

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Marjana Kamnik

## **Ključna oseba v domu za stare ljudi**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2016

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Marjana Kamnik

## **Ključna oseba v domu za stare ljudi**

Magistrsko delo

Mentor:izr. prof. dr. Vito FLAKER  
Somentorica:izr. prof. dr. Jana MALI

Ljubljana, 2016

Svoje staranje in starost sprejemam; ne vidim pa nobenega pomena v tem, da bi se uvrščal v družbeno kategorijo »starih« ali pa bi pustil, da me uvrščajo, saj to uvrščanje ni brez posledic. Ob koristih, ki jih morda prinese pokojnina, ki naj bi omogočila preživetje brez dela, pomeni to uvrščanje lahko tudi izključevanje iz osrednjega toka družbenega življenja in stereotipne odzive drugih name kot »starega«, odzive, ki naj so spoštljivi ali poniževalni, spregledujejo mojo individualnost in avtonomnost« (Mesec 2003: 40).



## IZJAVA

Spodaj podpisani/-a **Marjana Kamnik**, študent/-ka magistrskega študija Sociologija - socialno delo v skupnosti, Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani, z vpisno številko 06050802, s svojim podpisom izjavljam, da sem avtor/-ica magistrskega dela z naslovom: **»Ključna oseba v domu za stare ljudi«**.

S svojim podpisom zagotavljam:

- da je predloženo magistrsko delo rezultat mojega samostojnega raziskovalnega dela ter da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev citirana in navedena v seznamu virov, ki je sestavni del predloženega magistrskega dela;
- da se zavedam, da je plagiatorstvo, ne glede na obliko in način predstavljanja tujega avtorskega dela kot svojega, v nasprotju z akademsko etiko in s pričakovanimi moralnimi prepričanji ter pomeni hujšo kršitev pravil in predpisov, ki urejajo to področje, kot tudi posledic, ki jih ima takšno dejanje za predloženo delo in z njim povezani status;
- da sem seznanjen/-a z določili Pravilnika o magistrskem študiju;
- da je predloženo pisno delo identično elektronski verziji istega dela;
- da v skladu s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 16/07, 68/08 in 110/13) dovoljujem, da se zgoraj navedeno magistrsko delo objavi v digitalni zbirki eGradiva in repozitoriju UL.

V Ljubljani, 19. 9. 2016

Podpis avtorja/-ice:

S svojim podpisom:

- dovoljujem knjižnici Fakultete za socialno delo Univerze v Ljubljani uporabo svojega rojstnega datuma za namen obdelave magistrskega dela v sistemu COBISS;
- soglašam z objavo svojega magistrskega dela na svetovnem spletu;

V Ljubljani, 19. 9. 2016

Podpis avtorja/-ice:

## POVZETEK

Magistrsko delo obravnava področje institucionalnega varstva starih ljudi, bivanje v vmesnih strukturah, v katerih izvajamo projekt ključne osebe.

Z magistrskim delom "Ključna oseba v domu za stare ljudi" sem s proučevanjem literature, analizo rezultatov sistema kakovosti E-Qalin in analizo rezultatov anket stanovalcev, delavcev in direktorjev slovenskih domov hotela ugotoviti, koliko je projekt potreben in pomemben v domovih za stare ljudi.

Z analizo rezultatov E-Qalin sem ugotavljala zadovoljstvo z življenjem v domu, z elementi oskrbe, ki so jih stanovalci leta 2011 zaznali kot kritične po tem, ko smo za izboljšanje rezultatov izvedli projekt Ključne osebe.

Z vprašalniki pri stanovalcih, delavcih in direktorjih slovenskih domov sem preverila stališča do izvajanja tega projekta.

Rezultati pri stanovalcih in zaposlenih so potrdili tezo, da je projekt Ključna oseba za zadovoljstvo z življenjem v domu pomemben, potreben in da dodatno ne obremenjuje delavcev. Da je projekt pomemben in smiseln, menijo tudi direktorji slovenskih domov, zato lahko postane nova oblika dodatne ponudbe v slovenskih domovih za stare ljudi.

Projekt Ključna oseba, ki smo ga razvili in ga izvajamo, je eden izmed načinov, kako zmanjšati neenakost med stanovalci. Je dodatna ponudba, ki ni plačljiva in je usmerjena h krepitvi moči in preprečevanju osamljenosti uporabnikov.

Ključne besede: ključna oseba, vmesne strukture, institucionalno varstvo, E-Qalin

## ABSTRACT

The master's thesis deals with the area of institutional care of old persons, living in intermediate structures, where a project of key person is carried out.

The aim of the master's thesis titled *Key Person in the Old Age Home* was by literature review, analysis of the results of the E-Qalin (quality assurance) system, and analysis of the data obtained with interviewing the residents, employees, and directors of the Slovenian retirement homes, establish how much the project of key persons is needed and important in the retirement homes.

By analysing the E-Qalin results we showed that satisfaction with elements that were in 2011 perceived as critical by the residents has improved after we had offered the project of the key person.

Using the questionnaire, I checked the perspectives on this project by the residents, employees, and directors of the Slovenian retirement homes.

Results of the residents and employees confirmed the thesis that the project key person is important, necessary for satisfaction with life at home, and that it does not additionally burden the employees. Further, also the directors of the Slovene retirement homes believe that the project is important and reasonable. Therefore, the model can become a new form and additional offer in the Slovenian care homes.

It is one of the methods to reduce inequality among the residents. The project is additional offer that is free of payment and is aimed toward empowering the individuals and for a the prevention of loneliness.

Key words: key person, intermediate structures, institutional care, E-Qalin.

## KAZALO VSEBINE

|           |                                                                                           |    |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1         | TEORETIČNI UVOD.....                                                                      | 1  |
| 1.1       | Starost in staranje v sodobni družbi .....                                                | 1  |
| 1.2       | Prebivalstvo in demografske napovedi za države članice EU in Slovenijo                    | 2  |
| 1.3       | Kakovostno staranje.....                                                                  | 4  |
| 1.4       | Potrebe ljudi v dolgotrajni oskrbi in osebno načrtovanje.....                             | 7  |
| 1.5       | Socialno varstvo v Sloveniji.....                                                         | 7  |
| 1.5.1     | Mreža socialnega varstva v Sloveniji .....                                                | 9  |
| 1.5.2     | Formalne oblike pomoči za stare ljudi.....                                                | 10 |
| 1.5.2.1   | Javni sektor na področju socialnega varstva.....                                          | 10 |
| 1.5.2.1.1 | Prva socialna pomoč.....                                                                  | 10 |
| 1.5.2.1.2 | Osebna pomoč.....                                                                         | 11 |
| 1.5.2.1.3 | Pomoč družini .....                                                                       | 11 |
| 1.5.2.1.4 | Institucionalno varstvo.....                                                              | 13 |
| 1.5.2.2   | Zasebni sektor.....                                                                       | 13 |
| 1.5.2.3   | Nevladne prostovoljske organizacije .....                                                 | 15 |
| 1.5.2.4   | Socialna varnost.....                                                                     | 15 |
| 1.6       | Socialno delo s starimi ljudmi .....                                                      | 16 |
| 1.6.1     | Koncepti socialnega dela s starimi ljudmi .....                                           | 17 |
| 1.6.1.1   | Partnerstvo.....                                                                          | 18 |
| 1.6.1.2   | Perspektiva moči.....                                                                     | 18 |
| 1.6.1.3   | Zagovorništvo.....                                                                        | 19 |
| 1.6.1.4   | Anti diskriminacijska usmeritev .....                                                     | 19 |
| 1.6.1.5   | Skupine za samopomoč .....                                                                | 19 |
| 1.6.1.6   | Socialne mreže .....                                                                      | 20 |
| 1.6.1.7   | Skupnostna oskrba .....                                                                   | 20 |
| 1.7       | Socialno delo v domovih za stare ljudi .....                                              | 21 |
| 1.7.1     | Naloge socialnega delavca pred prihodom v dom .....                                       | 21 |
| 1.7.2     | Naloge socialnega delavca v času bivanja stanovalca v domu .....                          | 22 |
| 1.7.3     | Naloge socialnega delavca za zagotavljanje dobre klime v domu ....                        | 22 |
| 1.7.4     | Naloge socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev ..... | 23 |
| 1.7.5     | Sodelovanje socialnega delavca v domskem timu.....                                        | 23 |

|           |                                                                 |    |
|-----------|-----------------------------------------------------------------|----|
| 1.7.6     | Socialni delavec kot mediator .....                             | 23 |
| 1.7.7     | Socialni delavec v vlogi zagovornika .....                      | 24 |
| 1.7.8     | Skupinsko delo .....                                            | 24 |
| 1.7.9     | Inovativni programi .....                                       | 24 |
| 1.8       | Institucionalno varstvo starih ljudi.....                       | 25 |
| 1.8.1     | Zgodovinski razvoj institucionalnega varstva v Sloveniji.....   | 25 |
| 1.8.2     | Dezinstitucionalizacija.....                                    | 26 |
| 1.8.3     | Vmesne strukture.....                                           | 26 |
| 1.8.4     | Institucionalno varstvo starejših ljudi na Koroškem.....        | 28 |
| 1.8.4.1   | Ubožnica Armenhaus.....                                         | 28 |
| 1.8.4.2   | Dom onemoglih Dravograd .....                                   | 29 |
| 1.8.4.3   | Okrajni dom onemoglih .....                                     | 30 |
| 1.8.4.4   | Koroški dom starostnikov .....                                  | 31 |
| 1.8.4.4.1 | Strokovni razvoj Koroškega doma starostnikov.....               | 33 |
| 1.8.4.5   | Koroški dom starostnikov – poslovna enota Slovenj Gradec .....  | 35 |
| 1.8.5     | Koroški medgeneracijski center.....                             | 39 |
| 1.8.5.1   | Tečaj »Oskrbe pomoči potrebnemu svojcu« .....                   | 40 |
| 1.8.5.2   | Sistem kreditnih točk .....                                     | 40 |
| 1.9       | Sistem kakovosti E-Qalin .....                                  | 41 |
| 1.9.1     | Proces samoocenjevanja.....                                     | 42 |
| 1.9.2     | Merjenje zadovoljstva .....                                     | 43 |
| 1.10      | Projekt Ključne osebe .....                                     | 46 |
| 1.10.1    | Ideja za projekt ključne osebe .....                            | 47 |
| 1.10.2    | Dogovori o izvajanju projekta .....                             | 48 |
| 1.10.3    | Uvajanje projekta.....                                          | 48 |
| 1.10.4    | Začetek izvajanja projekta .....                                | 49 |
| 1.10.5    | Izvajanje projekta .....                                        | 50 |
| 1.10.5.1  | Analiza opravljenih ur in srečanj v projektu za leto 2014:..... | 50 |
| 1.10.5.2  | Ključna oseba ob sprejemu v dom .....                           | 52 |
| 1.10.5.3  | Ključna oseba v času paliativne oskrbe .....                    | 52 |
| 1.10.5.4  | Izvirnost projekta .....                                        | 52 |
| 2         | PROBLEM .....                                                   | 54 |
| 2.1       | Raziskovalna vprašanja in teze hipoteze .....                   | 55 |
| 2.1.1     | .....                                                           | 55 |

|                                                                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1.2.....                                                                                                   | 55  |
| 2.1.3.....                                                                                                   | 55  |
| 2.1.4.....                                                                                                   | 56  |
| 3 METODOLOGIJA .....                                                                                         | 57  |
| 3.1 Vrsta in potek raziskave .....                                                                           | 57  |
| 3.2 Spremenljivke.....                                                                                       | 57  |
| 3.3 Merski instrument .....                                                                                  | 61  |
| 3.4 Populacija in vzorčenje.....                                                                             | 62  |
| 3.5 Zbiranje podatkov.....                                                                                   | 63  |
| 3.6 Analiza podatkov .....                                                                                   | 63  |
| 4 REZULTATI .....                                                                                            | 66  |
| 4.1 Primerjava kazalnikov E-Qalin pred uvedbo projekta Ključna oseba<br>(2009–11) in po njej (2013–14) ..... | 66  |
| 4.2 Rezultati anketnih vprašalnikov pri stanovalcih .....                                                    | 70  |
| 4.2.1 Dimenzije projekta .....                                                                               | 83  |
| 4.3 Rezultati anketnih vprašalnikov pri zaposlenih. ....                                                     | 87  |
| 4.3.1 Dimenzije projekta .....                                                                               | 100 |
| 4.3.1.1 Komponente trditev zaposlenih .....                                                                  | 100 |
| 4.3.2 Primerjava ocen stanovalcev in zaposlenih .....                                                        | 102 |
| 4.4 Rezultati anketnih vprašalnikov pri direktorjih/direktoricah slovenskih<br>domov .....                   | 108 |
| 5 RAZPRAVA .....                                                                                             | 112 |
| 6 PREDLOGI .....                                                                                             | 117 |
| 7 LITERATURA .....                                                                                           | 119 |
| 8 PRILOGE.....                                                                                               | 126 |

## KAZALO GRAFOV

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Graf 4.1: Poznate svojo ključno osebo? .....                                                                           | 71 |
| Graf 4.2: Koliko časa preživite s svojo ključno osebo? .....                                                           | 72 |
| Graf 4.3: Kako ocenjujete potrebnost projekta ključne osebe? .....                                                     | 73 |
| Graf 4.4: Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem .....                                                                  | 74 |
| Graf 4.5: Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo .....                                          | 75 |
| Graf 4.6: Ključna oseba je povezovalac z zunanjim okoljem .....                                                        | 76 |
| Graf 4.7: Ključna oseba je moj zaupnik .....                                                                           | 77 |
| Graf 4.8: Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvenih) .....                                           | 77 |
| Graf 4.9: S ključno osebo se redno udeležujeva srečanj ključnih parov .....                                            | 78 |
| Graf 4.10: S ključno osebo se udeležujeva zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ... ) .....                               | 79 |
| Graf 4.11: S ključno osebo izvajava aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim .....                                   | 80 |
| Graf 4.12: Ali poznate drugo osebo zaposlenega, ki vam je ključna oseba? .....                                         | 80 |
| Graf 4.13: Ali vaši sorodniki poznajo vašo ključno osebo? .....                                                        | 82 |
| Graf 4.14: Koliko časa na teden namenite projektu ključne osebe? .....                                                 | 88 |
| Graf 4.15: Kako ocenjujete potrebnost projekta ključne osebe za dobro počutje stanovalcev v domu za stare ljudi? ..... | 89 |
| Graf 4.16: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno obiskujem .....                                                  | 89 |
| Graf 4.17: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče .....                                        | 90 |
| Graf 4.18: Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo .....                  | 91 |
| Graf 4.19: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu .....                              | 91 |
| Graf 4.20: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju .....                         | 92 |
| Graf 4.21: Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik .....                                                      | 93 |
| Graf 4.22: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave ( ne zdravstvene ) .....                  | 94 |
| Graf 4.23: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov .....           | 94 |
| Graf 4.24: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujeva zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ... ) .....       | 95 |

|                                                                                                                          |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Graf 4.25: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvajava aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim .....     | 96  |
| Graf 4.26: Pogosto se družimo skupaj z obema stanovalcema, ki sem jima ključna oseba .....                               | 97  |
| Graf 4.27: Sorodniki stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me poznajo in se občasno obračajo name .....                   | 97  |
| Graf 4.28: Projekt ključne osebe me obremenjuje pri delu .....                                                           | 98  |
| Graf 4.29: Koncept, ki ga izvajate v vašem domu za stare ljudi .....                                                     | 108 |
| Graf 4.30: Ali poznate projekt ključne osebe, ki ga izvaja Koroški dom starostnikov, poslovna enota Slovenj Gradec?..... | 108 |
| Graf 4.31: Ocenite smiselnost projekta ključne osebe za stanovalce v domovih za stare ljudi.....                         | 109 |
| Graf 4.32: Ocenite pomembnost tega projekta za zaposlene v domovih za stare ljudi.....                                   | 109 |
| Graf 4.33: Ste zainteresirani za predstavitev projekta v vašem domu?.....                                                | 110 |

## KAZALO SLIK

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| Slika 1.1: Elementi socialnega varstva .....                                  | 8  |
| Slika 1.2: Razsevni grafikon; Dvodimenzionalno pozicioniranje elementov ..... | 43 |
| Slika 1.3: Dvodimenzionalno pozicioniranje elementov.....                     | 44 |
| Slika 1.4: Legenda elementov .....                                            | 45 |

## KAZALO TABEL

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1.1: Zgodovinski pregled gradenj domov za stare ljudi na Koroškem.....                                        | 32 |
| Tabela 1.2: Pomembni dogodki za stanovalce v Koroškem domu starostnikov ...                                          | 33 |
| Tabela 1.3: Kronologija dogodkov pri načrtovanju in gradnji enote Koroškega doma starostnikov v Slovenj Gradcu. .... | 34 |
| Tabela 1.4: Skupno število stanovalcev po vrsti oskrbe .....                                                         | 50 |
| Tabela 1.5: Povprečno število opravljenih ur na stanovalca v oskrbi .....                                            | 51 |
| Tabela 1.6: Povprečno število srečanj na stanovalca v oskrbi .....                                                   | 51 |
| Tabela 4.1: Projekt ključna oseba ne vpliva na: .....                                                                | 67 |

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 4.2: Projekt ključna oseba vpliva na: .....                                     | 67 |
| Tabela 4.3: Projekt ključna oseba ne vpliva (ANOVA) .....                              | 68 |
| Tabela 4.4: Projekt ključna oseba vpliva (ANOVA) .....                                 | 69 |
| Tabela 4.5: Čas bivanja v domu .....                                                   | 70 |
| Tabela 4.6: Kakšno sobo imate v domu? (obkrožite trditev).....                         | 71 |
| Tabela 4.7: Poznate svojo ključno osebo? .....                                         | 71 |
| Tabela 4.8: Koliko časa preživite s svojo ključno osebo? .....                         | 71 |
| Tabela 4.9: Kako ocenjujete potrebnost projekta ključne osebe?.....                    | 72 |
| Tabela 4.10: Pomisleki o potrebnosti projekta.....                                     | 73 |
| Tabela 4.11: Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem .....                               | 73 |
| Tabela 4.12: Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo .....       | 74 |
| Tabela 4.13: Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu .....                 | 75 |
| Tabela 4.14: Ključna oseba je povezovalec z zunanjim okoljem .....                     | 75 |
| Tabela 4.15: Ključna oseba je moj zaupnik .....                                        | 76 |
| Tabela 4.16: Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvene).....          | 77 |
| Tabela 4.17: S ključno osebo se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov ..... | 78 |
| Tabela 4.18: S ključno osebo se udeležujeva zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ...)    | 79 |
| Tabela 4.19: S ključno osebo izvajava aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim ..... | 79 |
| Tabela 4.20: Poznate drugo osebo vašega ključnega zaposlenega?.....                    | 81 |
| Tabela 4.21: Se družite z njim? .....                                                  | 81 |
| Tabela 4.22: Vaši sorodniki poznajo vašo ključno osebo? .....                          | 81 |
| Tabela 4.23: Trditve, urejene po komponentah .....                                     | 84 |
| Tabela 4.24: Dejavnosti.....                                                           | 85 |
| Tabela 4.25: Odnos.....                                                                | 86 |
| Tabela 4.26: Okolje .....                                                              | 86 |
| Tabela 4.27: Kako dolgo ste že zaposleni v domu? .....                                 | 87 |
| Tabela 4.28: Koliko časa na teden namenite projektu ključne osebe? .....               | 87 |
| Tabela 4.29: Ocena potrebnosti projekta za dobro počutje stanovalcev v domu..          | 88 |
| Tabela 4.30: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno obiskujem .....                | 89 |
| Tabela 4.31: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče ..         | 90 |

|                                                                                                                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabela 4.32: Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo.....                 | 90  |
| Tabela 4.33: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu .....                            | 91  |
| Tabela 4.34: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiran o dogajanju v zunanjem okolju .....                       | 92  |
| Tabela 4.35: Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik.....                                                     | 93  |
| Tabela 4.36: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvene).....                   | 93  |
| Tabela 4.37: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih partnerjev.....     | 94  |
| Tabela 4.38: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udejstvujeva zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ... ).....     | 95  |
| Tabela 4.39: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvajava aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim ..... | 96  |
| Tabela 4.40: Pogosto se družimo skupaj z obema stanovalcema, ki sem jima ključna oseba .....                           | 96  |
| Tabela 4.41: Sorodniki stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me poznajo in se občasno name obračajo .....               | 97  |
| Tabela 4.42: Projekt ključne osebe me obremenjuje pri delu .....                                                       | 98  |
| Tabela 4.43: Obremenjenost.....                                                                                        | 98  |
| Tabela 4.44: Primerjava ocen stanovalcev in zaposlenih.....                                                            | 102 |
| Tabela 4.45: Zadovoljstvo s projektom glede na pogostost srečevanj .....                                               | 103 |
| Tabela 4.46: Razlike po pogostosti srečevanja .....                                                                    | 103 |
| Tabela 4.47: Pomisleki o potrebnosti projekta.....                                                                     | 104 |
| Tabela 4.48: Pomisleki o potrebnosti projekta.....                                                                     | 105 |
| Tabela 4.49: Obremenjenost s projektom v povezavi z delovno dobo .....                                                 | 105 |
| Tabela 4.50: Čas izvajanja ključne osebe v povezavi z obremenjenostjo .....                                            | 106 |
| Tabela 4.51: Ocena potrebnosti projekta v povezavi z delovno dobo .....                                                | 107 |
| Tabela 4.52: Pogostost srečevanja in delovna doba .....                                                                | 107 |

## PREDGOVOR

V današnjem času je vprašanje starosti in staranja vedno bolj aktualno. Na svetu je vse več starih ljudi in ljudje povezujemo staranje in starost z odvisnostjo od pomoči, osamljenostjo in odhajanjem s tega sveta, zato tudi strah pred starostjo in staranjem.

Sama se že sedemindvajset let ukvarjam s starimi ljudmi. Vedno sem rada sodelovala z njimi in največji navdih mi je bila moja tašča, pri kateri sem redno preverjala svoja ravnanja. Zavedam se, da se življenjski dogodki v starosti odvijajo tako, kot v vseh obdobjih življenja, in da so lahko tudi nepričakovani, tako kot v prejšnjih obdobjih življenja. Pomembno je, kako se pripravljamo na to obdobje in kakšen odnos imamo do tega obdobja. V Koroškem domu starostnikov smo se s temi vprašanji ukvarjali že pred dvajsetimi leti. Že takrat smo spodbujali medgeneracijsko sodelovanje, ga ponovno vzpostavljali in spodbujali na različne načine. Koroškim občinam smo poleg različnih načinov sodelovanja ponudili projekt »Povezovanje institucij in organizacij v občinah Mežiške, Dravske in Mislinjske doline«, ki je bil v času izvajanja zgledna dobra praksa slovenskih domov. V projektu so sodelovale različne generacije, različne institucije, sodelovali so različni strokovnjaki, spodbujali smo prostovoljstvo. Tako smo preverjali potrebe, posebnosti in želje lokalnih okolij na področju varstva starih ljudi. Prepoznali smo potrebe in želje starih ljudi v tem okolju in se odzvali nanje z gradnjo enote in novejšim konceptom dela.

Med prvimi domovi v Sloveniji smo se odločili za uvajanje sistema kakovosti E-Qalin, z namenom, da nam stanovalci, njihovi sorodniki in zaposleni z oceno stanja in v samoocenjevalnih skupinah sporočijo, kaj je zanje pomembno in ocenijo naše procese dela.

Ko smo odpirali poslovno enoto v Slovenj Gradcu, smo takoj pričeli z uvajanjem sistema kakovosti E-Qalin z namenom prepoznavanja potreb stanovalcev, kako jih je potrebno podpreti in kako je potrebno ukrepati, da bodo imeli moč in vpliv. Stanovalci, zaposleni in sorodniki so nam tako pomagali pri oblikovanju koncepta dela, ki ga danes izvajamo v poslovni enoti. Uvajali smo nove načine dela, med drugim tudi ključno osebo.

Področje, ki ga bom obravnavala v magistrski nalogi, je koncept življenja v domu za stare ljudi, ki smo ga razvili v poslovni enoti Koroškega doma starostnikov v Slovenj Gradcu. Razvili smo koncept življenja v manjših skupinah, imenujemo jih »vmesne strukture na področju varstva starejših ljudi«. Izvajamo ga sedmo leto in ga od začetka preverjamo z vprašalniki sistema kakovosti E-Qalin, v katerih stanovalce, njihove sorodnike in zaposlene sprašujemo o pomembnosti določenih kriterijev, predlogov, pripomb in zadovoljstva s procesi in ponujenimi storitvami. Odzivamo se na zaznane kritične elemente. Prav ti so nagovarjali k razmišljanju o novih metodah in pristopih. Tako smo se po prejetih rezultatih leta 2011 odločili ponuditi projekt »Ključna oseba«, v katerem bomo krepili zavedanje, da so stanovalci naši delodajalci.

Magistrska naloga bo potrdila oz. ovrgla trditev, da izvajanje projekta pokriva stanovalčeva pričakovanja glede možnosti pogovora z osebjem, zagotavljanja zasebnosti, uresničevanja lastnih sposobnosti in možnosti udejstvovanja izven doma, in da delavce izvajanje projekta dodatno ne obremenjuje. Ugotovitve bodo

podlaga, da bomo pomanjkljivosti odpravili in okrepili socialno naravnost institucije.

Menim, da je model in nov pristop pri delu s starimi ljudmi občutljivejši in da v obstoječi mreži domov za stare ljudi v Sloveniji ponuja novo možnost, ki bo lahko uporabna oblika dodatne ponudbe.

Pri nastajanju magistrskega dela sem analizirala zadovoljstvo stanovalcev pred- in po uvajanju projekta. Rezultate sem povezovala s teorijo in dopolnjevala svoje vedenje na različnih področjih, posebej na področjih osebnega načrtovanja in izvajanja storitev dolgotrajne oskrbe in dezinstitutionalizacije.

