanjenost s pravico do zagovornika
E138	Ja poznam da so zastopniki bolnikov pa ne	seznanjen z	

	vem kateri so še. Imaš možnosti, samo jezik moreš stegnit. Zagovornik kot ga jaz razumem pride, če težave nastajajo in se jih potem ne da rešit. Ali pa da zadeva ni tako urejena kot bi mogla bit, pa pride in se pogovori o tem, da se vidi ali je narobe to ali ono in da potem poskuša to rešiti.	zagovorništvom	
A18	Ja nekaj sem slišala, a je to v primeru če nimaš sorodnikov.	delno pozna zagovorništvo	delna seznanjenost z zagovorništvom
B51	Ja sem slišala tudi. Če bi pa kej potrebovala, bi se pa na nekoga obrnila pa vprašala. Tako da ne bi obremenjevala svojih otrok.	slišala za zagovornika	
I228	Nekaj sem slišala, po televiziji, ampak jaz tega za enkrat še nisem potrebovala.	delno seznanjeno o zagovorništvu	
D110	Ne nič. Nič ne vem o tem. Edino enkrat sem slišala, da se lahko tud na direktorja obrneš.	ni seznanjena z zagovorništvom	ni seznanjenosti s pravico do zagovornika
F160	Ne, ne poznam. Nisem še slišala za zagovorništvo. Če bi pa kaj potrebovala, bi se pa najverjetneje na direktorja obrnila.	ne pozna	
G184	Ne, nič ne vem, to pa še nisem slišal.	ni seznanjen s pravico do zagovornika	
H210	Ne, nič ne vem o tem.	ni seznanjen	
J253	Za zagovorništvo pa ne to pa nisem slišala še.	ni seznanjena z zagovorništvom	
b) Seznanjenost z možnostjo do odklonitve zdravil/terapije			
A26	Ne vem, kako sem do te informacije prša, ampak vem da lahko. Jaz če hočem lahko rečem, da teh zdravil pa ne bi, ampak vem, da jih potrebujem.	lahko zavrne	seznanjenost do možnost odklonitve zdravil/terapije
E127	Vem da lahko zdravljenje zavrneš, se je tudi že meni to zgodilo, da so me skoraj ubili z zdravili. Napačna so mi dali.	ve, da lahko zavrne	
C84	Tukaj že na začetku vsakega psihiater čaka. Vsak mora iti skoz to. Tukaj te silijo, da boš	nezmožnost odklonitve	ni seznanjenosti do možnosti odklonitve

	psihiatru nekaj razlagal. Ne maram jaz tega.	terapije	zdravil/terapije
D108	Ne, zdravila moraš jemati. Jaz sem najbolj jezna na zdravnico za sladkorno. Če bi imela malo, bi še več zdravil dali. Pa sem rekla, da ne morem in potem so videli, pa so drugače uredili. Teh zdravi je tolik, preveč.	potrebno jemati zdravila	
F158	Mislím, da zdravil ne smeš zavrñiti, jih je treba jemati.	ne smeš odkloniti	
G180	To ne bi vedel, tiste tablete ki mi jih prinesejo v škatlici moram vzeti.	ne ve za odklonitev	
c) Seznanjenost s koristmi in tveganji zdravil			
A23	Zdravil mam kr nekaj, ni sam ta artritis, tudi osteoporoza in še drugo. Sama se pozanimam, tako da točno vem kaj jemljem in zakaj, ker zdravniki se ne ukvarjajo s tem, da bi se ukvarjal s pacientom, ker nekateri ljudje so dementni in takim nimaš kaj razlagati, ker si ne bo nič zapomnil.	samo poizvedba	pogojena seznanjenost s koristmi in tveganji zdravil
B83	Ne niso me seznanili, to moram sama vedeti.	noben ni povedal	
E128	Jaz sem imel toliko enih bolezni v življenju, da sem že sam zdravnik. Pa tud vojaško šolo medicine imam, pa žena je bila zdravnica, tako da vem ,da imajo zdravila več negativnih kot pozitivnih učinkov, pa tudi sam preberem kar piše. Samo od njih živim.	je seznanjen	
G179	Jaz nič ne vem za kaj so tablete, vem samo, da jih je zjutraj sedem, opoldne ene štiri, zvečer pa tri.	neinformiranost o tabletah	ni seznanjenosti s koristmi in tveganji zdravil
I225	Včasih sem poznala vsa zdravila v detajle, vse prebrala o stranskih učinkih, danes pa ne poznam nič. Vem, da dobim za želodec, pa proti bolečini nevrotin, ostalo pa ne.	ne pozna zdravil	
d) Seznanjenost z možnostjo vpogleda v osebno dokumentacijo			
A24	Tukaj v ambulanti lahko pogledaš. Pa tud zdravnica je v domu dvakrat tedensko, poleg tega imam jaz še svojo osebno zdravnico v	možnost vpogleda	seznanjena z možnost vpogleda v osebno dokumentacijo

