

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Jasmina Povše

**Zadovoljstvo s socialnimi odnosi stanovalcev  
institucionalnega varstva v občini Domžale**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Jasmina Povše

**Zadovoljstvo s socialnimi odnosi stanovalcev  
institucionalnega varstva v občini Domžale**

Diplomsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Somentor: doc. dr. Srečo Dragoš

Ljubljana, 2016

## **PODATKI O DIPLOMSKEM DELU**

Ime in priimek: **Jasmina Povše**

Naslov diplomske naloge: **Zadovoljstvo s socialnimi odnosi stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale**

Mentorica: **izr. prof. dr. Jana Mali**

Somentor: **doc. dr. Srečo Dragoš**

Kraj: **Ljubljana**

Leto: **2016**

Št. strani: 53      Št. tabel: 14      Št. grafov: 12      Št. prilog: 2      Št. virov: 19

**Ključne besede:** stari ljudje, institucionalno varstvo, socialno delo, socialna omrežja, kakovostna starost, osamljenost.

### **POVZETEK**

V diplomskem delu sem se osredotočila na raziskovanje socialnih odnosov stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale, ki jih imajo s svojimi sorodniki, sostanovalci in zaposlenimi. S kvantitativno raziskavo sem ugotavljala, kako so stanovalci zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih, z možnostjo osebnega pogovora z osebjem, z razumevanjem njihovih težav s strani zaposlenih in z odzivom osebja na kritiko, ki jo stanovalci izrazijo. Prav tako sem ugotavljala, kako so stanovalci zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci in sorodniki, kako pogosto imajo stike s sorodniki ter kako pogosto se počutijo osamljene. Želela sem raziskati, ali vpliva pogostost stikov s sorodniki na osamljenost stanovalcev in ali vpliva pogostost stikov s sorodniki na boljše razumevanje stanovalcev z njimi. Ugotovila sem, da je odstotek stanovalcev, ki so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, sostanovalci in zaposlenimi, višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih. Prav tako sem ugotovila, da so stanovalci, ki imajo s sorodniki pogoste oziroma zelo pogoste stike, redkeje osamljeni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redkejšje stike in pa, da se stanovalci, ki imajo s sorodniki pogoste oziroma zelo pogoste stike, z odnosi, ki jih imajo z njimi, tudi bolj zadovoljni, kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redkejšje stike.

## **INFORMATION OF THE THESIS**

Name and surname: **Jasmina Povše**

Title of the thesis: **Satisfaction with social relations of inhabitants in the institutional care in the municipality of Domžale**

Mentor: **izr. prof. dr. Jana Mali**

Co-mentor: **doc. dr. Srečo Dragoš**

City: **Ljubljana**

Year: **2016**

No. of pages: 53    No. of tables: 14    No. of additions: 12    No. of annex: 2    No. of sources: 19

**Key words:** older people, institutional care, social work, social networks, good quality of old age, loneliness.

### **ABSTRACT**

The diploma thesis focuses on social relations of residents living in institutional care setting in the municipality of Domžale with their relatives, other residents and the staff. A quantitative survey was conducted to establish the level of residents' satisfaction with the staff's attitude towards them, the possibility of having personal conversations with the staff, the staff's understanding of their needs, and the staff's response to any criticism expressed by residents. Moreover, the survey looked into how satisfied residents are with their relations with other residents and relatives, how often they are in contact with their relatives and how often they feel lonely. The analysis was made about whether the frequency of contacts with residents' relatives affects the loneliness of residents and whether it improves their relations. The outcome of the analysis shows that percentage of residents who are satisfied or very satisfied with their relations with relatives, other residents and the staff is higher than percentage of those who are dissatisfied or very dissatisfied. Furthermore, the residents who are frequently or very frequently in contact with their relatives are not as lonely as the residents who are less frequently in contact with their relatives, and the residents who are frequently or very frequently in contact with their relatives are more satisfied with their relations than the residents who are not as frequently in contact with their relatives.

## KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD .....	1
1.1	Položaj starega človeka v sodobni družbi .....	1
1.2	Institucionalno varstvo .....	3
1.3	Socialno delo s starimi ljudmi .....	4
1.3.1	Socialno delo v domovih za stare ljudi .....	8
1.3.2	Socialno delo v različnih fazah bivanja stanovalca v domu .....	10
1.4	Socialni odnosi in socialna omrežja starih ljudi .....	11
1.4.1	Socialne mreže .....	13
1.5	Osamljenost starega človeka .....	15
1.6	Kakovostna starost .....	17
1.7	Predstavitev institucionalnega varstva v občini Domžale .....	20
2	PROBLEM .....	23
2.1	Opredelitev problema .....	23
2.2	Hipoteze .....	24
3	METODOLOGIJA .....	25
3.1	Vrsta raziskave .....	25
3.2	Merski instrumenti in viri podatkov .....	25
3.3	Populacija in vzorčnje .....	25
3.4	Zbiranje podatkov .....	26
3.5	Obdelava in analiza podatkov .....	26
4	REZULTATI .....	27
4.1	Rezultati .....	27
4.1.1	Spol anketirancev .....	27
4.1.2	Starost anketirancev .....	28
4.1.3	Dolžina bivanja stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale .....	28
4.1.4	Izobrazba stanovalcev .....	29
4.1.5	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja .....	29
4.1.6	Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo osebne pogovora z nekom od osebja .....	30
4.1.7	Zadovoljstvo stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja .....	31
4.1.8	Zadovoljstvo stanovalcev z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo .....	32
4.1.9	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci .....	33

4.1.10	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki .....	34
4.1.11	Pogostost stikov stanovalcev s sorodniki .....	35
4.1.12	Občutek osamljenosti .....	36
4.2	Preverjanje hipotez .....	37
4.2.1	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki .....	37
4.2.2	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci.....	38
4.2.3	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja do njih .....	39
4.2.4	Vpliv stikov s sorodniki na osamljenost stanovalcev.....	40
4.2.5	Vpliv stikov s sorodniki na zadovoljstvo stanovalcev z odnosi s sorodniki .....	41
5	RAZPRAVA.....	43
6	SKLEP .....	47
7	PREDLOGI .....	48
8	UPORABLJENA LITERATURA.....	49
9	PRILOGE .....	51
9.1	Anketni vprašalnik.....	51
9.2	Zbirnik podatkov .....	53

## **KAZALO TABEL**

Tabela 4.1:	Spol anketirancev .....	27
Tabela 4.2:	Starost anketirancev .....	28
Tabela 4.3:	Dolžina bivanja stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale .....	28
Tabela 4.4:	Izobrazba stanovalcev .....	29
Tabela 4.5:	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja .....	29
Tabela 4.6:	Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja .....	30
Tabela 4.7:	Zadovoljstvo stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja .....	31
Tabela 4.8:	Zadovoljstvo stanovalcev z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo .....	32
Tabela 4.9:	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci.....	33
Tabela 4.10:	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki .....	34
Tabela 4.11:	Pogostost stikov s sorodniki.....	35
Tabela 4.12:	Občutek osamljenosti .....	36
Tabela 4.13:	Vpliv stikov s sorodniki na osamljenost stanovalcev.....	40

Tabela 4.14: Vpliv stikov s sorodniki na zadovoljstvo stanovalcev z odnosi s sorodniki .. 41

## **KAZALO GRAFOV**

Graf 4.1: Grafični prikaz spola anketirancev.....	27
Graf 4.2: Grafični prikaz zadovoljstva stanovalcev z odnosom, ki ga ima osebje do njih..	30
Graf 4.3: Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja .	31
Graf 4.4: Zadovoljstvo stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja .....	32
Graf 4.5: Zadovoljstvo stanovalcev z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo .....	33
Graf 4.6: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci.....	34
Graf 4.7: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki .....	35
Graf 4.8: Pogostost stikov s sorodniki.....	36
Graf 4.9: Občutek osamljenosti .....	37
Graf 4.10: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi s sorodniki.....	38
Graf 4.11: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci .....	39
Graf 4.12: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja do njih.....	40

## **PREDGOVOR**

Naslov diplomske naloge je Zadovoljstvo s socialnimi odnosi stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale. V času svojega študija se nisem srečevala s starimi ljudmi, zato je bila izbira te teme priložnost, da spoznam tudi to področje socialnega dela. Predvsem pa se zavedam, da se bomo prej ko slej vsi postarali in bomo potrebovali pomoč drugih ljudi, saj se prebivalstvo stara, predvsem po zaslugi sodobne medicine, ki vse uspešnejše preprečuje oziroma zdravi različne bolezni.

Na zadovoljstvo stanovalcev v domu vpliva veliko dejavnikov, jaz pa sem se osredotočila predvsem na socialne odnose, ki jih imajo stanovalci s svojimi sorodniki, zaposlenimi in drugimi stanovalci, saj so dobri socialni odnosi pomembni v vsakem življenjskem obdobju, od tega pa sta odvisna dobro počutje starega človeka ter kakovostna starost.

V teoretičnem delu diplomske naloge sem predstavila osnovna spoznanja o starosti in staranju, kakovostni starosti, institucionalnem varstvu, socialnem delu s starimi ljudmi in socialnem delu v domovih za stare ter predstavila socialno delo v domovih za stare po fazah. Dotaknila sem se tudi teme osamljenosti starega človeka.

Z raziskavo sem želela ugotoviti, ali so stanovalci institucionalnega varstva v občini Domžale zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s svojimi sorodniki, zaposlenimi in drugimi stanovalci. Prav tako sem želela ugotoviti, kako pogosti so stiki s sorodniki in kako pogosto se stanovalci počutijo osamljene.

Zahvaljujem se mentorici, dr. Jani Mali, za strokovno pomoč in spodbudo pri pripravi diplomske naloge, ter somentorju, dr. Sreču Dragošu. Zahvaljujem se tudi mojemu možu Boštjanu, ki me je ves čas podpiral in me spodbujal, mojima mami in očetu, ki sta ves čas verjela vame, ter vsem prijateljem in sodelavcem, ki so mi stali ob strani. Zahvaljujem se tudi strokovnemu vodstvu doma, kjer sem opravljala raziskavo, da so mi omogočili pripravo diplomske naloge.



# 1 TEORETIČNI UVOD

## 1.1 Položaj starega človeka v sodobni družbi

Podoba starosti je dokaj negativna, zlasti negativno na njo gledajo mladi. Ta negativizem se z leti manjša. Značilno je, da tisti mladi, ki so v stiku s starimi ljudmi in jih bolje poznajo, na starost gledajo z bolj pozitivnega vidika. Za takšen negativen odnos in zgrešene predstave o staranju so odgovorni tudi zdravniki, učitelji ter mediji, saj jih vsi predstavljajo kot bolne, nemočne in jim pripisujejo negativne lastnosti. Za negativno vrednotenje starosti je kriva storilnostno usmerjena družba, v kateri veljajo le uspeh, moč, zdravje, zmaga, sposobnost in storilnost, staranje je le še propadanje, starost pa pomeni osamljenost, neogljjenost, nemoč ter odvisnost (Požarnik 1981: 99–100).

Stari ljudje se srečujejo z različnimi predsodki in ageizmom (angl.). Po Bythewayu je ageizem preprosto opredeljen kot neupravičena uporaba stereotipov do starejših (Lymbery 2005: 13). »Ageizem (angl.) je neke vrste lustracija, ker izloča stare ljudi iz družbenega življenja, npr. pri prisilnem upokojevanju. Vendar ne iz moralnih, političnih ali ideoloških predsodkov, temveč zaradi koledarske starosti« (Pečjak 2007: 94).

»Zaradi tabuiziranosti se o starih ljudeh in starosti v medijski ter drugi javnosti zelo malo govori. Tabuji sodijo med negativna iracionalna stališča, ne zajemajo samo razuma, ampak celotnega človeka in družbeno ozračje. Posledice tabuiziranja so negativne za kakovostno življenje in sožitje ljudi. V današnjem času sta dva pogoja, da človek premaga tabu starosti. Prvi je, da se osebno in zavestno odloči za proces sprejemanja svoje starosti in da se tega loti s procesom osebnega učenja na način, ki bo vodil do uspeha« (Ramovš 2003: 53–59).

»Sodobne zahodne družbe ustvarjajo podobo starih ljudi in njihovega čustvovanja v skladu s svojimi lastnimi cilji in ideološkimi pogledi. Za dvig storilnosti potrebujejo mlado, aktivno populacijo. Stari ljudje so jim v breme. Vzbuja strah in apetit za dohodek, saj kot neaktivni člani družbe (upokojenci) »uživajo sadove« aktivne populacije. Zato jih je potrebno pahniti v socialno izolacijo, nekam stran. To se lahko doseže (tudi) z dajanjem občutkov neustreznosti in anonimnosti« (Mali 2002: 317).

Psihološka starost obsega prepletanje osebnih in socialnih dejavnikov. Če upoštevamo, da biološko staranje pri vsakem človeku poteka drugače in da je doživljanje okolja ter življenja individualno, postane vsaka oseba z leti unikatna; enkratno, neponovljivo človeško bitje. Nikjer na svetu ni dveh identičnih oseb, vsak posameznik v starosti odseva edinstvenost poti, ki jo je prehodil v svojem življenju (Hojnik Zupanc 1997: 4).

Pečjak (2007: 74) pravi, da: »je staranje s psihološkega vidika pomembno predvsem zato, ker vpliva na zunanji videz posameznika, saj je videz eden od dejavnikov, ki oblikujejo človekovo samopodoba, od katere pa sta odvisna počutje in vedenje posameznika. Meni, da se starim ljudem samopodoba praviloma znižuje, zlasti fizična (zdravje), socialna in idealna. Opažajo, kako so se postarali, stikov z drugimi ljudmi je čedalje manj in zato se tudi idealna samopodoba (tisto, kar bi želeli biti) znižuje. Vendar hkrati poudarja, da ima velik vpliv na posameznikovo samopodoba tudi zdravje, saj pojav bolezni pomeni hkrati tudi opustitev različnih družbenih aktivnosti, kar lahko vodi v socialno izolacijo«.

Pečjak (2007: 75) pravi, da: »ne glede na splošno nižanje samopodobe razlikujemo tri značilne reakcije na starost«. Te so:

- pretirano dobra samopodoba, pri kateri se posamezniki ocenjujejo višje ter se imajo za močnejše, lepše in pomembnejše kot so v resnici. Takšnemu prepričanju pa navadno sledi razočaranje;
- pretirano slaba samopodoba, pri kateri se posamezniki ocenjujejo slabše, kot je njihovo resnično stanje. Takšno mnenje vodi v pesimizem in depresijo ter posamezniku onemogoča, da pokaže kaj vse še zmore;
- resnična samopodoba je stvarno ocenjevanje samega sebe, ki je značilno za mentalno zdrave posameznike.

Ramovš (2003: 206) pravi, da: »imajo vse človeške bolezni, težave in stiske tudi svoj socialni vidik«. Pravi, da ima človek poleg telesne in duševne tudi socialno razsežnost. Sem spadajo odnosi z drugimi ljudmi, sodelovanje in pogovarjanje z njimi, skrb zase in čut za druge ljudi, smiselno reševanje stisk in podobne sposobnosti. Te sposobnosti pa lahko prav tako, kot telesne in duševne sposobnosti obolijo, zakrnijo ali se poškodujejo. Socialna razsežnost je enako pomembna, kot sta telesna in duševna razsežnost. Enako verjetno, da se bo pri starem človeku razvila kakšna telesna ali duševna bolezen je, da se bo razvila takšna ali drugačna socialna motnja. Prepoznavanje in razumevanje predvsem pa

sprejemanje socialnih motenj je ključ do kakovostnih medčloveških odnosov (Ramovš 2003: 204). Najbolj množična in najbolj pereča socialna motnja v današnjem času pa je osamljenost starega človeka, ki je vsakdanji vzrok za psihosomatsko obolenje (Ramovš 2003: 211- 212).

Pečjak (2007) pravi, da občutek zapuščenosti in osamljenosti zmanjšujejo ohranjeni topli odnosi z otroci ter ostalimi člani družine in da imamo prijatelje za pogovor.

## **1.2 Institucionalno varstvo**

»Življenje ljudi v sodobni družbi je nenehno povezano z različnimi institucijami. Začetek življenja, rojstvo, ki je bilo v preteklosti vezano na dom in družino, je danes vezano na posebno institucijo - porodnišnico. Večji del mladosti poteka v različnih institucijah - v vrtcu, osnovni šoli, srednji šoli, na fakulteti. Najbolj aktiven in produktiven del življenja preživimo v institucijah, kjer smo zaposleni. V starosti pa naletimo na druge institucije, zlasti na bolnišnice in domove za stare« (Mali 2008: 9).