Za dokončanje naloge se iskreno zahvaljujem stanovalcem in njihovim sorodnikom, ki so projekt sploh sprejeli. Za pomoč, nasvete in strokovne razprave pri nastajanju magistrske naloge se še posebej zahvaljujem mentorju, izr. prof. dr. Vitu Flakerju, in somentorici, izr. prof. dr. Jani Mali.

Prav tako iskrena hvala direktorju Koroškega doma starostnikov za podporo in soglasje k uporabi podatkov, sodelavcem in sodelavkam za zaupanje in za pripravljenost sodelovati v projektu. Zahvala za to, ker so verjeli v projekt in ker so ga sprejeli za svojega. Hvala prostovoljcu, arhitektu gospodu Alojzu Kralju, ki je v najinih pogovorih diskretno in vztrajno sporočal, da je začeto potrebno končati.

Posebna zahvala pa sinu Matevžu, hčerki Mojci in možu Milanu za pomoč in spodbudo pri delu in hvala, ker ste verjeli, da zmorem.

In še zahvala moji tašči, ki ni dočakala dokončanja te naloge. Bila mi je vzor, odličen kritik in učitelj življenja in odnosov z ljudmi.

# 1 TEORETIČNI UVOD

## 1.1 Starost in staranje v sodobni družbi

»Staranje je kompleksen proces. Jedrnato ga lahko opredelimo kot biološki, kulturni, ekonomski, socialni in fenomenološki pojav. Običajno ga reduciramo le na prvi dve oznaki, ker sta najbolj dostopni neposredni izkušnji. Biološki vidik nam je lažje razumljiv, ker se vsi staramo že od vsega začetka. Da je starost tudi kulturni pojav, odvisen od navad, vrednot in simbolov, se lahko prepričamo s primerjavo različnih družb ali različnih časovnih obdobji znotraj neke družbe. Starost je, podobno kot otroštvo in odraslost, fenomen »generacijskih razlik« (Dragoš 2000: 293).

Staranje ni nov pojem za moderne čase, vendar je postal vsakdanjost šele v zadnjih petdesetih letih. Je normalno fiziološko dogajanje, ki zadane vsako živo bitje, in se začne že ob rojstvu. Ob koncu pubertete se novogradnja in razgradnja uravnotežita in sta nato v dinamičnem ravnotežju vse zrelostno obdobje, zatem pa stopita v ospredje staranja. Staranje je proces, na katerega ne moremo vplivati, lahko pa vplivamo, da poteka normalno in zdravo. Vse to pripomore h kakovostnejši starosti (Resman 2005:18).

O staranju obstajajo različne teorije, pojavljajo se predvsem tri: biološke, psihološke in sociološke teorije staranja. Biološke teorije staranja razlagajo procese v organizmu ter spremembe, ki so posledica starosti in staranja, na molekularni in celični ravni. Obstaja več različnih teorij, vse pa skušajo najti odgovor na vprašanje, zakaj se človeško telo stara. Delimo jih na stohastične, ki preučujejo domnevne posledice vplivov iz okolja na proces staranja; razvojno genetične, ki proučujejo vplive hormonov, imunskega sistema, prostih radikalov na proces staranja; teorije celičnih sprememb, ki obravnavajo staranje z vidika staranja človeške vrste; nevropsihološke, ki proces staranja obravnavajo s proučevanjem nevro degenerativnih sprememb možganov (Mali 2007: 47–48).

Večina ljudi gleda na staranje kot proces pridobivanja in izgubljanja. V zgodnjih obdobjih človek nekaj pridobiva (rast inteligence), v poznih pa izgublja (pešanje spomina). Toda mnogi strokovnjaki pojmujejo staranje drugače; kot dvojni proces

pridobivanja in izgubljanja, ki poteka povezano in sočasno. V vsakem življenjskem obdobju posameznik nekaj izgublja in nekaj pridobiva (Pečjak 1998: 12).

Na starost se je mogoče pripraviti, saj ne pride nenadoma. Žal se je mnogi najprej ne zavedajo, pozneje pa so z njo soočeni kar naenkrat, npr. ob upokojitvi, bolezni. Poleg individualnega dejavnika, ki vpliva na lastno staranje in doživljanje starosti, je veliko odvisno od kulture, v kateri človek živi. Včasih so bili pri nas stari ljudje zelo cenjeni in spoštovani. Imeli so veliko življenjskih izkušenj, ki so bile pomembne za vsakdanje preživetje in so jih prenašali na mlajše generacije (Russi Zagožen 2001: 14).

## **1.2 Prebivalstvo in demografske napovedi za države članice EU in Slovenijo**

Demografski kazalniki že vrsto let opozarjajo na geografsko neenakomerno rast prebivalstva, večina bolj razvitih držav se spopada z zmanjševanjem rodnosti, s staranjem prebivalstva ter daljšanjem življenjske dobe. Mnoge države se s spremembami zaradi staranja prebivalstva že spopadajo ali se nanje pripravljajo – podaljševanje pričakovanega trajanja življenja ponekod že pomeni tudi podaljševanje aktivne dobe. Staranje prebivalstva je eden resnih izzivov, pred katerim se je danes znašlo človeštvo. Vse večji delež starejšega prebivalstva povzroča številne spremembe in nove izzive za prihodnost, za katere je treba čim prej najti ustrezne rešitve. Spremembe in posledice, povezane z demografskim razvojem v zadnjem desetletju, intenzivno proučujejo v Združenih narodih, v OECD in v Evropski uniji (Eurostat).

Tudi večina držav članic EU se spopada s posledicami dejstva, da se njihovo prebivalstvo postopoma stara. O staranju prebivalstva govorimo takrat, ko se delež prebivalstva nad izbrano starostno mejo (pogosto je to doseženih 65 let) povišuje glede na celotno prebivalstvo. Staranje prebivalstva v EU je posledica štirih demografskih trendov, ki vplivajo drug na drugega, njihova obseg in ritem pa se med državami lahko zelo razlikujeta: nizko povprečno število otrok na žensko, bistveno daljša pričakovana življenjska doba ob rojstvu (od leta 1960 za več kot 8 let), zmanjšanje umrljivosti ter sprejem velikega števila priseljencev iz tretjih držav (priseljivanje se bo v prihodnosti še nadaljevalo) (Eurostat).

Tudi demografske napovedi za Slovenijo so podobne, po nekaterih kazalnikih celo manj ugodne. V naslednjih 50 letih se bo zelo pomembno spremenila starostna sestava prebivalstva Slovenije. Prebivalstvo Slovenije se bo predvidoma precej hitro povečevalo in do približno leta 2025 bo imela Slovenija okrog 2.155.000 prebivalcev, nato pa bo število prebivalcev pričelo počasi padati. Glede na rezultate Eurostatovih projekcij prebivalstva bo imela Slovenija leta 2060 skoraj 2.058.000 prebivalcev, od teh bo starejših od 64 let slaba tretjina. V Sloveniji je pričakovano trajanje življenja novorojenega otroka krajše kot v bolj razvitih državah članicah EU, vendar se tudi v Sloveniji stalno zvišuje (Europop 2008: 27).

Deček, rojen v Sloveniji leta 2009, lahko pričakuje, da bo dočakal skoraj 76 let, deklica, rojena istega leta, pa malo več kot 82 let. V zadnjem desetletju se je pričakovano trajanje življenja za moškega podaljšalo za 6,2 leta, za žensko pa za 4,9 leta. Pričakuje se, da se bo v Sloveniji celotna stopnja rodnosti enakomerno dvigovala. Pričakovano trajanje življenja ob rojstvu se bo daljšalo in dečki, rojeni v Sloveniji leta 2060, bodo živeli 84 let, deklice pa skoraj 89 let (Europop 2008: 27).

Podatki kažejo na izrazito staranje prebivalstva Slovenije v prihodnosti.

Očitno je, da demografske spremembe, ki koreninijo v razvoju v devetnajstem in dvajsetem stoletju in se že močno nadaljujejo tudi v enaindvajseto stoletje, danes korenito spreminjajo svet in prebivalstvene, gospodarske in socialne razmere v njem, bolj, kot se je to dogajalo kadar koli doslej. Upadanje rodnosti, okrepljeno z naraščanjem trajanja življenja ljudi, je povzročilo in še povzroča neprimerljive spremembe v sestavah vseh družb: pomemben zgodovinski obrat v razmerju deležev mladega in starejšega prebivalstva.

Posledice staranja prebivalstva pa prinašajo s seboj hkrati velike priložnosti in nove izzive za družbo v Sloveniji (Europop 2008: 27).

Prebivalstvo Slovenije je naraščalo in še narašča zelo počasi. Povprečna letna stopnja rasti števila prebivalcev Slovenije je:

- |                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| - v obdobju 1961–1971                | 5,4, |
| - v obdobju 1971–1981                | 9,0, |
| - v obdobju 1981–1991                | 4,0  |
| - in med popisoma 1991 in 2002 le še | 2,4. |

Zaradi nizke stopnje rodnosti, vse daljše pričakovane življenjske dobe ob rojstvu in stalnega pritoka priseljencev bo torej prebivalstvo držav članic EU do leta 2060 po številčnosti ostalo podobno sedanjemu, le da bo bistveno starejše, kar pomeni, da razmerje med za delo sposobnimi ljudmi (15–64 let) in ljudmi v starosti nad 65 let ne bo več štiri proti ena, ampak samo dve proti ena. To razmerje naj bi se po pričakovanjih najbolj zmanjšalo v obdobju 2015–2035, ko se bo upokojevala tako imenovana »baby boom« generacija (Europop 2008: 27).

### **1.3 Kakovostno staranje**

Staranje je proces, ki ga dočaka vsako živo bitje. Kakovostno starost pa dosegajo le tisti, ki so trdni na več področjih: telesnem, duševnem, ekonomskem in družbenem ter živijo v zdravem okolju.

»Zdravo staranje in z njim povezana kakovostna starost ni omejena le na obdobje starosti. Na to, kako se bomo počutili v starosti, lahko vplivamo preko celega življenja. Pri tem je kakovost naše starosti v veliki meri odvisna od tega, kakšno stališče bomo zavzeli do življenja, starosti, staranja in preteklosti« (Jerala 2009).

»Kakovostno starost omogočajo mnogi zdravstveni, socialni, vedenjski in psihološki dejavniki, ki se prepletajo in vplivajo drug na drugega. Primarni so vsekakor zdravstveni, saj za človeka, ki ga tarejo starostne in druge bolezni, nikakor ne moremo reči, da doživlja kakovostno starost. Velja pa tudi obratno« (Jerala 2009).

Dobro zdravje samo po sebi še ne zagotavlja kakovostnega življenja, če ga ne spremljajo dobro počutje, zadovoljstvo s seboj in topli socialni odnosi (Pečjak 1999: 6).

Vprašanje kakovosti življenja v starosti postaja vedno aktualnejše v kontekstu vedno daljše življenjske dobe in vedno večjega števila starejših, pri čemer je poudarek predvsem na samostojnem in polnem življenju starejših. Stari ljudje so namreč zaradi svojih številnih značilnosti ena najranljivejših družbenih skupin. O večji ranljivosti starejšega prebivalstva lahko govorimo predvsem zaradi njihovega slabšega finančnega položaja, kar opozarja tudi Evropska komisija v Skupnem poročilu o socialni zaščiti in socialni vključenosti (2008).

Socialna izključenost starih ljudi se ne nanaša le na odvisnost od pokojnine, ampak tudi na nezmožnost participacije v ekonomskem, političnem, kulturnem in socialnem življenju. Socialna izključenost obsega odnos posameznika in njegovo vpetost v štiri glavne družbene sisteme: ekonomsko, socialno (socialna država), politično (pravni in demokratični okvir) in medosebno sfero (vpetost v socialna omrežja; družina, prijatelji ipd.). Najbolj problematična je seveda hkratna izključenost iz različnih sfer, pri čemer so stari ljudje ena od populacijskih skupin, ki so podvrženi večjemu tveganju hkratne izključenosti v štirih glavnih dimenzijah: medosebna, ekonomska, politična in socialna izključenost. Zaradi tega je pomembna medgeneracijska solidarnost, ki izključenost starih ljudi omili oziroma prepreči ter omogoči vsem generacijam, da tvorno in v sožitju ustvarjajo kakovost (so)bivanja.

Starajo se vse generacije, saj nam teče čas enako. Vse generacije pa se gibljejo proti starosti, zato smo bolj pozorni na staranje v tretjem življenjskem obdobju ali v starosti. Govorimo torej o kakovostni starosti, toda v zavesti, da je človekovo tretje življenjsko obdobje povezano z njegovimi srednjimi leti in mladostjo. Prav tako je tretja generacija neločljiva od mlade in srednje, če hočemo govoriti o njeni kakovostni starosti in kakovostnem staranju obeh mlajših generacij. Če stari ljudje prezrejo mlado in srednjo generacijo v njunih lastnih radostih in težavah, izgubijo pod seboj stvarna socialna tla, njihovo življenje se zgublja čedalje bolj v socialni praznini, tako da njihova starost ne more biti kakovostna. Velja tudi obratno, in sicer za ostali dve generaciji. Kakovostna starost tretje generacije vključuje torej povezanost in hkratno kakovostno staranje obeh mlajših generacij (Ramovš 2003: 43).

Prav tako Ramovš (2003: 43) navaja, da sta za kakovostno starost potrebna dva pogoja, in sicer je prvi ta, da upoštevamo celotnega človeka z vsemi njegovimi razsežnostmi in potrebami, zmožnostmi, možnostmi in nalogami, pri čemer je treba seveda biti bolj pozoren na tiste, ki so posebej značilne za tretje življenjsko obdobje. Drugi pogoj za kakovostno staranje je upoštevanje dejstva, da je vsak človek edinstven in enkraten. Vsak človek je od spočetja do smrti izviren in neponovljiv unikat, drugačen od vseh drugih, in ima nezamenljivo osebno človeško vrednost, ki ni primerljiva z materialnimi vrednostmi in vrednostmi tega, kar ni človeška oseba.

Na starost se vsak človek pripravlja sam, ne glede na to, ali ima dobre ali slabe pogoje. Poleg materialnih pogojev je bistveno to, da se krepí njegova duhovna stran. Človek se pripravlja na zadnjo fazo življenja, zaveda se, da je minljiv tako kot vse drugo. Na takšen način lahko poleg zadovoljevanja vseh potreb hrani tudi svojo dušo in zori.

Stari ljudje bodo vedno bolj odvisni od mlajše generacije. V Evropi in tudi v Sloveniji se število starejših naglo povečuje, število mladih delavcev upada, rast števila delovno aktivnih prebivalcev je počasna, veliko je brezposelnih, prehod mladih iz izobraževanja v zaposlitev je vse daljši.

Težka, vendar nujna naloga bo medgeneracijska solidarnost. Odgovore na življenje v prihodnosti bodo morale poiskati vse generacije skupaj, njihova prizadevanja in iskanja rešitev pa bodo morala temeljiti na dialogu in medsebojnem sodelovanju.

Pomembno je sodelovanje z družino, ki varuje starega človeka, saj varuje njegovo razpoznavno identiteto in temeljni občutek njegove vrednosti zanj samega in javno, v socialnem okolju in le ob podpori družine prepozna izkušnjo pripadnosti in vezanosti (Čačinovič Vogrinčič 2001: 291).

Tako kot vsako življenjsko obdobje, se tudi starostno obdobje deli na podobdobja (Ramovš 2014) in razvoj v njem se uveljavlja šele zadnja leta ob demografskem staranju prebivalstva in daljšanju človeškega življenja.

Deli jih na tri podobdobja:

- zgodnja starost od 66. do 75. leta, ko se človek privaja na upokojensko svobodno življenje, po navadi je dokaj zdrav in trden ter živi zelo dejavno;
- srednja starost od 76. do 85. leta, ko se v svojih dejavnostih prilagaja ter doživljajsko privaja na starostno upadanje svojih moči in zdravja, izgublja vrstnike in večini umre zakonec;
- pozna starost po 86. letu starosti, ko postaja kot prejemnik pomoči za mlajše dve generaciji nemi učitelj najglobljih temeljev človeškega dostojanstva, sam pa opravlja zadnje naloge v življenju.

O delitvah v življenjska obdobja so govorili različni avtorji. Še vedno med ljudmi prevladuje delitev na otroštvo in mladost, aktivno obdobje in starost.

Glede na daljšanje življenja je delitev na tri obdobja od 66. do 86. leta in več smiselna za osebno načrtovanje storitev.

#### **1.4 Potrebe ljudi v dolgotrajni oskrbi in osebno načrtovanje**

Dolgotrajna oskrba je pojav (Mali 2013: 15), ki ga lahko razumemo kot odziv na demografske spremembe. Podaljševanje življenja, napredek medicine, zmanjšanje deleža aktivnega prebivalstva in večanje deleža ljudi, ki so odvisni od pomoči, spreminjajo družinske razmere in medgeneracijske odnose. Navedene spremembe zahtevajo drugačne vzorce oskrbe in iskanje novega sožitja med ljudmi. Potreba ljudi po dolgotrajni oskrbi se lahko pojavi komurkoli in kadarkoli v življenju.

Kategorije dolgotrajne oskrbe so kot del metode osebnega načrtovanja (Flaker *et.al* 2013) oblikovali v osem kategorij: 1) namesto hospitalizacije in institucionalizacije, 2) stanovanje, 3) delo in denar, 4) vsakdanje življenje, 5) nelagodje v interakciji, 6) stiki in družabnost, 7) institucionalna kariera in 8) neumeščenost in pripadnost.

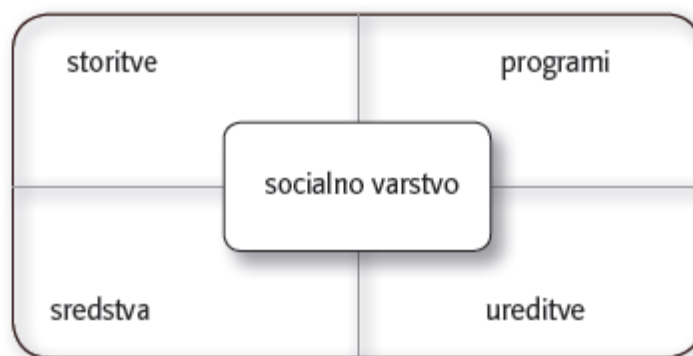
Stari ljudje potrebujejo dolgotrajno oskrbo in ta potreba zahteva nove inovativne rešitve, predvsem pa povezovanje socialnega in zdravstvenega varstva, financiranje oskrbe in zaposlovanje usposobljenega kadra za izvajanje storitev.

#### **1.5 Socialno varstvo v Sloveniji**

Socialno varstvo Flaker (2015) opredeli kot del socialne varnosti, ki z dodatnimi dajatvami in storitvami poleg socialnega zavarovanja pripomore k blaginji prebivalstva.

## Slika 1.1: Elementi socialnega varstva

Slika 1.1: Elementi socialnega varstva.



Vir: Flaker (2015: 30)

»Socialno varstvo najpogosteje pojmuje kot storitveno dejavnost, torej kot sistem oz. del sistema, ki zagotavlja izvedbo dejavnosti, opravil, ki ljudem pomagajo živeti bolje, odpraviti socialne stiske oz. zagotoviti socialno in siceršnjo varnost. Med dejavnostmi socialnega varstva lahko shematsko razlikujemo tiste, ki so posamične, ustvarjene na podlagi želja, potreb, torej naročila posameznika, redkeje skupine ali skupnosti kot neposredni in konkretni (refleksivni) odgovor nanje, in pa tiste, ki so ustvarjene na podlagi vnaprej pripravljenih skupkov dejavnosti, opravil in vnaprej predpostavljenega cilja, so večinoma skupinske, kolektivne v izvedbi. Prve imenujemo storitve, druge pa programi« (Flaker 2015: 29–32).

V socialnem varstvu se je uveljavilo pojmovanje programov in storitev, a je semantično napačno in zavajajoče. Izraz »storitev« se zdaj napačno uporablja za tiste dejavnosti socialnega varstva, ki so vnaprej določene, dobro kodirane in zakonsko urejene, izraz »program« pa se uporablja za dejavnosti, ki so manj določene, ki naj bi bile bolj fleksibilne v izvedbi in nestandardizirane. Razlog za to je, da je obstoječi zakon pred več kot dvajsetimi leti nekatere storitve predvidel, drugih pa ne. Posledica je bila, da smo nove storitve, ki smo jih razvijali v socialnem varstvu, praviloma uvrstili v nedefiniran del zakona o socialnem varstvu – torej med socialnovarstvene programe (*ibid.*).

Dejstvo je, da se prostor socialnega varstva v zadnjih desetletjih spreminja. Opazen je postopen in previden premik od oskrbe v velikih ustanovah k alternativnim oblikam pomoči, ki so usmerjene k zadovoljevanju individualnih

potreb posameznika v skupnosti in s tem k zmanjševanju pomena standardiziranih paketov pomoči. Socialnovarstvene mreže s tem težijo k bolj individualiziranemu pristopu, ki bi starim ljudem omogočal bolj aktivno vlogo pri soodločanju o lastnem življenju tudi v obdobju starosti in morebitni soodvisnosti od pomoči drugih (Mali 2006).

V Sloveniji je dejavnost socialnega varstva nepridobitna, opravljajo jo pravne in fizične osebe, ki izpolnjujejo pogoje, določene z Zakonom o socialnem varstvu (1992) in s predpisi, izdanimi na njegovi podlagi. Imamo naslednjo mrežo socialnega varstva:

### **1.5.1 Mreža socialnega varstva v Sloveniji**

Mrežo socialnega varstva v Sloveniji Mali (2009) razdeli na tri sektorje:

Javni sektor (Centri za socialno delo, Domovi za stare ljudi, Centri za pomoč na domu, drugi javni zavodi, ki izvajajo socialnovarstvene storitve), ki opravlja javne funkcije in zagotavlja javne storitve.

Cilj dela služb v javnem sektorju je ravnati v korist uporabnika. Dejavnost sloni na neposrednem, enakovrednem in spoštljivem odnosu med uporabniki, ki pomoč potrebujejo, in izvajalci, ki jo ponujajo.

Zasebni sektor (zasebni domovi za stare, zasebni socialni servisi) opravlja dejavnost v okviru javne službe pod enakimi pogoji kot javni socialno varstveni zavodi, druge pravne in fizične osebe ter na podlagi pridobljene koncesije ponuja storitve.

Nevladni in prostovoljni sektor (skupine za samopomoč, društva upokojencev, prostovoljne humanitarne organizacije, Univerze za tretje življenjsko obdobje, civilne iniciative ...), deluje v splošnem družbenem interesu.

Njihove oblike pomoči zajemajo materialno pomoč, družabne dejavnosti in sodelovanje z nosilci formalne mreže skrbi za stare ljudi, predvsem pa se društva upokojencev trudijo skrbeti za dobre življenjske razmere svojih članov ter za dobro psihično in duhovno stanje starih ljudi (Mesec 2003: 54).

Namen skupin starih ljudi za samopomoč je reševati osebno osamljenost starih ljudi, zato podobne skupine prispevajo k zmanjševanju stanj izolacije starih ljudi in spodbujajo medgeneracijsko povezanost (Mali 2009: 14).

V okviru Univerz za tretje življenjsko obdobje se razvija izobraževanje starejših s ciljem osebne rasti starih, razumevanja lastnega položaja v družbi ter za dejavno delovanje v družbi.

## **1.5.2 Formalne oblike pomoči za stare ljudi**

### **1.5.2.1 Javni sektor na področju socialnega varstva**

Centri za socialno delo izvajajo socialnovarstvene storitve, namenjene preprečevanju socialnih stisk in težav: prvo socialno pomoč, osebno pomoč, pomoč družini (pomoč družini za dom, pomoč družini na domu).

#### **1.5.2.1.1 Prva socialna pomoč**

Prva socialna pomoč po zakonu o socialnem varstvu obsega pomoč pri prepoznavanju in opredelitvi socialne stiske in težave, oceno možnih rešitev ter seznanitev upravičenca o vseh možnih oblikah socialnovarstvenih storitev in dajatev, ki jih lahko uveljavi, ter o obveznostih, ki so povezane z oblikami storitev in dajatev, kakor tudi seznanitev upravičenca o mreži in programih izvajalcev, ki izvajajo socialnovarstvene storitve in dajatve.

Človek poišče strokovno pomoč takrat, ko se znajde brez podpore in pomoči, ko odpove njegova formalna in neformalna mreža, ko uvidi, da sam ne more rešiti problema. Stari ljudje imajo še bolj pogosto občutek, da izgubljajo kontrolo nad lastnim življenjem in da je pogosto ogrožen njihov občutek varnosti. Socialni delavec/delavka staremu človeku pomaga pri prepoznavanju težave in mu daje vse možne informacije o obstoječih možnostih pomoči. To storitev opravljajo socialni in drugi strokovni delavci v Centrih za socialno delo in domovih za stare ljudi (Milošević-Arnold 2003: 27–28).

Prva socialna pomoč je storitev namenjena uporabniku, ki pride prostovoljno po pomoč.

#### **1.5.2.1.2 Osebna pomoč**

Osebno pomoč Flaker (2015) karakterizira kot klasično storitev socialnega dela. Gre za prepoznavanje socialne stiske, njeno razumevanje in iskanje možnosti ukrepanja.

Po Mali (2009: 250) je osebna pomoč sestavljena iz svetovanja, vodenja in socialne oskrbe. Spremembe, ki vplivajo na življenje starih ljudi, so lahko tako močne, da star človek potrebuje pomoč strokovnjaka, svetovanje in vodenje, v katerem bo dobil potrebno podporo za samostojno življenje.

Socialni delavec mora biti občutljiv za stiske in potrebe starih ljudi in mora imeti spretnosti in znanja, da lahko v vsakem trenutku nudi ustrezno pomoč staremu človeku.