	Petru Držaju.		
C82	Spodaj je zdravnik pa ga lahko vprašaš, vendar nimam potrebe po tem.	vprašaš zdravnika	
E129	Nisem je še rabil, me tudi ne zanima, ampak vem da to imajo v ambulanti sestre.	vpogled možen v ambulanti	
F157	Je pa spodaj v ambulanti, vem ker gre hčerka dostikrat dol vprašat ko pridejo izvidi tja, na primer ko sem bila na kakšnih pregledih. Tako, da mi potem ona pove. Sama pa nisem še nikoli pogledala.	vpogled možen v ambulanti	
B48	To ne bi vedela, ampak zdravstveni dom je zelo blizu, tako da če kaj rabiš greš lahko tja. Ali te pa kam drugam usmerijo. Pa tudi dvakrat na teden je zdravnik, po potrebi pa še več. Ali pa tudi sestra pride gor, pa se lahko pogovoriš.	ni informacij o tem	ni seznanjena z možnostjo vpogleda v osebno dokumentacijo
G182	Ne, to nisem pa nobenkrat poskusil.	ni še slišal za vpogled v osebno dokumentacijo	
J250	To pa ne vem če se lahko pogleda, ker sem jaz rekla, da bi vzela svojo kartoteko pa so rekli, da ne.	ni možnosti vpogleda	
e) Seznanjenost s pravicami			
A27	Ne bi vedla in tud zaposleni niso nič povedal.	ne pozna pravic	ni seznanjenosti s pravicami
C78	Ne, ne vem, ker me niso seznanili, pa tudi dobila nisem nič. In tudi nimam hišnega reda, da bi prebrala kaj si lahko dovolim in kaj ne.	niso jo seznanili s pravicami	
D109	Ne vem katere, ampak no sej to že prebereš, tam na oglasni deski spodaj vidiš.	ne pozna	
F159	Zaposleni mi niso nič povedali o tem. Ne bi niti vedla kje je to napisano, kje se da to najti.	zaposleni niso povedal	
G183	Ne, ne vem, ampak saj nisem niti vprašal. Zdaj nisem, ker ne pridem do nobenega	ni seznanjen s pravicami	

	problema.		
I227	Niso me informiral o tem. Ni bilo še tega, da bi mi kdo kaj povedal. Mogoče bi se lahko v tem primeru lahko ravno na socialno delavko obrnila.	niso povedal o pravicah	
H209	Nekaj so me informirali. Poznam, vem kaj lahko delam in kaj ne.	delno informiran o pravicah	delna seznanjenost s pravicami
B49	Ja sem sem, čisto na začetku, kosem prišla sem, sem si pravzaprav že prebrala kar koli je kaj, če me pa kar koli zanima si pa malo še pogledam dolžnosti in pravila, ki grejo za to stavbo.	hišni red	seznanjenost s pravicami
E137	Ja sej imam napisane, tam v pogodbi. In posebej še na teh platojih vse piše, vsa navodila in pravila.	ima zapisane v pogodbi	
J252	Ja, sej smo dobil hišni red. Če greš moraš povedat kam greš, kdaj se vrneš.	hišni red	
f) Možnost dostopa do vseh potrebnih informacij			
A16	Povedala mi je socialna delavka, čakala sem eno leto na to.	socialna delavka	ima možen dostop do informacij
A21	Na sina ali pa na socialno delavko. Če ne grem pa po stopničkih naprej.	obrne se na sina in socialno delavko	
B31	Karkoli rabim, vem kam se morem obrniti.	dostop do informacij	
B45	Če pa kaj ne morem sama rešit se pa obrnem na socialno delavko ali pa tajnico, ki je prijetna gospa.	socialna delavka ali tajnica	
C86	0801530 pa vse zvem.	vir informacij	
D107	Mene kar delovna terapevtka obvesti, ker ona vse ve in tudi ona je edina, ki ima posla s tem. Sem imela pa tudi enega zdravnika, ki me je razumel, ampak ga pa ni več, je šel.	delovna terapevtka	
E134	Če kaj rabim, kakšne informacije, grem dol, do T. (socialna delavka). Pa številko imam tud, da pokličem tajnico pa pol naprej.	socialna delavka in tajnica	