Mali (2006: 18) navaja Hojnik Zupanc (1994: 2), ki pravi, da je »institucionalno (domsko) varstvo ena od oblik varstva starih ljudi, ki je po kriterijih Organizacije združenih narodov namenjena približno petim odstotkom starostne populacije nad 65 let«.

»Največkrat jih uporabijo, ko postanejo popolnoma odvisni od okolja in zaradi slabega zdravstvenega stanja ne morejo več živeti doma ter skrbeti sami zase. Zato je osnovni namen teh institucij, da kar najbolj zadovoljijo potrebe, ki jih posameznik sam ni več zmožen zadovoljiti. To ni le zagotovitev zdravstvene in medicinske oskrbe, temveč tudi socialna ter moralna pomoč« (Mali 2006: 19).

Mali (2008: 22- 23) pravi, da je moderna družba starim ljudem spremenila družbeni položaj. Starost je postala institucionalizirana s pojavom zavarovanja za čas upokojitve. To je poleg materialne osamosvojitve starih ljudi povzročilo tudi obravnavo starih ljudi kot pripadnikov določene družbene skupine. S sodobno ekonomsko tehnologijo so se pojavila nova delovna mesta za mlade ljudi, delovna mesta starih ljudi pa so izginjala z njihovim upokojevanjem. Vendar nova vloga, vloga upokojencev, ni prinesla pozitivnih posledic, temveč izgubo do tedaj uglednega družbenega položaja.

Na zmanjševanje vloge starih ljudi v družini in družbi so vplivali sovpadajoči procesi, kot so modernizacija, urbanizacija, industrializacija, razvoj znanosti ter razpad tradicionalne družine. Proces modernizacije je postopno zniževal status starim ljudem v družbi, proces institucionalnosti pa je vplival na postopno izgubo spoštovanja do starih ljudi v družbi s pospeševanjem nesamostojnosti in odvisnosti starih ljudi od družbe. Proces urbanizacije je mlade ljudi privabil v mesta, kjer so zasedli na novo nastala delovna mesta. Razpad tradicionalne družine so povzročili delovni pogoji in zahteve delodajalcev s tem pa tudi do takrat uveljavljeno skrb družine za starega človeka (Mali 2008: 23).

V svetu obstajajo poleg domov za stare tudi druge oblike pomoči starim ljudem. Za Slovenijo je značilna izrazito institucionalna usmeritev, zaradi družbenih, kulturnih, političnih, strokovnih ter drugih razlogov (Mali 2008: 9).

Začetki domskega varstva za stare ljudi pri nas segajo v 13. stoletje, ko je bil v Ljubljani ustanovljen zavod za neozdravljive bolnike, kmalu nato pa v Kamniku še azilski zavod. Stoletje pozneje pa so tako kot v Evropi pri nas začeli nastajati špitali. Špitali sodijo med najstarejše dobrodelne ustanove, katerih namen se je skozi stoletja spreminjal. Na začetku so bila to preprosta zavetišča za reveže in romarje, kasneje pa so špitali opravljali funkcijo ubožnice, hiralnice, zatočišča ali preskrbovalnice za reveže, najdenčke in sirote. Oskrbovanci so bili poleg strehe nad glavo in prehrane deležni tudi občasne zdravstvene oskrbe. Predhodniki današnjih domov za stare pa so poleg špitalov tudi ubožnice in hiralnice. Te ustanove so zaznamovale institucionalno varstvo starih ljudi v današnjem času, v spominu številnih starih ljudi pa so sinonim za današnje domove (Mali 2008).

### **1.3 Socialno delo s starimi ljudmi**

»Socialno delo s starimi ljudmi ali gerontološko socialno delo je danes pomembna specialnost socialnega dela« (Milošević Arnold 2003).

Pri socialnem delu s starimi ljudmi Milošević Arnold (2003) navaja načela, ki jih je treba na tem področju dela upoštevati. Ta načela so:

### **a) Mobilizacija moči in sposobnosti starih ljudi**

Človeku je mogoče z ustrezno pomočjo, podporo in motivacijo pomagati, da se v njem prebudijo njegove sposobnosti za premagovanje težav, ki jih je imel v mlajših obdobjih svojega življenja.

### **b) Maksimalno funkcioniranje**

Pri maksimalnem funkcioniranju socialni delavec staremu človeku pomaga, da si ponovno pridobi izgubljene sposobnosti ter te sposobnosti kar najbolj uporablja v vsakdanjem življenju. Pri tem se mora človek upirati na lastne moči.

### **c) Zagotoviti okolje, ki človeka ne bo omejevalo**

Pri tem načelu je potrebno maksimalno upoštevati želje posameznika pri premeščanju iz funkcionalno neprimernega življenjskega okolja v primernejše (institucija). Socialni delavec mora poskrbeti za odpravo vseh ovir v okolju, kjer posameznik živi.

### **č) Etičnost pri delu**

Pri delu s starimi ljudmi, predvsem pri nameščanju v institucionalne oblike varstva, so pogoste kršitve etičnih norm. Prevečkrat se namesto starega človeka odločajo strokovnjaki in sorodniki. Star človek ima vso pravico do potrebnih in stvarnih informacij, predvsem pa ima pravico sam sprejemati odločitve o svojem življenju.

### **d) Upoštevanje kulturnih razlik**

V socialnem delu se moramo seznaniti z različnimi kulturnimi razlikami in jih tudi upoštevati ter jih spoštovati, saj se od kulture do kulture razlikuje odnos do sprejemanja pomoči, ravnanja v času bolezni, ravnanja ob smrti do življenja v instituciji.

### **e) Sistemska perspektiva**

V socialnem delu je pomemben poudarek na odnosih med posameznikom in okoljem, v katerem živi. V okolju starega človeka so pomembni naslednji sistemi: družina, prijatelji in

sosej. Pomembna je sposobnost za ohranjanje skladnosti teh sistemov in za povezovanje posameznika s pomembnimi sistemi v njegovem okolju.

#### **f) Postavljanje ustreznih ciljev**

Socialni delavec skupaj z uporabnikom postavi ustrezne cilje, ki morajo izhajati iz realnega stanja, hkrati pa mora uporabnika motivirati, da bo optimalno aktiven pri doseganju zastavljenih ciljev.

Milošević Arnold (2003) pravi, da moramo imeti pri delu s starimi ljudmi tudi določene spretnosti, znanja in sposobnosti. Te spretnosti so:

- razumevanje razvojnih faz staranja;
- upoštevanje življenjskih izkušenj in vlog – za razumevanje starega človeka je to zelo pomembno, predvsem za razumevanje njegove vloge v družini, njegove vloge kot soseda in prijatelja;
- razumevanje perspektive starega človeka – razumevanje morebitnih nasprotij med izkušnjami starega človeka ter sedanjimi pričakovanji, upi in sanjami, ki jih goji zase ter svojo družino;
- ugotavljanje funkcionalnih sposobnosti – bistvenega pomena za pomoč staremu človeku in njegovi družini je razumevanje in prepoznavanje aktivnosti v njegovem vsakodnevem življenju;
- prepoznavanje potreb na področju duševnega zdravja in znakov depresije – poznavanje znakov in simptomov stanj, kot so demenca, depresija in alkoholizem, ki so pogosti pojavi pri starih ljudeh in sposobnost za postavljanje diagnoz je pomembno za zagotovitev ustrezne obravnave ter storitev;
- poznavanje dinamike družinskega sistema – socialnemu delavcu to pomaga pri ugotavljanju in obravnavanju problemov starega človeka, ki se nanašajo na oskrbo, nego, ki jo morebiti potrebuje, ter konflikte v družini. Šele ko vidi starega človeka v povezavi z njegovim neformalnim podpornim sistemom, lahko socialni delavec pripravi ustrezen načrt pomoči;
- sposobnost govora v jeziku starega človeka – socialnemu delavcu to pomaga, da s starim človekom govori o raznih zdravstvenih težavah, o oskrbi ter negi, o njegovih družinskih zadevah in storitvah, ki so na voljo;

- trdno prepričanje v neodvisnost starih ljudi – pomembno je, da so vse storitve za stare ljudi zasnovane tako, da upoštevajo zasebnost, samoodločanje in vzdrževanje neodvisnosti tako dolgo, kolikor je le mogoče;
- problem smrti in umiranja – socialni delavec mora smrt razumeti tako z vidika drugih kultur kot tudi z vidika svoje lastne, saj lahko le tako pomaga staremu človeku uspešno predelati izkušnjo smrti članov družine in prijateljev ter soočanju z njegovo lastno minljivostjo;
- spoštovanje vloge religije in duhovnosti – prepoznavanje pomembne vloge pomoči, ki jo star človek in njegova družina lahko črpa iz religije;
- prepričanost v krepitev moči – socialni delavec vidi stare ljudi kot zagovornike samih sebe in kot koristne za skupnost. Stari ljudje so lahko prostovoljci, ki nudijo pomoč drugim ter uspešno zagovarjajo svoje pravice in pravice drugih (Milošević Arnold 2003).

Milošević Arnold (2003: 12- 13) navaja tudi koncepte, ki jih uporabljamo pri socialnem delu s starimi ljudmi. Ti koncepti so:

- a) **Partnerstvo.** Uporabnik in socialni delavec v partnerskem odnosu aktivno sodelujeta in skupaj gradita medsebojno zaupanje, pri čemer socialni delavec dosledno upošteva pravice uporabnika in mu pri uveljavljanju teh pravic tudi pomaga. Star človek s tem pridobiva na moči, ponujata se mu možnost izbire, prav tako pa večji nadzor nad lastnim življenjem.
- b) **Krepitev moči.** Pri krepitvi moči, ki pomeni zagotavljanje potrebnih sredstev in novih možnosti, iščemo tiste vire, ki staremu človeku pomagajo pridobiti večji vpliv nad svojim življenjem in ki pomagajo izboljšati možnosti za socialno funkcioniranje.
- c) **Zagovorništvo.** Zagovorništvo v socialnem delu pomeni zavzemanje za pravice posameznikov ali skupnosti, bodisi z neposredno intervencijo, bodisi s krepitvijo moči. Zagovorništvo postaja temeljna etična obveznost socialnih delavcev.
- d) **Skupnostna skrb.** Skupnostna skrb si prizadeva za povečanje kakovosti življenja v skupnosti, vzpostavljanje različnih vrst in fleksibilnih mrež pomoči, ki so na razpolago različnim potencialnim uporabnikom. Pomembno je, da se načrtovalci te skupnostne skrbi opirajo na potrebe uporabnikov.
- e) **Skupine za samopomoč.** To so prostovoljne skupine, katere člani imajo iste potrebe ali probleme in se srečujejo skozi daljše časovno obdobje. Cilj skupin za

samopomoč je dajanje podpore, izmenjavanje izkušenj ter informacij o dejavnostih in virih, ki so se pokazali za koristne pri reševanju njihovih problemov. Praviloma se skupine za samopomoč srečujejo brez strokovnjaka.

- f) **Antidiskriminacijska praksa.** Antidiskriminacijska praksa je usmerjena proti predsodkom, negativnemu odnosu in neustrezni obravnavi ljudi glede na njihove značilnosti, kot so rasa, spol, religija ali etična pripadnost. Tako imenovani agizem je tista vrsta diskriminacije, ki se kaže pri odnosu do starih ljudi in pri delu z njimi. Agizem pomeni stereotipno obravnavanje in posploševanje značilnosti starih ljudi na osnovi starosti.

### 1.3.1 Socialno delo v domovih za stare ljudi

Mali (2008: 82) pravi, da: »so pri nas socialni delavci v domovih za stare prisotni že od samega začetka nastanka socialnega dela kot poklica, zato so pomembno vplivali na razvoj domskega varstva«. Mali (2008: 82) pravi, da je: »največ zapisov o socialnem delu v domovih za stare ljudi prispevala Milošević Arnold, saj je edina avtorica v slovenskem prostoru, ki je opisala konkretne vloge domskih socialnih delavcev. Te vloge so:

- pomoč stanovalcem pri reševanju problemov;
- delo s sistemi, ki bi ljudem zagotovili potrebne vire in storitve;
- povezovanje ljudi z ustreznimi sistemi, ki bi podpirali njihovo funkcioniranje«.

»Bistvo socialnega dela v domovih za stare Milošević Arnold opredeli kot skrb za vse tisto, kar lahko v najzlahtnejšem pomenu razumemo kot socialno delo. To je zagotavljanje vsega, kar stanovalec kot posameznik potrebuje za kakovostno preživljanje v domu, in to vse od svojega prihoda do odhoda« (Mali 2008: 82).

Po Hancocku (Mali 2008) so področja in vloge socialnega dela v domovih: delo s stanovalci in njihovimi sorodniki, delo v domskem timu, svetovalno socialno delo ter zagovorništvo.

Pri socialnem delu s stanovalci in njihovimi svojci je socialni delavec povezan s prihodnjimi stanovalci ter njihovimi svojci že pred sprejemom starostnika v dom. Spozna jih bodisi v domačem okolju, bodisi v instituciji (bolnišnici). V občutljivem obdobju prihoda v institucijo je pomembno, da se zna socialni delavec dobro vživeti v starega



človeka. Nevarnost, ki obstaja pri vsem osebju v domovih in tudi pri socialnih delavcih, je, da sprejemne procedure postanejo rutina. Osebje je pozorno le na administrativno plat sprejema, povsem pa zanemari emocionalne spremembe, ki se dogajajo v starostniku. Takšnemu ravnanju se lahko strokovnjaki izognejo, če sodelujejo v domskem timu, kjer si izmenjujejo različne strokovne poglede in razrešujejo dileme. Socialni delavec v strokovnem timu opozarja na posameznikove posebnosti in koordinira delo v drugih službah doma, s čimer prispeva k temu, da je obdobje prilagajanja na domsko življenje za posameznika čim manj boleče. Obenem spodbuja vzdrževanje odnosov med stanovalci in njihovimi svojci. Stanovalci sorodnikov ne potrebujejo le zaradi emocionalne podpore, temveč tudi za to, da spremljajo oskrbo, ki so jo stanovalci deležni v domu. Sorodniki so za stanovalce vez z zunanjim svetom, prav tako pa sorodniki nudijo pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki so jih stanovalci zgradili v domačem okolju.

Za strokovnega delavca so svojci bogat vir informacij o starem človeku, ki so pomembne za prilagajanje na institucionalno življenje. Svojci poznajo specifične navade stanovalcev, njihove individualne potrebe, ki se stanovalcem pogosto zdijo samoumevne in jih ne izrazijo pred prihodom v dom. Te potrebe se v domu lahko sprevržejo v zahteve, kar vodi v konflikte. Svojci z ustreznimi informacijami prispevajo k preprečevanju konfliktov in pomagajo pri boljšem poznavanju stanovalcev.

Socialni delavec v domu nastopa tudi v vlogi mediatorja. Socialni delavec opozarja osebje, da je pozorno na spremembe v doživljanju in vedenju stanovalca. Regresivno vedenje je lahko posledica določenega načina ravnanja osebja ali svojcev. Socialni delavec opozori osebje in svojce na spremembe, jih vodi pri iskanju vzrokov v lastnem ravnanju in jih tako preusmeri iz osredotočenosti zgolj na vedenje starostnikov. Pomembno je tudi, da definirajo nove pristope in načine ravnanja s posameznikom, ki jih osebje vključi v dnevni red delovnika. Socialni delavec pozna posameznikovo preteklost, navade, potrebe in želje. To znanje mu pomaga pri razumevanju procesa prilagajanja posameznika na življenje v instituciji.

Ker osebje pogosto pozabi na pravice stanovalcev, socialni delavec nastopa tudi v vlogi zagovornika. V domu je socialni delavec pogosto edini zagovornik pravic stanovalcev in proti večinsko prevladujočemu medicinskemu osebju težko deluje sam. Strategija, ki jo uporabi, mora biti ravno prava, da uspe. V slovenskih domovih pogosto najdemo zapisane

pravice stanovalcev, ki jih lahko razvrstimo v več kategorij. Obstajajo pravice, ki zagotavljajo posameznikovo avtonomnost – pravica do upoštevanja in spoštovanja osebne integritete, pravica do izpolnitve osebnih prizadevanj in zmožnosti v vseh pogledih vsakdanjega življenja, pravica do prostovoljnega sodelovanja pri družabnih ter drugih dejavnostih, pravica do izbire in pravica do duhovnega življenja. Prevlada medicinskega kadra se pozna tudi v prevladovanju pravic do medicinske obravnave – pravica do zdravstvenega varstva in proste izbire zdravnika, pravica do posvetovanja z ustreznimi specialisti, pravica do varstva ter nege itd. Več pravic je povezanih z zakonodajo in pravnimi postopki – pravica do varstva osebnih podatkov, pravica do socialne varnosti, pravica do premestitve v drugi zavod, pravica do ugovora, pravica do zasebnosti in zasebne lastnine, pravica do osebnega dostojanstva in varnosti. Najmanj pravic pa je namenjenih zmanjševanju prikrajšanosti in izključenosti stanovalcev iz življenja v domski skupnosti, saj obstajata le pravica zagovornika ter pravica do zaščite pred ponižujočim ravnanjem in vsakršnim nasiljem.