Pomembno je, da socialni delavec gleda na človeka celostno in upošteva vse vidike njegovih potreb. Sposoben mora biti prepoznavanja tako izrečenih kot neizrečenih stisk, ki jih ima posameznik. Uporabnika mora poslušati z razumevanjem, mu dajati podporo in občutek varnosti. Spopadanje z izgubami, ki spremljajo proces staranja, je boleče in človek v takšni stiski pogosto potrebuje strokovno pomoč svetovanja (Milošević-Arnold 2003: 27–28).

#### **1.5.2.1.3 Pomoč družini**

Pomoč družini po zakonu o socialnem varstvu obsega pomoč družini za dom, pomoč na domu in socialni servis.

Pomoč družini za dom obsega strokovno svetovanje in pomoč pri urejanju odnosov med družinskimi člani in usposabljanje družine za opravljanje njene vloge v vsakdanjem življenju. Pomeni, da družinske člane usposobimo za boljše sožitje in funkcioniranje družine kot primarne človeške skupnosti.

Pomoč družini na domu pa socialno oskrbo v primeru invalidnosti, starosti ter drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno varstvo. Pomoč in psihosocialna podpora v družini povezuje družinske člane v delujočo skupnost več generacij. Družina ima v življenju starega človeka zelo

pomembno mesto in jo je treba v primeru bremena oskrbovanja starostnika, če sam ne zmore, podpreti z ustreznimi storitvami.

Mali (2009: 251) navaja, da pomoč na domu omogoča starejšim ljudem, da čim dlje ostanejo v svojem domačem okolju in jim zagotavlja kvalitetno življenje, kljub zmanjšanim zmožnostim za samostojno življenje. Oblike pomoči na domu, kot so gospodinjska pomoč, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki jo izvajamo v okviru te storitve, prav to omogočajo.

Socialni servis pa po zakonu o socialnem varstvu obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru bolezni, invalidnosti, starosti, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje.

Miloševič-Arnold (2003: 27–28) navaja, da se je v okviru javne službe razvila storitev, ki jo poznamo kot socialno oskrbo. Opravljajo jo Centri za socialno delo, domovi za stare ljudi in zasebniki s pridobljeno ustrezno koncesijo za to dejavnost.

Storitev socialnega servisa je lahko prinašanje hrane, pranje, likanje, čiščenje, košnja trave, različna popravila, skrb za hišne živali ...

Uporabnik storitev socialnega servisa je vsak, ki storitev naroči in prevzame tudi obveznost plačila.

Druge storitve za stare ljudi v bivalnem okolju in institucionalno varstvo.

- Center za pomoč na domu

Je sistem storitev, ki so organizirane za starejše, bolne in invalidne ljudi na njihovih domovih. Storitve potekajo s pomočjo sodobne telekomunikacijske tehnologije, center pa je pri tem koordinator vseh oblik pomoči, ki so posamezniku na voljo. Na takšen način lahko prispeva k večji kakovosti življenja ljudi, omogoča pa jim samostojno življenje in varnost ter dostopnost v domačem okolju (Kos 2011: 28).

- Dnevno varstvo

Dejavnosti dnevnih centrov pomembno dopolnjujejo in razbremenjujejo družinsko oskrbo ter podaljšujejo bivanje ljudi v lastnih domovih. Dnevno varstvo je za stare ljudi običajno organizirano v obstoječih domovih, poznamo pa tudi samostojne dnevne centre izven domov za stare (Mali 2009: 251).

V Koroškem domu starostnikov izvajamo dnevno varstvo v prostorih dnevnega centra ali pa se uporabniki vključijo v bivalno enoto glede na njihove potrebe in želje. Najpogosteje so vključeni v skupino oseb z demenco.

Dnevno varstvo uporabnikom zagotavlja socialno oskrbo, nego, zdravstveno varstvo in interesne dejavnosti za nekaj ur dnevno. Uporabniki so najpogosteje stari ljudje, ki zaradi različnih pojavov, ki spremljajo staranje, ne morejo biti sami, takrat ko so svojci odsotni (Milošević-Arnold 2003: 28).

#### **1.5.2.1.4 Institucionalno varstvo**

Institucionalno varstvo je oblika obravnave uporabnikov v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki, ki opravičencem nadomešča, dopolnjuje ali zagotavlja funkcijo doma ali lastne družine. Obsega osnovno oskrbo in socialno oskrbo.

- Domovi za stare ljudi

Ko se v življenju starega človeka zgodi prelom, to je lahko izguba partnerja, slabo zdravstveno stanje, šibka socialna mreža, ali pa ko postanejo popolnoma odvisni od okolja in zaradi slabega zdravstvenega stanja ne morejo več skrbeti sami zase, postanejo uporabniki institucionalnega varstva. Osnovni namen teh institucij je, da kar najbolje zadovoljijo potrebe, ki jih posameznik ni več zmožen zadovoljiti sam. To ni samo zagotovitev zdravstvene in medicinske oskrbe, ampak tudi socialna in moralna pomoč (Mali 2006: 18–19).

Kos (2011: 28) oskrbovana stanovanja v institucionalnem varstvu definira kot alternativno obliko, ki uporabnikom omogoča, da uporabljajo tiste storitve, ki jih potrebujejo. Institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih obsega osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo in zdravstveno nego po predpisih o zdravstvenem varstvu. Storitve se izvajajo v funkcionalno povezanih in potrebam starejših ljudi prilagojenih stanovanjih (Mali 2009: 252).

#### **1.5.2.2 Zasebni sektor**

Zakon o socialnem varstvu posebej opredeljuje socialnovarstveno storitev institucionalnega varstva kot del javne službe in določa podlage za njegovo standardiziranje in normiranje. Iz tega izhaja, da dejavnost lahko poleg javnih

zavodov, ki jih je ustanovila država, pod enakimi pogoji izvajajo tudi druge fizične in pravne osebe, ki si to pravico pridobijo na podlagi javnega razpisa, potem ko sklenejo koncesijsko pogodbo. To so lahko zasebniki, gospodarske družbe, zavodi in drugi, ki so registrirani za opravljanje dejavnosti institucionalnega varstva (MDDSZ 1997).

Domovi za stare lahko izvajajo institucionalno varstvo tudi v lastništvu zasebnikov, a za opravljanje te dejavnosti potrebujejo koncesijo Ministrstva za delo, družino in socialne zadeve. To pomeni, da izvajajo identične storitve in programe kot javni domovi za stare.

Pomoč družini na domu izvajajo v okviru mreže javne službe javni socialnovarstveni zavodi ter druge pravne in fizične osebe, ki pridobijo koncesijo na javnem razpisu. Koncesijo za storitev pomoč družini na domu podeljujejo občine, ki so tudi zadolžene za organizacijo, razvoj in financiranje te storitve v okviru mreže javne službe. Občina se torej lahko odloči, da bo storitev v okviru mreže javne službe izvajal javni socialnovarstveni zavod, lahko pa objavi javni razpis za podelitev koncesije za izvajanje pomoči na domu za druge pravne ali fizične osebe. Če se storitev izvaja v okviru mreže javne službe, bo del celotnih stroškov storitve (najmanj 50 %) financirala občina, del pa uporabniki.

Če za izvajanje storitve pomoč na domu ni mogoče pridobiti koncesije (npr. če je v občini že en izvajalec, ki pokriva celotno ozemlje občine), je mogoče to storitev opravljati tudi zunaj mreže javne službe, in sicer na podlagi dovoljenja za delo, ki ga izda Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (MDDSZ).

Socialni servis obsega pomoč pri hišnih in drugih opravilih v primeru otrokovega rojstva, bolezni, v primeru nesreč ter v drugih primerih, ko je ta pomoč potrebna za vključitev osebe v vsakdanje življenje. Vendar socialni servis ne sodi v javno službo. Storitve obsega na primer prinašanje pripravljenih obrokov, hrane, nakup in prinašanje živil ali drugih potrebščin, priprava kurjave, nabava ozimnice, pranje in likanje perila, vzdrževanje okolice stanovanja, temeljito čiščenje in popravila v stanovanju, opremljanje, organiziranje in izvajanje različnih oblik družabništva, pedikerske in druge storitve za nego telesa in vzdrževanje videza, nega hišnih živali, nadzor jemanja zdravil, varovanje in nadziranje stanja uporabnika prek noči.

Uporabnik je vsakdo, ki naroči določen del storitve in prevzame obveznost plačila storitve in kritja stroškov v zvezi z opravljeno storitvijo.

Izvajalci storitve so subjekti, ki jim Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve podeli dovoljenje za delo za opravljanje te storitve (Pomoč družini MDDSZ).

#### **1.5.2.3 Nevladne prostovoljske organizacije**

Nevladne organizacije so organizacije, ki jih na lastno pobudo ustanovi vsak izmed nas. Prostovoljne humanitarne organizacije, kot sta Rdeči križ, Karitas, zagotavljajo materialno pomoč. Društva upokojencev skrbijo za življenjske razmere svojih članov. Skupine starih za samopomoč so skupine naključno zbranih posameznikov, ki delujejo kot prijateljska skupina ob rednih enotedenskih srečanjih. Univerza za tretje življenjsko obdobje je namenjena izobraževanju in razvoju znanja starejših (Kos 2011: 29).

#### **1.5.2.4 Socialna varnost**

Socialno varnost določajo načela, pravila in dejavnosti, ki posamezniku omogočajo, da se vključi in ostane vključen v družbeno okolje ter v njem aktivno deluje. Socialna varnost je širše zasnovan model državnih ukrepov za zagotovitev socialne varnosti.

V Republiki Sloveniji smo sprejeli definicijo socialne varnosti kot pravico posameznika, da je zavarovan za primer bolezni, nezaposlenosti, starosti, poškodbe pri delu, invalidnosti, materinstva, preživljanja otrok ter dajatve družinskim članom po smrti osebe, ki preživlja družino in pravice, ki so v Sloveniji urejene z Zakonom o socialnem varstvu.

Področje socialnega varstva je eden od sklopov socialne varnosti, ki temelji na socialni pravičnosti, solidarnosti in načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik. Temeljno izhodišče ukrepov na področju socialnega varstva je zagotavljanje dostojanstva ter enakih možnosti in preprečevanje socialne izključenosti.

Temeljno izhodišče politike socialnega varstva je, da so država in lokalne skupnosti dolžne zagotavljati takšne razmere, ki bodo posameznikom v povezavi z drugimi v družinskem, delovnem in bivalnem okolju omogočale ustvarjalno

sodelovanje in uresničevanje njihovih razvojnih možnosti, da bodo s svojo dejavnostjo dosegali tako raven kakovosti življenja, ki bo primerljiva z drugimi v okolju in bo ustrezala merilom človeškega dostojanstva. Kadar si posamezniki ali družine zaradi različnih razlogov socialne varnosti in blagostanja ne morejo zagotoviti sami, so upravičeni do pravic iz socialnega varstva.

Zakon o socialnem varstvu določa, da imajo storitve naravo pravice, iz česar izhaja, da lahko posameznik, ki potrebuje posamezno storitev, uveljavlja pravico do storitve po predvidenem postopku. Pravice do storitev se uveljavljajo po načelih enake dostopnosti in proste izbire oblik za vse upravičence pod enakimi pogoji, ki so določeni z zakonom, in po načelih socialne pravičnosti.

## **1.6 Socialno delo s starimi ljudmi**

Socialno delo s starimi ljudmi je vedno bolj aktualno zaradi daljšanja življenjske dobe. Socialno delo s starimi ljudmi je priložnost in možnost za razvijanje novih metod dela skupaj z njimi, saj imajo neprecenljivo znanje, ki ga je smiselno ohraniti in uporabiti.

»Ko govorimo o metodah socialnega dela, je najbolj konkretna manifestacija metode postopek – zaporedje dejanj, ki jih opravimo, da bi dosegli cilj. To je tisto, kar lahko vsi vidimo, in kar se dejansko zgodi. Del postopka, njen pogoj je, da ga znamo opraviti, da smo dovolj spretni, da izvedemo dejanje tako, da bo imelo želeni učinek. Spretnosti so tako hkrati pogoj za postopek in del tega postopka. So dovolj konkretne, da jih lahko opazujemo, pa tudi dovolj splošne lastnosti, da jih lahko uporabimo v različnih situacijah in postopkih« (Flaker 2003: 7).

Ključna oseba, kot jo predstavljam v nalogi, je inovativen model, ki krepi moč in vpliv stanovalcev. Je metoda, v kateri si sledijo dejanja s ciljem kvalitetnega življenja.

»Razlika med socialnim delom in drugimi strokami ni v tem, da se pri eni soočamo z manj, pri drugi pa z bolj kompleksnimi človeškimi usodami, temveč v načinu. V drugih strokah je redukcija človeškega bivanja na posamezno dimenzijo legitimen postopek. V socialnem delu pa moramo biti hkrati osredotočeni na zelo različne registre človeškega delovanja. Pravila se torej ne izključujejo z ustvarjalnostjo. A v

socialnem delu situacije niso vnaprej določene in aksiomsko postavljene – nič ni tako očitnega, da ne bi mogli preveriti. Zato je sklepanje na podlagi posameznega razreda situacij ali lastnosti posameznikov toliko bolj problematično. Po navadi se znajdemo v situacijah, kjer je neprimerno pomembnejši kontekst same situacije, njen okvir. Zato je potreba po refleksivnosti toliko večja; naše sklepanje temelji bolj na idiosinkrazijah – na posameznostih – kot pa posplošitvah« (Flaker 2003: 8).

Temelj socialnega dela je predvsem individualno delo z ljudmi, in socialni delavci moramo razvijati in slediti metodam, ki ohranjajo človeško dostojanstvo. To je pomembno pri socialnem delu s starimi ljudmi, ker so stari ljudje še vedno potisnjeni na rob družbe. Naloga socialnih delavcev pa je, da jim pomagamo tako, da skupaj z njimi (Mali 2008: 65) poveča njihove zmožnosti in sposobnosti za spopadanje s težavami in reševanje problemov. Pri socialnem delu s starimi ljudmi morajo socialni delavci znati ravnati z demenco, s starimi osebami, ki so osebe s posebnimi potrebami, s slepimi starimi osebami, z alkoholizmom med starimi ljudmi, nasilju, različno spolno usmerjenostjo, posledicami holokavsta. Srečuje se s stisko njegove družine in medgeneracijskih odnosov.

Socialni delavec se na področju varstva starejših in seveda pri delu s starimi ljudmi pogosto sreča z družino starega človeka in z njegovo ožjo in širšo socialno mrežo. S starim človekom mora vzpostaviti delovni odnos, ki omogoči varno in ustvarjalno raziskovanje kompleksnih problemov družine in skupno iskanje rešitve. Socialni delavec pripravi načrt reševanja problema in iskanja rešitev z družino na dveh ravneh. Prva je mobilizacija dela in iskanje rešitev znotraj koncepta definicije problema. Na drugi ravni nagovarja družinsko dinamiko, kjer razišče, kako v družini ravna drug z drugim. Sodelovanje z družino varuje starega človeka v dobesednem in prenesenem pomenu besede. Varuje razpoznavno identiteto in temeljni občutek lastne vrednosti zanj samega in javno v socialnem okolju. V podpori družine lahko prepozna izkušnjo vezanosti, pripadnosti in spoštovanja (Čačinovič Vogrinič 2000: 290, 291).

### **1.6.1 Koncepti socialnega dela s starimi ljudmi**

Mali (2012) navaja, da je pri konceptih socialnega dela s starimi ljudmi v ospredju holistično razumevanje človeka in njegovih potreb, s poudarkom na uveljavljanju

uporabnika kot partnerja v procesu pomoči, da bi bila v ospredju njegova pravica do izbire različnih vrst pomoči. Naštevajo: partnerstvo, perspektivo moči, zagovorništvo, anti diskriminacijsko usmerjenost, skupine starih ljudi za samopomoč, socialne mreže in skupnostno skrb.

#### **1.6.1.1 Partnerstvo**

Partnerski odnos v socialnem delu pomeni, da uporabnik in socialni delavec enakopravno sodelujeta pri definiranju in reševanju problema, da strokovnjak verjame v sposobnost uporabnika za uspešno rešitev težave, v njegovo kompetentnost za prevzem odgovornosti in kontrole nad svojim življenjem. Strokovnjak verjame, da lahko uporabnik uspešno opravlja svoje najpomembnejše družbene vloge (Mali 2012).

V partnerskem odnosu uporabnik in socialni delavec skupaj razvijata medsebojno zaupanje, kooperativen odnos v smislu udejanjanja načela dejavnega sodelovanja, pri čemer strokovnjak dosledno upošteva pravice uporabnika in mu pomaga pri njihovem uveljavljanju. V takšnem odnosu uporabnik pridobiva moč, ponuja se mu možnost izbire in vse večji nadzor nad lastnim življenjem (Milošević-Arnold 1999: 19).

Partnerski odnos v socialnem delu pomeni, da uporabnik in socialni delavec enakopravno sodelujeta pri definiranju in reševanju problema, da strokovnjak verjame v sposobnost uporabnika za uspešno rešitev težave, v njegovo kompetentnost za prevzem odgovornosti in kontrole nad svojim življenjem (Mali 2008: 71).

#### **1.6.1.2 Perspektiva moči**

Perspektiva moči (Mali 2008: 70) v sodobnem socialnem svetu predstavlja premik k iskanju virov in moči naših uporabnikov. Na področju socialnega dela s starimi ljudmi je eden temeljnih konceptov, ki pripadajo socialnemu delu, ne gerontologiji. Ne moramo ga torej razumeti v sklopu gerontološkega socialnega dela, ampak zgolj znotraj socialnega dela s starimi ljudmi.

Perspektiva moči je pristop, v katerem je strokovnjak usmerjen predvsem v vrline (ne pa pomanjkljivosti) človeka in na njih gradi svoje delovanje. Perspektiva moči (ali morda bolje rečeno perspektiva vrlin) je ožji pojem in je skorajda nujni sestavni del krepitve moči, a tudi socialnega dela nasploh (Flaker 2015).

#### **1.6.1.3 Zagovorništvo**

Zaviršek *et al.* (2002: 73) navajajo, da je zagovorništvo opredeljeno kot dejavnost, ki vključuje eno osebo, več oseb ali skupino ljudi, ki se zavzemajo za uresničevanje svojih potreb ali skupen cilj pri vplivnih osebah, da bi dobili dostop do storitev, ki jih potrebujejo. Namen zagovorništva je, da poveča občutek moči posameznika, mu pomaga, da pridobi več samozaupanja, postane asertivnejši, dobi več izbire v svojem življenju, izboljša kvaliteto življenja in zmanjša izgube ter izključenost.

#### **1.6.1.4 Anti diskriminacijska usmeritev**

Praksa socialnega dela je usmerjena proti predsodkom, negativnemu odnosu in neustreznim obravnavi ljudi glede na njihove značilnosti, kot so rasa, spol, religija, etnična pripadnost, starost ipd. Načelo anti diskriminacijske usmerjenosti nas opozarja, da pri delu s starimi ljudmi ne spregledamo dveh temeljnih etičnih načel; spoštovanja in ohranjanja dostojanstva starih ljudi. Le tako bomo lahko z njimi vzpostavili delovni odnos, na katerem temelji naše strokovno delo in ne bomo spregledali njihovih pravic (Mali 2013: 63).

#### **1.6.1.5 Skupine za samopomoč**

Skupine za samopomoč nastajajo na pobudo uporabnikov in so namenjene medsebojni pomoči in medsebojni izmenjavi izkušenj. V Koroškem domu starostnikov smo pred več kot dvajsetimi leti ustanovili prvo skupino starih za samopomoč. Skupine so se kasneje ustanovljale na podlagi interesov.

Ramovš (2003) predstavlja skupine za samopomoč kot osebna medčloveška povezava dveh do tridesetih ljudi, ki temelji na samoiniciativi v skupni potrebi, težavi ali stiski. Namen skupin starih ljudi za samopomoč je reševati osebno

osamljenost starih ljudi; tako tistih, ki morajo živeti v domovih za stare, kot tistih, ki so osamljeni v svojem domačem okolju (Ramovš 1992: 75).

#### **1.6.1.6 Socialne mreže**

Ramovš navaja (1992: 75), da socialna mreža pomeni povezavo posameznika z drugimi ljudmi v njegovem življenjskem okolju. Ločimo neformalne socialne mreže, kot so družina, sorodniki, sosedi, prijatelji, in formalne socialne mreže, med katere spadajo vsi formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem.

Star človek, ki biva v domu, potrebuje socialno mrežo ljudi, iz katere črpa socialno oporo tako, da se z njimi poveže in ohranja stike. Najpomembnejši so svojci stanovalcev, naslednji člen socialne mreže človeka pa je osebje doma.

Socialno mrežo dopolnjujejo prostovoljci v domu.

#### **1.6.1.7 Skupnostna oskrba**

V naši državi je za stare ljudi organizirano predvsem institucionalno varstvo, ostale skupnostne oblike pomoči pa so bolj slabo razvite. V svetu se v zadnjih desetletjih zapirajo velike ustanove in premestitev težišča varstva oseb, ki potrebujejo organizirano pomoč v skupnostne oblike. Proces uveljavljanja koncepta skupnostne skrbi je povezan z dezinstitutionalizacijo in ustanavljanjem ustreznih služb pomoči v skupnosti. Skupnostna skrb je kolektivno zasnovana in ima cilj povečanje kvalitete življenja v skupnosti, vzpostavljanje raznih vrst fleksibilnih mrež pomoči, ki so na razpolago različnim potencialnim uporabnikom v njihovem življenjskem okolju. Pri tem je pomembno, da se načrtovalci skupnostne skrbi opirajo na potrebe uporabnikov (Ramovš 1992: 76).

Skupnostna skrb je kolektivno zasnovana in ima za cilj povečanje kvalitete življenja v skupnosti, vzpostavljanje raznih vrst fleksibilnih mrež pomoči, ki so na voljo različnim potencialnim uporabnikom v njihovem življenjskem okolju. Pri tem je pomembno, da se načrtovalci skupnostne skrbi opirajo na potrebe uporabnikov (Mali 2008: 76).

Domovi za stare ljudi in tudi Koroški dom starostnikov izvajajo različne storitve v skupnosti: pomoč na domu, začasne namestitve, medgeneracijski center, sistem kreditnih točk, usposabljanje za izvajanje oskrbe pomoči potrebnemu svojcu ...

## **1.7 Socialno delo v domovih za stare ljudi**

»O socialnem delu v domovih za stare še ni veliko zapisanega, prav tako pa je tudi praksa, glede na ostale strokovnjake, dokaj skromna. Njihova strokovna vloga ni najboljše zastavljena, saj ne upošteva znanja, ki ga imajo za neposredno delo z ljudmi, hkrati pa so socialni delavci po domovih za stare obremenjeni z administrativnimi postopki. Bistvo socialnega dela v domovih je po njenem skrb za vse tisto, kar lahko v najžlahtnejšem pomenu razumemo kot socialno delo, in sicer zagotavljanje vsega, kar stanovalec kot posameznik potrebuje za kvaliteto preživetja v domu, in to od prihoda v dom in od odhoda iz doma. Za oblikovanje teoretičnih konceptov je smiselno ločevanje vloge socialnega dela v domu v različnih fazah bivanja stanovalca v domu in socialnega dela v domovih po različnih področjih v praksi socialnega dela« (Mali 2008: 82).

Pri nas so socialni delavci v domovih prisotni že od samega nastanka socialnega dela kot poklica, zato so pomembno vplivali na razvoj domskega varstva (Mali 2008: 82).

Pomemben prispevek k razvoju socialnega dela v domovih je bila ustanovitev Aktiva socialnih delavcev domov za stare pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, ki je s svojimi aktivnostmi skrbel in še skrbi za razvoj strokovnega socialnega dela na področju varstva starejših.

### **1.7.1 Naloge socialnega delavca pred prihodom v dom**

Naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi je Kos (2011: 21–25) povzela od začetne faze vzpostavitve odnosa s starim človekom, ko nastopa v dvojni vlogi kot nadzornik (skrbnik) in pomočnik, ker opravlja javno službo na področju socialnega varstva. Temu je dodana formalnost ob izdajanju odločbe o sprejemu in ob tem neekonomična poraba časa za vodenje administrativnega postopka. Ta postopek

sprejema v dom je natančno predpisan in posega v kreativnost socialnega delavca ter ga s tem oropa strokovnosti.

Pred sprejemom v dom je (Mali 2008) delo socialnega delavca razdeljeno na več funkcij: sodelovanje z bodočim stanovalcem, sodelovanje z drugimi strokovnjaki, sodelovanje s svojci, informiranje.

Socialni delavec ima osrednjo vlogo pri sprejemu stanovalca, saj ga najbolj pozna, pozna njegove navade, potrebe in zahteve ter njegovo socialno mrežo.

### **1.7.2 Naloge socialnega delavca v času bivanja stanovalca v domu**

Milošević-Arnold (2004: 86) navaja naslednje naloge: podpora stanovalca v procesu prilagajanja na življenje v domu, podpora svojcem in njihovo angažiranje za sodelovanje pri dejavnostih doma, posredovanje v konfliktnih situacijah med stanovalci in med stanovalci in delavci, razvijanje prostovoljnega dela, sodelovanje pri organizaciji številnih interesnih dejavnosti in prireditiv.

Socialni delavec skrbi za pripravo osebnega načrta in je koordinator izvajanja ciljev. Na podlagi ugotovljenih potreb in želja stanovalcev v sodelovanju s strokovnim timom skrbi za izvajanje storitev in vključuje storitve ter spodbuja programe, ki jih stanovalci potrebujejo in želijo.