F154	Fizioterapevtka je v redu, mi vse pove ali pa na desko pogledam. Sicer vsak teden imamo tudi skupino pa pride sem tudi delovna terapevtka pa veliko pove. Kakšne take stvari kaj se bo v domu dogajalo.	različno osebje	
G175	Na sestre se obrnem in potem vse one uredijo. One naredijo stik, če se hočem s kom pogovoriti, ker jaz to nič ne vem kdo je za kaj. Če pa kakšne papirje, to pa sin, no pa hči, ona to kar uredi pa pokomandira.	sestre	
H198	Vse informacije dobim spodaj pr šanku, recepciji. Pa tud M. in S. vprašaš, pa ti vse povejo, tudi o drugih stvareh. Vprašam kje se to pa to dobi, da ne rabim laufat od trgovine do trgovine.	recepcija in osebje	
J249	Jaz se obrnem kar na gospo M., ona je že toliko časa tukaj, da so njene informacije najbolj sigurne.	sostanovalka	
I226	Do nekaj tednov nazaj nisem niti vedela, da lahko dobim sredstvo za odvajanje.	neinformiranost	nima dostopa do potrebnih informacij
PRAVICA DO INDIVIDUALNIH POTREB			
a) Možnost izbire različnih aktivnosti			
A14	Osebje skrbi, da mam raznolike dejavnosti, zbori, gremo na izlet vsako leto. Ogromno je tega. Še časa je premalo, da bi šla na vse.	raznolike dejavnosti	ima možnost izbire različnih aktivnosti
B53	Večkrat grem v športni center, k imamo večkrat kakšne prireditve. Jaz imam rada, da kaj dela. Hodim na razne skupine, tombola. Različno.	veliko aktivnosti	
C70	Lahko, lahko odločam. Veliko je vsega, samo jaz ne hodim na aktivnosti.	veliko aktivnosti	
D106	Všeč mi je, ker so maše vsak teden, ob ponedeljkih, ob 10ih, ker sem slišala, da po drugih domovih imajo samo enkrat na mesec. Pa tudi za praznike vse pripravijo, za žegen, vse. To je dobro urejeno.	zadovoljna z verskimi dogodki	

E123	Pa na tombolo grem rad, saj ne zato da kaj dobim, sem že prevečkrat, ampak bolj za družbo.	tombola	
F155	Lahko izbiram. Jaz rada hodim na skupino, mi veliko pomeni, ne da samo kaj novega zvem, ampak tudi da se kaj pogovorimo. Pa čas tako hitreje mine.	skupina	
J245	Na telovadbo hodim, noben ne sili, ampak človek sam ve, da mora. Delamo po direktivi, ker če si doma si misliš, ja bom pa jutri, jutri.	telovadba	
J246	Pa v skupini delovne terapije smo barvali rute, pa zadnjič smo gnetli kroglice za obeske. Ob ponedeljkih imamo kakšne zgodbice in se potem o tem razgovorimo. To mi je všeč.	različne aktivnosti	
E122	Meni malo manjka vrtec tukaj, pa ta živ-žav imam jaz kr rad. Včasih so nas prišli večkrat obiskat.	pogreša obisk vrtca	ni možnosti izbire različnih aktivnosti
G177	Zdaj ni nič, ko je še premrzlo. Čakam, da bomo spet imel tiste igrice, malo z žogico, malo kegljanja. Zanimivo mi je to.	športne igre	
I220	Edino kar je mi je, je televizija. Izvem vse, kar bi morala zunaj zvedeti. To je vse kar imam.	televizija	
I231	Za veliko noč smo dobili dve pomaranči pa en pirh, pa za božič so prišli otroci. Organizatorji so super. Dobro je to, zato ker čutiš, da mislijo na ljudi ki so nekje takole sami.	organizirane določene prireditve	
b) Možnost ohranjanja hobijev			
A13	Zelo rada rišem, imam omogočeno risanje v delovni terapiji. Delovna terapevtka mi je dovolila. Imam en tak kotiček, da sem lahko ustvarjala.	risanje, hobi	ima možnost ohranjanja hobijev
B33	Tudi jaz rada križanke rešujem in knjige	hobiji	