Zagovorniška vloga socialnega delavca se kaže tudi v opozarjanju na napačne pristope v skrbi za stanovalce, zlasti za tiste, ki potrebujejo veliko pomoči zdravstvenega osebja. Socialni delavec ne posega neposredno v delo zdravstvene službe. Pozoren je na vsako spremembo v vedenju stanovalcev, ki je lahko posledica neprimerne ravnanja z njimi, neprimerne terapije ali opustitve rehabilitacijske terapije. V primeru zlorabe mora ravnati v skladu s pravili profesionalne etike (Mali 2008).

### **1.3.2 Socialno delo v različnih fazah bivanja stanovalca v domu**

Mali (2008: 83) pravi, da: »socialni delavec v domu prihaja v stik s stanovalci doma v različnih časovnih intervalih, saj ima star človek opraviti z institucionalnim življenjem v različnih časovnih obdobjih. Socialni delavec je prisoten od prvega stika posameznika z institucijo do sklepne, poslovilne faze, ko se stanovalčev odnos z institucijo pretrga. V vsaki fazi so naloge socialnega delavca drugačne in specifične, vse pa so medsebojno povezane ter prepletene«.

»Naloge in vloge socialnega delavca v domu so glede na fazo, v kateri pride star človek v stik z institucijo, naslednje:

- naloge socialnega delavca pred prihodom stanovalca v dom;

- naloge socialnega delavca v času bivanja stanovalcev v domu;
- naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca iz doma;
- naloge socialnega delavca za zagotavljanje dobre klime v domu;
- naloge socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev« (Mali 2008: 83- 84).

Mali (2008: 84–85) pravi, da socialni delavec pred prihodom stanovalca v dom sodeluje s prihodnjim stanovalcem in različnimi strokovnjaki ter raziskuje vire in oblike pomoči v socialni mreži starega človeka ter tako vstopa na področje zunajinsitucionalne skrbi.

V času bivanja stanovalca v domu socialni delavec staremu človeku nudi podporo pri prilagajanju na življenje v domu, nudi podporo sorodnikom starega človeka, posreduje v sporih med stanovalci in med stanovalci ter delavci, razvija prostovoljno delo in sodeluje pri organizaciji različnih interesnih dejavnosti ter prireditev. Naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca iz doma so priprava odpusta stanovalca v domače okolje, drugo institucijo oziroma v novo okolje, obravnava predloga za premestitev stanovalca v drugo institucijo in urejanje prenehanja bivanja stanovalca zaradi smrti. Naloga socialnega delavca v domu je tudi zagotavljanje dobre klime v domu. Pomembno področje socialnega dela v domu je namenjeno zagotavljanju dobrih odnosov med vsemi sistemi, ki se v domovih prepletajo, medsebojno srečujejo in povezujejo. To so stanovalci, sorodniki in delavci v domu. Naloga socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev je, da pripravi stanovalca na življenje v novem okolju in na novi način življenja. To naredi v sodelovanju s stanovalcem in na njemu primeren način (Mali 2008: 86- 89).

#### **1.4 Socialni odnosi in socialna omrežja starih ljudi**

»Potreba po soljudeh je živa vse življenje: nenehno potrebujemo raznovrstna razmerja za preživetje in od spočetja naprej tudi osebni medčloveški odnos za svoj obstoj in rast. Vse pa kaže, da se potreba po osebem odnosu izostri na starost; lahko bi rekli, da je to prva ali glavna potreba v tretjem življenjskem obdobju, a je žal zelo pogosto nezadovoljena« (Ramovš 2003: 103).

Ramovš (2003: 103) pravi, da je reden osebni stik z nekom, ki ga ima za svojega, za starega človeka nujno potreben. Ob starem človeku je lahko veliko ljudi, vendar če ob njem ni nikogar, ki bi ga doživljal kot »svojega«, bo takšen star človek osamljen. Običajno se staremu človeku to dogaja pri zdravljenju v bolnišnici in bivanju v domu za stare ljudi. Specializirani strokovnjaki, strežniki in negovalke lahko staremu človeku odlično zadovoljujejo vse telesne potrebe, a žal ne čustvenih. Star človek za temeljni osebni odnos potrebuje nekoga, ki mu lahko zaupa in ga čuti kot svojega.

Ljudje smo družbena bitja in ena izmed najpomembnejših potreb človeka v starosti je tudi potreba po osebnem medčloveškem odnosu. Ramovš (2003: 181) pravi, da je: »kakovostno življenje v vseh življenjskih obdobjih odvisno od dobrega razmerja med osebno samostojnostjo in ustrezno vpetostjo v medčloveške povezave«.

Požarnik (1981: 45) pravi, da se: »v starosti spreminjajo in ožijo stiki z ljudmi. Vzroki za to so različni: smrt prijateljev in sorodnikov, upokojitev, bolezni, slabo finančno stanje, prevelika oddaljenost, odselitev otrok in drugo«.

Kako vse to vpliva na stare ljudi, ne moremo govoriti z gotovostjo. Različne raziskave in teorije pravijo, da si želijo nekateri stari ljudje manj stikov z drugimi ljudmi, da želijo živeti v miru stran od razgibanega socialnega življenja, saj jim da to občutek svobode in olajšanja, ker se jim ni potrebno več ozirati na razna pričakovanja drugih ljudi. Medtem, ko so drugi stari ljudje ne morejo živeti brez stalnih stikov z ljudmi. Ti stari ljudje so bolj srečni in zadovoljni, dokler so aktivni in dokler imajo občutek koristnosti (Požarnik 1981: 45).

»Dobri socialni odnosi so pomembni v vsakem življenjskem obdobju, od njih je odvisno dobro počutje posameznika. Raziskave so pokazale, da je za stare ljudi pomembnejša njihova kvaliteta kot kvantiteta, prav tako pa je odločilnega pomena, da imajo osebe v pozni starosti vsaj eno zaupno osebo. Dobri socialni odnosi so zelo pomemben vir za socialno oporo, še zlasti pri starih ljudeh, ki potrebujejo nego in pomoč drugo« (Pihlar 2010: 58).

»Socialni odnosi starih ljudi se glede na predhodno obdobje spreminjajo, tako glede količine kot tudi kakovosti. Sicer se število njihovih starih prijateljev zmanjšuje, vendar v

svojo socialno mrežo vključujejo nove ljudi. Praviloma v starosti prihaja do izgube sorodnikov ali prijateljev. Tako pomembnost za starega človeka pridobijo drugi socialni odnosi, kot so na primer odnosi z vnuki. Stari ljudje brez svojih otrok in tisti, ki bivajo v domovih za stare, imajo značilno ožjo mrežo socialnih odnosov in so pogosteje osamljeni kot stari ljudje, ki živijo doma« (Marjanovič Umek, Zupančič 2004).

#### 1.4.1 Socialne mreže

Področje, kjer se vrši zadovoljevanje potreb, kjer ljudje opažajo svoje konkretne možnosti in opravljajo svoje življenjske naloge, imenujemo socialne mreže, v katere je človek vpet od rojstva do smrti (Ramovš 2003).

»Medčloveška razmerja in odnosi so za človeka v resnici kot mreža, v katero je ujet celo življenje. Medčloveška razmerja in odnosi so socialna mreža, ki človeku pomaga, da uspeva, zadovoljuje svoje potrebe, ustvarja in napreduje, postavlja v življenju pravila igre za družbeno sožitje, njegovo vedenje in ravnanje spreminja v družbeno sprejemljive in nesprejemljive vloge, nudi varstvo pred pomanjkanjem in nevarnostmi ter v trenutku njegove težave pa pomaga, da ne propade« (Ramovš 2003: 189).

»Socialna mreža pomeni povezavo posameznika z drugimi ljudmi v njegovem življenjskem okolju. Pri tem razlikujemo neformalne socialne mreže, ki vključujejo stike z družino, sorodniki, sosedi in prijatelji, na katere se lahko človek v primeru potrebe opre, in formalne socialne mreže, med katere sodijo vsi formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem« (Mali 2008: 75).

Pomemben vidik socialne vključenosti starih ljudi je vpetost v medosebna omrežja. Kot kažejo raziskave, imajo stari ljudje manjša omrežja kot druge skupine prebivalstva, vendar je skupina starih ljudi, ki bi bili socialno izolirani, zelo majhna. Večina starih ljudi v Sloveniji ima namreč močna družinska omrežja. Zaradi geografske bližine sorodnikov je pri nas izključenost in ogroženost starih ljudi manjša (Hlebec *et al.* 2010).

»Socialno delo je prevzelo pojem mreže iz systemske teorije in oblikovalo koncept socialnih mrež ter socialnega dela z njimi. Delo s socialnimi mrežami je odgovor na prenehanje enovite tradicionalne družbe in na nastop kompleksnih modernih ter

postmodernih družb. V enoviti družbi lahko sledimo celoti človeškega življenja, če poznamo le en njegov del; z oporo enemu samemu vidiku pomagamo lahko njegovi celoti. Sodobna kompleksna družba pa je sestavljena iz številnih fragmentov in z različnimi vrednostnimi usmeritvami, načinom življenja in stališči, zato lahko človeku ali skupini pomagamo tako, da delamo s socialnimi mrežami. Področja dela so različne socialne mreže:

- naravne socialne mreže (družina, sosedstvo, sorodstvo, prijateljstvo ...);
  - umetno oblikovane socialne mreže za krajši čas ali za zelo parcialne vidike življenja (skupine za samopomoč, terapijske skupine ...);
  - trajnejše in bolj celostne socialne mreže za socialno urejanje (prevzgojni zavodi ...);
  - nadomestne socialne mreže ob izpadu kakšne bistvene socialne funkcije iz naravnih socialnih mrež (rejniške in oskrbniške družine, domovi za stare ljudi ...)
- « (Ramovš 2003: 190).

Pihlar (2010: 58–61) navaja, da je Hopflinger (2008) v svoji študiji preučil najpomembnejše socialne mreže in socialne odnose, ki jih imajo stari ljudje:

- partnerski odnosi (zakonski partnerji so poglavitna odnosna oseba in oseba, ki nudi podporo. Za zdravje in dobro počutje je zadovoljstvo v zakonu osrednjega pomena. S starostjo se zmanjšuje delež ljudi, ki imajo v starosti zakonskega partnerja);
- odnosi z otroki (otroci in starši danes večinoma ne živijo več v skupaj v istem gospodinjstvu, vendar so stiki med njimi tesni in intenzivni);
- odnosi z vnuki (delež starih ljudi z vnuki je dokaj visok. Za stare ljudi rojstvo vnukov pomeni priložnost, da ponovno navežejo stik z najmlajšo generacijo. Vnuki starim ljudem predstavljajo pomemben socialni stik. Vnukom posredujejo družinski spomin in jim pripovedujejo svoje življenjske zgodbe);
- odnosi s sestrami in brati (v starosti zavzemajo odnosi s sestrami in brati posebno mesto, saj so del dolgoletnih družinskih odnosov; še zlasti se okrepi njihov pomen po smrti staršev. So tako rekoč vezni člen med družinsko preteklostjo in sedanjim življenjem);
- odnosi s prijatelji (za te odnose so značilni enaka starost, enaka zanimanja in interesi ter podoben življenjski slog. Ljudje se v visoki starosti pogosto soočajo

z izgubo prijateljev. Opora prijateljev je za stare ljudi bolj na osebni in čustveni ravni);

- stiki s sosedi (tesni sosedski odnosi predstavljajo izjemo, predvsem zaradi večje mobilnosti. Tesni sosedski odnosi so še zlasti ohlapni v mestnem okolju. Pomembnejšo vlogo dobijo v primeru, ko je mobilnost omejena. V starosti so dobri sosedski odnosi pomembni tako z vidika varnosti kot tudi z vidika medgeneracijskih odnosov);
- stiki z mlajšo generacijo (socialni stiki med generacijami se danes večinoma odvijajo v družini in poklicnem življenju, kar čedalje bolj potrjuje, da generacije živijo vsaka svoje lastno življenje).

»Hopflinger je v svoji obsežni študiji ovrgel razširjeni stereotip o socialni izolaciji starih ljudi. Pokazal je, da imajo stari ljudje pogosto dobro socialno mrežo, vendar pa gre pri tem večinoma za stike s člani družine in vrstniki. Po drugi strani pa so generacijski odnosi zunaj družine velikokrat pomanjkljivi. Le manjše število starih ljudi, ki živijo doma, ima socialne stike le v manjši meri ali pa jih sploh nima; socialna izolacija predstavlja prej izjemo. S starostjo število socialno izoliranih ljudi sicer narašča, vendar po avtorjevem mnenju to ni neposredno povezano s starostjo kot takšno, temveč kaže na pomanjkljive socialne stike v prejšnjih obdobjih življenja« (Pihlar 2010).

## **1.5 Osamljenost starega človeka**

»Osamljenost je za starega človeka tako huda kot telesna podhranjenost. Tudi posledice so podobne: od telesne podhranjenosti začne hirati in napadajo ga bolezni. Potreba po osebnem medčloveškem odnosu je pri današnjih starih ljudeh med najmanj zadovoljenimi, zato je osamljenost ena od njihovih najbolj razširjenih in najhujših stisk življenja« (Ramovš 2003: 104–105).

Manjšo aktivnost starih ljudi povzroča opuščanje pričakovanj, s čimer jih potiskamo v kot. V umik starega človeka iz družbenega življenja velikokrat prisili družba. Star človek tako postane pasiven in vdan v usodo ter osamljen. Ker s starostjo človek izgublja njemu pomembne osebe ter stiki posledično postajajo vse bolj redki, družba povezuje osamljenost s staranjem in starim človekom. Na pomoč iz tega položaja jim priskoči ta ista družba z institucijami oziroma z domovi za stare ljudi. Starost ima velikokrat sramotilen in

ponižujoč pomen, posledica tega so negativna čustva, kot sta osamljenost in osama. Osamljenost kaže na odsotnost medčloveških odnosov in nam pokaže, da smo ljudje socialna bitja. Za osamljenost lahko rečemo, da je ena izmed osnovnih posameznikovih čustev. Danes jo lahko povezujemo s socialno problematiko v vseh starostnih dobah. Star človek ne hodi več v službo, ostalih socialnih obveznosti pa nima veliko (Mali 2002: 318–319).

Mali (2002: 319) pravi, da je človek družabno in socialno bitje, zato težko prenaša samsko življenje. Pa vendar moramo ločevati pojma osamljenost in osama. Ni nujno, da je človek osamljen, čeprav je sam, človek se lahko počuti osamljenega tudi med ljudmi. Takšno stanje je velikokrat prisotno v domovih za stare ljudi, kjer se stanovalci ne družijo s sostanovalci, a vendar niso osamljeni. Osamljenost vsak človek razume na svoj način.

Tudi Požarnik (1981: 135) pravi, da je pomembno, da razlikujemo pojma osamljenost in osama. Po mnenju večine strokovnjakov govorimo o osamljenosti v povezavi z doživljanjem socialnih odnosov, medtem ko je osama neko objektivno stanje. Subjektivni občutek osamljenosti ni neposredno odvisen od stopnje osame, torej od pogostosti stikov z drugimi ljudmi v nekem časovnem obdobju. Človek je lahko osamljen ne glede na število dnevnih ali tedenskih stikov z drugimi ljudmi. Obratno pa ima veliko ljudi malo stikov z drugimi, a se ne počutijo osamljene.

Osamljenost je medosebna izolacija. Je oblika zamajanega odnosa med dvema.

Osamljenost lahko vsebuje tudi takšna čustva, da se počutimo zapuščene, tudi zavržene, čeprav temu ni tako. Ljudje se počutijo osamljene tudi, ko so v družbi z več ljudmi, ko imajo veliko socialnih stikov, vendar pa nimajo intimnih stikov z njimi. Kako posameznik zaznava osamljenost je velikokrat rezultat prepada med željami in aktualnimi socialnimi stiki (Kristančič 2005: 118).