### **1.7.3 Naloge socialnega delavca za zagotavljanje dobre klime v domu**

V domu, navaja Kos (2011: 23), so trije temeljni svetovi: svet stanovalcev, svet delavcev in svet svojcev. Skupen jim je institucionalni prostor, ki jih med seboj povezuje in si ga delijo. Delijo si stvarnost vsakodnevnega življenja, skupaj doživijo lepe in težke trenutke. Vse to lahko pomeni možnost za tesno medsebojno sodelovanje, povezovanje, razumevanje, empatijo, podporo, spodbujanje in zadovoljstvo. Med navedenimi svetovi je potrebno vzpostaviti nepretrgan dialog, odpreti možnost za komunikacijo, spodbujati njihovo sodelovanje in medsebojno podporo. Socialna delavka doma lahko nedvomno prispeva k temu dialogu in odpiranju komunikacijskih poti med svetovi in tako v domu zagotavlja dobro klimo (Milošević-Arnold 2003: 36–39).

#### **1.7.4 Naloge socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev**

Naloge socialnega dela v domu Kos (2011: 23) razdeli glede na časovne intervale in v katerih se star človek sooča z institucionalnim življenjem na dve značilnosti:

- socialni delavec pripelje stanovalca v novo okolje, to opravi na njemu primeren način in z njim ter tako skupaj soustvarjata rešitev;
- druga značilnost kaže na neskladnost vloge socialnega dela z zahtevami institucije. Institucija, kakršna je dom, že v osnovi ni naklonjena posamezniku, njegov cilj je skrb za množico, socialni delavec pa je usmerjen v posameznika in njegovo prilagajanje domskemu življenju (Mali 2008: 88, 89). Delitev socialnega dela v domovih na različna področja je zgolj konceptualne narave. Mali (2008: 89–103) navaja, da je v praksi socialni delavec v medsebojnem odnosu s stanovalci in delavci istočasno lahko v različnih vlogah in deluje na različnih področjih hkrati.

Socialni delavec pogosto pride v protisloven položaj s sodelavci, ki imajo medicinski profil in s prevladujočo filozofijo institucije.

#### **1.7.5 Sodelovanje socialnega delavca v domskem timu**

»Socialni delavec sodeluje z vsemi zaposlenimi v domu. Za socialnega delavca je ključno interdisciplinarno znanje, ki mu omogoča sodelovanje z različnimi strokovnjaki – od zdravnikov, psihiatrov, farmacevtov, delovnih terapevtov in fizioterapevtov. Socialni delavec s svojim specifičnim vedenjem in znanjem o stanovalcu prispeva k celovitemu razumevanju stanovalčeve situacije in oblikovanju njegovega življenja v instituciji« (Kos: 23).

#### **1.7.6 Socialni delavec kot mediator**

»Socialni delavec je v domu strokovnjak, ki pozna stanovalce, razume njihovo vedenje in vedenjske spremembe, ki jih povzročajo različne frustracije, na primer odvisnost od drugih ljudi, inkontinenca, zmedenost. Socialni delavec pomaga osebjem in svojim razumeti, da je spremenjeno vedenje posledica določenih

dejavnikov in ni namerno izzvano dejanje za vznemirjanje okolice« (Mali 2008: 96).

#### **1.7.7 Socialni delavec v vlogi zagovornika**

»Socialni delavec v domu nastopa v vlogi zagovornika stanovalcev, saj osebje pogosto pozabi pravice stanovalcev. Socialni delavec je sposoben prepoznati pravila, ukrepe, pristope in politiko institucije, ki ni v skladu s pravicami stanovalcev. Njegovo poslanstvo je v zagotavljanju in uresničevanju pravic stanovalcev, zato si prizadeva, da institucija omogoča uresničevanje pravic stanovalcev. Socialni delavec sam presodi do kolikšne stopnje lahko uveljavlja zahteve, da ne sproži odpora v kolektivu« (Mali 2008: 98).

#### **1.7.8 Skupinsko delo**

»V domovih obstaja veliko skupin, ki jih vodijo različni strokovnjaki in dosegajo različne cilje. Te skupine so običajno terapevtsko naravnane. Socialni delavec v domu je usposobljen za skupinsko delo in lahko organizira skupinsko delo s stanovalci, ki pa nima samo terapevtskega učinka, temveč izhaja tudi iz stanovalčevih interesov. Najbolj znane skupine v domovih, ki jih vodi socialni delavec, so skupine za samopomoč« (Kos: 24).

#### **1.7.9 Inovativni programi**

Socialni delavci v domovih za stare ljudi poznajo potrebe stanovalcev, njihove želje in interese, poznajo tudi zahteve ustanove, osebja, pričakovanja svojcev in lokalnega okolja, zato lahko s svojim znanjem in angažiranjem predlagajo in sodelujejo pri načrtovanju novosti.

Na socialne inovacije, navaja Bulajič (2012), lahko gledamo kot na samostojno vrsto inovacij, ločeno od splošno razširjenega pomena inovacij, ki jih imenuje gospodarske inovacije in so predvsem tehnološko usmerjene.

## **1.8 Institucionalno varstvo starih ljudi**

### **1.8.1 Zgodovinski razvoj institucionalnega varstva v Sloveniji**

Zgodovinski razvoj institucionalnega varstva in modele domov za stare ljudi je Dr. Jana Mali zanimivo razdelila v:

- Skrbstveni model (1946–1964). Značilno zanj je kategoriziranje in stigmatiziranje starih ljudi; domovi so nastajali s preimenovanjem ubožnic v domove za stare, stare ljudi so nameščali v za silo adaptirane in vzdrževane stare gradove in graščine, ki so bili oddaljeni od mest.
- Socialno gerontološki model (1965–1991). Domovi so bili zasnovani kot geriatrične institucije, namenjene starim in predvsem bolnim ljudem; gerontologija je temeljila na medicini, kar ji je omogočalo klasificiranje ljudi na bolne in zdrave, na normalne in patološke; medicinsko usmerjenost pretrgajo socialni delavci, ki začno v domove vnašati doktrino svojega področja – medsebojno sodelovanje stanovalcev, osebja in svojcev, spodbujanje izražanja čustev stanovalcev in njihove avtonomije.
- Bolnišnični model (1991–2000). V domove prihajajo stanovalci s čedalje bolj kompleksnimi zdravstvenimi težavami, kar je upravičevalo in utemeljevalo vse bolj medicinsko usmerjenost domov.
- Prehod v socialni model (2000 --). Poudarek je na individualnem pristopu do posameznika; sodelovanje socialnih delavcev z osebjem odpira možnosti za enakopravno sodelovanje področij zdravstva in socialnega varstva.

Na prehodu iz bolnišničnega v socialni model bivanja v domovih za stare ljudi smo se v Koroškem domu starostnikov odločili za gradnjo poslovne enote z namenom uvajanja nove oblike bivanja.

Spremembe v institucionalni oskrbi starih ljudi v smeri dezinstitutionalizacije, ki so jih nekateri domovi bolj, nekateri pa manj zavzeto vpeljali, kljub vsemu ne smemo zanemariti, npr. zmanjševanje velikih oddelkov v manjše bivalne enote; spremembe v konceptu oskrbe – individualiziranje oskrbe, ključne osebe,

gospodinjske enote, začasne oblike oskrbe – občasno varstvo, dnevno varstvo (Mali 2014).

### **1.8.2 Dez institucionalizacija**

Dez institucionalizacijo najlažje definiramo kot proces zapiranja totalnih ustanov in njihovo nadomeščanje s takšnimi odgovori na stiske ljudi, ki jih lahko ustvarimo tam, kjer ljudje sicer živijo – v skupnosti. Vendar je ta definicija bržčas preozka. Gre namreč za več kot le preselitev ljudi iz enega kraja (zavoda, bolnišnice) na drugi (domov, v skupnost). Če gre samo za to, lahko govorimo o dehospitalizaciji, dez institucionalizacija naj bi vsebovala več. Gre tudi za preobrazbo odnosov med strokovnjaki in uporabniki, premik moči k uporabniku in spremembo same epistemologije, pojmovanja stiske in pomoči, okrevanja, premika od ezoteričnega znanja k navadnosti izjemnega (Flaker 2008).

Pri tem so bile potrebne nove metode – analiza tveganja za ugotavljanje tveganja in krepitev poguma pri preselitvah, osebni načrti za krepitev osebne moči in perspektive stanovalcev, ključni delavci za krepitev moči in navezav med osebjem in stanovalci in timsko delo za koordinirano in skupno delo vseh prizadetih. Sprememba je bila javna zadeva, saj so mediji o tem izdatno poročali in imeli smo politično podporo, kar je prispevalo k večji obveščenosti in udeleženi skupnosti.

### **1.8.3 Vmesne strukture**

Vzporedno s procesom dez institucionalizacije in vračanjem »drugačnih« v skupnost, pravi Flaker (1995), je izredno pomembno tudi razvijanje alternativnih oblik bivanja, ki jih imenujemo vmesne strukture.

Vmesne strukture so manjše bivalne enote, ki se po številu sostanovalcev, stopnji izolacije, po tem, da želijo v njih vpeljati atmosfero domačnosti, razlikujejo od bolnišničnih oblik. Stanovalci imajo po navadi večji vpliv nad svojim življenjem in možnost sodelovanja pri skupinskih dogovorih glede gospodinjskih opravil, v primerjavi z življenjem v totalni instituciji – zavodu. Omogočena jim je tudi višja stopnja zasebnosti.

Skratka – vmesne strukture so alternativa družbeni izolaciji, represiji in »smrti« v totalnih ustanovah. Vmesnost vmesnih struktur lahko razumemo na več načinov. Flaker (1995) jih definira na dva načina, in sicer:

Na povsem organizacijsko upravni ravni lahko uporabimo pojem vmesnih struktur predvsem deskriptivno in izraz razumemo kot denotacijo tistih organizacijskih oblik za delo z ljudmi, ki so postavljene vmes med zavodsko obravnavo, npr. zapori, bolnišnice, vzgojni zavodi in podobno, ter med oblikami obravnave v tako imenovanem civilnem življenju, kot so ambulate, privatna praksa in podobno. Po navadi gre za rezidenčne ali pol rezidenčne strukture, kot so: stanovanjske skupnosti, dnevni centri, bivalne enote, domovi z osebjem, stanovanja na ožjem teritoriju, nadzorovano samostojno bivanje.

Pod vmesne strukture spadajo tudi: društva in skupine za vzajemno pomoč in skupine za samopomoč.

Drugi način razumevanja koncepta vmesnih struktur je za spoznanje bolj analitičen in poskuša razumeti razlike med različnimi vrstami obravnavanja ljudi. Vmesne strukture lahko tukaj postavimo med dva izuma 19. stoletja, ki sta zaznamovala vse oblike dela tudi v 20. stoletju. Na eni strani se tu pojavi obravnava posameznika s strani totalne ustanove, pri čemer je značilno totalno zajetje človeka, njegove identitete, telesa in volje, in na drugi strani način dela s posameznikom »casework«, za katerega je značilno, da temelji na zaupanju strank v stroko na bolj svobodni, na videz bolj civilni in prostovoljni predpostavki.

Prednosti vmesnih struktur se kažejo predvsem v lastnosti, da v večji meri upoštevajo uporabnikovo individualnost, avtonomnost in neodvisnost. Manjšajo nevarnost regresije, prav tako se zmanjšuje dolžina hospitalizacije in število ponovnih hospitalizacij. Ena izmed pozitivnih stvari vmesnih struktur je tudi njihova postavitev v skupnost, kjer so uporabniki manj izolirani in imajo možnost ponovnega vzpostavljanja sosedskih odnosov, gre za zmanjšanje stigmatiziranosti in izboljšanje kvalitete življenja.

Imajo pa vmesne strukture tudi slabosti. Še vedno je to (Flaker 2015) delno prisilna kolektivnost bivanja. Stanovalec živi v skupini, ki si je ni izbral sam, in po v naprej določenih pravilih. Oblast nad njim ima strokovnjak.

#### **1.8.4 Institucionalno varstvo starejših ljudi na Koroškem**

*Na Koroškem sega organizirana skrb za stare ljudi že pred leto 1889. Dravograd se je v zgodovino zapisal tudi zaradi te skrbi. Oskrba starih ljudi je odvisna od možnosti nekega okolja, ne le materialnih možnosti, temveč tudi pripravljenosti pomagati človeku, kar kaže zgodovina institucionalnega varstva starih ljudi na Koroškem.*

##### **1.8.4.1 Ubožnica Armenhaus**

Leta 1889 je bila v Dravogradu ustanovljena ubožnica – Armenhaus, ki je dokazovala, kako prebivalcem tega okolja ni vseeno, kaj se dogaja z ljudmi okoli njih.

»V njej je bilo prostora za 50 prebivalcev. Novo ustanovo so imenovali Ubožnica Franca Jožefa, kar dokazuje, da je svoj delež prispevala (preko cesarja) tudi država. Ustanova je za Lambrehtovim domom v Slovenskih Konjicah druga najstarejša na ozemlju današnje Slovenije, ki deluje še danes. V dom so prihajali oskrbovanci iz bližnje in tudi širše okolice. Kriza slovenskega podeželja je namreč konec 19. stoletja povzročala propadanje kmetov in njihov beg v mesta. To pa je samo še slabšalo položaj kmečkih proletarcev – hlapcev in dekel, ki so ostajali brez vseh možnosti.

Brez podrobne zgodovinske analize ni mogoče ugotoviti vseh vzgibov, ki so vodili v ustanovitev dravograjske ubožnice, je pa mogoče potrditi vlogo posameznih skrbnih prebivalcev (vseh prebivalcev v kraju je bilo okoli tisoč) in prošta Mihaela Hofmayerja, ki je po poročilih časopisa Mir: » ... bil dobrega srca, rad pomagal siromakom in na splošno veliko storil za kraj.«

Za prebivalce Ubožnice Franca Jožefa so skrbeli župan in drugi dobri (premožnejši) ljudje, del potrebnih sredstev je bil pridobljen tudi z različnimi darovi in podarjenimi dohodki. Razmere so bile brez dvoma skromne, a že sama možnost bivanja in osnovna oskrba za tiste, ki niso imeli ničesar, je pomenila brezmejno veliko (Berzelak 1999).

Posledice prve svetovne vojne so povzročile tudi to, da je država potrebovala stavbo ubožnice in jo spremenila v prebivališče vojakov.

» ... usodo ubožnih in onemoglih ljudi razselilo na nove lokacije. En del v skromno stavbo na južni rob trga, kjer je občina pridobila manjšo hišo, drugi del pa v ubožno bajto nad gostilno Begant v (takratno) sosednjo občino Otiški Vrh« (Berzelak 1999: 17).

Ta proces dezinstitucionalizacije je imel več vidikov.

Logika tistega časa je bila, da vsaka občina poskrbi le za svoje ljudi. Zato je bila v neposredni bližini Dravograda še ena ubožna hiša, deloma zidana, deloma lesena. V občinski bajti so stanovalcem brezplačno zagotavljali prostor, vsak pa je vanj moral postaviti svoje pohištvo. Kuhali so si sami, pogosto pa problem pomanjkljive prehrane reševali tudi z obiskovanjem sosednjih kmetij. V hiši brez vode je v eni sobi in kuhinji stanoval tudi občinski tajnik Vinko Poplas, poleg njega pa v preostalih štirih sobah običajno še osem stanovalcev.

Velika svetovna gospodarska kriza je v tridesetih letih občutno poslabšala življenje tistim, ki so že prej skromno živeli. In to so brez dvoma bili stanovalci v obeh medvojnih ubožnih hišah« (Berzelek 1999).

#### **1.8.4.2 Dom onemoglih Dravograd**

Aprila 1951 je Okrajni ljudski odbor Slovenj Gradec ustanovil Dom onemoglih Dravograd. S tem se je v Dravogradu ponovno vzpostavilo organizirano varstvo starejših ljudi. Dom je bil ustanovljen za potrebe celotnega okraja od Črne do Ožbalta in do Paškega Kozjaka.

Poleg upravnika in bolničarja so bile zaposlene še tri strežnice, kuharica in perica. V dom sta prihajala še zdravnik in duhovnik.

Čeprav so bile razmere v domu v prvih letih delovanja za današnje razmere nemogoče, sta pristnost in srčnost osebja in oskrbovancev ustvarjala dobro vzdušje. Mnogi so v primerjavi s prejšnjimi življenjskimi razmerami prišli na bistveno boljše, stvari so ohranjale ceno in spoštovanje.

Imeli so celo radio, ki si ga je po čudnem naključju na Selah uspel priboriti prvi upravitelj. Takratna ljudska oblast se je namreč odločila, da bo Francu Ksaverju Mešku podarila radijski aparat. To, da na Selah ni bilo elektrike, ni nikogar motilo, čudež tehnike pa je motil pisatelja, ki je prosil Maksa Balažiča, da naj radio odnese

v dom. Kasnejši poskusi oblasti, da bi dobile aparat z »nenamenskega mesta nazaj, so ostali neuspešni« (Berzelak 1999).

#### **1.8.4.3 Okrajni dom onemoglih**

Leta 1954 se je ustanova preimenovala v Okrajni dom onemoglih. Dve leti kasneje je dom zopet dobil prvotno ime Dom onemoglih Dravograd, 30. marca 1960 se je preimenoval v Dom upokojencev in oskrbovancev Dravograd.

Razmere v domu so bile odslikava časa. Napredek je prihajal počasi, prav tako se je počasi dvigal standard bivanja. Stanovalcev je bilo 50. V pritličju je bila soba z osmimi posteljami, kuhinjo, manjšim skladiščem, jedilnico, sanitarijami. V nadstropju, kamor so vodile strme stopnice, pa še štiri sobe s posteljami, sanitarije in prostor za direktorja. Dom je imel pralnico in drvarnico. Vsi prostori so bili ogrevani s pečmi na trda goriva. Jedilnica je bila središče domskega življenja. Tu so stanovalci poslušali radio, kasneje gledali televizijo, najraje pa spremljali likanje, šivanje in ostala opravila zaposlenih. V »spodnjem« domu, ki je bil brez vode, je v petih sobah stanovalo 15 ljudi. Na hrano so hodili v zgornji dom.

Za stanovalce je skrbelo 9 do 12 zaposlenih; direktor, administratorica, honorarno zaposleni računovodja, perica, dve kuharici, glavna sestra, medicinska sestra in štiri negovalke.

»Če se je Dravograd v zgodovino zapisal (pa se tega večina ljudi tu ne zaveda) z velikimi dogodki, potem se je tudi z velikimi potezami – in ena od teh je skrb za starejše in onemogle ljudi, ki se zrcali tudi skozi 110 let ustanove, kjer velja, da "ni kar vsaka hiša tudi dom", saj je za to potrebno še kaj več« (Berzelak 1999).

»V sedemdesetih letih je bilo ne samo zaposlenim v dravograjskem Domu upokojencev in oskrbovancev, ampak vsej človečnosti ter stroki zavezanim v institucionalnem varstvu starih, umevno, da v dotrajani stavbi Pod gradom niso več zagotovljeni niti minimalni bivalni standardi« (Berzelak 1999).

Pojavilo se je razmišljanje o gradnji novega doma za stare ljudi v Črnečah pri Dravogradu, ki se bo imenoval Koroški dom starostnikov in bo pokrival potrebe vseh koroških občin.

#### **1.8.4.4 Koroški dom starostnikov**

Investitor črneške novogradnje je bil Dom upokojencev in oskrbovancev Dravograd. Približno 80 % sredstev je zagotavljala Skupnost pokojninskega in invalidskega zavarovanja v SR Sloveniji, ostanek pa občine iz stanovanjskih skladov, s tem da je občina Dravograd brezplačno odstopila gradbeno zemljišče v Črnečah.

Konec junija leta 1979 je bil novozgrajeni Koroški dom starostnikov pripravljen za sprejem prvih stanovalcev.

Ob preselitvi je bilo v domu zaposlenih 12 delavcev, 2 kuharici, 5 negovalk, 1 perica, 2 medicinski sestre, računovodja in direktor zavoda, za 45 stanovalcev. Konec leta 1979 se je število povečalo na 131 stanovalcev, zaposlenih pa je bilo 29 delavcev, v letu 1980, ko je bil dom polno zaseden s 158 stanovalci, pa je bilo 37 zaposlenih.

Že v idejnem načrtu iz leta 1977 je bilo zasnovano, da bo imel novozgrajeni dom zmogljivost 200 stanovalcev. Zaradi omejenih finančnih sredstev pa je bil v prvi fazi zgrajen dom s kapaciteto 154 postelj. Določeni skupni prostori so bili že ob dograditvi trakov A in B dimenzionirani za oskrbo večjega števila stanovalcev (kuhinja, pralnica, jedilnica, upravni prostori ...) in ker je bil dom v letu 1982 polno zaseden, smo takrat pričeli s pridobivanjem ustrezne tehnične dokumentacije in finančnih sredstev za dograditev v letu 1977 načrtovanega.

Gradnja objekta C se je pričela leta 1983. Tudi takrat so sredstva prispevali Skupnost pokojninskega in invalidskega zavarovanja SRS ter delno stanovanjski skladi vseh 4 občin na Koroškem.

Konec leta 1984 je bil Koroški dom starostnikov dograjen in začel v celoti služiti svojemu namenu.

Koroški dom starostnikov v Dravogradu je bil do leta 2001 edini dom za stare ljudi na Koroškem.

**Tabela 1.1: Zgodovinski pregled građenj domov za stare ljudi na Koroškem**

| Leto | Socialnovarstveni zavod                                  | Število mest |
|------|----------------------------------------------------------|--------------|
| 1889 | Ubožnica Franca Jožefa – Armenhaus                       | 50           |
| 1951 | Dom onemoglih Dravograd                                  | 50           |
| 1979 | Koroški dom starostnikov – Dravograd                     | 158          |
| 1984 | Prizidek Koroškega doma starostnikov                     | 92           |
| 2001 | Dom na Fari – Prevalje                                   | 190          |
| 2004 | Dom sv. Eme – Šentjanž pri Dravogradu                    | 24           |
| 2008 | Dom Hmelina – Radlje ob Dravi                            | 152          |
| 2008 | Koroški dom starostnikov – poslovna enota Slovenj Gradec | 92           |

Vir: lastni

Tabela 1.1 kaže na razvoj institucionalnega varstva na Koroškem in odpiranje domov v Dravski, Mežiški in Mislinjski dolini. Z ubožnico Franca Jožefa, »Armenhaus«, se je pričelo varstvo starejših v Dravogradu. Institucionalno varstvo se je izvajalo na dveh lokacijah do leta 1979, ko je začel z delovanjem Koroški dom starostnikov na zdajšnji lokaciji v Črnečah. Do leta 2001 še vedno kot edini dom za stare ljudi na Koroškem.

Zaradi velikega števila prosilcev za sprejem v institucionalno varstvo in pomanjkanja socialnovarstvenih storitev v skupnosti je leta 2001 zgrajen dom Na Fari na Prevaljah, ki je zagotovil namestitve prosilcem v Zgornji Mežiški dolini. Leta 2004 je v občini Dravograd odprl vrata še manjši dom za 24 stanovalcev, dom sv. Eme, leta 2008 pa dom Hmelina v Radljah ob Dravi, ki je zagotovil namestitve starim ljudem v Dravski dolini. Isto leto pa je odprla vrata še enota Koroškega doma starostnikov v Slovenj Gradcu.

#### 1.8.4.4.1 Strokovni razvoj Koroškega doma starostnikov

Koroški dom starostnikov se je deset let (od leta 1979 do 1989) ukvarjal z gradnjo, zasedenostjo kapacitet in usposabljanjem kadrov. Leta 1990 pa se je v Koroškem domu starostnikov pričel strokovni razvoj. Pričeli smo uvajati nove metode dela z uporabniki (skupine za samopomoč, osebno načrtovanje) in načrtovati aktivnosti na podlagi potreb in interesov stanovalcev.

**Tabela 1.2: Pomembni dogodki za stanovalce v Koroškem domu starostnikov**

| Leto | Aktivnost                                                                                                                                                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1992 | Prva prireditev »Srečanje s sorodniki«<br><br>Vsako prvo soboto v mesecu so velike sv. maše v jedilnici doma                                                     |
| 1993 | Ustanovitev prve skupine za samopomoč Peca<br><br>Začetek uporabe plenice za enkratno uporabo                                                                    |
| 1994 | Ustanovitev pevskega zbora stanovalcev                                                                                                                           |
| 1995 | Prva likovna razstava stanovalca g. Ivana Škodnika                                                                                                               |
| 1998 | Z delovanjem pričnejo skupine za samopomoč Urška, Lipa in Tulipan                                                                                                |
| 1999 | Praznujemo 110- letnico institucionalnega varstva na Koroškem                                                                                                    |
| 2000 | Ustanovi se skupina za samopomoč Marjetica                                                                                                                       |
| 2002 | Andragoško društvo Koroške izvaja računalniški krožek za stanovalce<br><br>Ustanovi se skupina Edlvajs                                                           |
| 2003 | Prva številka domskega glasila Moj drugi dom<br><br>Uvedba sistema ugotavljanja počutja stanovalcev<br><br>Stanovalce obiskuje štirinožni terapevt – psička Pika |

|      |                                                                                                                                                              |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2004 | Projekt Razveselimo starejše – v sodelovanju z Osnovno šolo Muta<br>Stanovalci v okviru društva Lučka letujejo v termah Dobrna                               |
| 2005 | Začetek projektnega sodelovanja z institucijami in organizacijami v občinah Mežiške, Dravske in Mislinjske doline<br>Izlet stanovalcev na avstrijsko Koroško |

Vir: lastni

V tabeli 1.2 je naštetih nekaj programov in projektov, ki smo jih poleg osnovne dejavnosti ponujali stanovalcem Koroškega doma starostnikov.