	berem, grem pa tudi veliko ven .		
G176	Navdano grem dol, da kakšnega dobim za poklepetat. Drugače imam pa tukaj televizijo pa malo gledam, pa knjige rad berem.	knjige	
H205	Rad sestavljam, saj vidiš..ker nimam nič za delat potem pa to sestavljam. Ta ima 2000 kosov. Pa na razstavo sem jih tud že nekaj dal. Pa včasih malo šah igram.	puzzle	
J247	Pa tukaj imamo tudi knjižnico, ob petkih in sva medve z gospo M. rekli, se ponudili, da bi jo uredile. Ker še ni čisto urejena ta knjižnica. Ni še vse dogovorjeno, ampak upam, da jo bova lahko uredili.	knjižnica	
c) Možnost izražanja pritožb, želj, potreb			
B47	Ja jaz sem tako, da sem zelo odkrita in nimam problemov pri tem, se lahko pritožim.	možnost pritožbe	ima možnost izraziti pritožbe, želje, potrebe
C72	Zmeraj rečem gorje, če mi kakšen las zmočiš, ker to moja frizuro ne sme noben uničiti.	izrazi želje	
C79	Kadar sem pa zelo zelo jezna, pa vzamem knjigo pritožb in napišem notri počutim se kot pes nad gmajnico in polni podpis.	knjiga pritožb	
D104	Ja to lahko in jim tudi povem če mi ni kaj všeč, ampak me potem en čas grdo gledajo. Jim ni všeč. Tako, da včasih je bolje, da nič ne rečeš.	lahko pove svoje mnenje	
E114	Zdaj se poskušam dogovoriti, da bi mi nočna prišla ob petih zjutraj noge poviti, ker je treba čim prej, čim manj premikanja, da so noge še spočite pa tanjše.	izraz želje	
E124	Na papir napišeš, pa vržeš tam, pa bodo obravnaval. Jaz pa kar na sejo dam ali pa preko bifeja oz recepcije sporočim.	pritožba	
I233	Lahko, vendar moje želje so zelo skromne,	skromne želje	

	jaz sem čist pridna, mirna, čakam na tisto pač kar potrebujem. Če pa bi me slučajno kakšna stvar tako prizadela, da bi res rabila eno pomoč, en nasvet, bi se mogla pa obrniti na socialno delavko.		
J251	Ja če se o čem ne strinjaš, se lahko pritožiš. Jaz se po navadi kar socialni delavki, včasih pa tudi spodaj v recepciji.	pritožba	
d) Možnost upoštevanja pritožb, želj, potreb			
A22	Mamo svet stanovalcev, sem članica, absolutno se upoštevajo, no skoraj vse želje in nezadovoljstva.	članica sveta	pritožbe, želje, potrebe upoštevane
A25	Ampak zdaj nimam problemov, sem v svojo sobo prišla, enoposteljno in pravim, da sem zdaj v raju.	uresničitev želje	
B41	Je fleksibilno in imam občutek, da dosti gledajo na nas ki smo tukaj in upoštevajo vse želje, če se le da.	želje upoštevane	
C85	Jaz vsako stvar ki jo rabim, zahtevam, da se pošlje na moje ime. Vsaka odločba ki pride, more priti k meni. In tudi pride.	upoštevajo željo	
E113	Negovalke pridejo tisti dan, ko se zmenimo in mi povijejo noge, ker mi otekajo.	dogovor/upoštevane želje	
E139	V dom sem pršel, da bom ta zadnja leta čim lepše preživel, zato je treba v tej smer gledati.	želi si čim lepše preživet	
H187	Potem sem pa dol, k socialni delavki šel vprašati, če je kakšna možnost, da me predstavijo. In po treh tednih so tudi me. Sedaj imam tudi cimra, ampak je enkraten možakar, je kar starejši od mene, je miren in se skoraj ne ve, da je tukaj notri z mano.	želja uslišana	
J244	Enkrat mi je hčerka prejšnji dan glavo umila in sem negovalki rekla, daje ni potrebno umiti, pa je ni umila.	želja upoštevana glede umivanja las	