Družba kaže osamljenost kot ekonomski, zdravstveni in institucionalni problem ter ga prenaša na medosebne in družinske odnose. Pojav osamljenosti je vezan hkrati na širšo družbo in posameznika. Je del posameznika, ki ima vpliv na osebnost. Zaradi samosti tega čustva ne more deliti z drugimi ljudmi. Človek je del družbe, vendar je zaradi osamljenosti iz družbe izločen (Mali 2002: 319).



Požarnik (1981: 135) pravi, da se socialna osama s starostjo večja. Vzroki zanjo so smrt zakonca in sorodnikov, bolezni, odselitev otrok in drugo. Pravi, da so na splošno ženske bolj same in osamljene kot moški. Najbolj osamljene so vdove, posebno, če so bile zelo navezane na moža in so živele v glavnem z družino. Najmanj osamljeni so stari ljudje, ki imajo še živega zakonca. Stari ljudje se nad osamljenostjo bolj pritožujejo na podeželju kot v mestih, kar je razumljivo, saj ima star človek v mestu več možnosti za razvedrilo in stike z drugimi ljudmi. Eden od vzrokov osamljenosti je tudi bolezen. Bolezen povzroči osamljenost, toda tudi mnogi osamljeni ljudje nekako bežijo v bolezen. Osamljenost povzroči pri ljudeh slabše duševno in telesno počutje. Požarnik tudi pravi, da so stari ljudje z nižjimi dohodki in nižjo izobrazbo v povprečju bolj osamljeni kot ljudje z višjimi osebnimi dohodki ter iz višjih socialnih slojev. Prav tako so povprečno manj osamljeni samostojni ljudje; nesamostojni in tisti, ki si želijo, da bi jih kdo vodil skozi življenje ter skrbel zanje, pa so bolj osamljeni. To velja tudi za ljudi, ki se ne znajo hitro prilagajati novim okoliščinam in doživijo zato več življenjskih razočaranj ter udarcev, na katere se potem odzovejo z umikom. Bolj osamljeni so tudi tisti stari ljudje, ki so slabše poučeni o odnosih med ljudmi, o problemih v starosti, o tem, kako lahko različne težave premagamo in podobno. Bolj osamljeni pa so tudi ljudje, ki imajo malo interesov in malo znancev ali pa niso razvili navad, s katerimi bi se v starosti rešili takšnih občutkov (Požarnik 1981: 135–137).

## **1.6 Kakovostna starost**

Starajo se vse generacije, saj nam vsem teče čas enako hitro od začetka do konca življenja. Vsi se staramo, zato smo bolj pozorni na staranje v tretjem življenjskem obdobju. Govorimo torej o kakovostni starosti, toda zavedati se moramo, da je človekovo tretje življenjsko obdobje neločljivo povezano z njegovo mladostjo in srednjimi leti. Tretja generacija je prav tako neločljiva od mlade in srednje, če hočemo govoriti o njeni kakovostni starosti ter o kakovostnem staranju obeh mlajših generacij. Stari ljudje ne smejo prezreti mladosti in srednje generacije v radostih ter težavah, saj tako izgubijo pod seboj socialna tla, njihovo življenje pa se izgublja v socialni praznini. Njihova starost tako ne more biti kakovostna. Isto velja tudi za mlade in srednje generacije. Če ni v osebnem stiku s kakšnim starejšim človekom, je v njegovem človeškem razvoju praznina, ki jo ne more nadomestiti – ne more se kakovostno razvijati ali starati. Govorimo torej o kakovostnem staranju in kakovostni starosti tretje generacije, ta pa vključuje kakovostno

staranje obeh mlajših generacij (Ramovš 2003: 43).

Kakovostna starost se stopnjuje od zelo nizke, do zelo visoke. Pri dvigovanju na višjo stopnjo kakovosti življenja lahko materialno premoženje pomaga, še veliko bolj pa zdravje. Niti revščina niti bolezni nista tako usodni, da bi kakovost starosti in s tem človeka spravili na nullo ali pod njo. Bolezen in revščina sta kruta usoda, ne uničita pa vsega, kar je človek. Frankl ugotavlja, da je bistvo človeka svoboden duh, katerega značilnost je ključna moč, da v neizogibni usodi odkrije smisel in živi kljub temu vredno človeško življenje (Ramovš 2003: 46–47).

Za kakovostno starost je nujno potrebno, da na človeka gledamo holistično, celostno. Ta pristop nam omogoča, da zaobjamemo človeka v vseh njegovih razsežnostih, ki so vsaka po svoje pomembne za človekovo življenje. Iz teh razsežnosti izhajajo v celoti zadovoljene potrebe, ki tvorijo kakovostno življenje in prav tako starost. Teh razsežnosti je več.

1. Biofizikalna ali telesna razsežnost je osnova vseh višjih razsežnosti in skupni imenovalac človeka z drugo živo ter neživo naravo. Njen energetski potencial so vse organske potrebe, ki jim je podvržen človek – enako, kot vsa druga živa in neživa narava.
2. K psihični ali duševni razsežnosti sodijo zaznavanje okolja in sebe s čutili, intelektualna predelava informacij, spomin, navade, obnašanje - vse to na zavedni in nezavedni ravni. Energetski potencial psihične razsežnosti so vse človekove duševne potrebe.
3. Glavni lastnosti notranje ali duhovne razsežnosti sta svoboda odločanja in odgovornost za svoje odločitve. Njen energetski potencial so človekove duhovne potrebe, predvsem potreba po svobodi.
4. K medčloveško-družbeni razsežnosti spadajo povezave med ljudmi ter vsa razmerja v družbi. Njen energetski potencial je človeška potreba po soljudih, komunikaciji in sožitju z drugimi.
5. Zgodovinsko-kulturna razsežnost obsega človekov individualni razvoj od spočetja do smrti. V tej razsežnosti se človeško življenje deli na tri glavna obdobja, to so mladost, srednja leta in starost, ter družbe na tri generacije: mlado, srednjo in staro. Njen energetski potencial je človekova potreba po razvoju in napredku, učenju ter ustvarjalnosti.
6. Eksistencialna ali bivanjska razsežnost je spraševanje človeka, kaj je smisel

posameznega dejanja, trenutka ali situacije, njegovo iskanje smisla večjih obdobj svojega življenja in smisla življenja. Njen energetski potencial je človekova volja do smisla (Ramovš 2000: 316–317).

Pečjak (1999: 6) navaja, da so mnogi zdravstveni, socialni, vedenjski in psihološki dejavniki, ki se prepletajo ter vplivajo drug na drugega, tisti, ki omogočajo kakovostno starost. Zdravstveni dejavniki so zagotovo primarni, saj za človeka, ki ga tarejo starostne in druge bolezni, ne moremo reči, da doživlja kakovostno starost. Seveda pa velja tudi obratno. Če starega človeka poleg dobrega zdravja ne spremljajo tudi dobro počutje, zadovoljstvo s seboj in dobri socialni odnosi, ne moremo reči, da doživlja kakovostno starost.

Pečjak (1999: 6–9) pravi, da lahko posameznik pri skrbi za kakovostno starost bolj ali manj vpliva na različne vedenjske in psihološke dejavnike. Ti dejavniki so:

- **Prava prehrana.** Danes se o pravilnem prehranjevanju veliko piše in govori. Ljudje naj bi v starosti uživali jedi, ki vsebujejo veliko vitaminov, manj pa nasičenih maščob.
- **Vaje in dnevna fizična aktivnost.** Telesno stanje vpliva na duševno. Najprimernejše v obdobju starosti so vsakodnevne manj naporne vaje z odmori.
- **Delo vse življenje.** Splošno mnenje je, da se delo konča z upokojitvijo. Pretirano delo starega človeka izčrpa, vendar ga tudi nedelo v psihološkem pogledu ubija. Nedelo starega človeka navda z žalostjo in obupom, saj ga izloči od drugih mlajših ljudi. Brez dela star človek ostane brez motivacije in interesov ter izgubi smisel svojega življenja.
- **Duševna telovadba.** Različni hobiji, kot so umetnost, branje knjig, inteligentne igre in sodelovanje v raznih društvih, spodbujajo intelektualno aktivnost starega človeka ter zavirajo in upočasnjujejo upad inteligence, spomina, pozornosti, itd.
- **Pozitivni socialni odnosi.** Vzpostavljanje toplih medosebnih odnosov je najlažje v družini. Stari ljudje, ki dolgo živijo, so dobro vključeni v svoje družine in imajo pogoste stike s prijatelji.
- **Pozitivne emocije.** Ljudje nismo le intelektualna bitja, temveč tudi emocionalna. Odpornost starega človeka in s tem imunski sistem, krepijo optimizem, dobra volja, veselje in predvsem smeh, medtem ko negativna čustva znižujejo telesno in duševno odpornost proti raznim življenjskim stresom.

- **Pozitivna samopodoba.** Realna samopodoba je najprimernejša za kakovostno življenje, v kateri se posameznik vidi takšnega kot je v resnici. Rahla precenjenost je še boljša, saj je star človek dovolj aktiven in napreduje, obenem pa ne pride do razočaranj.

## 1.7 Predstavitev institucionalnega varstva v občini Domžale

V občini Domžale se nahajata dva domova za stare ljudi.

Dom upokojencev Domžale se nahaja na sedanji lokaciji že od leta 1977, leta 2012 pa je svoja vrata odprl tudi Medgeneracijski center Bistrica.

Dom starejših občanov Medgeneracijski center Bistrica se nahaja v čudovitem zelenem okolju, z bogato infrastrukturo in mnogimi podpornimi dejavnostmi. V domu starejših občanov Medgeneracijskega centra Bistrica je na voljo 69 sob za 103 osebe. Od tega je 35 sob enoposteljnih, 29 dvoposteljnih in 5 apartmajev. V sklopu institucionalnega varstva se izvajajo naslednje storitve:

- institucionalno varstvo, ki zajema celodnevno varstvo, dnevno varstvo in začasne, tj. kratkotrajne namestitve;
- institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih;
- pomoč družini na domu - socialna oskrba na domu;
- dnevni - večgeneracijski center aktivnosti.

V objektu delujejo restavracija in kavarna odprtega tipa, knjižnica, internetni kotichek ter skupni prostori. Tu so prostori tudi za zdravnika, zobozdravnika in fizioterapevta ([www.mgc-bistrica.si](http://www.mgc-bistrica.si)).

Dom upokojencev Domžale je javno-socialni varstveni zavod, ki se nahaja v središču mesta. V neposredni bližini so trgovina, tržnica, avtobusna in železniška postaja, zdravstveni dom, pošta, banka, kulturni dom, športni park ter prijetni gostinski lokali.

Zgodovina Doma upokojencev Domžale sega v leto 1929, današnja zgradba pa je bila zgrajena leta 1977. V domu se nahaja z drevesi zasajen park s sprehajalnimi potmi, ki je prilagojen tudi za tiste z manjšo mobilnostjo.

V okviru doma delujejo zdravnik, diplomirane in srednje medicinske sestre, bolničarji negovalci ter strežnice, ki načrtujejo, izvajajo, vodijo in nadzorujejo, spodbujajo ter dokumentirajo izvajanje zdravstvene nege in oskrbe stanovalcev.

V dom prihaja zdravnik iz Zavoda za zdravstvene dejavnosti in svetovanje eVITA, ostalo zdravstveno osebje, ki pomaga zdravniku, pa je zaposleno v domu ter je stanovalcem na voljo ves čas. Večkrat mesečno prideta v dom tudi zdravnik psihiater in fiziatrinja.

V okviru zdravstvene službe deluje tudi služba medicinske rehabilitacije; to sta fizioterapija in delovna terapija.

V domu zagotavljajo stanovalcem različne oblike oskrbe, prilagojene potrebam glede na zdravstvene ali starostne težave. Stanovalci bivajo v prijetnih sobah s sanitarijami, dom pa ima tudi številne skupne prostore za druženje in izvajanje programov. Pri prehrani poleg običajnih obrokov nudijo tudi varovalno in dietno prehrano.

Zdravstvena nega je zagotovljena neprekinjeno, zdravnik splošne medicine dela v ambulanti vsak dan, specialista psihiater in fiziater pa enkrat tedensko.

Fizioterapija in delovna terapija potekata v rehabilitacijskih ter preventivnih programih vsakodnevno.

Kot dodatne storitve so stanovalcem na voljo tudi vsakodnevno pranje osebne perila, vsak teden prihaja frizerka, po dogovoru je na voljo tudi pedikura.

Dejavnosti opravljajo tudi zunaj doma. Nudijo možnost dnevnega ali začasnega varstva, kopanje in pranje perila, izposoja pripomočkov za nego bolnika ter dostavo prehrane na dom.

Bivanje v domu se trudijo popestriti s številnimi vsakodnevnimi aktivnostmi, kot so rekreativna in terapevtska telovadba ter ustvarjalni in kreativni krožki ob ročnih delih in družabnih igrah. V okviru kulturnih dejavnosti se tedensko srečujejo v pogovorni, literarni in bralni skupini ter skupini za urjenje spomina. Imajo svojo knjižnico, pevski zbor in folklorno skupino. V domu deluje skupina za samopomoč in enkrat mesečno podporni skupina za sorodnike stanovalcev, ki je namenjena izobraževanju, premagovanju stisk in

medsebojni pomoči.

Organizirajo tudi številne koncerte in zabavne prireditve, zanimiva predavanja, izlete in piknike, skupna praznovanja rojstnih dni, obiskujejo razstave in prireditve zunaj doma.

Vodilo njihovega dela je prijaznost in spoštovanje človeka, prilagajanje potrebam in željam stanovalcev, kar vključuje soodločanje, zasebnost ter skrb za kakovostno zdravstveno nego in socialno oskrbo, ki gradi na vpetosti v življenje okolice ([www.dom-upokojencev-domzale.si](http://www.dom-upokojencev-domzale.si)).

## 2 PROBLEM

### 2.1 Opredelitev problema

Slovensko prebivalstvo se stara, saj je delež starejših že večji kot delež mlajših; leta 2007 je v Sloveniji, med nekaj več kot dvema milijonoma prebivalcev, živel 13,9 % mlajših od 15 let in 16,1% starih 65 let in več. Leta 2030 bo po pričakovanjih četrtnina slovenskega prebivalstva stara 65 let in več, medtem ko bodo starejši od 64 let predstavljali tretjino slovenskega prebivalstva že v letu 2050.

Glede na demografske trende bodo starejše osebe, ki imajo 65 let in več, predstavljale čedalje pomembnejši del prebivalstva, zato je treba osvetliti njihov socialno-ekonomski položaj v preteklosti in danes (Hlebec 2009: 77).

Pečjak (2007: 15) pravi, da raste število prebivalstva v razvitih državah predvsem zaradi podaljšanja življenjske dobe in priseljevanja, v nerazvitih pa zaradi večje natalitete.

Ker narašča število starejših ljudi, narašča tudi število ljudi, ki preživijo svojo starost v domu za stare. Pomembno je, da s prihodom v dom starostniki ne pridobijo občutka, da so nekoristni, nezaželeni ali odrinjeni iz družbe. Zato je pomembno, da domovi zagotovijo ustrezne pogoje za kakovostno staranje in zadovoljstvo stanovalcev.

Za to temo sem se odločila, ker se v času študija nisem toliko srečevala s populacijo starih ljudi. Z izdelavo diplomske naloge pa sem dobila tudi to priložnost. Za to temo sem se odločila tudi zato, ker je moja mama zaposlena v domu za starejše ljudi in mi velikokrat pripoveduje o stanovalcih doma, o tem, kaj počnejo ter kako preživljajo svoj čas v domu.

Predvsem pa se zavedam, da se bomo prej ko slej vsi postarali in bomo potrebovali pomoč drugih ljudi, saj se prebivalstvo stara, predvsem po zaslugi sodobne medicine, ki vse uspešnejše preprečuje oziroma zdravi različne bolezni.

Cilj raziskave je ugotoviti, kakšno je zadovoljstvo stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale. Predvsem me zanima, kakšno je zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo z drugimi stanovalci doma, z zaposlenimi in s sorodniki. Zanima me tudi, kako pogosto imajo stike s sorodniki in kako pogosto se počutijo osamljene.

## 2.2 Hipoteze

Ko formuliramo hipoteze, moramo spoštovati dve pravili (Mesec 1997: 31):

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

Hipoteze, ki sem jih oblikovala, so:

- H1: Odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih.
- H2: Odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih.
- H3: Odstotek stanovalcev, ki so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni z odnosi, ki jih imajo zaposleni do njih, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih.
- H4: Stanovalci ki imajo s sorodniki redke stike oziroma z njimi nimajo stikov, so pogosteje oziroma zelo pogosteje osamljeni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redne, pogoste in zelo pogoste stike.
- H5: Stanovalci, ki imajo zelo pogoste oziroma pogoste stike s sorodniki so z odnosi, ki jih imajo z njimi, bolj zadovoljni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redke stike.