Z organizacijo prireditve »Srečanje s sorodniki«, smo ohranjali, ponovno vzpostavljali in spodbujali obiske svojcev, prijateljev in znancev pri stanovalcih. Leta 1993 je z delovanjem pričela prva skupina za samopomoč, ki deluje še danes. Kasneje je pričelo z delovanjem še 5 skupin. Leta 1995 smo odprli likovno razstavo stanovalca, to pa je tudi začetek individualnega načrtovanja storitev in programov. Leta 1992 smo nudili računalniško opismenjevanje in leta 2003 izdali prvo domsko glasilo »Moj drugi dom«, v katerem so takrat in še danes s svojimi prispevki in s sodelovanjem v uredniškem odboru sodelovali stanovalci. Na ta način so stanovalci postajali partnerji in odločajo o vrsti, načinu in času izvajanja aktivnosti. Leto 2004 beležimo kot začetek medgeneracijskega sodelovanja, ko se v redne aktivnosti vključijo učenci osnovnih šol. Nadaljevali smo ga s projektom »Sodelovanja z institucijami in organizacijami v občinah Mežiške, Dravske in Mislinjske doline«.

Razvoj stroke socialnega dela in s tem institucionalnega varstva se kaže tudi skozi kronologijo dogodkov pri načrtovanju in gradnji enote v Slovenj Gradcu in pri izvajanju zamišljenega koncepta.

**Tabela 1.3: Kronologija dogodkov pri načrtovanju in gradnji enote Koroškega doma starostnikov v Slovenj Gradcu.**

|   | Leto      | Kronologija                                          |
|---|-----------|------------------------------------------------------|
| 1 | 2002–2004 | Obiski domov v Sloveniji, Avstriji, Nemčiji in Švici |

|    |             |                                                                                                                                                              |
|----|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2  | 2004        | Zapisan koncept življenja in dela v manjših skupinah – vmesnih strukturah na področju institucionalnega varstva starih ljudi v poslovni enoti Slovenj Gradec |
| 3  | 2006        | Podpisano pismo o nameri gradnje doma starostnikov v Slovenj Gradcu z Mestno občino Slovenj Gradec                                                           |
| 4  | 2007        | Položen temeljni kamen                                                                                                                                       |
| 5  | 2008        | Odprtje doma in sprejem prvih stanovalcev                                                                                                                    |
| 7  | 2009 (1.2.) | Zasedene vse kapacitete                                                                                                                                      |
| 8  | 2012        | Projekt »Ključna oseba«                                                                                                                                      |
| 9. | 2013        | Prejem certifikata kakovosti E-Qalin                                                                                                                         |

Vir: lastni

V tabeli 1.3 so prikazane aktivnosti v zvezi s pripravo koncepta, načrtovanjem gradnje in odprtjem enote Koroškega doma starostnikov. V želji ponuditi nove oblike bivanja v institucionalnem varstvu smo obiskali domove za stare ljudi, ki izvajajo novejšje koncepte v Sloveniji, na Dunaju, Oberfullu in Zürichu.

Nova oblika bivanja, kakršno smo načrtovali v enoti, je oblika kolektivnega bivanja, bivanja v vmesnih strukturah, ki bo dejansko struktura vmes med klasičnim domom in stanovanjskimi skupinami. Da bodo stanovalci bivali v petih manjših enotah, smo zapisali v koncept, ki je bil osnova za načrtovanje objekta.

Ideje smo združili, jih preverili v lokalnem okolju, jih prilagodili in jih zapisali v koncept delovanja enote v Slovenj Gradcu.

#### **1.8.4.5 Koroški dom starostnikov – poslovna enota Slovenj Gradec**

Razvoj novega koncepta:

Z odpiranjem domov za stare ljudi na Koroškem so se počasi pokrivala potrebe po storitvah institucionalnega varstva. Izhajajoč iz misli, da stari ljudje raje ostajajo v

svojem okolju, v svoji občini in tako ohranjajo socialno mrežo, smo se odločili občinam ponuditi nove oblike bivanja starih ljudi v instituciji v manjših enotah, v centru mesta z novejšim konceptom dela. Zamislili smo si koncept vmesnih struktur, ki je socialno usmerjen, v katerem imajo stanovalci partnersko vlogo in v katerem se upošteva perspektiva moči.

Osnovni namen delovanja domov je, da kar najbolj zadovoljijo potrebe, ki jih posameznik ne zmore več zadovoljiti sam, ob tem pa se moramo zavedati, da pri tem ne gre zgolj za zagotavljanje zdravstvene in medicinske oskrbe – kar se zdi povsem samoumevno, ampak da postaja vse bolj pomembna tudi socialna pomoč in moralna podpora (Mali 2006).

Večanje števila starih ljudi, spremenjena zdravstvena struktura, drugačen način življenja in s tem drugačna pričakovanja, kot so jih imeli stari ljudje včasih, in tudi drugi razlogi zahtevajo nove oblike in širjenje sedanje dejavnosti socialnovarstvenih storitev v institucijah in v skupnosti.

V Slovenj Gradcu smo v smislu kvalitetnega bivanja razmišljali ponuditi drugačen koncept od klasičnega, nismo pa se odločili za koncept gospodinjskih skupnosti, ki so se v času odpiranja našega doma že izvajali v nekaterih okoljih v Sloveniji. Odločili smo se za koncept vmesnih struktur na področju varstva starih ljudi. Koncept je struktura med klasičnim domom, kjer prevladuje medicinski model, in med gospodinjskimi skupnostmi. V konceptu, ki ga izvajamo, opuščamo medicinski model in po metodi osebnega načrtovanja storitev le te ponujamo glede na potrebe in želje stanovalcev po načelu navadnega življenja.

Vmesne strukture so bile primeren koncept, saj nismo dovolj dobro poznali okolja in potreb stanovalcev, ki bodo bivali v domu. Tako smo se odločili za bivanje v petih manjših enotah s centralno kuhinjo. V bivalnih enotah smo ohranili kuhinje, v katerih se ponuja možnost priprave hrane oz. del programa gospodinjskih skupnosti.

Stanovalci bivajo v manjših enotah, storitve, ki jih uporabljajo, so individualno prilagojene. Objekt je grajen tako, da omogoča izvajanje zamišljenega koncepta. Sestavljata ga dva bloka, ki ju povezuje stekleni atrij. Prostori za skupne in zunanje dejavnosti so v pritličju: dnevno varstvo, središčni prostor, knjižnica, park.

Dom je razdeljen v pet bivalnih enot. Bivalna enota obsega večnamenski prostor s čajno kuhinjo, kjer stanovalcem strežemo obroke ali pa si jih stanovalci sami pripravijo. Na enoti je pralnica, balkon in kabinet, ki je dostopen brez ovir, tako da ga lahko v vsakem trenutku koristijo stanovalci in zaposleni. Stanovalci in zaposleni se srečujejo v vseh prostorih enote in doma, tudi v kladilnici. Sobe so zasebni prostori, kamor vstopamo po medsebojnem dogovoru. Dimenzionirane so tako, da je možno izvajati nego in oskrbo.

Enota Koroškega doma starostnikov v Slovenj Gradcu se odpira v skupnost. Poleg institucionalnega varstva ponujamo še storitve pomoči na domu, dnevno varstvo, začasne namestitve, prehrano na dom ali v domu, prevoze, aromaterapijo, masaže ...

Stanovalci in zunanji uporabniki se redno srečujejo v centru aktivnosti, ki ga v skupnih prostorih vodi prostovoljec.

S svojo ponudbo prosilcem ponujamo pomoč in storitve v domu ali v domačem okolju in pripravo za morebitno poznejše začasno ali stalno uporabo storitve institucionalnega varstva.

Dodatno ponudbo in aktivnosti za stanovalce bogatijo številni projekti:

- Stanovalci in uporabniki storitev, njihovi sorodniki, zaposleni, prostovoljci in drugi zainteresirani se vključujejo v projekt »Odziv«, ki je namenjen prepoznavanju, sprejemanju in spremljanju stanja demence. V okviru programa ponujamo informacijsko točko, predavanja in delavnice na temo demence, sorodniki se združujejo in srečujejo v skupinah za samopomoč.
- V projektu »Okolju prijazen dom« stanovalci na delavnicah skupaj s prostovoljci in zaposlenimi odpadni embalaži dajejo novo vrednost. V času trajanja projekta so stanovalci skupaj s prostovoljcem narisali in pobarvali že približno 1000 plastičnih veder, v katerih dom prejema mleko.
- V projektu »Samooskrbe« stanovalci poleg skrbi zase pri osnovnih življenjskih funkcijah sodelujejo pri skrbi za vrt, ki je v neposredni bližini doma. Tako ponujamo stanovalcem prijeten sprehod do vrta in pa možnost, da si sami vzgojijo ali pa odtrgajo zelenjavo ter si jo pripravijo v kuhinji na enoti. Stanovalci sodelujejo pri nabiranju regrata, bezgovih cvetov, mete,

melise in pri pripravi sirupov. Redno sodelujejo pri pripravi domačih rezancev ...

- V delovanje doma je vključenih 19 prostovoljcev, ki v dom prihajajo redno tedensko, nekateri vsak dan. Vključeni so v aktivnostih na enotah, kamor se vključujejo vsak torek, v aktivnostih v delovni terapiji, v knjižnici, vodijo različne aktivnosti (zgodovinski krožek, pevski zbor ...).

V aktivnosti in programe se vključujejo otroci z bližnjega vrtca, učenci vseh treh osnovnih šol v Slovenj Gradcu, osnovne šole Mislinje, dijaki gimnazije Slovenj Gradec in dijaki zdravstvene šole Slovenj Gradec.

- Dom je učna baza za Srednjo zdravstveno šolo v Slovenj Gradcu, Srednjo gostinsko-turistično šolo v Slovenj Gradcu, Medicinsko fakulteto v Mariboru, Fakulteto za socialno delo ...

Koncept, ki ga izvajamo v enoti Koroškega doma starostnikov v Slovenj Gradcu, je razvojno naravnan. Osnovno idejo koncepta, bivanje v manjših skupinah in odpiranje doma z različno ponudbo v skupnosti, smo pričeli preverjati že z odprtjem doma s pomočjo mednarodnega sistema kakovosti E-Qalin. Ves čas smo se odzivali na ocene in uvajali novosti; ukrepe v zvezi z zagotavljanjem zasebnosti (individualno načrtovanje storitev in aktivnosti, evidentiranje storitev oskrbe in evalvacije individualnih programov, spoštovanje zasebnosti – ukinitev slinčkov, zapiranje vrat, stalni timi enot ...), uvedba samopostrežnih zajtrkov, uvedba timov enot, urejanje kabinetov enot, ohranjanje samostojnega jemanja zdravil, projekt samooskrbe, uvedba *ključne osebe* in sodelovanje pri ustanavljanju Koroškega medgeneracijskega centra na Ravnah na Koroškem.

Z uvajanjem novosti in sprememb spreminjamo filozofijo življenja in dela v domovih za stare ljudi. Vmesne strukture na področju skrbi za stare ljudi kakršnega izvajamo niso prostor čakanja in pasivizacije. Stanovalci so vključeni v družbeno dogajanje in skupaj z zaposlenimi ustvarjajo prostor delovanja.

### **1.8.5 Koroški medgeneracijski center**

Koroški medgeneracijski center na Ravnah na Koroškem je nastal na pobudo občine, ki je k sodelovanju pri ustanavljanju povabila društvo upokojencev in Koroški dom starostnikov.

Občina je torej z željo kvalitetnega bivanja vseh generacij za delovanje centra ponudila bogate prostore na odlični lokaciji. V Koroškem domu starostnikov smo povabilo sprejeli kot izziv v smislu delovanja v skupnosti in širitve ponudbe aktivnosti za naše stanovalce.

Od ideje in povabila k sodelovanju smo se skoraj leto dni pogovarjali ter idejni program predstavljali različnim skupinam v občini. Program smo sproti dopolnjevali, spreminjali, predvsem pa upoštevali in vnašali želje in ideje občanov in občank.

Koroški medgeneracijski center je postal središče, kjer potekajo raznolike dejavnosti, v katerih se pletejo medsebojne vezi vseh generacij. Ponuja možnost novih povezav in novih socialnih mrež med vsemi generacijami na osebni ravni ter med različnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami.

Center je prostor za druženje, pogovor, prijateljevanje, učenje, delo, medsebojno pomoč in samopomoč, medgeneracijsko spoznavanje in sodelovanje, vzgojo za dobre odnose, svetovanje, informiranje, zabavo in sprostitvev. Odprt je za vse, ki želijo, zmorejo in hočejo s povezovanjem in sodelovanjem soustvarjati prijazno skupnost za ljudi vseh starosti. Dejavnosti so zasnovane na potrebah, interesih in željah sodelujočih. Koroški medgeneracijski center je torej odziv tega, kar ljudje na Ravnah potrebujejo, si želijo in kjer je dragocena tako pomoč kot družba.

Koroški medgeneracijski center je postal povezovalac idej in programov v občini. Z natančno evalvacijo dogodkov in z občutljivostjo na potrebe obiskovalcev razvijamo programe, ki ponujajo starim ljudem lepo življenje, ki aktivno generacijo razbremenjujejo in mlajšo vzgajajo za lepšo prihodnost. V centru ni pomembno kdo daje in kdo prejema, ampak gre le za harmonijo med različnimi generacijami.

V letu 2015 smo zabeležili 5087 obiskov. To je bilo leto, v katerem smo bili poleg pohval in čudenja, da to okolje take aktivnosti potrebuje in da v tem okolju »nekaj

gre«, deležni tudi velike pozornosti s strani širše javnosti. Obiskalo nas je devet skupin iz drugih občin v Sloveniji, sprejeli smo štiri obiske Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, kot dobro prakso smo center predstavili na Festivalu za tretje življenjsko obdobje v Cankarjevem domu, v Novem mestu, na Fakulteti za socialno delo in na strokovnem srečanju v Hotelu Vivat. Film o medgeneracijskem centru smo predstavljali na sejmu Ekspo v Milanu in decembra na posvetu v kabinetu predsednika vlade RS.

V lanskem letu smo organizirali 231 aktivnosti oziroma 409 dogodkov. Ena izmed pomembnih aktivnosti je tečaj oskrbe pomoči potrebnemu svojcu.

#### **1.8.5.1 Tečaj »Oskrbe pomoči potrebnemu svojcu«**

S tečajem »Oskrbe pomoči potrebnemu svojcu« smo odgovorili na problem hitrega odpuščanja iz bolnice v domačo oskrbo, težje dostopne zdravstvene pomoči na domu in ponudili pomoč svojcem, ki so neustrezno pripravljeni, ko prevzemajo oskrbo poleg drugih obveznosti. Sorodniki se pogosto spopadajo z določenimi omejitvami, tudi lastno starostjo, saj pogosto tudi sami sodijo v kategorijo starih ljudi. Ponudba tečaja je rešitev za čim daljšo samostojnost posameznikov v domačem okolju, saj se zaradi delne potrebe po pomoči ne bodo odločali za odhod iz domačega okolja v dom za stare ljudi, v varovano stanovanje ali uporabo drugih socialnovarstvenih storitev. Tečaj je pomembna aktivnost v postopkih in programih dezinstitutionalizacije.

#### **1.8.5.2 Sistem kreditnih točk**

V Koroškem medgeneracijskem centru uvajamo sistem kreditnih točk.

Z oblikovanjem sistema kreditnih točk smo odgovorili na potrebe lokalnega okolja in na posebnosti ljudi, ki te storitve uporabljajo, ter vzpostavili solidarnostni sistem med člani. Istočasno smo vzpostavili sistem, v katerem delajo prostovoljci zase. Sistem deluje na podlagi kreditnih točk, kjer je vsaka kreditna točka enako eni opravljeni prostovoljski uri. Član, ki obiskuje in koristi aktivnosti Koroškega medgeneracijskega centra, ob svojem članstvu prejme tri kreditne točke. Član, ki potrebuje pomoč oziroma želi izkoristiti svojo kreditno točko, pokliče v Koroški

medgeneracijski center, kjer se odgovorna oseba dogovori z ustreznim prostovoljcem in prostovoljska aktivnost steče. Ob tem se članu, ki je koristil prostovoljsko aktivnost, kreditna točka odvzame, članu, ki je pomoč izvedel, pa se mu kreditna točka pripiše.

Za še večjo povezanost med člani društva se kreditne točke lahko tudi podarijo drugemu članu, ki pomoč potrebuje.

V okviru sistema kreditnih točk se izključujejo storitve, ki jih izvajajo strokovni delavci v okviru pomoči na domu.

## **1.9 Sistem kakovosti E-Qalin**

E-Qalin (European quality – improving learning) je vseevropski model upravljanja s kakovostjo v ustanovah socialnega varstva, katerega razvoj je v okviru sklada Leonardo da Vinci podprla evropska skupnost. Nastal je zaradi zahteve razvoja sodobne družbe, socialne politike in sistema socialnega varstva. Njegov nastanek so pogojevale zahteve razvoja socialno varstvenih organizacij, njihove potrebe po standardih kakovosti in po specifičnem modelu obvladovanja kakovosti, ki bi bil nacionalno in evropsko priznan (Poslovník E-Qalin 2010 in [www.firis-imperl.si](http://www.firis-imperl.si)).

Model E-Qalin (*ibid.*) je razvijala ekspertna skupina, v kateri so sodelovali strokovnjaki za upravljanje s kakovostjo, izobraževalne ustanove, direktorji in drugi vodilni kadri iz domov za stare ljudi, zastopniki poklicnih združenj, ustanovitelji domov in uporabniki. Sodelujoče organizacije ali posamezniki so bili iz Avstrije, Slovenije, Italije, Nemčije, Luksemburga in Nizozemske. Model je v pilotni fazi preizkusilo 29 domov za starejše iz Avstrije, Nemčije, Italije, Luksemburga in Slovenije. Na podlagi opravljene evalvacije zamišljenega sistema se je oblikovala dokončna varianta sistema za domove za stare ljudi.

Model je prilagojen domovom za starejše, varstveno delovnim centrom in socialnovarstvenim zavodom za usposabljanje, izvajalcem pomoči na domu in centrom za socialno delo.

Model se prilagaja (*ibid.*) organizaciji, povzema njeno strukturo in kulturo ter raziskuje storilnost. Sprašuje po procesnih krogotokih in morebitnih vrzelih v

obstoječi organiziranosti procesov. Tako ne bomo zasledili niti v modelu niti v poslovniku primerov modelov uresničevanja, ukrepov za izboljšave ali rezultatov.

Model E-Qalin poziva dom za starejše, da si sam razjasni, kako doseči cilje. Tako je popolnoma prepuščeno organizaciji, katere instrumente želi in lahko uporabi.

E-Qalin je bil zasnovan kot celovit skupni sistem upravljanja kakovosti, ki ga lahko uporabljajo domovi po vsej Evropi. Združuje obstoječe sisteme za zagotavljanje in obvladovanje kakovosti, ki jih je bilo mogoče prenesti v prakso socialnih ustanov, za dolgoročno zagotavljanje ali povečanje kakovosti pomoči, varstva, spremstva in oskrbe ter nege (*ibid.*).

V Poslovniku E-Qalin (2010) so predstavljene bistvene smernice za kakovostno izvajanje modela E-Qalin.

Model je naravnan na stanovalce, njihove potrebe in vrednote po »kakovosti življenja«, naravnan je na zaposlene, upošteva veljavne nacionalne okvirne pogoje, omogoča uporabo in primerjavo po vsej Evropi, naravnan je na obstoječe vire, na rezultate, na strukture in procese in vzpostavlja stalni učni proces v domu.

Za E-Qalin je značilno, da je naravnan operativno, zajema vse hierarhične ravni v organizaciji in pospešuje aktivno vključevanje zaposlenih (*ibid.*).

### **1.9.1 Proces samoocenjevanja**

Sestavljen je (*ibid.*) iz večjih korakov, ki jih gradimo drug na drugega: izobraževanje, izbor osrednje in ocenjevalnih skupin, določitev kriterijev za samoocenjevanje, ocenjevanje v delavnicah, združitev rezultatov samoocenjevanja ter nadaljnje delo z rezultati.

Skupine za kakovost so sestavljene interdisciplinarno: iz predstavnikov nege in oskrbe uporabnikov, terapevtskih služb, socialne službe, osnovne oskrbe. V vsako skupino je vključen stanovalec in sorodnik. Člani teh skupin na samoocenjevalnih srečanjih obdelajo vnaprej pripravljene kriterije. Vsak kriterij obravnavata vsaj dve različni skupini, kar prinese več različnih pogledov na isti proces.

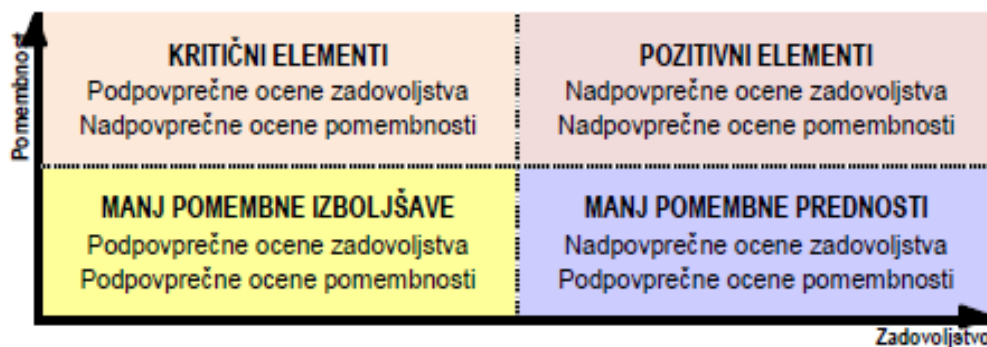
### 1.9.2 Merjenje zadovoljstva

V E-Qalin vključene organizacije imajo možnost uporabe standardizirane raziskave merjenja zadovoljstva, s katero pooblaščen organizacija ugotavlja zadovoljstvo s kakovostjo izvajanja storitev s treh vidikov – vidika uporabnikov storitev, vidika zaposlenih in vidika svojcev oziroma zakonitih zastopnikov. Merjenje se izvaja na osnovi upoštevanja dveh dimenzij: zadovoljstva s posamezno storitvijo in njeno pomembnostjo za posameznika. Manjši kot je v rezultatih razkorak med tema dimenzijama, višja je stopnja zadovoljitve potreb posameznika. Iz zbranih podatkov prejme organizacija osnovno individualno analizo in primerjalno letno analizo vseh vključenih primerljivih ustanov. Tako lahko spremljamo trende individualnih rezultatov in dobimo primerjavo lastne organizacije z drugimi vključenimi primerljivimi organizacijami. Rezultati dajejo skupaj podlago za sprejemanje ukrepov in postavljanje prioritet pri izboljšavah storitev (Štraki 2010: 2).

Za vsakega od merjenih kazalnikov ugotavljamo, kakšna je stopnja zadovoljstva na posameznem področju, ki ga sestavlja mikro področje, ter indeks zadovoljstva, ki odraža tako stopnjo zadovoljstva kot tudi pomembnost.

Opazovanje mikro področij iz perspektive obeh obravnavanih dimenzij (zadovoljstvo in pomembnost) je prikazano s pomočjo razsevnega grafikona (korelacijskega diagrama). Razsevni diagram je torej grafični prikaz povezanosti med dvema spremenljivkama.

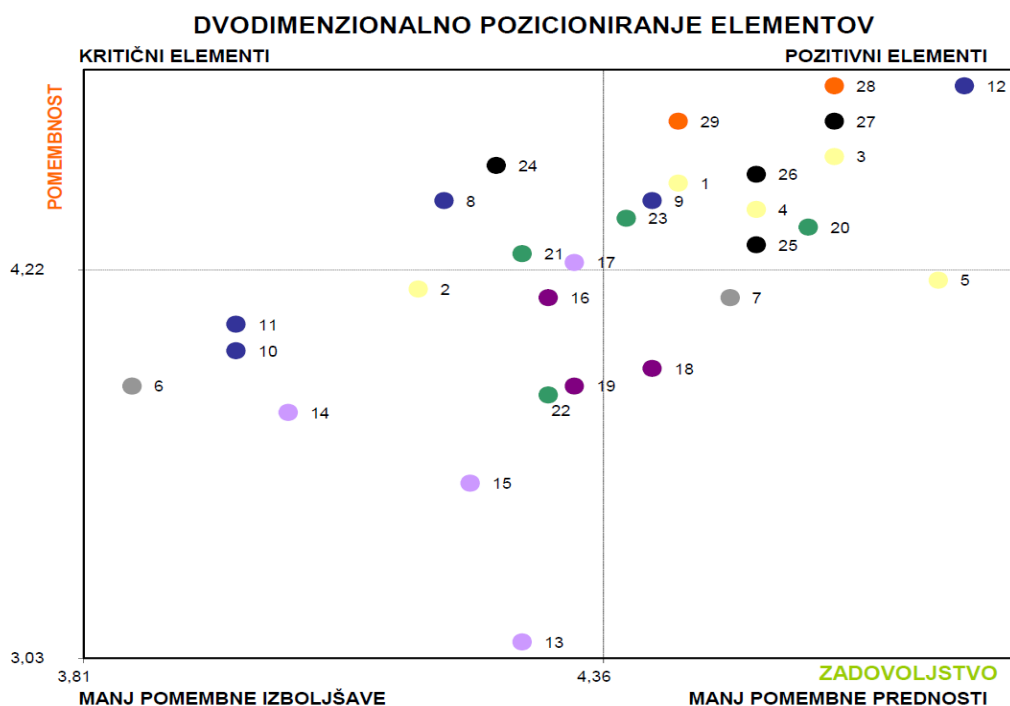
**Slika 1.2: Razsevni grafikon; Dvodimenzionalno pozicioniranje elementov**



Vir: Fabrika (2013: 24)

S pomočjo razsevnega grafikona (slika 1.2) je najlažje opazovanje mikro področij iz perspektive obravnavanih dimenzij (zadovoljstva in pomembnosti). Grafikon razdeli prostor na štiri dele. Problematični del je levo zgoraj, kjer elementi dosegajo visoke, nadpovprečne ocene pomembnosti in podpovprečno zadovoljstvo – to so kritični elementi, ki potrebujejo izboljšave. V polju desno zgoraj se nahajajo elementi, pri katerih velja, da so nadpovprečno pomembni in dosegajo tudi nadpovprečno stopnjo zadovoljstva – to so pozitivni elementi oziroma dejavniki, ki privabljajo (prednosti). V polju levo spodaj so tisti elementi, ki so podpovprečno ocenjeni na obeh dimenzijah – to so manj pomembni elementi, ki se nanašajo na manj pomembne izboljšave. V polju desno spodaj so tisti elementi, na področju katerih stanovalci izražajo nadpovprečno zadovoljstvo in podpovprečna pričakovanja – ti so glede na zadovoljstvo »nad-zastopani« in se nanašajo na manj pomembne prednosti.