C60	Potem so mi šle na živce babe k so hodile k njej in jaz bi šla po kosilu spat, a kaj ko so te čvekulje steklenico na mizo dale, pa razgrajale.	nemožnost počitka	pritožbe, želje, potrebe niso bile upoštevane
C63	Jaz ko sem prišla v dom, nisem mogla hoditi. Tri mesce sem pri prvi mizi sedela. Pa so rekli, pa pojdite en krog okrog hiše. Ne sem rekla, ne grem, ne morem. Samo mir sem hotela imet, da me na miru pustijo. Potem je pa socialna delavka rekla, pa kdaj boste vi spet začela hoditi.	neupoštevanje želja	
C64	Z B. sva hoteli bit skupaj v sobi, pa so od začetka vsi rekli ne ve pa nista za skupaj, ker je ona zelo odločna, je bila vojaška zdravnica in ima status majorja, ampak midve sva se zavohali kot se temu reče. Zdravnik in socialna delavka sta bila oba proti temu.	zdravnik in socialna delavka nista upoštevali želje	
C89	Rada bi šla spet do Krke (pokazala na sliko), prav tukaj pri mostu sem plavat hodila. To ko sem bila še majhna. Ker jaz sem iz Kostanjevice pri Krki. Jaz zelo rada plavam in če bi imela nekoga, da bi me zapeljal do tja, bi takoj šla, pa spet na glavo skočila. Res super je bilo. To res pogrešam.	želi obiskat rodni kraja	
D102	Če pa rečeš, da bi kaj naredili, pa nimajo časa, nimajo časa. Tako, da če mi kej dol pade, mi tista palica prav pride. Se moram znajti, ker če bi vse čakala, da negovalke naredijo, bi tenko piskala. Moreš tako dolgo prosit, da kaj naredijo.	potrebno čakati	
D103	Sem bila žejna, pa sem rekla sestri, če mi lahko vodo prinese, pa je takrat ravno čaj nosila in mi je rekla, da ona tega nima	sestra ni upoštevala želje	

	danes, da ima ona danes samo čaj.		
F153	Sem se znaša tud v takih situacijah, ko me niso upoštevali, posebno od začetka, dokler nisem spoznala osebjja. Ne veš kako kdo vpliva na kaj, pa kdo je za kaj. Nekateri so bolj pripravljeni pomagat kot drugi	neupoštevanje mnenj od začetka	
G174	Navadno sem imel denar tukaj v omarici, pa mi je dvakrat po dva evra zmanjkalo. Potem je pa še 20 evrov, ko sem jih imel za pedikuro izginilo. Sestram sem to tudi povedal, pa noben ni mel nič hmerk.	neupoštevanje pritožbe ko je izginil denar	
H186	Še zmeri imam željo, če bi dobil nekje stanovanje, tako, da bil lahko z vozičkom pršel lažje notri in ven. Jaz ne rabim veliko, zame ne bi bilo potrebno veliko, meni bi bilo dovolj velika soba kot je ta, pa da imam še eno mini kuhinjo.	želja ostaja neupoštevana	
H199	En problem sem imel, ko so mi enkrat prinesli napačna zdravila, ker je v drugem nadstropju isti priimek. In sem vprašal kako to, da jaz zdaj ta zdravila dobivam. In je sestra rekla ja odkar ste tukaj vi to dobivate. Pa sem rekel ne, to je zdaj prvič. Pa mi sprva kar ni hotela verjeti, kot da jaz nič ne vem.	niso upoštevali mnenja	
H200	Še zmeraj se spomnim in mi tudi ni prav. Enkrat mi niso hoteli odobriti tableto za spanje. Sem bil nemiren in nisem mogel spat.	neupoštevanje želje	
e) Obstoj individualnega načrta			
A17	Ne za ta načrt, individualni pa nisem še slišala.	ne ve, ne obstaja	ne obstaja individualni načrt
B50	Ne za ta načrt pa nisem še slišala.	ne ve za načrt	
C76	Individualni načrt? Ne, tega ni tukaj, saj da bi jaz vedela. Pa jaz veliko vem.	ni individualnega načrta	
D111	Tudi za to nič ne vem.	ne ve individualni	