### **3 METODOLOGIJA**

#### **3.1 Vrsta raziskave**

Raziskava je kvantitativna in deskriptivna. Namen opisne raziskave je količinsko (kvantitativno) opredeliti ali oceniti osnovne značilnosti preučevanega pojava, ali ugotoviti obstoj in moč zveze med dvema ali več pojavi (Mesec 1997: 38).

#### **3.2 Merski instrumenti in viri podatkov**

Merski instrument je anketni vprašalnik, ki sem ga sama sestavila. Sestavljen je iz 12 vprašanj zaprtega tipa. Prva štiri vprašanja zajemajo vprašanja o starosti, spolu, izobrazbi in dolžini bivanja v domu. Ostala vprašanja pa se nanašajo na zadovoljstvo stanovalcev z zaposlenimi, sostanovalci in sorodniki. Dve vprašanji se nanašata na pogostost stikov s sorodniki in osamljenost.

#### **3.3 Populacija in vzorčnje**

Populacija so stanovalci institucionalnega varstva v občini Domžale v času opravljanja raziskave. Ta je potekala konec maja 2016. Populacija v času opravljanja raziskave je štela 167 stanovalcev.

Vzorec je neslučajnostni, priročni. Mesec (1997: 81) pravi, da neslučajnostni vzorci ne temeljijo na načelu, da mora imeti vsaka enota populacije pri izboru enako možnost, da pride v vzorec. Neslučajnostni priročni vzorci so najpogosteje uporabljeni v družboslovnih raziskavah. Številne raziskave so namreč izvedene na skupinah ljudi, ki so raziskovalcem najbolj dostopne.

Vzorec, ki sem ga izbrala, obsega 50 stanovalcev, vanj so bili vključeni stanovalci, ki so bili pripravljene sodelovati v raziskavi. Seznam 50 stanovalcev je pripravila socialna delavka. Izmed stanovalcev, ki so bili pripravljene sodelovati in sposobni izraziti svojo voljo, je izbrala zanimive ter prijetne sogovornike.

### **3.4 Zbiranje podatkov**

Podatke sem zbirala s pomočjo anketnega vprašalnika, z metodo spraševanja.

S pomočjo socialne delavke sem pridobila seznam ljudi, ki so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi, nato pa sem z vsakim posebej izpolnila vprašalnik.

Intervjuji so v povprečju trajali 10 do 15 minut.

### **3.5 Obdelava in analiza podatkov**

Vse podatke sem obdelala ročno. Pripravila sem zbirnik podatkov, kamor sem ročno vnašala dobljene podatke. Tabele, kjer sem prikazala dobljene podatke, sem vnesla s pomočjo Microsoft Worda, grafe pa s pomočjo Microsoft Exella.

## 4 REZULTATI

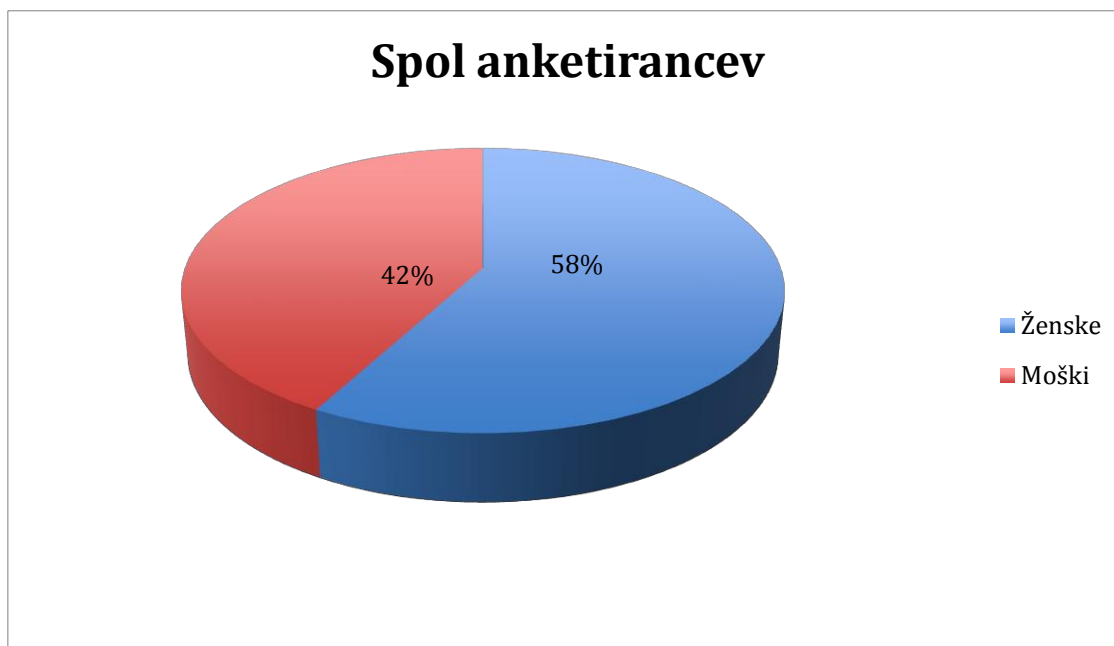
### 4.1 Rezultati

#### 4.1.1 Spol anketirancev

Tabela 4.1: Spol anketirancev

Spol	f	f v %
Ženski	29	58
Moški	21	42
<b>Skupaj:</b>	50	100

Graf 4.1: Grafični prikaz spola anketirancev



Iz tabele 4.1 in grafa 4.1. je razvidno, da je v raziskavi sodelovalo 50 stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale. Od tega 29 žensk (58 %) in 21 moških (42 %). Celotna populacija stanovalcev institucionalnega varstva je 167 stanovalcev.

Vzorec je zajemal 29,9 % celotne populacije stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale.

#### 4.1.2 Starost anketirancev

Tabela 4.2: Starost anketirancev

Starost	f	f v %
Do 75 let	18	36
Do 85 let	14	28
86 let in več	18	36
<b>Skupaj:</b>	50	100

Iz tabele 4.2. je razvidno, da je v anketi sodelovalo 18 anketirancev starih do 75 let (36 %), 14 anketirancev starih od 76 do 85 let (28 %) in 18 stanovalcev starejših od 86 let (36 %).

#### 4.1.3 Dolžina bivanja stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale

Tabela 4.3: Dolžina bivanja stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale

Dolžina bivanja	f	f v %
Do 1 leta	12	24
Od 1 do 2 let	15	30
Od 3 do 5 let	13	26
5 let ali več	10	20
<b>Skupaj:</b>	50	100

V anketi je sodelovalo 12 (24 %) stanovalcev, ki v institucionalnem varstvu v občini Domžale bivajo do 1 leta, 15 stanovalcev (30 %) bivajo v domu od 1 do 2 let, 13 stanovalcev (26 %) bivajo v domu od 3 do 5 let in 10 (20 %) stanovalcev, ki bivajo v domu 5 let ali več.

#### 4.1.4 Izobrazba stanovalcev

Tabela 4.4: Izobrazba stanovalcev

<b>Izobrazba stanovalcev</b>	<b>f</b>	<b>f %</b>
Brez izobrazbe	5	10
Končana osnovna šola	16	32
Poklicna oz. srednja šola	25	50
Višja izobrazba	4	8
<b>Skupaj:</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

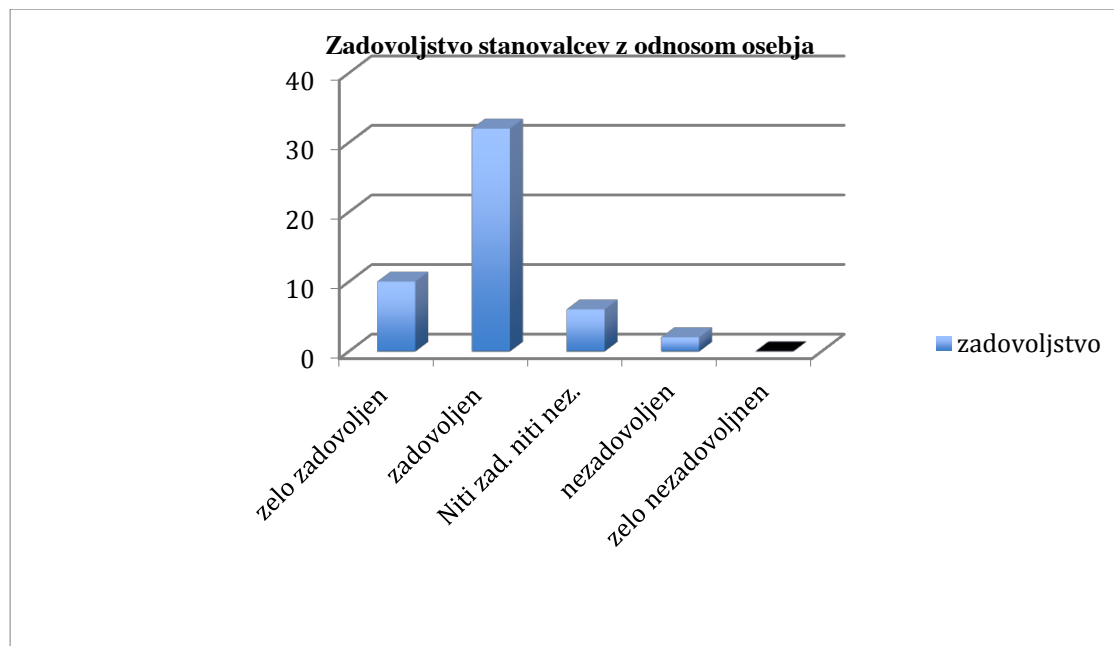
Pet stanovalcev (10 %) institucionalnega varstva v občini Domžale, ki je sodelovalo v raziskavi, je brez izobrazbe, 16 stanovalcev (32 %) ima končano osnovno šolo, 25 stanovalcev (50 %) ima poklicno oziroma srednjo šolo, 4 (8 %) stanovalci pa imajo višjo izobrazbo.

#### 4.1.5 Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja

Tabela 4.5: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja

<b>Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja do njih (spoštljivost, prijaznost ...)</b>	<b>f</b>	<b>f %</b>
Zelo zadovoljen	10	20
Zadovoljen	32	64
Niti zadovoljen niti nezadovoljen	6	12
Nezadovoljen	2	4
Zelo nezadovoljen	0	0
<b>Skupaj:</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Graf 4.2: Grafični prikaz zadovoljstva stanovalcev z odnosom, ki ga ima osebje do njih



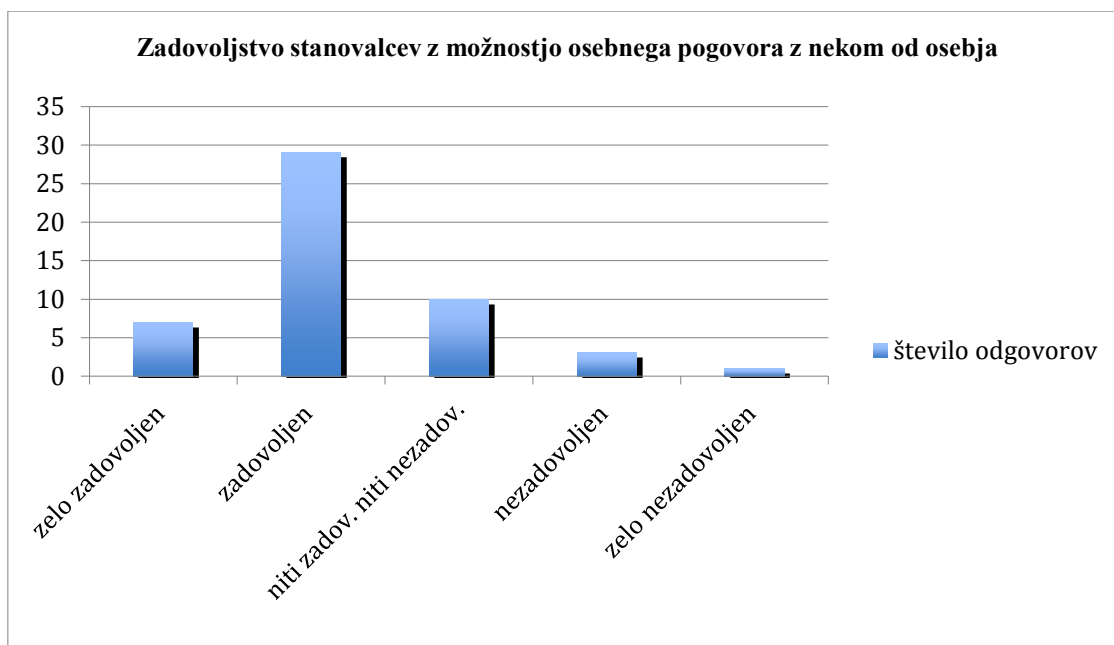
Iz tabele 4.5. in grafa 4.2. je razvidno, da je več kot polovica anketirancev zadovoljnih z odnosom, ki ga ima osebje do njih. Zelo zadovoljnih je 10 stanovalcev (20 %), zadovoljnih je 32 stanovalcev (64 %), niti zadovoljnih niti nezadovoljnih pa je 6 stanovalcev (12 %). Nezadovoljna sta 2 stanovalca (4 %), da je zelo nezadovoljen pa ni odgovoril noben stanovalec.

#### 4.1.6 Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja

Tabela 4.6: Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja

Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja	f	f %
Zelo zadovoljen	7	14
Zadovoljen	29	58
Niti zadovoljen niti nezadovoljen	10	20
Nezadovoljen	3	6
Zelo nezadovoljen	1	2
<b>Skupaj:</b>	50	100

Graf 4.3: Zadovoljstvo stanovalcev z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja



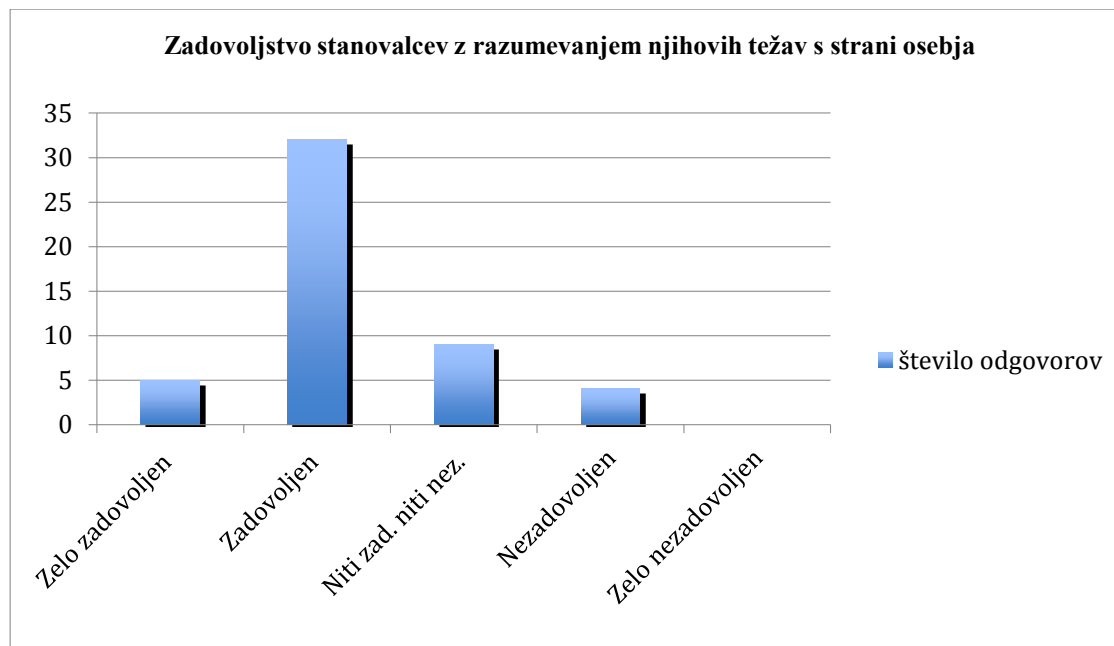
Iz tabele 4.6 in grafa 4.3. lahko razberemo, da je zelo zadovoljnih z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja 7 (14 %) stanovalcev, 29 stanovalcev (58 %) je odgovorilo, da je z možnostjo pogovora zadovoljnih, niti zadovoljnih niti nezadovoljnih pa je 10 stanovalcev (20 %). Da so nezadovoljni z možnostjo osebnega pogovora z nekom od osebja so odgovorili 3 stanovalci (6 %), zelo nezadovoljen pa je 1 stanovalec (2 %).