**Slika 1.3: Dvodimenzionalno pozicioniranje elementov**



Vir: Osnovna individualna analiza, Fabrika (2011: 26)

Elementi pod številko 24 (zagotavljanje zasebnosti), 8 (možnosti pogovora z osebjem), 21 (uresničevanje lastnih sposobnosti) in 17 (možnost udeleževanja izven doma) so prejeli podpovprečne ocene zadovoljstva in nadpovprečne ocene

pomembnosti – to so kritični elementi, na katere smo bili pozorni in so bili potrebni izboljšav.

Za nas je pomemben tudi zgornji desni prostor, kjer se nahajajo elementi, ki so dosegli nadpovprečno oceno zadovoljstva in nadpovprečno oceno pomembnosti. To so elementi pod številko 23 (odločanje o času vstajanja in lege k počitku), 1 (bivalni pogoji), 3 (storitve pralnice), 4 (čiščenje in vzdrževanje), 9 (razumevanje težav s strani osebja), 12 (odnos osebja), 20 (samostojno oblikovanje vsakdanjika), 25 (odprtost doma za različna prepričanja), 26 (možnost umika), 27 (spoštovanje osebnega dostojanstva).

Levi spodnji prostor z elementi 2 (prehrana), 16 (upoštevanje želja glede dnevnih aktivnosti), 19 (upoštevanje želja glede pogostosti nege), 22 (vključevanje v družbene in rekreativne igre), 15 (odločanje o prostoru prehranjevanja), 11 (odziv osebja na kritiko), 10 (možnost izražanja kritike), 6 (ponudba izletov in sprehodov), 14 (izbira jedi) in 13 (odločanje o času prehranjevanja) so bili elementi, za katere so bile manj pomembne izboljšave.

Elementa desno spodaj 7 (ponudba prireditev in praznovanj) in 18 (upoštevanje želja glede časa nege) sta bila v letu 2011 ocenjena kot manj pomembne prednosti. Elementi v kvadratih spodaj in desno zgoraj po ocenah niso kritični in ne zahtevajo nujnih izboljšav.

**Slika 1.4: Legenda elementov**

| LEGENDA | STANDARD NEGE IN OSKRBE |                                   | AVTONOMIJA        |                                              |
|---------|-------------------------|-----------------------------------|-------------------|----------------------------------------------|
|         | 1                       | Bivalni pogoji                    | 13                | Odločanje o času prehranjevanja              |
|         | 2                       | Prehrana                          | 14                | Izbira jedi                                  |
|         | 3                       | Storitve pralnice                 | 15                | Odločanje o prostoru prehranjevanja          |
|         | 4                       | Čiščenje in vzdrževanje           | 17                | Možnost udejstvovanja izven doma             |
|         | 5                       | Popravila okvar                   | POTEK DNEVA       |                                              |
|         | DODATNE DEJAVNOSTI      |                                   | 20                | Samostojno oblikovanje vsakdanjika           |
|         | 6                       | Ponudba izletov in sprehodov      | 21                | Uresničevanje lastnih sposobnosti            |
|         | 7                       | Ponudba prireditev in praznovanj  | 22                | Vključevanje v družbene in rekreativne igre  |
|         | KOMUNIKACIJA            |                                   | 23                | Odločanje o času vstajanja in lege k počitku |
|         | 8                       | Možnost pogovora z osebjem        | UPOŠTEVANJE ŽELJA |                                              |
|         | 9                       | Razumevanje težav s strani osebja | 18                | Upoštevanje želja glede časa nege            |
|         | 10                      | Možnost izražanja kritike         | 19                | Upoštevanje želja glede pogostosti nege      |
|         | 11                      | Odziv osebja na kritiko           | 16                | Upoštevanje želja glede dnevnih aktivnosti   |
|         | 12                      | Odnos osebja                      | ZASEBNOST         |                                              |
|         | ZDRAVSTVENA NEGA        |                                   | 24                | Zagotavljanje zasebnosti                     |
|         | 28                      | Domski zdravnik                   | 25                | Odprtost doma za različna prepričanja        |
|         | 29                      | Zdravstvena nega v domu           | 26                | Možnost umika                                |
|         |                         |                                   | 27                | Spoštovanje osebnega dostojanstva            |

*Številke pri elementih se skladajo s številkami vprašanj v anketnem vprašalniku.*

Vir: Osnovna individualna analiza, Fabrika (2011: 26)

V legendi (slika 1.4) so naštet elementi, ki se skladajo s številkami vprašanj v anketnem vprašalniku in so navedeni v rezultatih (slika 2).

### **1.10 Projekt Ključne osebe**

Pri sestavi osebnih programov in pri načrtovanju osebnih storitev za stanovalce smo zasledili ponavljajoče se želje po kvalitetnejšem preživljanju časa z zaposlenimi. Zaposleni so prav tako opazali, celo kritizirali, da ni nikoli dovolj časa za postanek, pogovor, ustvarjanje zaupne klime. Tako smo glede na njihova pričakovanja, pričakovanja sorodnikov in zaposlenih in po zaznanih kritičnih elementih E-Qalina (leta 2011) zasnovali projekt »Ključna oseba«.

»Ključna oseba« je ime projekta, ki odpira prostor ljudem, da izstopijo iz okovanih in utesnjujočih vsakdanjih vlog in pokažejo svoj čut do človeka tako, kot to počnejo ljudje, ki imajo radi ljudi. Spoznali smo, da je projekt odprl prostor za našo ustvarjalnost, da je v domu tudi prostor, da sebi in drugim pokažemo, kaj vemo, kaj nas zanima, kaj se želimo naučiti in da pri tem nismo sami. Naučili smo se, da je svoja razmišljanja, doživljanja, spoznanja, izkušnje pomembno izmenjati z ljudmi. Ko jih izmenjamo z ljudmi različnih generacij, različne starosti, dobijo še posebno vrednost. Ugotavljali smo, da se drug od drugega lahko veliko naučimo. Naučimo za boljšega življenja. Predvsem pa si v pristnem odnosu s sočlovekom bogatimo življenje. Zelo hitro je postalo jasno, da je bil začetni namen projekta, torej osebno naravnana pomoč stanovalcem, dobro zastavljen, da pa bodo rezultati presegli njegovo začetno noto in da bomo dosegli veliko več kot le izboljšano prakso dela v domu (Mali 2013c).

Vmesne strukture oz. bivanje v manjših skupinah, vključno z izvajanjem Ključne osebe v domu za stare ljudi, kot smo si koncept zamislili, torej ponujajo storitve v obsegu, kot jih uporabnik potrebuje in na način, kot jih želi sprejeti ter ohranjajo dostojanstvo do zadnje minute življenja.

Ključni delavec se od ključne osebe razlikuje po tem, da je nekdo, ki si ga izbere uporabnik sam ali ga določi za posameznega uporabnika vodja tima. Ključna oseba je stanovalcu dodeljena z žrebom ali ob sprejemu v dom. Sam projekt Ključna oseba je enako kot ključni delavec: predstavlja glavno »orodje«, preko katerega poskušamo zagotoviti individualizirane storitve za vsakega uporabnika.

Njegova osnovna naloga je zastopati interese posameznega stanovalca znotraj dane skrbstvene službe, pred izraženim interesom osebja ali pa pred skupinskimi odločitvami, ki bi lahko delovale zoper posameznikov interes (Brandon 1992, na [www.hrastovec.org](http://www.hrastovec.org)).

Ključna oseba, ki je stanovalcu dodeljena ob sprejemu, je oseba, ki stanovalcu predstavi delovanje doma, ga usmerja pri iskanju potrebnih informacij in storitev, je njegov družabnik, njegov zaupnik in oseba, ki jo lahko kadarkoli poišče.

#### **1.10.1 Ideja za projekt ključne osebe**

Ideja za projekt Ključna oseba je nastala po tem, ko smo v domu organizirali tombolo. Stanovalcem smo poleg drugih lepih praktičnih nagrad ponudili tudi nagrado v obliki bona – našega časa (časa, ki smo ga zaposleni ponudili za druženje s stanovalcem). Tako je na primer lahko stanovalec prejel za nagrado storitev domske fizioterapevtke v obliki masaže, storitev aromaterapije s strani vodje negovalk ali sprehod v mestno jedro s strani vodje enote. Ob koriščenju omenjenih nagrad so stanovalci in zaposleni uživali.

Odzivi so bili torej pozitivni, zato razmislek o nadaljevanju aktivnosti. Združili smo potrebo, ki smo jo zaznali pri sestavi osebnih programov, potrebo po ukrepih na podlagi rezultatov E-Qalina in navedeno aktivnostjo. Zamislili smo si projekt Ključna oseba. Projekt, ki bo izboljšal kakovost življenja v domu in bo organizacijsko manj zahteven.

Uvajanje projekta smo razdelili na dva dela. Aktivnosti pred izvajanjem in po začetku izvajanja projekta.

Aktivnosti pred začetkom: stanovalce in zaposlene smo informirali o ideji projekta, pridobili smo soglasje o vključitvi v projekt od vseh stanovalcev in vseh zaposlenih in pričeli z usposabljanjem za izvajanje projekta.

Aktivnosti po začetku izvajanja: spremljali smo srečevanja ključnih parov preko zapisov v dnevnikih, nudili individualno pomoč zaposlenim, ki so imeli težave z vzpostavitvijo ključnega odnosa, kot točka dnevnega reda uvedli izvajanje projekta na vse delovne sestanke, vključili projekt v sestavo osebnega načrta, organizirali aktivnosti za srečevanje ključnih parov ...

### **1.10.2 Dogovori o izvajanju projekta**

Na delavnicah smo dokončno preverjali naše predloge o izvajanju projekta in se končno dogovorili: da vsak stanovalec dobi ključno osebo, da smo vsi zaposleni ključne osebe, da namenimo uro časa na teden za to dejavnost, za druženje s človekom, ki smo mu ključna oseba. Čas za izvajanje projekta si zaposleni planirajo kadarkoli, vendar takrat, ko so opravljene vse druge delovne obveznosti, ko smo v ključnem odnosu si nadenemo priponko ključna oseba, ko smo v ključnem odnosu, se zaposleni ne motimo, o izvajanju projekta vodimo dnevnik, spodbujamo druženje z obema stanovalcema, ki mu je zaposleni ključna oseba, v ključnem odnosu se izvajajo aktivnosti po skupnem dogovoru in spodbujamo udejstvovanje izven doma, stanovalec lahko ključno osebo poišče v njegovem delovnem okolju, nanjo se obrne, ko ima težave in če potrebuje kakršnokoli pomoč in informacije.

### **1.10.3 Uvajanje projekta**

Naša ideja je bila, da bo vsak od zaposlenih enemu ali dvema stanovalcema namesto nenehnega hitenja ponudil nekaj svojega časa na teden za skupno preživljanje časa. Skratka – neko skupno aktivnost, ki je ni na urniku rednih aktivnosti.

Idejo je potrdil strokovni svet in zaposleni na zboru delavcev. Naša skupna odločitev je bila, da projekt ponudimo kot metodo dela.

Za strokovno pomoč smo vzpostavili sodelovanje z Jano Mali s Fakultete za socialno delo, ki nam je pomagala pri začetnih korakih. Zaposleni in stanovalci smo se pod strokovnim vodenjem o projektu pogovarjali na delavnicah in različnih formalnih in neformalnih srečanjih.

V programu »Učeče se organizacije« smo načrtovali usposabljanja na teme komunikacija, delovni odnos, socialne mreže, preventiva pred izgorelostjo, izgube in žalovanja ... Našteta usposabljanja so bila vezana na projekt, ki ga bomo izvajali v domu.

Odzivi zaposlenih in tudi stanovalcev so bili raznoliki, predvsem pa pozitivni in polni pričakovanja. Po enem letu srečevanj na različnih izobraževanjih in delavnicah smo se skupaj odločili, da začnemo z izvajanjem projekta.

#### **1.10.4 Začetek izvajanja projekta**

Skupna odločitev tako zaposlenih kot tudi stanovalcev je bila, da bo najbolj pravično in nepristransko, če se odločimo za žrebanje ključnih parov. Žrebanje se je izvajalo s strani zaposlenih, ki so izžrebali vsak po dva stanovalca, vodje delovnih enot pa po tri stanovalce. Tako se je izšlo pri številu stanovalcev, ki bivajo v domu (92 stanovalcev) in delavcih, ki so za nedoločen čas zaposleni v domu (46 zaposlenih).

Žrebanje je potekalo oktobra 2012. Na ta dan smo se zbrali vsi zaposleni, prav tako tudi večina stanovalcev. Stanovalci, ki se žrebanja niso udeležili, so ga lahko spremljali po enotah ali po sobah, kjer smo uredili prenos dogodka preko internega televizijskega programa.

Žrebanje je potekalo po delovnih enotah, vrstni red žrebanja je določil že predhodni žreb, kjer so vodje delovnih enot žrebale številke od 1 do 10, kdaj po vrsti bodo žrebali stanovalce, ki jim bodo ključna oseba. Vrstni red je bil naslednji: 1. negovalna služba, 2. vzdrževalec, 3. strežnice, 4. fizioterapevtka, 5. kuhinja, 6. socialna služba, 7. gospodinje, 8. zdravstveni tehniki, 9. obračun oskrbnin in 10. vodja enote.

Polni pričakovanja smo bili tako zaposleni kot tudi stanovalci. Ko je zaposleni izžrebal stanovalca, sta se stanovalčevo ime in priimek prebrala na glas, zaposleni pa je stopil do stanovalca, se predstavil kot ključna oseba in poklonil majhno pripravljeno pozornost.

Tako se je začela naša nova skupna pot, novo spoznavanje. Delavci so se po svoji ideji in po dogovoru s stanovalcem dogovorili za način in čas druženja.

### 1.10.5 Izvajanje projekta

Nekateri zaposleni in stanovalci so potrebovali nekaj časa več za samo spoznavanje ter vzpostavljanje zaupanja, spet drugi so to zaupanje le še nadgradili.

Druženje oziroma aktivno preživljanje prostega časa je zelo različno, seveda pa je odvisno tudi od zdravstvenega stanja in počutja stanovalcev.

Ključni pari si namenjajo pogovor, drugi sprehod v naravo, kavo v mestu, prebirajo knjige, skupni čas porabijo lahko tudi za reševanje križank, masažo, kopanja, skratka – odvisno od dogovora med stanovalcem in zaposlenim. Vsem pa je skupno to, da jim ključna oseba nameni eno uro na teden.

Izvajanje projekta vodimo z natančno evidenco, kdaj smo se družili s stanovalcem, kaj smo počeli v času druženja in posebnosti, ki so se zgodile. Vsa opažanja zapisujemo v dnevnike. Dnevnike redno pregledujejo vodje delovnih enot in vodja poslovne enote. Ob prepoznavanju potrebe po pomoči v odnosu in pri koriščenju skupnega časa zaposlenim ponuja pomoč strokovni delavec.

#### 1.10.5.1 Analiza opravljenih ur in srečanj v projektu za leto 2014:

Leta 2014 smo prvič izvedli analizo izvajanja projekta z anketami, ki so jo izpolnili zaposleni, ki so ključne osebe.

**Tabela 1.4: Skupno število stanovalcev po vrsti oskrbe**

|                     | SKUPNO ŠTEVILO STANOVALCEV PO OSKRBI |    |     |    |
|---------------------|--------------------------------------|----|-----|----|
| Vrsta oskrbe        | I                                    | II | III | IV |
| Število stanovalcev | 26                                   | 45 | 29  | 11 |

Vir: lastni

Oskrbo I koristijo stanovalci, ki zaradi starosti ali drugih razlogov, ki spremljajo starost, niso sposobni za popolnoma samostojno življenje in potrebujejo manjši obseg neposredne osebne pomoči. Oskrbo II koristijo stanovalci z zmernimi

starostnimi in zdravstvenimi težavami, ki potrebujejo večji obseg neposredne osebne pomoči. Oskrbo III koristijo stanovalci z najzahtevnejšimi starostnimi in zdravstvenimi težavami, ki v celoti potrebujejo neposredno osebno pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb. Oskrbo IV koristijo stanovalci z najzahtevnejšimi starostnimi in zdravstvenimi težavami, ki v celoti potrebujejo neposredno osebno pomoč in spremljanje.

Delavci so seznanjeni z osebnimi načrti in s paketi oskrbe, ki jih uporabljajo stanovalci, ki so jim ključne osebe, tako lažje načrtujejo obiske in skupne aktivnosti.

**Tabela 1.5: Povprečno število opravljenih ur na stanovalca v oskrbi**

|                                      | <b>POVPREČNO ŠTEVILO OPRAVLJENIH UR NA STANOVALCA V OSKRBI</b> |           |            |           |
|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|
| <b>Vrsta oskrbe</b>                  | <b>I</b>                                                       | <b>II</b> | <b>III</b> | <b>IV</b> |
| Število opravljenih ur na stanovalca | 13 ur                                                          | 13 ur     | 7 ur       | 11 ur     |

Vir: lastni

Iz števila ur na stanovalca lahko sklepamo, da so stanovalci v oskrbi I in II pogostejše pripravljeni za srečanje s ključno osebo, saj so to stanovalci, ki so samostojni ali so le delno odvisni od pomoči druge osebe. Verjetno stanovalci svojo ključno osebo večkrat sami poiščejo ali povabijo na srečanje. Osebe z demenco (oskrba IV) tega pogosto ne zmorejo, prav tako stanovalci v oskrbi III, ki so čisto odvisni od pomoči druge osebe.

**Tabela 1.6: Povprečno število srečanj na stanovalca v oskrbi**

|                               | <b>POVPREČNO ŠT. SREČANJ NA STANOVALCA V OSKRBI</b> |           |            |           |
|-------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------|------------|-----------|
| <b>Vrsta oskrbe</b>           | <b>I</b>                                            | <b>II</b> | <b>III</b> | <b>IV</b> |
| Število srečanj na stanovalca | 14 x                                                | 16 x      | 10 x       | 20 x      |

Vir: lastni

Podatek v tabeli 6 je potrdil naša ugibanja, da so obiski ključne osebe pri osebah z demenco pogostejši in krajši, saj stanovalci niso vedno pripravljeni sprejeti ključne osebe in pogosto niso pripravljeni sodelovati ali se družiti. Prav tako pri stanovalcih, ki so popolnoma odvisni od pomoči druge osebe.

#### **1.10.5.2 Ključna oseba ob sprejemu v dom**

Ključne osebe so poleg strokovnih delavcev vključene tudi pri sprejemu novo sprejetih stanovalcev. Ob sprejemu star človek potrebuje razumevanje, potrpežljivost, spoštovanje. Okolje oziroma prostor, v katerega vstopa ob sprejemu, je nekaj neznanega. Zato je ob sprejemu zelo pomembna prisotnost ključne osebe, ki je dejansko prvi stik z neznanim. Je pa zagotovo pomemben, saj se že v začetku vzpostavi vez. Ključna oseba lahko tako postane zaupnik, podpora v začetnem spoznavanju novega okolja in ljudi.

V projektu smo se dogovorili, da je novo sprejetemu stanovalcu ključna oseba delavec, čigar stanovalec se je odselil ali poslovil. Tako se torej vzpostavlja nepretrgana veriga ključnih parov.

#### **1.10.5.3 Ključna oseba v času paliativne oskrbe**

Ključna oseba ima pomembno vlogo pri odhajanju s tega sveta. Ko se stanovalec poslavlja, je poleg svojcev prav ključna oseba tista, ki je ob njem in mu pomaga, da je slovo kolikor se da sproščeno.

Ključna oseba tudi poskrbi za aktivnosti, ki se bodo izvajale v domu v času poslavljanja. Dogovori in sodeluje pri objavi parte in izvedbi poslovilne molitve. Ključna oseba se od stanovalca poslovil na pokopališču.

#### **1.10.5.4 Izvirnost projekta**

Projekt »Ključna oseba« je torej naravnost doma na kakovost storitev in čim lepše bivanje v instituciji. Kakovost storitev določajo stanovalci sami. Izvirnost projekta je torej naravnost na potrebe stanovalcev in deluje na večjih ravneh: fizični, socialni, čustveni, duhovni, odziva se na potrebe stanovalčeve družine

(svojcev), odziva se na potrebe skupine, v kateri biva stanovalce, celotne institucije, lokalnega okolja in širše javnosti.

Projekt ključne pare povezuje z lokalno skupnostjo in širše, širi socialno mrežo tako stanovalcem kot tudi zaposlenim. Delavcem daje občutek pomembnosti, omogoča empatijo ter aktivacijo obstoječih del in nalog, da pristopi pri delu s stanovalci niso rutinski, temveč v resnici namenjeni zadovoljevanju njihovih potreb. Informacije, ki jih dobijo pri delu s ključnimi osebami, so torej ključne, pomembne. Projekt stanovalce umešča kot subjekt v delovanju institucije, utrjuje sistem vmesnih struktur, krepi zaupanje, ohranja varnost in omogoča večjo samostojnost in aktivacijo posameznega stanovalca.

Sprejet je tudi med sorodniki stanovalcev, ki v sistemu vidijo rahljanje tega sistema institucije in izražajo navdušenje nad projektom.

»Seveda smo se na samem začetku spopadali s številnimi vprašanji, dilemami, pomisleki, ker smo želeli biti previdni, pripravljeni na vse. Dobro je, da smo izpostavili tveganja in iskali načine, kako se s tveganji spopasti. Vendar je v stikih in odnosih z ljudmi prav to, da nikoli ne vemo, kakšne bodo reakcije ljudi na naša ravnanja, tisti čudoviti del, ki odnosom daje posebno aromo, in zaradi katerega se splača delati z ljudmi. Veseli me, da sem lahko bila del te nove izkušnje v domu, saj je tudi mene osebno obogatila in mojemu življenju dodala svojevrstno začimbo« (Mali: 2013c).

## 2 PROBLEM

Kakovost storitev v institucionalni oskrbi starejših se mora kontinuirano razvijati, saj se potrebe in pričakovanja uporabnikov spreminjajo. Storitve in nivo oskrbe je potrebno prilagajati stanovalcem, ki živijo v instituciji z vključevanjem njihovih sorodnikov, upoštevati mnenja in predloge zaposlenih ter ožjega in širšega okolja. Pred desetimi leti, ko so slovenski domovi začeli uvajati sistem kakovosti E-Qalin, ki je naravnani na stanovalce in procese, je bila priložnost, da se vključimo in stanovalcem nudimo to, kar resnično potrebujejo in si želijo.

Model E-Qalin omogoča stalno izboljševanje storitev na socialnem in zdravstvenem področju, nadaljnje razvijanje standardov in primerljivost dosežkov. K temu prispeva poudarek na usposobljenosti in vključevanju vseh sodelujočih, kar se dosega z razvijanjem organizacije, s povratnimi informacijami in refleksijo (Firis 2009).

V Koroškem domu starostnikov, enoti Slovenj Gradec, smo se takoj ob odprtju doma vključili v sistem kakovosti E-Qalin. Vsako leto po končanem samoocenjevalnem obdobju z anketnimi vprašalniki ugotavljamo, kakšna je stopnja zadovoljstva na posameznem področju in kako so posamezni procesi za stanovalce, njihove sorodnike in zaposlene pomembni. Na podlagi rezultatov prilagajamo, dopolnjujemo ali spreminjamo procese dela in uvajamo novosti.

Leta 2011 smo identificirali štiri kritične mikro kazalnike (možnost pogovora z osebjem, zagotavljanje zasebnosti, uresničevanje lastnih sposobnosti, možnost udejstvovanja izven doma), ki so dobili podpovprečne ocene zadovoljstva in nadpovprečno oceno pomembnosti. To je bil motiv za uvedbo projekta Ključna oseba.

Občutek, da je projekt dober, sem skušala tudi objektivizirati z magistrsko nalogo.

## **2.1 Raziskovalna vprašanja in teze hipoteze**

Raziskovalni del sem razdelila na tri dele:

### **2.1.1**

V prvem delu sem želela ugotoviti:

Ali je pri kazalcih E-Qalina prišlo do izboljšanja, ki bi lahko bilo povezano z uvedbo projekta Ključna oseba?

Hipoteza 1.1: Zadovoljstvo s štirimi kritičnimi podkazalniki E-Qalina iz leta 2011 se je po uvedbi projekta Ključna oseba izboljšalo.

Za potrditev navedene teze bom primerjala rezultate E-Qalina iz leta 2011, ko smo zaznali omenjene štiri kritične elemente, in rezultate teh štirih elementov v letih 2013 in 2014, ko smo uvedli projekt Ključna oseba.

### **2.1.2**

V drugem delu raziskovalnega dela naloge želim pri stanovalcih ugotoviti, kakšno je njihovo stališče glede izvajanja projekta in kako so zadovoljni z izvajanjem projekta Ključna oseba ter kakšna so njihova pričakovanja?

Hipoteza 2.1: Stanovalci sprejemajo projekt Ključna oseba in so zadovoljni z njim.

Hipoteza 2.2: Stanovalci ocenjujejo, da je projekt Ključna oseba v domovih za stare ljudi potreben.

### **2.1.3**

V tretjem delu raziskovalnega dela bom pri zaposlenih preverila:

1. Ali so dodatno obremenjeni z izvajanjem projekta Ključna oseba?

2. Kako so zadovoljni z izvajanjem projekta Ključna oseba in kakšna so njihova pričakovanja?

Hipoteza 3.1: Izvajanje projekta Ključna oseba delavcev dodatno ne obremenjuje.