		načrt	
E126	Ne nisem še slišal. To ima najbrž socialna delavka čez.	ni še slišal za individualni načrt	
F156	Ne, ne poznam. Ne vem kakšen načrt naj bi to bil.	ne pozna načrta	
G185	Ne, nisem še slišal za to. Ne bi vedel. To morate vprašati spodaj.	ne vem za obstoj individualnega načrta	
H206	Za to jaz nič ne vem.	ne ve za obstoj individualnega načrta	
I224	Ne, ne bi vedela o tem.	ne ve o individualnem načrtu	
J248	O individualnem načrt pa nisem še slišala. To bi ti lahko več povedala gospa M.	ni še slišala za individualni načrt	
ZAGOVORNIŠTVO			
a) Vrste zagovorništva			
A4	Kdorkoli pomaga. Mi si med sabo pomagamo. Če si ne morem jabolka olupit, prosim koga, da mi pomaga, če pa ona rabi kaj, pa ji jaz pomagam. Tako je to.	medsebojna pomoč	vrstniško zagovorništvo
B34	Včasih pomagam nogavice obut, kej več pa ne, ker to so pa potem drugi, da te stvari zrihtajo na primer posteljo posteljejo. Si pomagamo med seboj ja.	medsebojna pomoč	
B52	Ali pa v Ljubljano smo šle na božični koncert, smo se štiri zbrale pa vse organizirale in nas je potem ena od uslužbenk pelala s službenim avtom.	organizirale izlet	
E120	Potem sem pa J. imel, ki ga je pa kap zadela, pa sem se potem z njim ukvarjal, sem ga stalno spodbujal in mu pomagal. Tudi v cerkev sem ga spravil, da je interes dobil pa da je potem sam šel. Je bila kar zaposlitev.	pomagal sostanovalcu	
E135	Meni vse narežejo, zaradi rok. Če ne prosiš,	medsebojna	

	potem ne dobiš. Povedat je treba in si pomagat, sej smo povezani, smo družina.	pomoč	
G171	Če pa kakšnemu kaj dol pade in če jaz ne morem pobrati pa on proba in obratno. Si pomagava drugače.	pomoč en drugemu	
J243	Težko nogavice obujem, ker imam eno nogo krajšo, sem imela zlom kolka. Takrat pa M. prosim za pomoč in ji ni težko ker si midve pomagava.	medsebojna pomoč	
B28	Stojita mi zelo ob strani, sin in hčer. Tako, da karkoli je, če pride do kakršnega problema, napovedi ali prijave, vse te stvari za državo mi pa ureja sin.	pomoč družinskih članov	laično zagovorništvo
C77	Potem meni to ni dalo miru in sem poklicala ombudsmana, to številko imam vedno v glav. In so mi razložili, da je to v uradnem listu številka 14 in četrti člen.	ombudsman	
I230	Kar me je najbolj prizadelo, je bilo to, kar sem doživljala s to mojo nesrečo. Sem že hotela puško v koruzo vreči, ampak sem se vedno spet dvignila, pa moč dobila in naprej vztrajala. Veliko moči dobivam od sina, on mi res daje moč, v vsaki stvari me je podpiral in pomagal. Voljo imaš, če veš, da te imajo ljudje radi.	motivira jo sin	
I232	Jaz samo sanjam o svojem domu in kako je sedaj tam lepo, ko so začele rožice cveteti pa drevje. Jaz moram biti pa tukaj. To je hudo. Potem mi pa sin nosi, posname vse kaj cveti in kako in mi potem na televiziji predvaja.	sin krepi moč	
B44	Skušam, sama rešiti stvari in s tem se tudi marsikaj naučiš in drugič ne delaš takih napak.	sama rešuje probleme	samozagovorništvo
B46	Problemi vedno pridejo, ampak vse se vedno da rešiti, samo pogovoriti se je treba.	težave rešuje s pogovorom	