#### 4.1.7 Zadovoljstvo stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja

Tabela 4.7: Zadovoljstvo stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja

Zadovoljstvo stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja	f	f %
Zelo zadovoljen	5	10
Zadovoljen	32	64
Niti zadovoljen niti nezadovoljen	9	18
Nezadovoljen	4	8
Zelo nezadovoljen	0	0
<b>Skupaj:</b>	50	100

Graf 4.4: Zadovoljstvo stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja



Na vprašanje, ali ste zadovoljni z razumevanjem vaših težav s strani osebja, je 5 stanovalcev (10 %) odgovorilo, da je zelo zadovoljnih, 32 stanovalcev (64 %) je odgovorilo, da je zadovoljnih, 9 stanovalcev (18 %) pa ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih. Štirje stanovalci (8 %) so odgovorili, da so nezadovoljni, nobeden pa ni zelo nezadovoljen.

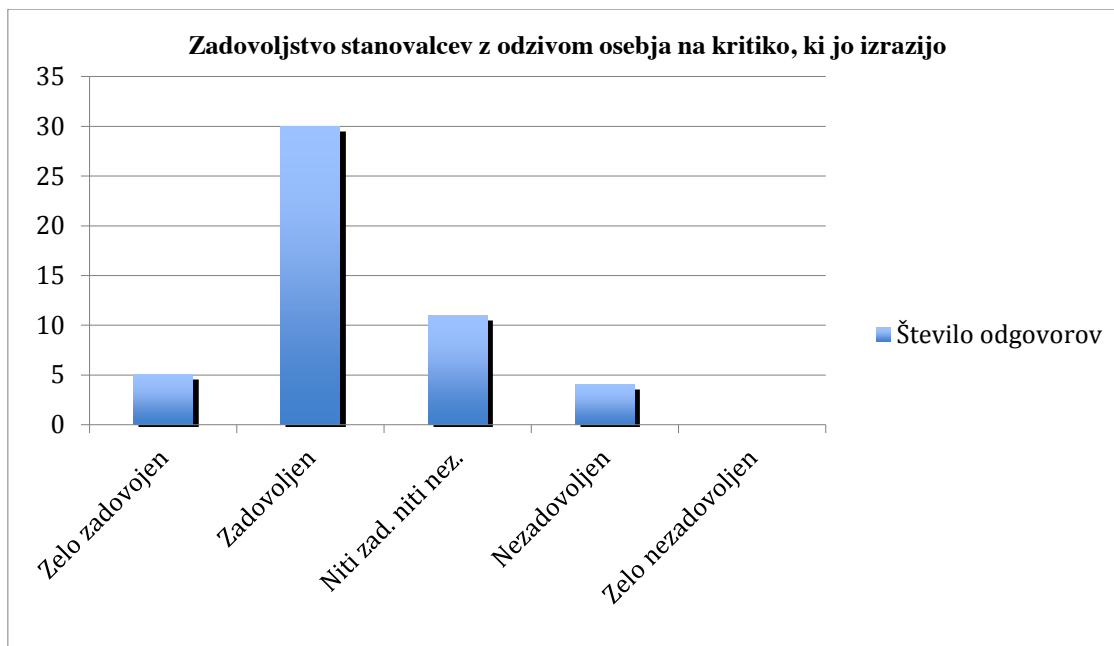
#### 4.1.8 Zadovoljstvo stanovalcev z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo

Tabela 4.8: Zadovoljstvo stanovalcev z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo

Zadovoljstvo stanovalcev z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo	f	f %
Zelo zadovoljen	5	10
Zadovoljen	30	60
Niti zadovoljen niti nezadovoljen	11	22
Nezadovoljen	4	8
Zelo nezadovoljen	0	0
<b>Skupaj:</b>	50	100



Graf 4.5: Zadovoljstvo stanovalcev z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo



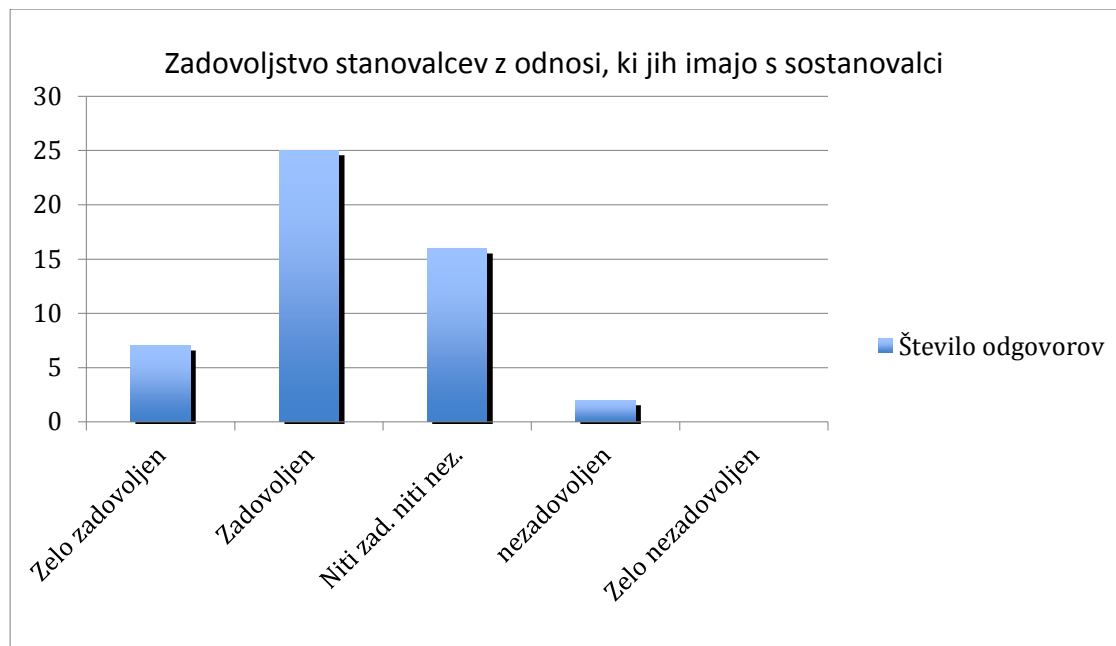
Iz tabele 4.8 in grafa 4.5 je razvidno, da je 5 stanovalcev (10 %) odgovorilo, da je zelo zadovoljnih z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo. Nadalje je 30 stanovalcev (60 %) odgovorilo, da je zadovoljnih, niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 11 stanovalcev (22 %), nezadovoljni so 4 stanovalci (8 %), nihče pa ni zelo nezadovoljen.

#### 4.1.9 Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci

Tabela 4.9: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci

Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci	f	f %
Zelo zadovoljen	7	14
Zadovoljen	25	50
Niti zadovoljen niti nezadovoljen	16	32
Nezadovoljen	2	4
Zelo nezadovoljen	0	0
<b>Skupaj:</b>	50	100

Graf 4.6: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci



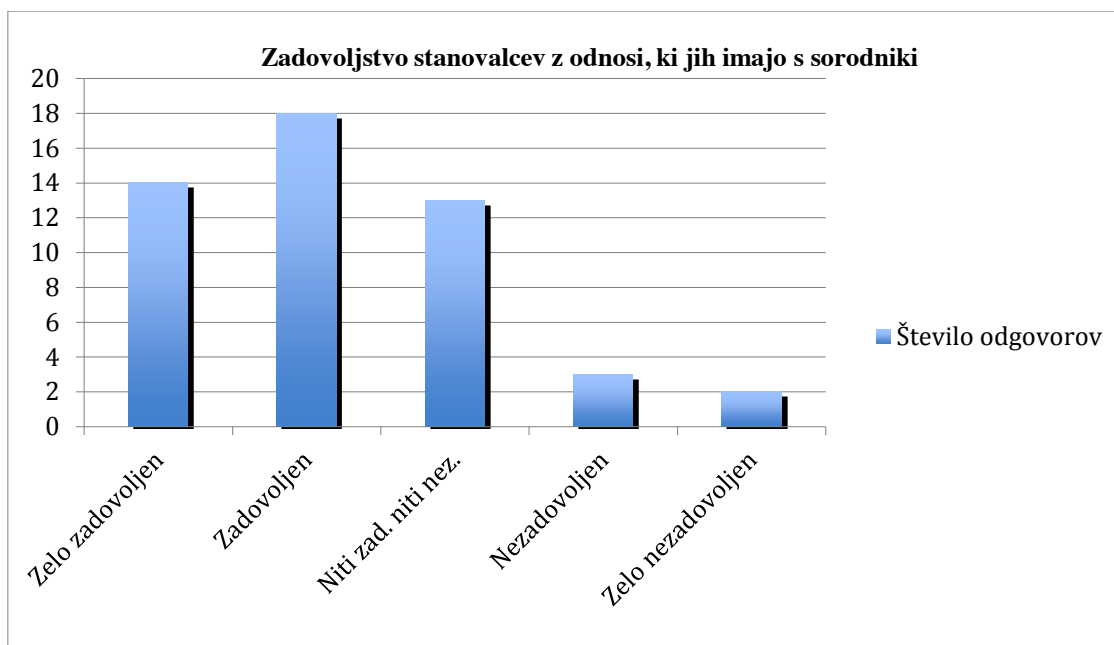
Na vprašanje, ali so zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci, je 7 stanovalcev (14 %) odgovorilo, da je zelo zadovoljnih, 25 (50 %) jih je odgovorilo, da je zadovoljnih, 16 stanovalcev (32 %) je odgovorilo, da ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih, da sta nezadovoljna z odnosi, ki jih imata z drugimi stanovalci, pa sta odgovorila 2 stanovalca (4 %). Nobeden ni podal odgovora, da je zelo nezadovoljen z odnosi, ki jih ima s sostanovalci.

#### 4.1.10 Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki

Tabela 4.10: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki

Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki	f	f %
Zelo zadovoljen	14	28
Zadovoljen	18	36
Niti zadovoljen niti nezadovoljen	13	26
Nezadovoljen	3	6
Zelo nezadovoljen	2	4
<b>Skupaj:</b>	50	100

Graf 4.7: Zadovoljstvo stanovančev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki



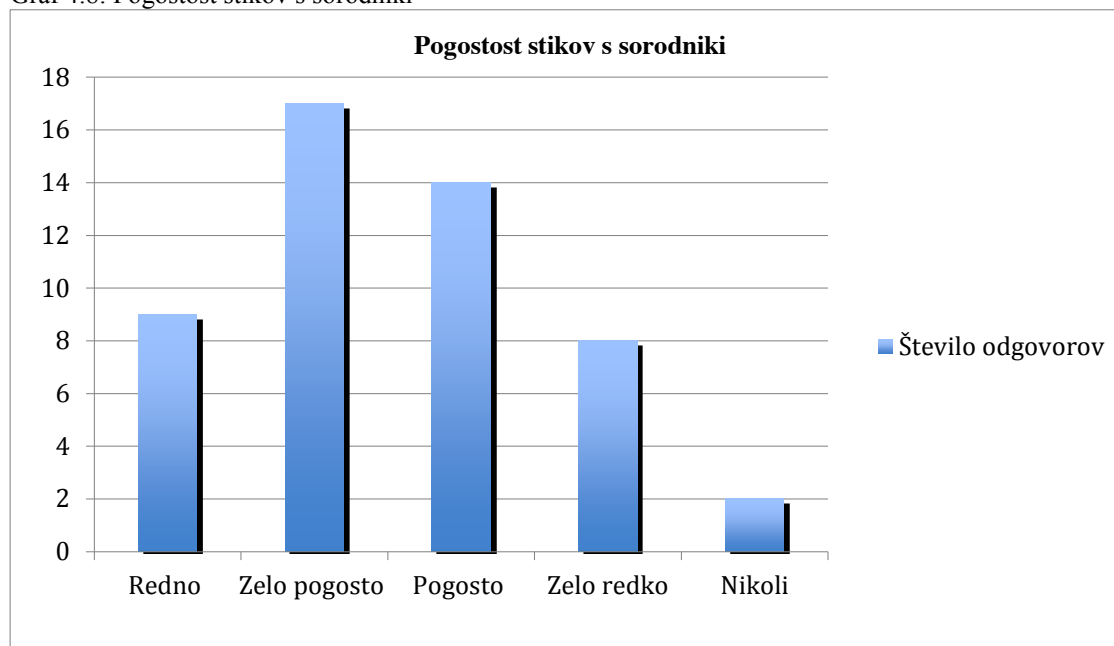
Na vprašanje, ali so zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, je 7 stanovančev (14 %) odgovorilo, da je zelo zadovoljnih, 25 stanovančev pa, da je zadovoljnih (50 %). Niti zadovoljnih niti nezadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, je 16 stanovančev (32 %), nezadovoljni so 3 stanovančevi (6 %), zelo nezadovoljna pa sta 2 stanovančeva (4 %).

#### 4.1.11 Pogostost stikov stanovančev s sorodniki

Tabela 4.11: Pogostost stikov s sorodniki

Pogostost stikov s sorodniki	f	f %
Redno (vsak dan)	9	18
Zelo pogosto (večkrat tedensko)	17	34
Pogosto (enkrat tedensko)	14	28
Zelo redko	8	16
Nikoli	2	4
<b>Skupaj:</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

Graf 4.8: Pogostost stikov s sorodniki



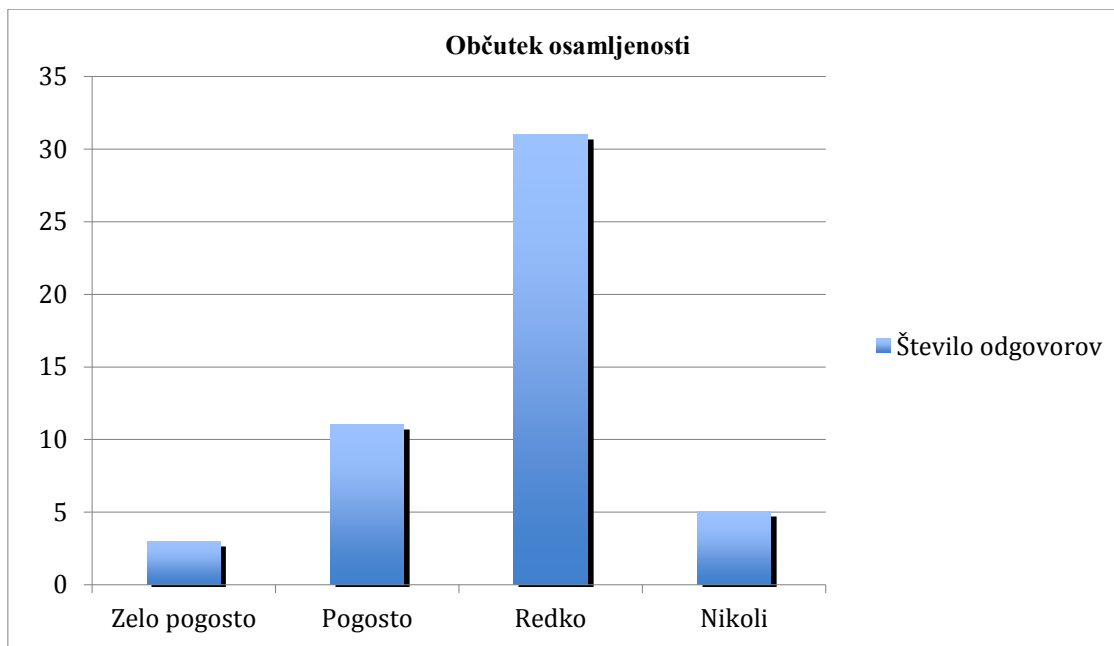
Iz tabele 4.11. in grafa 4.8. je razvidno, da je 9 stanovalcev (18 %), ki imajo redne stike s sorodniki, se pravi vsak dan. Nadalje ima 17 stanovalcev (34 %) stike s sorodniki zelo pogosto, večkrat tedensko, 14 stanovalcev (28 %) ima pogoste stike s sorodniki (enkrat tedensko), 8 stanovalcev (16%) pa je na vprašanje odgovorilo, da ima redke stike s sorodniki, 2 stanovalca (4%) pa da stikov s sorodniki nimata.

#### 4.1.12 Občutek osamljenosti

Tabela 4.12: Občutek osamljenosti

Občutek osamljenosti	f	f %
Zelo pogosto	3	6
Pogosto	11	22
Redko	31	62
Nikoli	5	10
<b>Skupaj:</b>	50	100

Graf 4.9: Občutek osamljenosti



Na vprašanje, kako pogosto se počutijo osamljene, so 3 stanovalci (6 %) odgovorili, da se zelo pogosto počutijo osamljene, 11 stanovalcev (22 %) je odgovorilo, da se pogosto počutijo osamljene, 31 stanovalcev (62 %) pa, da se redko počutijo osamljene. Pet stanovalcev (10 %) je dejalo, da se nikoli ne počutijo osamljene.