Zaposleni ocenjujejo, da je projekt Ključna oseba pomemben za kvalitetno bivanje stanovalcev v domu za stare ljudi.

#### **2.1.4**

Ker je moja teza, da je projekt Ključna oseba pokril kritične elemente E-Qalina in da dodatno ne obremenjuje zaposlenih, menim, da je lahko uporabna praksa v domovih za stare ljudi, zato bom v četrtem delu naloge o poznavanju projekta, o smiselnosti za stanovalce in zaposlene povprašala direktorje slovenskih domov.

Hipoteza 4.1: Direktorji domov za stare ljudi se zanimajo za projekt Ključna oseba.

Hipoteza 4.2: Direktorji menijo, da je projekt Ključna oseba smiseln za stanovalce v domovih za stare ljudi.

### **3 METODOLOGIJA**

#### **3.1 Vrsta in potek raziskave**

Raziskava je kvantitativna, saj so bili podatki zbrani s pomočjo zaprtih vprašanj, obdelani in predstavljeni pa z numeričnimi in statističnimi metodami. Potekala je v treh fazah:

1. primerjava obstoječih rezultatov E-Qalina na področjih, kjer smo leta 2011 zaznali kritične elemente zadovoljstva stanovalcev po metodologiji E-Qalin z rezultati, pridobljenimi po začetku izvajanja projekta, torej leta 2013 in 2014;
2. anketa o odnosu stanovalcev in zaposlenih do izvajanja projekta »Ključna oseba«;
3. anketa za direktorje domov starejših občanov o poznavanju in mnenju o projektu »Ključna oseba«.

#### **3.2 Spremenljivke**

Spremenljivke, ki smo jih uporabili v raziskavi, so vezane za faze raziskave.

E-Qalin:

Za ugotavljanje sprememb v zadovoljstvu stanovalcev, ki bi lahko nastale zaradi projekta »Ključna oseba«, smo iz podatkov, dobljenih v našem domu za stare ljudi, na podlagi metodologije E-Qalin analizirali pet kazalcev.

##### *Kritični kazalci zadovoljstva*

Trije od izbranih kazalcev so bili leta 2011 identificirani kot kritični in bi se lahko izboljšali zaradi uvedbe projekta. Ti so:

1. možnost pogovora z osebjem,
2. zasebnost,
3. sprejemanje kritike.

### *Kontrolni kazalci zadovoljstva*

Za kontrolo smo analizirali še dva kazalca, za katera nismo pričakovali, da bi lahko projekt nanju vplival. Ta dva kazalca sta:

1. bivalni pogoji,
2. vzdrževanje.

### **Stališča stanovalcev in zaposlenih**

Spremenljivke, s katerimi smo merili stališča stanovalcev in zaposlenih, lahko razdelimo na tiste, ki se nanašajo na stvarne podatke (o anketirancu, o sodelovanju v projektu in druge) in devet izjav o projektu, za katere smo uporabili petstopenjsko lestvico, pri kateri je ocena 1 pomenila »sploh se ne strinjam« in ocena 5 »zelo se strinjam«. Natančnejši opis spremenljivk je podan v spodnjih tabelah.

#### *Podatki o anketirancu*

| Stanovalci         | Zaposleni           |
|--------------------|---------------------|
| čas bivanja v domu | delovna doba v domu |
| vrsta sobe         |                     |

#### *Sodelovanje v projektu*

| Stanovalci                    | Zaposleni                                                      |
|-------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| čas, preživet s ključno osebo | čas, porabljen za projekt                                      |
| ocena potrebnosti projekta    | ocena potrebnosti projekta za dobro počutje stanovalcev v domu |
| poznavanje ključne osebe      |                                                                |

#### *Drugi podatki*

| Stanovalci                           | Zaposleni |
|--------------------------------------|-----------|
| poznavanje druge osebe svoje ključne |           |

|                                             |                                                                |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| Stanovalci                                  | Zaposleni                                                      |
| osebe                                       |                                                                |
| druženje z drugo osebo svoje ključne osebe  | skupno druženje z obema stanovalcema, ki jima je ključna oseba |
| ali njihovi sorodniki poznajo ključno osebo | ali jih sorodniki »njihovih« stanovalcev poznajo               |
|                                             | obremenjenost s projektom                                      |

### *Odnos do projekta »Ključna oseba«*

Odnos do projekta smo merili z devetimi izjavami. Na podlagi analize glavnih komponent smo jih povezali v skupne koncepte, skozi katere stanovalci in zaposleni opisujejo projekt in svoj odnos do njega. Tako smo za vsako skupino dobili tri glavne komponente opisa projekta:

- pri stanovalcih

| Spremenljivka (komponenta) | Kazalci                                                                     |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Dejavnosti                 | 3. "Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu."                   |
|                            | 4. "Ključna oseba je povezovalec z zunanjim okoljem."                       |
|                            | 5. "Ključna oseba je moj zaupnik."                                          |
|                            | 6. "Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvene)."           |
|                            | 8. "S ključno osebo se udeležujem izven doma (sprehodi, kava v mestu ...)." |
|                            | 9. "S ključno osebo izvajam aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim."    |
| Odnos                      | 1. "Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem."                                 |
|                            | 2. "Ko se družim s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo."          |
|                            | 5. "Ključna oseba je moj zaupnik."                                          |
|                            | 6. "Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvene)."           |
|                            | 9. "S ključno osebo izvajam aktivnosti, prilagojene mojim                   |

|                               |                                                                     |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Spremenljivka<br>(komponenta) | Kazalci                                                             |
|                               | sposobnostim."                                                      |
| Okolje                        | 2. "Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo." |
|                               | 3. "Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu."           |
|                               | 4. "Ključna oseba je povezovalc z zunanjim okoljem."                |

- pri zaposlenih

|                               |                                                                                                         |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Spremenljivka<br>(komponenta) | Kazalci                                                                                                 |
| Odnos                         | 4. Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju.                       |
|                               | 5. Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik.                                                    |
|                               | 6. Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvene).                  |
|                               | 9. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvajava aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim. |
| Naloge                        | 1. Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče.                                      |
|                               | 3. Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu.                            |
|                               | 4. Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju.                       |
|                               | 8. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujem izven doma (sprehodi, kava v mestu ...).       |
| Postopki                      | 2. Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo.                |
|                               | 6. Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvenih).                 |
|                               | 8. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujem izven doma (sprehodi, kava v mestu ...).       |

## **Direktorji domov za stare ljudi**

Direktorje smo povprašali predvsem o poznavanju projekta »Ključna oseba« in interesu zanj.

Splošni podatki:

statistična regija,

število stanovalcev,

število zaposlenih,

koncept doma.

Stališča do projekta »Ključna oseba«:

poznavanje projekta ključne osebe v Koroškem domu starostnikov, poslovni enoti Slovenj Gradec;

želja spoznati projekt ključne osebe;

ocena smiselnosti projekta ključne osebe za stanovalce v domovih za stare ljudi;

ocena pomembnosti tega projekta za zaposlene v domovih za stare ljudi;

interes za predstavitev projekta ključne osebe;

interes za uvajanje projekta ključne osebe v njihovem domu.

### **3.3 Merski instrument**

V prvem delu sem opravila sekundarno analizo rezultatov E-Qalina na področjih, kjer smo leta 2011 zaznali kritične elemente, ki jih z obdelavo anketnih vprašalnikov vsako leto pripravi podjetje Fabrika. Za preverjanje rezultatov je pomembna ocena leta 2011 in ocene za leti 2013 in 2014. Leta 2011 smo zaznali kritične elemente na štirih področjih. S projektom ključne osebe smo želeli izboljšati rezultate na teh elementih. Projekt smo pričeli izvajati leta 2012. V nalogi sem preverila rezultate na teh elementih, pridobljene že po izvajanju projekta, torej leta 2013 in 2014.

V drugi fazi raziskave sem za anketiranje stanovalcev in zaposlenih uporabila standardiziran vprašalnik zaprtega tipa.

Sam vprašalnik je zasnovan na naslednjem:

V prvem delu vprašalnika (vprašanji 1 in 2) sem skušala spraševalce uvesti v vprašalnik in jih povprašala o osnovnih podatkih.

V drugem delu vprašalnika sem ponudila trditve, ki bodo pokazale odnos do izvajanja projekta ključne osebe. Izbrala sem večstopenjsko lestvico odgovorov, zato ker bi pri dihotomnem vprašanju dobila pristranske odgovore.

Vprašalnika sta se minimalno razlikovala, saj so bila nekatera vprašanja smiselna le za eno od anketiranih skupin. Razlike sem prikazala v opisu spremenljivk. Centralni del devetih mnenjskih izjav o projektu se med vprašalnikoma ne razlikuje, da je možna neposredna primerjava rezultatov.

V tretji fazi raziskave sem z uporabo istih instrumentov ugotavljala zanimanje direktorjev slovenskih domov za projekt in njihova mnenja o smiselnosti projekta ključne osebe.

### **3.4 Populacija in vzorčenje**

V nalogi so zajete tri populacije, v prvem in drugem delu stanovalci, v tretjem delavci in v četrtem direktorji slovenskih domov.

Populacija so vsi stanovalci v Koroškem domu starostnikov, poslovni enoti Slovenj Gradec, vsi zaposleni in vsi direktorji domov za stare ljudi v Sloveniji, ki so člani Skupnosti socialnih zavodov Slovenije.

V enoti Koroškega doma starostnikov v Slovenj Gradcu biva 92 stanovalcev. V anketi je sodelovalo 56 stanovalcev. 25 stanovalcev, ki koristijo oskrbo III in 11 stanovalcev, ki koristijo oskrbo IV, zaradi zdravstvenega stanja niso bili sposobni sodelovati v raziskavi.

Druga skupina so bili zaposleni v Koroškem domu starostnikov, poslovni enoti Slovenj Gradec. V enoti Slovenj Gradec je zaposlenih 46 delavcev. Od tega jih je v anketi sodelovalo 39 delavcev (7 delavk je bilo odsotnih zaradi daljše bolniške ali porodniške).

Tretja skupina so bili direktorji, direktorice socialnovarstvenih zavodov, domov za stare ljudi, ki so člani Skupnosti socialnih zavodov Slovenije. Iz 84 domov za stare ljudi, ki so člani Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, se je odzvalo 37 direktorjev.

### **3.5 Zbiranje podatkov**

V prvem delu raziskave sem uporabila rezultate, ki jih letno pridobimo z anketiranjem. Ankete obdela skupina Fabrika. V nalogi so predstavljeni rezultati od leta 2009 do leta 2014. Pri vsakoletni analizi primerjamo rezultate triletnega obdobja. Podatki, ki so pomembni za nalogo, pa so rezultati 2011, 2013 in 2014, zato jih predstavljam v dveh triletnih obdobjih.

V drugem delu sem opravila anketo pri stanovalcih in zaposlenih. V raziskavo so bili povabljeni vsi stanovalci in vsi zaposleni. Stanovalcem je pri izpolnjevanju pomagala študentka, ki je opravljala prakso v domu. Zaposlenim so ankete razdelile vodje delovnih enot. Sodelovalo je 39 zaposlenih in 57 stanovalcev.

Direktorjem domov za stare ljudi je anketni vprašalnik po elektronski pošti poslala tajnica Skupnosti socialnih zavodov Slovenije. Ker se je prvič odzvalo le 17 direktorjev, je vprašalnik poslala še enkrat. Po drugem povabilu se je odzvalo 37 direktorjev slovenskih domov za stare ljudi.

### **3.6 Analiza podatkov**

V prvem delu sem opravila sekundarno analizo rezultatov E-Qalina na področjih, kjer smo leta 2011 zaznali kritične elemente, ki jih z obdelavo anketnih vprašalnikov vsako leto pripravi podjetje Fabrika. Za preverjanje rezultatov je pomembna ocena leta 2011 in ocene za leti 2013 in 2014. Leta 2011 smo zaznali kritične elemente na štirih področjih. S projektom Ključna oseba smo želeli izboljšati rezultate na teh elementih. Projekt smo pričeli izvajati leta 2012. V nalogi sem preverila rezultate na teh elementih, pridobljene že po izvajanju projekta, torej leta 2013 in 2014.

Z uporabo opisne statistike sem povzela rezultate E-Qalina za leta pred (2009–2011) in leta po (2013–2014) uvedbi projekta Ključna oseba. V tabelah sem

prikazala bistvene podatke (povprečja – aritmetične sredine standardne odklone, standardne napake in intervale zaupanja).

Neodvisna vzorca sem testirala s predpostavko homogenosti varianc z uporabo Levenovega preizkusa (testiranje ničelne hipoteze). Za razcepitev skupne variance med množico podatkov na posamezne komponente sem v celotnem raziskovalnem delu uporabila analizo varianc (ANOVA) za preverjanje razlik med vzorci kot statistična odstopanja znotraj iste populacije.

Podatke, ki sem jih zbrala iz osnovnih individualnih analiz merjenja zadovoljstva za leta 2009, 2010, 2011, 2013 in 2014 sem obdelala po metodi kvantitativne analize podatkov. Izhodišče analize so bili zbrani podatki, ki jih hranimo v Koroškem domu starostnikov. V postopku sem podatke pregledala in zaznane kritične elemente iz leta 2011 primerjala z letoma 2013 in 2014. S podatkom za leto 2012 ne razpolagamo, ker nismo izvedli anketiranja. Osredotočila sem se na podatke iz področij komunikacije, elementa možnost pogovora z osebjem, avtonomije, elementa možnost udejstvovanja izven doma, zasebnosti, elementa zagotavljanja zasebnosti in poteka dneva, elementa uresničevanja lastnih sposobnosti.

Podatke, zbrane v drugi in tretji fazi raziskave, sem z namenom konstruiranja kvantitativnih opisov značilnosti treh populacij (stanovalcev, zaposlenih in direktorjev domov za stare ljudi) statistično obdelala: jim določila vrednost, frekvenco, izračunala odstotek, veljavni delež in kumulativni delež. Seštevek vrednosti spremenljivk sem razdelila na skupno število podatkov za povprečje (aritmetično sredino) in mediano ter določila sploščenost in asimetrijo za verjetnostno porazdelitev realne slučajne spremenljivke.

Z analizo glavnih komponent (principal component analysis PCA), kot eno najpogostejše uporabljenih multivariantnih metod, sem v podatkih stanovalcev in zaposlenih za vsake posebej iskala komponente, ki se med seboj povezujejo in kažejo na to, kako stanovalci in zaposleni projekt sprejemajo in kako ga ocenjujejo.

Po pridobljenih ocenah pri stanovalcih in zaposlenih sem primerjala kazalce na dejavnostih, odnosu in okolju; razlike po dolžini bivanja v domu, razlike po pogostosti srečevanja. V povzetku primerjave je Hi-kvadrat test (Pearsonovim Hi-kvadrat testom, razmerja verjetij in testom linearnosti), uporabljen za kontingenčne

tabele. Pomembnost in statistično značilnost razlik v povprečjih med različnimi skupinami sem preverjala z enosmerno analizo variance – ANOVA.

## 4 REZULTATI

Eden od motivov za uvedbo projekta Ključna oseba so bili rezultati spremljanja zadovoljstva stanovalcev po metodologiji E-Qalin. V letu 2011 smo v Koroškem domu starostnikov, poslovni enoti Slovenj Gradec, identificirali štiri kritične mikro kazalnike, ki so dobili podpovprečne ocene zadovoljstva in nadpovprečno oceno pomembnosti:

1. zagotavljanje zasebnosti
2. možnost pogovora z osebjem
3. uresničevanje lastnih sposobnosti
4. možnost udejstvovanja izven doma

Na žalost so med letoma 2011 in 2013 bili spremenjeni vprašalniki. Spremenila so se besedila vprašanja in njihov vrstni red. Prav tako v poročilih za E-Qalin 2013 in 2014 niso navedeni podatki za mikro kazalnike. Zato spremembe pri omenjenih mikro kazalnikih nismo mogli preverjati. Namesto tega sem vzela podkazalnike za obdobje pred uvedbo projekta Ključna oseba (2009–11) in po njej (2013–14), za katere smo predvidevali, da so primerljivi med tema dvema obdobjema in jih razdelili na skupino podkazalnikov, za katero ne pričakujemo, da bi lahko projekt vplival (bivalni pogoji in vzdrževanje), in skupino, kjer bi bil vpliv projekta možen (možnost zaupnega pogovora z osebjem, zasebnost in sposobnost osebja za sprejemanje kritike). Prav tako sem med obdobjema primerjala splošno zadovoljstvo. Pri določanju statistične pomembnosti (značilnosti) razlik med skupinami je vzeta kritična meja 0,05 (5 %).

### **4.1 Primerjava kazalnikov E-Qalin pred uvedbo projekta Ključna oseba (2009–11) in po njej (2013–14)**

Primerjava povprečne ocene zadovoljstva pred uvedbo projekta Ključna oseba (2009–2011) in po njej (2013–2014) v skupini podkazalnikov, za katere ni pričakovati vpliva projekta (bivalni pogoji in vzdrževanje).

**Tabela 4.1: Projekt ključna oseba ne vpliva na:**

| Zadovoljstvo z:  |              | N | Povprečje | Std. odklon | Std. napaka |
|------------------|--------------|---|-----------|-------------|-------------|
| Bivalnimi pogoji | Pred (09–11) | 3 | 4,49      | ,35         | ,20         |
|                  | Po (13–14)   | 2 | 4,85      | ,16         | ,11         |
|                  | Skupaj       | 5 | 4,63      | ,33         | ,15         |
| Vzdrževanjem     | Pred (09–11) | 3 | 4,52      | ,23         | ,13         |
|                  | Po (13–14)   | 2 | 4,91      | ,03         | ,02         |
|                  | Skupaj       | 5 | 4,68      | ,27         | ,12         |

Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva kaže, da razlike dejansko niso statistično značilne. Stanovalci bivajo v eno in dvoposteljnih sobah, kjer je možnost zasebnega pogovora. V domu je tudi veliko drugih prostorov za druženje ključnih parvov.

V skupini podkazalnikov (možnost pogovora z osebjem, zasebnost in sprejemanje kritike) pričakujemo vpliv projekta ključna oseba na povprečno oceno zadovoljstva.

**Tabela 4.2: Projekt ključna oseba vpliva na:**

|                             |              | N | Povprečje | Std. odklon | Std. napaka |
|-----------------------------|--------------|---|-----------|-------------|-------------|
| Zadovoljstvo z:             |              |   |           |             |             |
| Možnostjo zaupnega pogovora | Pred (09–11) | 3 | 4,15      | ,22         | ,13         |
|                             | Po (13–14)   | 2 | 4,78      | ,15         | ,11         |
|                             | Skupaj       | 5 | 4,40      | ,38         | ,17         |
| Zasebnostjo                 | Pred (09–11) | 3 | 4,40      | ,29         | ,16         |
|                             | Po (13–14)   | 2 | 4,80      | ,13         | ,10         |
|                             | Skupaj       | 5 | 4,56      | ,31         | ,14         |
| Sprejemanjem kritike        | Pred (09–11) | 3 | 3,94      | ,10         | ,06         |
|                             | Po (13–14)   | 2 | 4,75      | ,19         | ,13         |

|         |              |   |      |     |     |
|---------|--------------|---|------|-----|-----|
|         | Skupaj       | 5 | 4,27 | ,46 | ,21 |
| Splošno | Pred (09–11) | 3 | 4,15 | ,18 | ,11 |
|         | Po (13–14)   | 2 | 4,77 | ,11 | ,07 |
|         | Skupaj       | 5 | 4,40 | ,36 | ,16 |

V tej skupini podkazalnikov so razlike statistično značilne na ravni 5 % za dva podkazalnika (možnost zaupnega pogovora z osebjem in sposobnost osebja za sprejemanje kritike). Pri vseh podkazalnikih zaznamo večje zadovoljstvo, kot so stanovalci ocenjevali zadovoljstvo pred uvedbo ključne osebe.

V ANOVI analizi variance so primerjave variance povprečij med skupinami vzorcev in variance povprečij znotraj vzorcev. Predhodno je bil opravljen test homogenosti varianc.

**Tabela 4.3: Projekt ključna oseba ne vpliva (ANOVA)**

| Zadovoljstvo z:  |                | Vsota kvadratov | Stopinje prostosti | Povprečje kvadratov | F           | Stat. značilnost |
|------------------|----------------|-----------------|--------------------|---------------------|-------------|------------------|
| Bivalnimi pogoji | Med skupinami  | ,16             | 1                  | ,16                 | 1,78        | ,274             |
|                  | Znotraj skupin | ,27             | 3                  | ,9                  |             |                  |
|                  | Skupaj         | ,43             | 4                  | Ni podatka          |             |                  |
| Vzdrževanjem     | Med skupinami  | ,18             | 1                  | ,18                 | <b>4,94</b> | ,113             |
|                  | Znotraj skupin | ,11             | 3                  | ,4                  |             |                  |
|                  | Skupaj         | ,29             | 4                  | Ni podatka          |             |                  |

**Tabela 4.4: Projekt ključna oseba vpliva (ANOVA)**

| Zadovoljstvo z:             |                | Vsota kvadratov | Stopinje prostosti | Povprečje kvadratov | F            | Stat. značilnost |
|-----------------------------|----------------|-----------------|--------------------|---------------------|--------------|------------------|
| Možnostjo zaupnega pogovora | Med skupinami  | ,47             | 1                  | ,47                 | <b>12,01</b> | ,040             |
|                             | Znotraj skupin | ,12             | 3                  | ,04                 |              |                  |
|                             | Skupaj         | ,59             | 4                  | Ni podatka          |              |                  |
| Zasebnostjo                 | Med skupinami  | ,20             | 1                  | ,20                 | 3,32         | ,166             |
|                             | Znotraj skupin | ,18             | 3                  | ,06                 |              |                  |
|                             | Skupaj         | ,38             | 4                  | Ni podatka          |              |                  |
| Sprejemanjem kritike        | Med skupinami  | ,80             | 1                  | ,80                 | <b>42,81</b> | ,007             |
|                             | Znotraj skupin | ,06             | 3                  | ,02                 |              |                  |
|                             | Skupaj         | ,85             | 4                  | Ni podatka          |              |                  |
| Splošno                     | Med skupinami  | ,45             | 1                  | ,45                 | <b>17,31</b> | <b>,025</b>      |
|                             | Znotraj skupin | ,08             | 3                  | ,03                 |              |                  |
|                             | Skupaj         | ,53             | 4                  | Ni podatka          |              |                  |

Primerjava povprečnih ocen zadovoljstva pred in po uvedbi projekta v skupini podkazalnikov, za katero nisem pričakovala vpliva projekta, pokaže, da razlike dejansko niso statistično značilne (bivalni pogoji:  $F = 1,78$   $p = 0,274 > 0,05$ , vzdrževanje:  $F = 4,94$   $p = 0,113 > 0,05$ ).

V skupini podkazalnikov, kjer sem pričakovala možnost vpliva projekta, so razlike statistično značilne na ravni 5 % za dva podkazalnika (možnost zaupnega pogovora z osebjem:  $F = 12,01$   $p = 0,040 < 0,05$  in sposobnost osebja za sprejemanje kritike:  $F = 42,81$   $p = ,007 < 0,01$ ), za enega pa ne (zasebnost:  $F = 3,32$   $p = 0,166 > 0,05$ ).

Tudi splošno zadovoljstvo je v obdobju po uvedbi projekta statistično značilno boljše ( $F = 17,31$   $p = ,025 < 0,05$ ).

Pri opazovanih podkazalcih sem torej dobila pričakovano strukturo razlik. Pri tistih, kjer razlik ni bilo pričakovati, jih nisem zasledila, pri tistih, kjer bi vpliv projekta bil možen, razlike so. To kaže na to, da projekt Ključna oseba verjetno pozitivno vpliva na zadovoljstvo stanovalcev. Ob tem je treba poudariti, da bi spremembe zadovoljstva dveh od treh podkazalnikov, pri katerih sem pričakovala vpliv projekta, lahko nastale tudi iz veliko drugih razlogov. Med drugim ne gre izključiti možnosti, da je do opaženih razlik prišlo zaradi same spremembe besedila vprašanj in njihovega vrstnega reda.

## 4.2 Rezultati anketnih vprašalnikov pri stanovalcih

V drugem delu so prikazani rezultati po vrstnem redu zastavljenih vprašanj. Nekaj vprašanj o osnovnih podatkih sodelujočih stanovalcev in v drugem delu o oceni trditev, ki so vezane na izvajanje projekta Ključna oseba.

**Tabela 4.5: Čas bivanja v domu**

| Oznaka vrednosti       | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------------|----------|-----------|-------|
| Do 6 mesecev           | 1        | 8         | 0,14  |
| Od 6 mesecev do 1 leta | 2        | 6         | 0,10  |
| Do 2 leti              | 3        | 10        | 0,18  |
| Do 3 leta in več       | 4        | 33        | 0,58  |
| Skupaj                 |          | 57        | 1,00  |

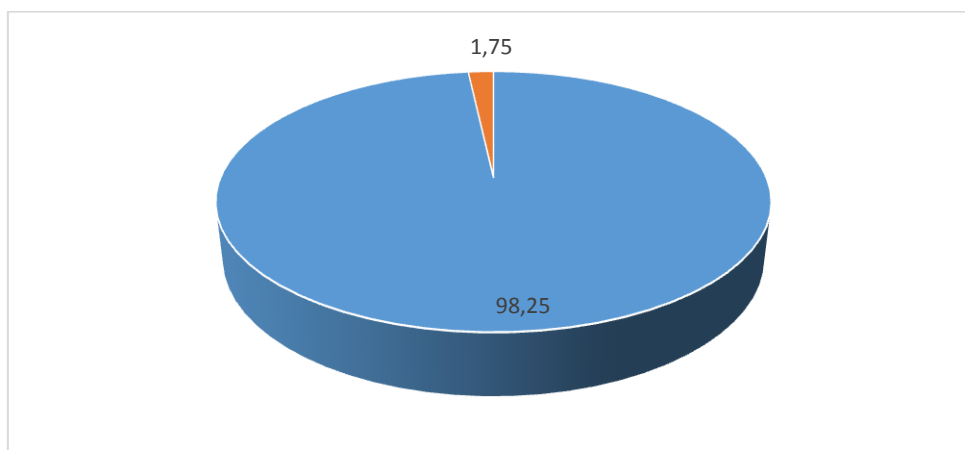
Povprečje bivanja stanovalcev, ki so sodelovali v anketi, je 3,19, kar pomeni, 33 ali 0,58 sodelujočih v domu živi več kot tri leta in torej v projektu ključna oseba sodelujejo od vsega začetka.