C81	Ja. Enkrat je bila ena konkretna situacija, otroci mi niso denarja nakazovali, čeprav je bilo tako dogovorjeno in v notarskem listu napisano. Potem sem pa na sodišče v Ljubljano pisala, če si mi lahko odobrijo brezplačna pravno pomoč. In sem dobila v 14 dneh odgovor, odločbo, da mi je dodeljen B. In potem je on prišel sem. Sem mu razložila, da imam tak in tak problem in da rabim pomoč. No potem so otroci začeli nakazovati najmanjši možni znesek. 50 evrov.	sama rešila problem	
E125	Jaz vedno iščem samo ta lepo. Sem se dolgo učil, da sem postal optimist. Se smejem, pa me tukaj boli, pa tukaj. Dobra volja, je ta glavni zdravnik.	sam motivira sebe	
b) Potreba po zagovorništvu			
A19	ker bi bilo pa pametno ja, mnogi starejši tudi v družinah nimajo urejenih dobrih odnosov in bi še kako rabil nekoga, ki bi jih lahko pravično zastopal, ker v dostih družinah se gre, dej stari čim prej gre, da bom pokasiral premoženje, tako da bi bilo dobro, da bi vedli na koga se lahko obrnejo.	vidi potrebo po zagovorništvu	vidi potrebo po zagovorništvu
A20	Če je namenjen temu, pa strokovno usposobljen pa ni pokvarjena oseba, ja bi mi lahko prišel prav.	zagovornik prišel prav	
C88	Mislim, da je zagovorništvo potrebno, saj glede na moje izkušnje. Ja super je bilo, ker so se otroci ustrašili.	zagovorništvo potrebno	
I229	Bi mi pa prav prišel, recimo za pravice, katerih po mnenju mojem bi lahko uveljavljala. Takrat bi se obrnila na človeka, ki pa je zagovornik tega.	prav bi prišel zagovornik	
ODNOSI MED STANOVALCI IN ZAPOSLENIMI			
a) Možnost zaupanja			
A5	O osebnih stvar ne razlagam, pa tud osebje	osebne stvari ne	nima občutka

	se ne poslužuje temu.		zaupanja do osebja
C57	Jaz imam do socialnih delavk en tak odpor, jih ne maram preveč, ker se mi zdi, da me ne razumejo.	odpor do SD	
D105	Tukaj se jim vedno mudi, povsod. Takšen tempo dela je, toliko jih morajo porihitati in zato nimajo negovalke potem časa, da bi se usedle, pa se kaj z njimi pogovorila ali pa da bi se jim zaupala. Se jim ne morem.	nezaupanje osebju/ zadržki do osebja	
I215	Ne niso one za to. One opravljajo svoje delo, ena malo boljše, ena malo slabše. Recimo pogovoriš se lahko s svojim zdravnikom, če potrebuješ.	nezmožnost zaupanja	
J241	O osebnih stvareh se z njimi ne pogovarjam, si nismo tako blizu. Za to imam prijateljico.	z osebjem niso blizu	
B30	Se mi zdi, da so zelo, nisem imela še občutka, da bi pa rekla, da je tak pa tak, da mu ne bi mogla zaupati. Mislim, da se čisto vse lahko pogovorim s komer koli.	občutek zaupanja	ima občutek zaupanja do osebja
E116	In tudi z vsemi se lahko pogovorim o vsem, no mogoče s kakšno manj kot drugo.	zaupa osebju	
b) Zadovoljstvo z osebjem			
A3	Ja spoštljivi so, jaz sem zelo zadovoljna kar se tiče samih odnosov.	zadovoljstvo z osebjem	zadovoljstvo z osebjem
B29	Kar dobre stike imam z vsemi, rada se pohecam, odkrita sem in želim tudi, da so drugi do mene. Od kar sem jaz tukaj, še nisem imela nobenega konflikta ali kar koli.	zadovoljna z drugimi	
B38	Jaz rada malo poklepetam vedno z vsakim ko pride, če pride posteljo poslati. Takrat sestra pove če ima čas, pa se tukaj ustavi, pa vidiš, da je pripravljena še kakšno besedo spregovoriva, če se ji pa mudi, pa rečem adijo, pa se bova drugič pogovorili.	dobri odnosi	
C73	Z vsemi sem v dobrih odnosih in se vse menim z vsem. Tud z direktorjem ne	z vsemi v dobrih odnosih	