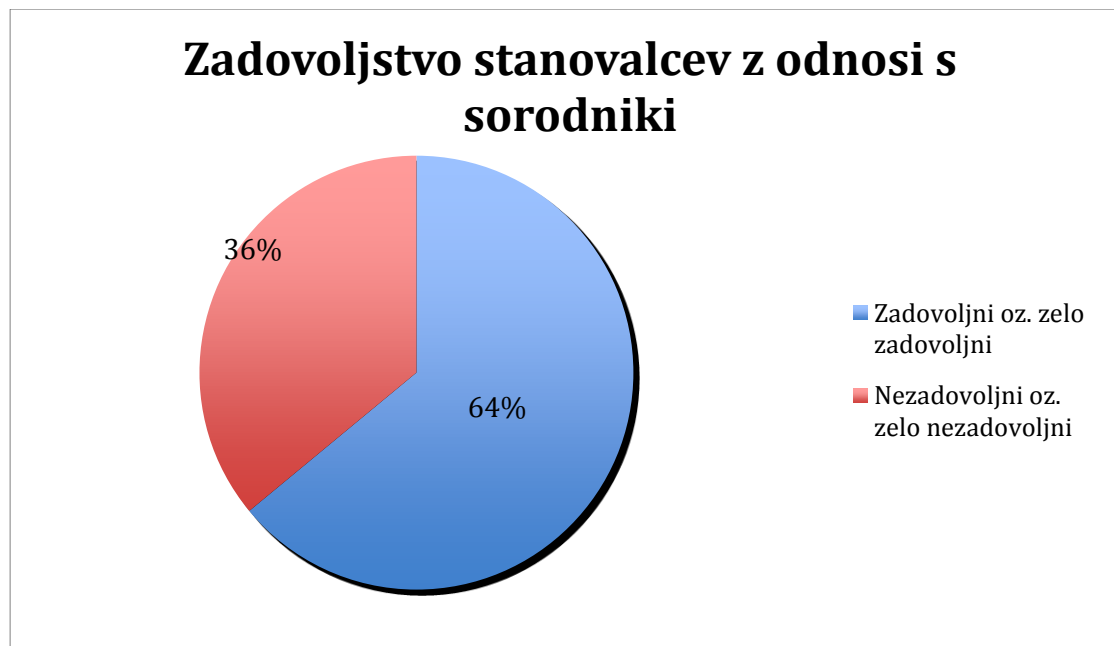
## 4.2 Preverjanje hipotez

### 4.2.1 Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki

Prva zastavljena hipoteza je, da je odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih.

Iz tabele 4.10. in grafa 4.7. je razvidno, da je 14 stanovalcev zelo zadovoljnih, 18 zadovoljnih, 3 stanovalci so nezadovoljni, 2 pa zelo nezadovoljna. Stanovalce, ki niso niti zadovoljni niti nezadovoljni (13 stanovalcev), sem uvrstila v skupino nezadovoljnih.

Graf 4.10: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi s sorodniki



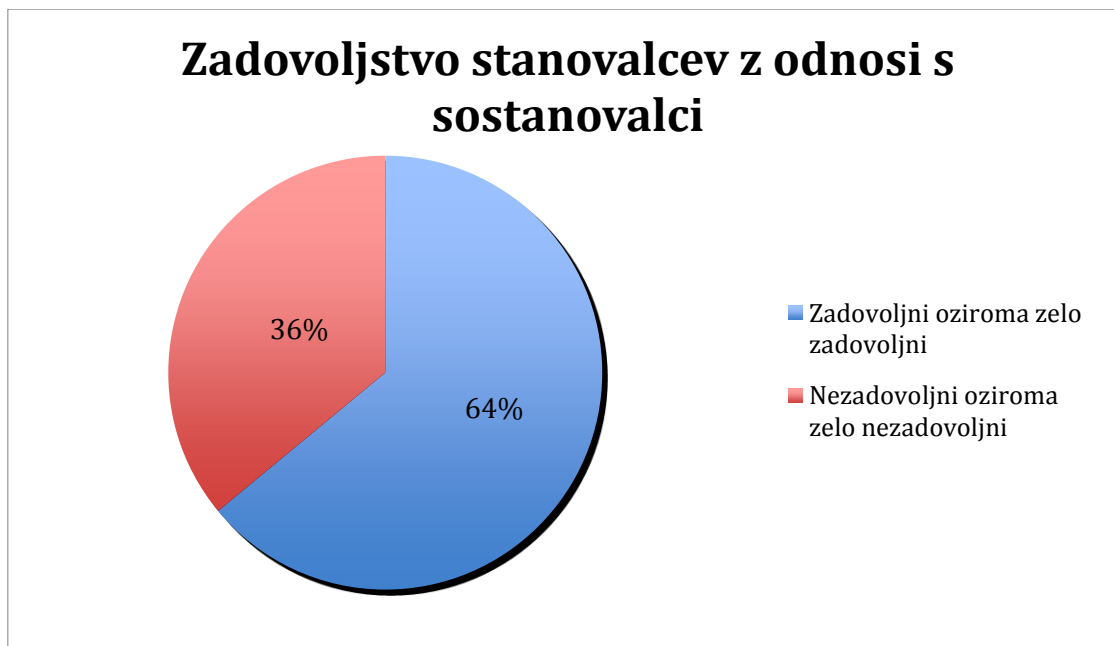
Hipotezo H1, ki pravi: Odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih, lahko potrdim, saj je stanovalcev, ki so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni, 64 % (32 stanovalcev), medtem ko je stanovalcev, ki so nezadovoljni oziroma zelo nezadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, 36 % (18 stanovalcev).

#### 4.2.2 Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci

Druga zastavljena hipoteza je, da je odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci, višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih.

Tudi hipotezo H2, ki pravi: Odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih, lahko potrdim. Iz tabele 4.9 in grafa 4.6 je namreč razvidno, da je 7 stanovalcev, ki je zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo z drugimi stanovalci. in 25 stanovalcev ki so z odnosi zadovoljni. Nezadovoljna z odnosi, ki jih, imata s sostanovalci, sta 2 stanovalca, nihče pa ni zelo nezadovoljen. Stanovalce, ki so odgovorili, da niso niti zadovoljni niti nezadovoljni, sem uvrstila v skupino nezadovoljnih. Teh je bilo 16.

Graf 4.11: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci

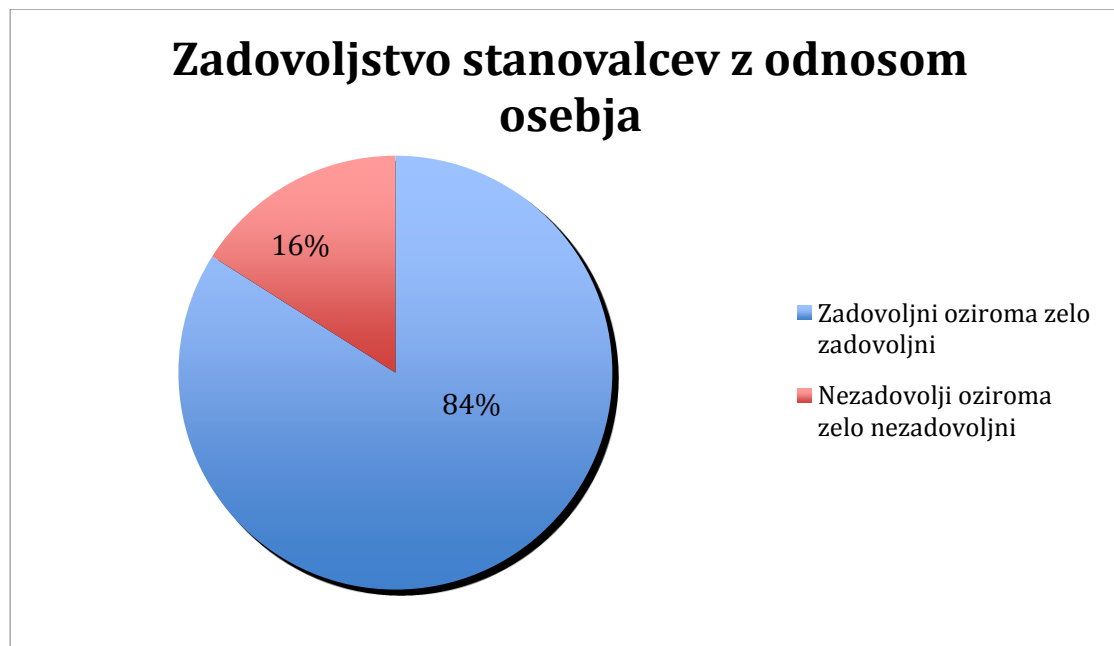


#### 4.2.3 Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja do njih

Iz tabele 4.5 in grafa 4.12 je razvidno, da je 10 stanovalcev zelo zadovoljnih z odnosom, ki ga ima osebje do njih, se pravi, da je osebje do njih spoštljivo in prijazno, ter 32 stanovalcev, ki je z odnosom osebja zadovoljno. Nezadovoljna sta 2 stanovanca, nihče pa ni zelo nezadovoljen. Stanovalce, ki z odnosom osebja do njih niso niti zadovoljni niti nezadovoljni, sem uvrstila v skupino nezadovoljnih. Teh je bilo 6 stanovalcev.

Hipotezo H3, ki pravi: Odstotek stanovalcev, ki so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni z odnosi, ki jih imajo zaposleni do njih, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih, lahko potrdim.

Graf 4.12: Zadovoljstvo stanovalcev z odnosom osebja do njih



#### 4.2.4 Vpliv stikov s sorodniki na osamljenost stanovalcev

Tabela 4.13: Vpliv stikov s sorodniki na osamljenost stanovalcev

Stiki	Osamljenost		Skupaj:
	Da	Ne	
Da	7	33	40
Ne	7	3	10
Skupaj:	14	36	50

Stanovalce, ki so na vprašanje, kako pogosto imajo stike s sorodniki, odgovorili redno (vsak dan), zelo pogosto (večkrat tedensko) in pogosto (enkrat tedensko) sem uvrstila v skupino stanovalcev, ki imajo stike s sorodniki. Stanovalce, ki so odgovorili, da imajo stike zelo redko oziroma nikoli, sem uvrstila v skupino, ki nima stikov s sorodniki.

Stanovalce, ki so na vprašanje o tem, kako pogosto so osamljeni, odgovorili zelo pogosto in pogosto, sem uvrstila v skupino osamljenih, stanovalce, ki so na vprašanje odgovorili redko in nikoli, pa v skupino, ki se ne počuti osamljena.



Iz tabele 4.13 lahko razberemo, da je izmed 40 stanovalcev, ki imajo pogoste stike s sorodniki, 7 stanovalcev takšnih, ki se kljub temu pogosto počutijo osamljene.

Deset stanovalcev nima stikov s sorodniki oziroma so ti stiki zelo redki. V tej skupini so 3 stanovalci, ki so redko oziroma niso nikoli osamljeni, 7 stanovalcev pa je pogosto oziroma zelo pogosto osamljenih.

Pri preverjanju hipoteze H4, ki pravi: Stanovalci ki imajo s sorodniki redke stike oziroma z njimi nimajo stikov, so pogosteje oziroma zelo pogosteje osamljeni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redne, pogoste in zelo pogoste stike, sem uporabila hi-kvadrat preizkus. Pri izračunu teoretičnih ferkvenc sem ugotovila, da je ena manjša od 5, zato sem uporabila Yatesovo korekturo. Dobila sem naslednje rezultate:

$$\chi^2 = 8,47 \text{ sp} = 1 \text{ p} < 0,01$$

Preizkus je pokazal, da obstajajo statistično pomembne razlike, zato hipotezo **potrdim**.

#### 4.2.5 Vpliv stikov s sorodniki na zadovoljstvo stanovalcev z odnosi s sorodniki

Tabela 4.14: Vpliv stikov s sorodniki na zadovoljstvo stanovalcev z odnosi s sorodniki

Stiki	Zadovoljstvo stanovalcev z odnosi s sorodniki		Skupaj:
	Da	Ne	
Da	31	9	40
Ne	1	9	10
<b>Skupaj:</b>	32	18	50

Stanovalce, ki so zelo zadovoljni oziroma zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, sem uvrstila v skupino zadovoljnih z odnosi, stanovalce, ki so z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, niti zadovoljni niti nezadovoljni, nezadovoljni oziroma zelo nezadovoljni, pa v skupino, ki ni zadovoljna z odnosi, ki jih imajo s sorodniki.

Prav tako, kot v prejšnji tabeli, so stanovalci, ki imajo stike s sorodniki, tisti, ki so dejali, da imajo redne, zelo pogoste oziroma pogoste stike s sorodniki. Tiste stanovalce, ki nimajo stikov oziroma so ti zelo redki, sem uvrstila v skupino, ki nima stikov s sorodniki.

Iz tabele 4.14. lahko razberemo, da je 31 stanovalcev, ki imajo stike s sorodniki in so z odnosi, ki jih imajo z njimi, tudi zadovoljni. Devet stanovalcev, ki imajo zelo pogoste, pogoste in redne stike pa z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, ni zadovoljnih.

En stanovalec ima s sorodniki zelo redke stike, a je z odnosi z njimi kljub temu zadovoljen. Devet stanovalcev pa nima stikov oziroma so ti zelo redki in so z odnosi nezadovoljni.

V hipotezi H5 sem predpostavila, da so stanovalci, ki imajo zelo pogoste oziroma pogoste stike s sorodniki z odnosi, ki jih imajo z njimi, bolj zadovoljni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redke stike. Za preverjanje hipoteze sem uporabila hi-kvadrat preizkus. Dobila sem naslednje rezultate:

$$\chi^2 = 13,02 \text{ sp} = 1 \text{ p} < 0,01$$

Hipotezo lahko potrdim, saj obstajajo statistično pomembne razlike.

## 5 RAZPRAVA

V raziskavi je sodelovalo 50 stanovalcev institucionalnega varstva v občini Domžale, od tega 29 žensk in 21 moških. Starih do 75 let je 18 stanovalcev, 14 stanovalcev od 76 do 85 let in 18 stanovalcev 86 let in več. V domu biva do 1 leta 12 stanovalcev, 15 stanovalcev od 1 leta do 2 let, 13 stanovalcev od 3 do 5 let in 10 stanovalcev v domu biva že več kot 5 let.

Vprašala sem tudi po izobrazbi stanovalcev. Brez izobrazbe je 5 stanovalcev, 16 stanovalcev ima končano osnovno šolo, največ, kar polovica, jih ima poklicno oziroma srednjo šolo, 4 stanovalci, ki so sodelovali v raziskavi, pa imajo višjo izobrazbo.

Naslednjih 6 vprašanj, ki sem jih zastavila v anketnem vprašalniku, se je nanašalo na zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo z zaposlenimi, sostanovalci in sorodniki. Najpogostejši odgovori stanovalcev so bili, da so z odnosi zadovoljni.

Pri vprašanju glede zadovoljstva stanovalcev z odnosom, ki jih ima osebje do njih, jih je več kot polovica odgovorila, da so z odnosom zadovoljni, se pravi, da je osebje do njih spoštljivo, prijazno in vljudno. Teh je bilo 32. Da so zelo zadovoljni, jih je odgovorilo 10. Z odnosom ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih 6 stanovalcev, 2 stanovalca pa sta podala odgovor, da sta nezadovoljna. Odgovora zelo nezadovoljen ni bilo nobenega.

Pri vprašanju, ali so stanovalci zadovoljni z možnostjo osebnega pogovora z zaposlenimi, jih je, tako kot pri prvem vprašanju glede zadovoljstva, več kot polovica odgovorila, da so zadovoljni. Ta odgovor je podala 29 stanovalcev. Zelo zadovoljnih je 7 stanovalcev, niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 10 stanovalcev, nezadovoljni so 3 stanovalci in zelo nezadovoljen je 1 stanovalec.

Pri vprašanju zadovoljstva stanovalcev z razumevanjem njihovih težav s strani osebja jih je 5 odgovorilo, da je zelo zadovoljnih, 32 je zadovoljnih, 9 stanovalcev ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih, 4 stanovalci pa so nezadovoljni. Pri tem vprašanju ni bilo stanovalca, ki bi podal odgovor zelo nezadovoljen.