	prideva nikoli na nož.		
E115	Nekatere negovalke vidijo vse, prej ko ti misliš, da to potrebuješ, že vse vidijo. Druge so pa bolj počasne. Ampak vse želijo dobro.	negovalke želijo dobro	
E136	Direktor z nami razgraja, pleše če je treba.	direktor	
H193	Odnos je v redu in me tudi včasih kdaj vprašajo če kaj rabim ali pa če me skopajo. Za perilo tudi ne rabiš nič prosit, zmečeš v kablo, pridejo, odpeljejo. Nazaj dobiš zlikano, zloženo.	skrb osebja	
H195	Če pa sicer poveš, da te kaj mori, pa marsikaj naredijo, kar ne bi rabil po svoji dolžnosti. Jaz ko to skladam pa sem rabil špirplato, sem okoli spraševal kje je kdo, da bi mi to odrezal po meri. In je sestra sama vzela domov in je njen mož to odrezal. Vse zastonj.	prijateljski odnosi	
F152	Osebje je dokaj v redu, se pohecajo in vse, samo časa majo zelo malo. Tudi bolj težko so dostopne. Že v sredo je socialna delavka rekla, da bo prišla sem, po ta papir, no pa je še zmeraj ni.	osebje poheca, a težko dostopne	delno zadovoljstvo z osebjem
H194	Se da z njimi zmenit. Lahko bi si pa malo več časa vzeli pa s tabo poklepetali.	delno zadovoljstvo	
I221	Ene so res izjemne, če je recimo popoldne v službi, pride ura tri, ona sigurno pride v sobo vprašat če kaj rabim, če sem žejna. So pa negovalke, ki jih pa tudi cel popoldan ni.	delno zadovoljna z delom	
C56	S T.(socialna delavka) sva se že spopadli za začetek. Jaz imam svoj prav, ona ima pa svojega. Ampak če jaz nekaj vem, da po zakonu je, more bit.	nesporazum s SD	nezadovoljstvo z osebjem
C71	Ja kopajo me, toliko pa sem komot. Punce pridejo in te hitro operejo in gas že gredo naprej.	osebje si ne vzame čas	
D91	Tukaj je vedno nekdo nad tabo in s tem se	neenakopravna	

	moraš sprijazniti in pol tako je. Če ne bi bila navajena domov, bi bilo težko.	moč	
D93	Ja negovalke mi pomagajo. Odvisno od razpoloženja, obojestranskega, drugače se pa bolj malo pogovarjajo. Tukaj res nimajo časa, se že mudi.	osebje nima časa	
G165	Sedaj, ko se mi je hrbtenica malo izboljšala se lahko sam nazaj oblečem. Prej sem pa sestro poklical, sej so preobremenjeni, ne morejo, moraš pa čakati. Se boš že drugič prej usrou, predno bo ona prišla. Drugače imam pa tudi zvonček, pa pokličem, samo ne pridejo takoj.	na osebje treba čakati	
I213	Včasih se mi zdi tako, robotično vse skupaj. Saj prijateljsko ne more bit, ampak odnos človeka do sočloveka, včasih se mi zdi, da je bolj tako na tiho vse skupaj. Vsak po svoje dela. Imam občutek, da so negovalke zelo delo pa nič drugega.	robotični odnosi	
I214	V glavnem je delo, brez klepetanja.	odsotnost komunikacije	