Pri zadnjem vprašanju, ki se je nanašalo na zadovoljstvo z zaposlenimi, jih je prav tako več kot polovica odgovorila, da je zadovoljna. Vprašanje se je glasilo, ali so stanovalci zadovoljni z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo.

Zelo zadovoljnih je 5 stanovalcev, zadovoljnih pa 30. Niti zadovoljnih niti nezadovoljnih je 11 stanovalcev, nezadovoljni pa so 4 stanovalci. Nihče ni podal odgovora, da je zelo nezadovoljen.

Večina stanovalcev je pri vprašanjih, ki se nanašajo na zadovoljstvo z odnosi, ki jih imajo z zaposlenimi, podajalo odgovore, da so zadovoljni. Več jih je povedalo, da se z nekaterimi zaposlenimi razumejo bolj, z drugimi manj, prav tako se z nekaterimi zaposlenimi lahko več pogovarjajo kot z drugimi, da jim nekateri zaposleni večkrat prisluhnejo kot drugi itd. Pri zastavljanju vprašanj sem tako večkrat slišala stavek: „Čisto odvisno od vsakega zaposlenega.”

Naslednje vprašanje se je nanašalo na zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo z drugimi stanovalci. Odgovor, da so z odnosi s sostanovalci zelo zadovoljni, je podalo 7 stanovalcev, 25 stanovalcev je z njimi zadovoljnih, 16 jih ni niti zadovoljnih niti nezadovoljnih, 2 stanovalca pa sta z odnosi nezadovoljna. Nihče ni podal odgovora zelo nezadovoljen. Zelo veliko stanovalcev je v domu sklenilo prijateljstva z drugimi stanovalci. Pripovedovali so, kaj počnejo v prostem času, na kakšen način se družijo in kaj počnejo skupaj. Eden izmed vprašanih je tako v domu spoznal najboljšega prijatelja, s katerim se ves čas družita in se skupaj redno udeležujeta različnih izletov, druga vprašana pa ima svojo družbo, s katero skoraj ves čas preživi ob igranju kart.

Obstajajo pa tudi stanovalci, ki se raje držijo sami zase in se ne družijo z ostalimi stanovalci.

Pri vprašanju, ki se je nanašalo na zadovoljstvo stanovalcev z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, jih je 14 odgovorilo, da so z odnosi zelo zadovoljni, 18 pa, da so zadovoljni. Niti zadovoljnih niti nezadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, je 13 stanovalcev, 3 stanovalci so nezadovoljni, 2 stanovalca pa sta zelo nezadovoljna.

Zadnji vprašanji, ki sem jih zastavila v svoji raziskavi, se nanašata na pogostost stikov stanovalcev s sorodniki in občutek osamljenosti.

Pri vprašanju, kako pogosto imate stike s sorodniki, je 9 stanovalcev odgovorilo, da ima stike redno (vsak dan), 17 stanovalcev ima stike s sorodniki zelo pogosto (večkrat tedensko), pogosto oziroma enkrat na teden pa ima stike 14 stanovalcev. Zelo redke stike ima 8 stanovalcev, 2 stanovalca pa sta dejala, da stikov s sorodniki nimata.

Stanovalci so kot vzroke za redke stike s sorodniki oziroma pomanjkanje le teh navajali, da so njihovi sorodniki v tujini in se zato le redko vidijo oziroma slišijo ter da nimajo sorodnikov, ki bi jih obiskovali. Pri nekaterih pa je razlog tudi v tem, da so s sorodniki sprti oziroma se z njimi ne razumejo.

Zadnje vprašanje, ki sem ga zastavila stanovalcem doma, se je glasilo, kako pogosto se počutijo osamljene.

Zelo pogosto se počutijo osamljene 3 stanovalci, 11 pa jih je odgovorilo, da se pogosto počutijo osamljene. Več kot polovica, kar 31, jih je odgovorila, da se redko počutijo osamljene, 5 stanovalcev pa, da se nikoli ne počutijo osamljenih. Ena izmed vprašanih, ki se mi je zelo vtisnila v spomin, ker je bila kljub boleznim tako polna življenja, je kot iz topa ustrelila, da se nikoli ne počuti osamljene. Povedala je, da je bila velikokrat v življenju sama, brez družbe in da se je navadila biti sama. Dejala je, da zelo rada gleda televizijo in da je to vse, kar potrebuje.

V raziskavi sem potrdila vse hipoteze, ki sem jih postavila. Ugotovila sem, da je odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih. Odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih z odnosi, ki jih imajo s sosedstvom, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih. Prav tako je odstotek zadovoljnih oziroma zelo zadovoljnih višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih. Ugotovila sem tudi, da so stanovalci, ki imajo s sorodniki redke oziroma z njimi nimajo stikov, pogosteje oziroma zelo pogosteje osamljeni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redne, pogoste in zelo pogoste stike.

Kot pravi Ramovš (2003: 103), je redni osebni stik z nekom, ki ga ima za svojega, za starega človeka nujno potreben. Ob starem človeku je lahko veliko ljudi, vendar če ob njem ni nikogar, ki bi ga doživljal kot »svojega«, bo takšen star človek osamljen. Običajno se staremu človeku to dogaja pri zdravljenju v bolnišnici in bivanju v domu za stare ljudi.

Tudi zadnjo hipotezo, da so stanovalci, ki imajo redne, pogoste oziroma zelo pogoste stike s sorodniki, z odnosi, ki jih imajo z njimi, tudi bolj zadovoljni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redke stike, sem potrdila.

V raziskavi sem uporabila kvantitativno raziskovanje, vendar menim, da bi bilo bolje, če bi izbrala kvalitativno raziskavo. Stari ljudje imajo veliko izkušenj in znanj, prav tako so polni različnih zanimivih zgodb. Skoraj z vsemi stanovalci, ki sem jih anketirala, sem se zapletla v pogovor.

Rezultatov in ugotovitev ne morem posplošiti na celotno populacijo, saj je bil vzorec neslučajnostni. Izbran je bil s pomočjo socialne delavke, vanj pa so bili zajeti stanovalci, ki so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi.

Zanimivo bi bilo opraviti isto raziskavo tudi s sorodniki stanovalcev in zaposlenimi v domu. Mentorica mi je to predlagala, vendar se mi ob omejenem času ne bi izšlo. Prav tako je željo, da bi opravila raziskavo s sorodniki, omenila sorodnica stanovalke, ki sem jo intervjuvala.

## 6 SKLEP

- Več kot polovica anketiranih je z odnosom, ki jih ima osebje do njih, zadovoljna.
- Več kot polovica stanovalcev je z možnostjo osebnega pogovora z osebjem zadovoljna.
- Več kot polovica je z razumevanjem težav s strani osebja in odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazijo, zadovoljna.
- Odstotek stanovalcev, ki so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni z odnosi, ki jih imajo zaposleni do njih, je višji kot odstotek stanovalcev, ki so z odnosom, ki ga imajo zaposleni do njih, nezadovoljni oziroma zelo nezadovoljni.
- Odstotek stanovalcev, ki so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sostanovalci, je višji kot odstotek stanovalcev, ki so nezadovoljni oziroma zelo nezadovoljni.
- Odstotek stanovalcev, ki so zadovoljni oziroma zelo zadovoljni z odnosi, ki jih imajo s sorodniki, je višji kot odstotek nezadovoljnih oziroma zelo nezadovoljnih.
- Stanovalci, ki imajo s sorodniki redke stike oziroma z njimi nimajo stikov, so pogosteje oziroma zelo pogosteje osamljeni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redne, pogoste in zelo pogoste stike.
- Stanovalci, ki imajo zelo pogoste oziroma pogoste stike s sorodniki, so z odnosi, ki jih imajo z njimi, bolj zadovoljni kot stanovalci, ki imajo s sorodniki redke stike.

## 7 PREDLOGI

- Vključevanje prostovoljcev za stanovalce v domu, ki nimajo stikov s sorodniki, da bi jih ti obiskovali in se z njimi družili.
- Spodbujanje osebnih stikov stanovalcev s sorodniki s strani zaposlenih in spodbujanje sorodnikov za povečanje stikov, prav tako spodbujanje stikov prek telefona.
- Organiziranje različnih predavanj oziroma delavnic v domu, ki bi se jih lahko udeležili tudi svojci in zunanji obiskovalci. Na takšen način bi se lahko povečali stiki stanovalcev s sorodniki, prav tako bi stanovalci z zunanjimi obiskovalci prišli v stik z različnimi generacijami ljudi.
- Opraviti raziskavo tudi s svojci in zaposlenimi ter ugotoviti še njihov pogled, mnenja in predloge.
- Anketirati večje število stanovalcev.



## 8 UPORABLJENA LITERATURA

- Hlebec, V. (ur.) (2009), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Založba Aristej.
- Hlebec, V., Kavčič, M., Filipovič Hrast, M., Vezovnik, A., Trbanc, M. (2010), *Samo, da bo denar in zdravje: življenje starih revnih ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Hojnik Zupanc, I. (1997), Priprava na upokojitev in starost. V: Hojnik Zupanc, I. (ur.). *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- Kristančič, A. (2005), *Nova podoba staranja - siva revolucija*. Ljubljana: AA Inserco.
- Lymbery, M. (2005), *Social work with older people*. London: SAGE.
- Mali, J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. *Socialno delo*, 41, 6: 317–23.
- Mali, J. (2006), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45, 1-2: 17–27.
- Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Marjanovič Umek L., Zupančič M. (2004), *Razvojna psihologija*. Ljubljana: Znanstvenoraziskovalni inštitut Filozofske fakultete.
- Mesec, B. (1997), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu* (študijsko gradivo). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2003), *Socialno delo s starimi ljudmi* (izbrani članki in referati). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Pečjak, V. (1999), Psihološka priprava na kakovostno starost. *Kakovostna starost*, 2, 4: 6–9.
- Pečjak V. (2007). *Psihologija staranja*. Bled: Samozaložba.

Pihlar, T. (2010), Socialni odnosi v starosti. *Kakovostna starost*, 13, 2: 58–61.

Požarnik, H. (1981), *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Ramovš, J. (2000), Medgeneracijska povezanost, samopomoč in kakovostna starost. *Socialno delo*, 39, 4-5.

Ramovš J. (2003), *Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in Slovenska akademija znanosti in umetnosti.

[www.dom-upokojencev-domzale.com](http://www.dom-upokojencev-domzale.com) (25. 7. 2016),

[www.mgc-bistrica.si](http://www.mgc-bistrica.si) (26. 7. 2016).

## 9 PRILOGE

### 9.1 Anketni vprašalnik

#### VPRAŠALNIK

Pozdravljeni,

moje ime je Jasmina Povše. Na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani pripravljam diplomsko nalogo na temo zadovoljstva s socialnimi odnosi stanovalcev Doma upokojencev Domžale.

Pri nalogi potrebujem vašo pomoč, zato vas vljudno prosim, če lahko rešite anketo. Anketa je anonimna, vse podatke pa bom uporabila zgolj in izključno za študijske namene. Za vašo pomoč in sodelovanje se vam najlepše zahvaljujem.

1. Starost:

- a) Do 75 let
- b) Do 85 let
- c) 86 let in več

2. Spol:

- a) Moški
- b) Ženski

3. Izobrazba:

- a) Brez izobrazbe
- b) Končana osnovna šola
- c) Poklicna oz. srednja šola
- d) Višja izobrazba

4. Kako dolgo ste že v domu?

- a) Do 1 leta
- b) Od 1 do 2 let
- c) Od 3 do 5 let
- d) 5 let ali več

5. Ali ste zadovoljni z odnosom osebja do vas (spoštljivost, prijaznost ...)?

- a) Zelo zadovoljen
- b) Zadovoljen
- c) Niti zadovoljen niti nezadovoljen
- d) Nezadovoljen
- e) Zelo nezadovoljen

6. Ali ste zadovoljni z možnostjo, da se z nekom od osebja lahko osebno pogovorite?

- a) Zelo zadovoljen
- b) Zadovoljen
- c) Niti zadovoljen niti nezadovoljen

- d) Nezadovoljen
- e) Zelo nezadovoljen

7. Ali ste zadovoljni z razumevanjem vaših težav s strani osebja?

- a) Zelo zadovoljen
- b) Zadovoljen
- c) Niti zadovoljen niti nezadovoljen
- d) Nezadovoljen
- e) Zelo nezadovoljen

8. Ali ste zadovoljni z odzivom osebja na kritiko, ki jo izrazite?

- a) zelo zadovoljen
- b) zadovoljen
- c) niti zadovoljen niti nezadovoljen
- d) nezadovoljen
- e) zelo nezadovoljen

9. Ali ste zadovoljni z odnosi, ki jih imate s sostanovalci?

- a) Zelo zadovoljen
- b) Zadovoljen
- c) Niti zadovoljen niti nezadovoljen
- d) Nezadovoljen
- e) Zelo nezadovoljen

10. Ali ste zadovoljni z odnosi, ki jih imate s sorodniki?

- a) Zelo zadovoljen
- b) Zadovoljen
- c) Niti zadovoljen niti nezadovoljen
- d) Nezadovoljen
- e) Zelo nezadovoljen

11. Kako pogosto imate stike s sorodniki?

- a) Redno (vsak dan)
- b) Zelo pogosto (večkrat tedensko)
- c) Pogosto (enkrat tedensko)
- d) Zelo redko
- e) Nikoli

12. Kako pogosto se počutite osamljene?

- a) Zelo pogosto
- b) Pogosto
- c) Redko
- d) Nikoli

## 9.2 Zbirnik podatkov

Številka vprašalnika	Vprašanje											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	b	b	b	b	b	b	c	b	b	a	b	c
2	a	a	c	c	b	b	b	b	b	b	a	c
3	a	b	c	a	b	b	b	c	b	a	b	c
4	c	b	b	a	a	a	a	a	c	b	c	d
5	c	b	b	a	a	a	a	a	a	c	c	b
6	a	a	c	a	a	a	a	a	b	a	b	c
7	b	b	b	c	b	b	b	b	b	a	b	c
8	c	a	c	c	b	b	b	b	b	b	c	c
9	a	b	c	d	a	b	b	b	c	b	b	c
10	c	a	c	a	b	b	b	b	a	c	c	b
11	c	b	b	b	a	a	b	b	b	a	a	c
12	c	a	a	b	c	b	d	d	b	e	e	c
13	a	a	c	c	b	c	c	c	c	c	d	b
14	b	a	c	b	b	b	b	b	a	b	d	b
15	b	a	b	b	b	b	b	b	b	c	d	b
16	c	a	c	c	b	b	c	b	b	b	b	c
17	b	b	d	c	c	c	d	c	c	d	c	b
18	a	b	c	c	d	c	c	c	d	b	c	c
19	a	b	c	c	c	c	c	c	b	d	c	b
20	c	b	b	d	b	b	b	b	b	c	b	c
21	b	a	c	b	c	c	b	c	c	c	b	c
22	a	b	c	a	b	c	b	b	b	c	c	c
23	a	b	b	a	b	b	b	b	b	a	b	c
24	c	b	b	a	a	a	a	b	a	a	c	d
25	b	a	d	c	d	d	c	d	c	c	d	b
26	c	b	b	b	b	c	b	d	c	c	b	c
27	a	a	c	d	c	d	d	b	d	b	c	c
28	c	b	c	b	b	b	b	b	b	b	c	c
29	b	a	b	a	c	e	c	d	b	e	e	a
30	b	b	b	d	b	b	c	c	b	b	b	c
31	c	b	c	b	a	a	b	b	b	b	c	d
32	c	b	c	d	b	b	b	b	c	c	b	a
33	a	b	c	b	b	d	d	c	a	a	a	b
34	c	a	c	b	a	b	b	b	b	b	c	c
35	a	a	c	d	b	b	b	b	b	b	c	c
36	b	a	c	a	b	b	b	c	c	b	b	c
37	c	b	b	b	b	b	b	b	c	b	b	a
38	c	b	a	a	b	b	b	b	c	a	a	c
39	b	b	b	d	b	c	b	b	b	c	d	c
40	a	b	a	d	b	b	b	b	b	c	d	c
41	a	b	c	b	a	a	a	a	a	a	a	d
42	c	b	d	c	b	b	b	c	b	a	b	c
43	b	a	d	a	b	b	b	b	c	b	a	c
44	b	a	c	b	b	b	b	b	a	b	b	d
45	c	b	a	b	b	b	b	b	c	a	a	c
46	b	b	b	c	b	b	b	b	b	a	a	c
47	a	a	b	d	a	b	b	a	c	c	d	b
48	a	a	c	c	b	c	c	c	c	b	b	c
49	a	b	c	c	b	b	b	b	b	a	a	c
50	a	a	a	d	b	c	b	b	c	d	d	b