**Tabela 4.6: Kakšno sobo imate v domu? (obkrožite trditev)**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
| Enoposteljna     | 1        | 27        | 0,47  |
| Dvoposteljna     | 2        | 30        | 0,52  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Tabela 4.7: Poznate svojo ključno osebo?**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
| NE               | 0        | 1         | 0,02  |
| DA               | 1        | 56        | 0,98  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.1: Poznate svojo ključno osebo?**

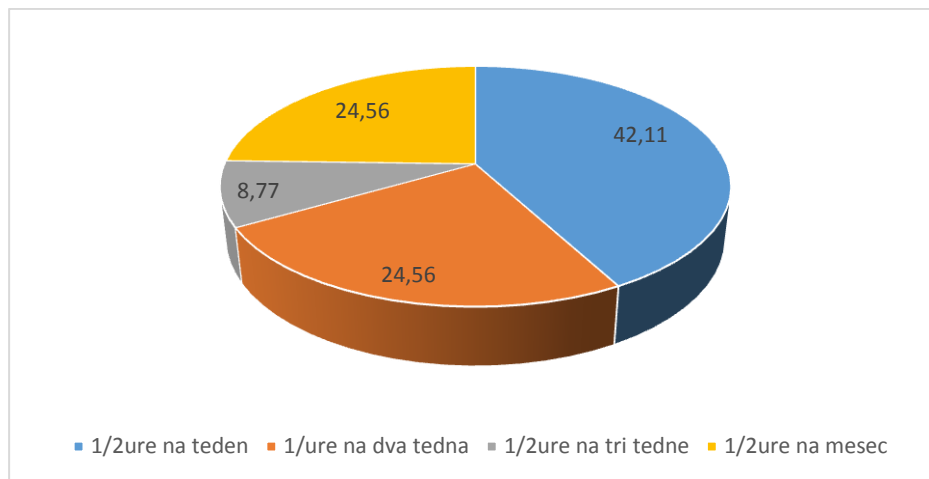
Za izvajanje projekta je naveden podatek pomemben, saj bi ravno ključna oseba morala biti tista, ki jo stanovalec najbolje pozna. Eden od sodelujočih stanovalcev svoje ključne osebe ne pozna ali 0,98. Da stanovalec ne pozna svoje ključne osebe, sta verjetno vsaj dve možnosti, ena je ta, da je stanovalec krajši čas v domu druga, da je stanovalec oseba z demenco in se svoje ključne osebe ne spomni.

**Tabela 4.8: Koliko časa preživite s svojo ključno osebo?**

| Oznaka vrednosti   | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|--------------------|----------|-----------|-------|
| ½ ure na teden     | 1        | 24        | 0,42  |
| ½ ure na dva tedna | 2        | 14        | 0,24  |

|                    |   |    |      |
|--------------------|---|----|------|
| ½ ure na tri tedne | 3 | 5  | 0,1  |
| ½ ure na mesec     | 4 | 14 | 0,24 |
| Skupaj             |   | 57 | 1,00 |

**Graf 4.2: Koliko časa preživite s svojo ključno osebo?**

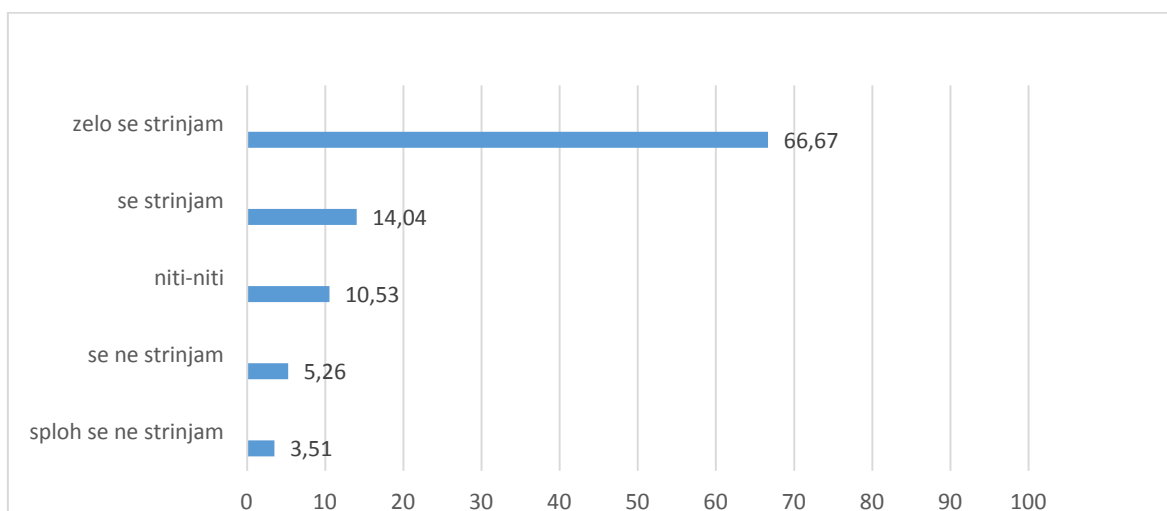


Rezultat je za izvajanje projekta pomemben in zanimiv, saj za izvajanje projekta namenimo uro časa na teden, torej pol ure na stanovanca na dva tedna. Le 0,24 stanovalcev ocenjuje, da s svojo ključno osebo preživi toliko časa, kolikor smo ga na teden namenili za izvajanje projekta. 0,42 jih namenja pol ure na teden. Iz podatka lahko sklepamo, da stanovalcem lahko pa tudi delavcem nismo dovolj natančno razložili koliko časa je namenjenega za izvajanje projekta.

**Tabela 4.9: Kako ocenjujete potrebnost projekta ključne osebe?**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 2         | 0,03  |
|                  | 2        | 3         | 0,05  |
|                  | 3        | 6         | 0,11  |
|                  | 4        | 8         | 0,15  |
|                  | 5        | 38        | 0,66  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.3: Kako ocenjujete potrebnost projekta ključne osebe?**



**Tabela 4.10: Pomisleki o potrebnosti projekta**

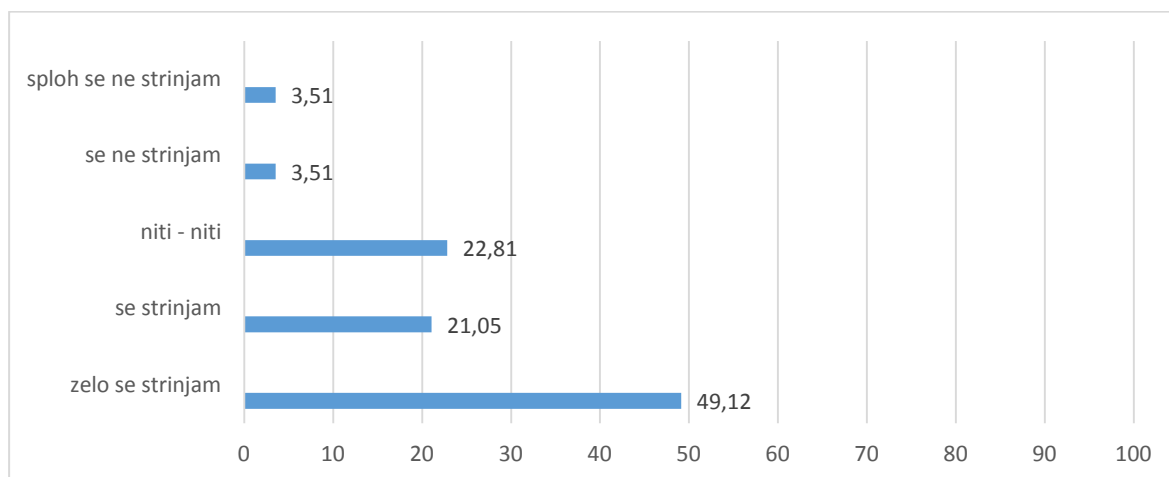
| Oznaka vrednosti       | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------------|----------|-----------|-------|
| Pomisleki (1–3)        | 1,00     | 11        | 0,19  |
| Strinjanje (4)         | 2,00     | 8         | 0,14  |
| Popolno strinjanje (5) | 3,00     | 38        | 0,66  |
| Skupaj                 |          | 57        | 1,00  |

Projekt izvajamo zaradi izboljšanja kakovosti življenja v domu, zato je pomembno ali se stanovalci s projektom strinjajo. Ne glede na navedeno ima 11 stanovalcev ali 0,19 pomisleke o izvajanju projekta.

**Tabela 4.11: Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 2         | 0,04  |
|                  | 2        | 2         | 0,04  |
|                  | 3        | 13        | 0,22  |
|                  | 4        | 12        | 0,21  |
|                  | 5        | 28        | 0,49  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.4: Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem**

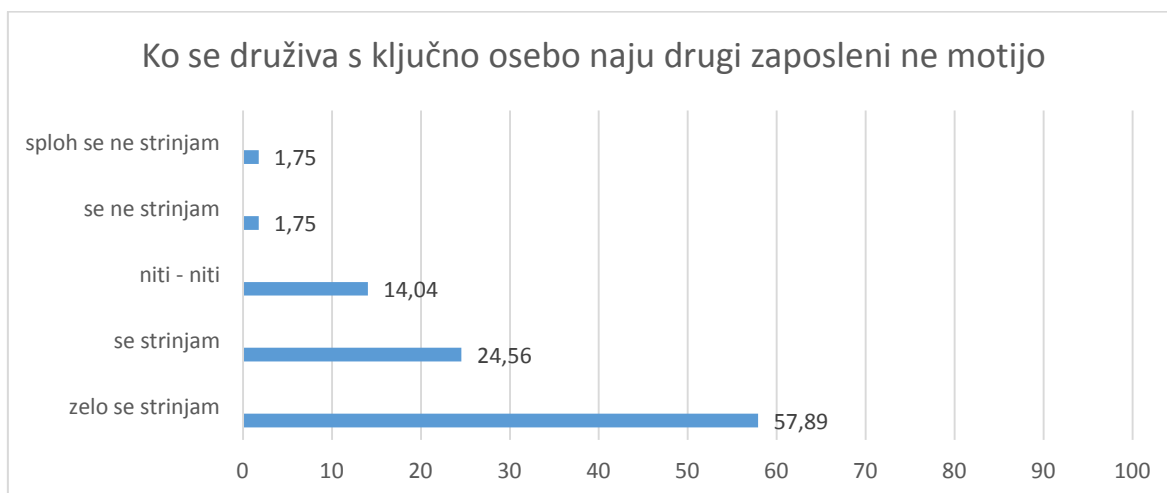


Za izvajanje projekta ključne osebe in oceno potrebnosti projekta je pomembno, da se stanovalci lahko kadarkoli obrne na ključno osebo oz. jo kadarkoli poišče. S trditvijo, da lahko svojo ključno osebo kadarkoli poiščejo, se zelo strinja 0,49, 0,21 stanovalcev pa se strinja s trditvijo. Torej 0,70 stanovalcev je izrazila popolno strinjane. Povprečje trditev je 4,09. Še vedno so 4 stanovalci, ki se s trditvijo ne strinjajo ali sploh ne strinjajo. Verjetno so to stanovalci, ki si želijo poiskati svojo ključno osebo pa je sami ne zmorejo, morda je takrat ni v službi ali nima časa.

**Tabela 4.12: Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 1         | 0,02  |
|                  | 2        | 1         | 0,02  |
|                  | 3        | 8         | 0,14  |
|                  | 4        | 14        | 0,25  |
|                  | 5        | 33        | 0,58  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.5: Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo**



Zaposleni si pri izvajanju Ključne osebe priprimo priponko, ki opominja, da smo v ključnem odnosu. V tem času se med seboj ne motimo. Da je temu tako, se strinja 0,82 od 1,00 stanovalcev. V povprečju 4,35 se stanovalci s trditvijo strinjajo.

**Tabela 4.13: Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 6         | 0,11  |
|                  | 2        | 7         | 0,12  |
|                  | 3        | 10        | 0,18  |
|                  | 4        | 10        | 0,18  |
|                  | 5        | 24        | 0,42  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

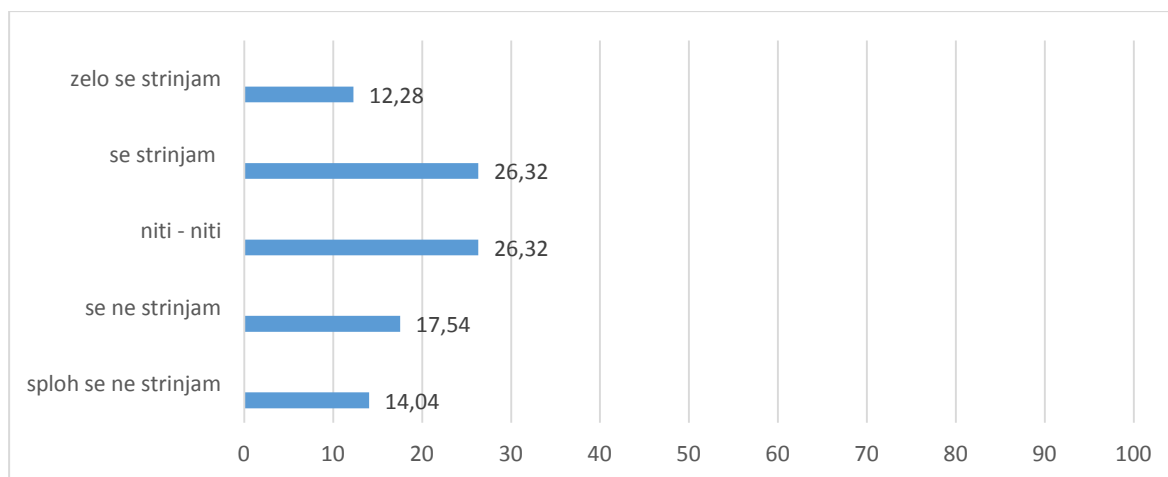
Informiranje stanovalcev o dogajanju v domu poteka na različne načine. Eden pomembnih virov je informiranje preko ključne osebe. S trditvijo se popolno strinja ali strinja 0,60 stanovalcev. 13 stanovalcev se s trditvijo ne strinja ali sploh ne strinja. To so stanovalci, ki verjetno potrebujejo še več informacij. Stanovalci pogosto in nekateri tudi hitro pozabijo na dogodke v domu, zato potrebujejo pogostejše informiranje. Trditev ocenjujejo s povprečjem 3,68.

**Tabela 4.14: Ključna oseba je povezovalec z zunanjim okoljem**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 8         | 0,14  |
|                  | 2        | 10        | 0,18  |

|        |   |    |      |
|--------|---|----|------|
|        | 3 | 15 | 0,26 |
|        | 4 | 15 | 0,26 |
|        | 5 | 7  | 0,12 |
|        | . | 2  | 0,04 |
| Skupaj |   | 57 | 1,00 |

**Graf 4.6: Ključna oseba je povezovalac z zunanjim okoljem**

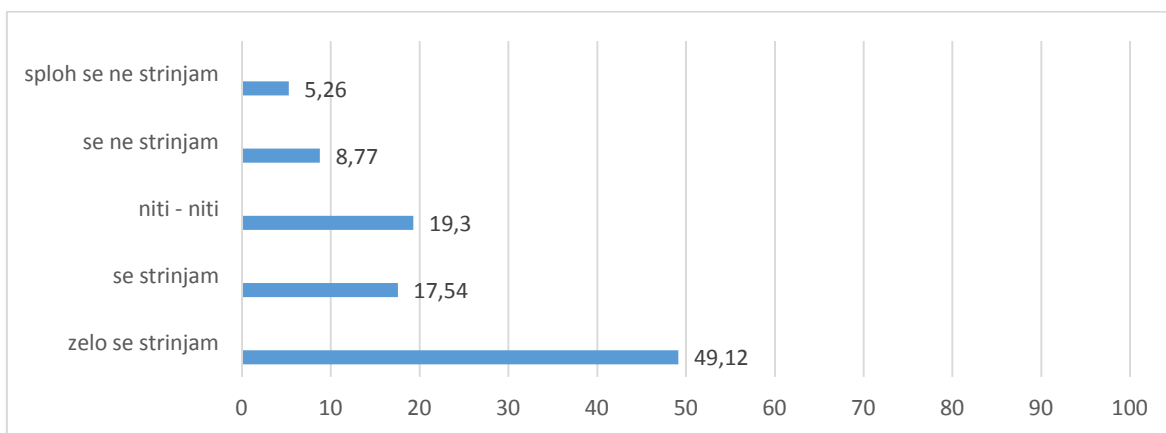


Pri stanovalcih, ki imajo manj obiskov in šibko socialno mrežo, je ključna oseba tista, ki je povezovalac z zunanjim okoljem. To je eden izmed elementov, ki je bil pred uvedbo ključne osebe slabše ocenjen. Popolno strinjanje ali strinjanje je izrazilo le 0,38 stanovalcev, kar 23 od 57 stanovalcev pa se s trditvijo ne strinja. Po uvedbi projekta stanovalci kazalnik ocenjujejo s povprečno oceno 3,05.

**Tabela 4.15: Ključna oseba je moj zaupnik**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 3         | 0,05  |
|                  | 2        | 5         | 0,09  |
|                  | 3        | 11        | 0,19  |
|                  | 4        | 10        | 0,18  |
|                  | 5        | 28        | 0,49  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.7: Ključna oseba je moj zaupnik**

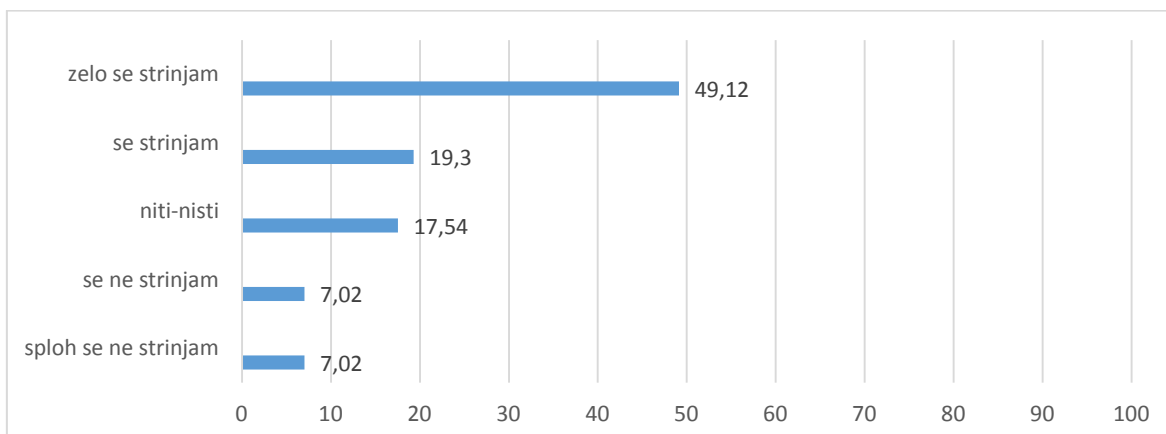


Popolno strinjanje, da je ključna oseba stanovalčev zaupnik, je izrazilo 0,49 od 1,00 stanovalcev in 0,17 od stanovalcev je izrazilo strinjanje. Nekateri stanovalci, torej tisti, ki imajo pogoste obiske svojih sorodnikov, ne potrebujejo ali manj potrebujejo zaupnika. Povprečna ocena 3,96. Pomisleke o zaupniku izraža 0,33 stanovalcev. Dlje časa ko so stanovalci v ključnem odnosu bolj verjetno postajajo zaposleni njihovi zaupniki.

**Tabela 4.16: Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvene)**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 4         | 0,07  |
|                  | 2        | 4         | 0,07  |
|                  | 3        | 10        | 0,18  |
|                  | 4        | 11        | 0,19  |
|                  | 5        | 28        | 0,49  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.8: Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvenih)**

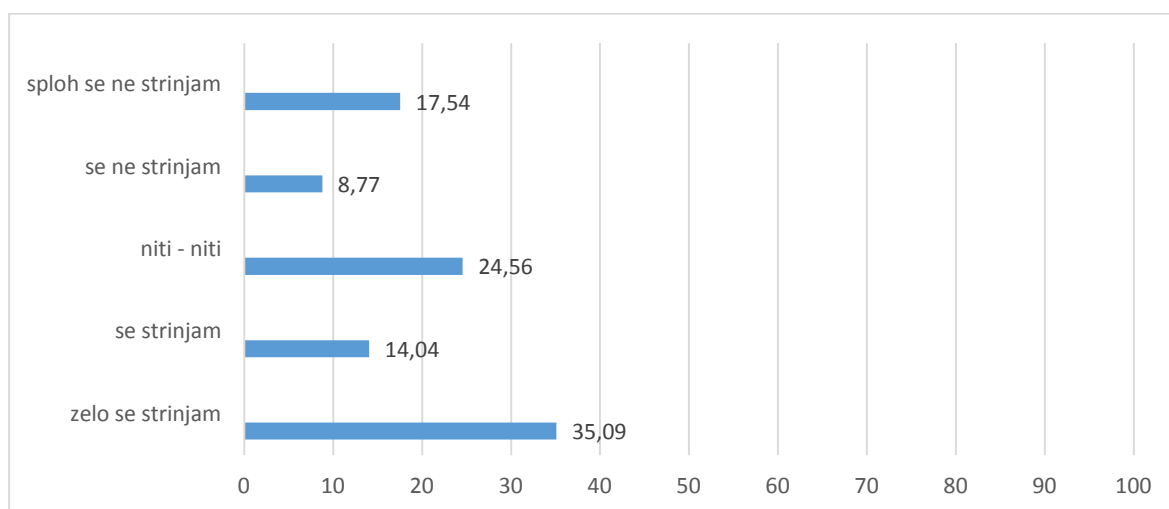


Da se na ključno osebo stanovalci obrnejo, ko imajo težave (ne zdravstvenih), se strinja 0,68 stanovalcev. Trditev, se verjetno povezuje z oceno trditve o zaupniku. Obe trditvi stanovalci ocenjujejo z enako povprečno oceno 3,96.

**Tabela 4.17: S ključno osebo se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 10        | 0,18  |
|                  | 2        | 5         | 0,09  |
|                  | 3        | 14        | 0,25  |
|                  | 4        | 8         | 0,14  |
|                  | 5        | 20        | 0,35  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.9: S ključno osebo se redno udeležujeva srečanj ključnih parov**

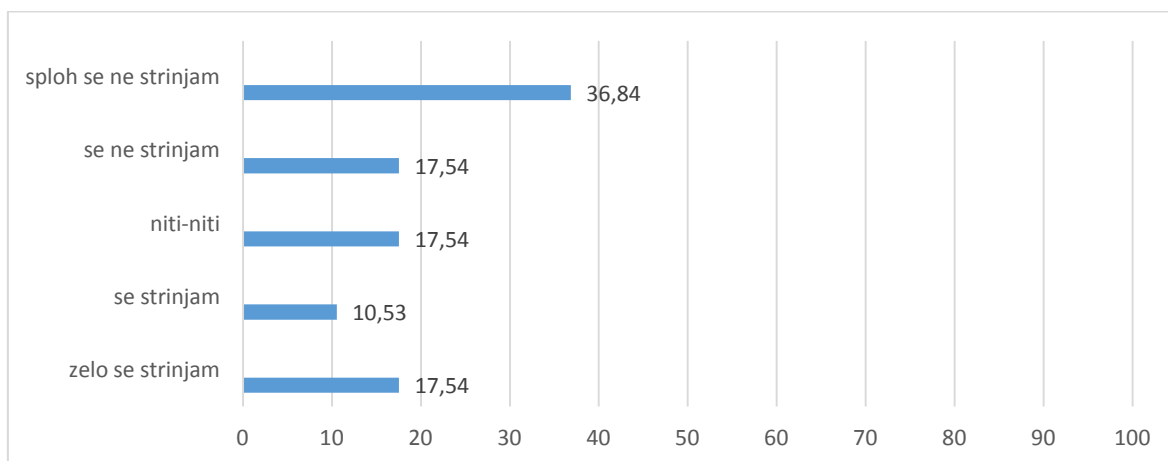


V programu aktivnosti v domu potekajo redna srečanja ključnih parov. V središčnem prostoru in v parku so pripravljene različne družabne igre, poligon, tudi kava in prigrizki. Pari pa se sami odločajo kako, kje in koliko časa se bodo družili. Stanovalci so to trditev ocenili s povprečno oceno 3,40 in izrazili strinjanje in popolno strinjanje z 0,49. 0,50 stanovalcev je izrazilo pomisleke glede trditve. Ocena kazalnika je verjetno vezana na prisotnost zaposlenih, ko izvajamo aktivnost, saj nekateri stanovalci pogosto ostajajo brez svoje ključne osebe (delo v turnusu, prosti dnevi ...).

**Tabela 4.18: S ključno osebo se udeležuje zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ...)**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 21        | 0,37  |
|                  | 2        | 10        | 0,18  |
|                  | 3        | 10        | 0,18  |
|                  | 4        | 6         | 0,11  |
|                  | 5        | 10        | 0,18  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.10: S ključno osebo se udeležuje zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ...)**



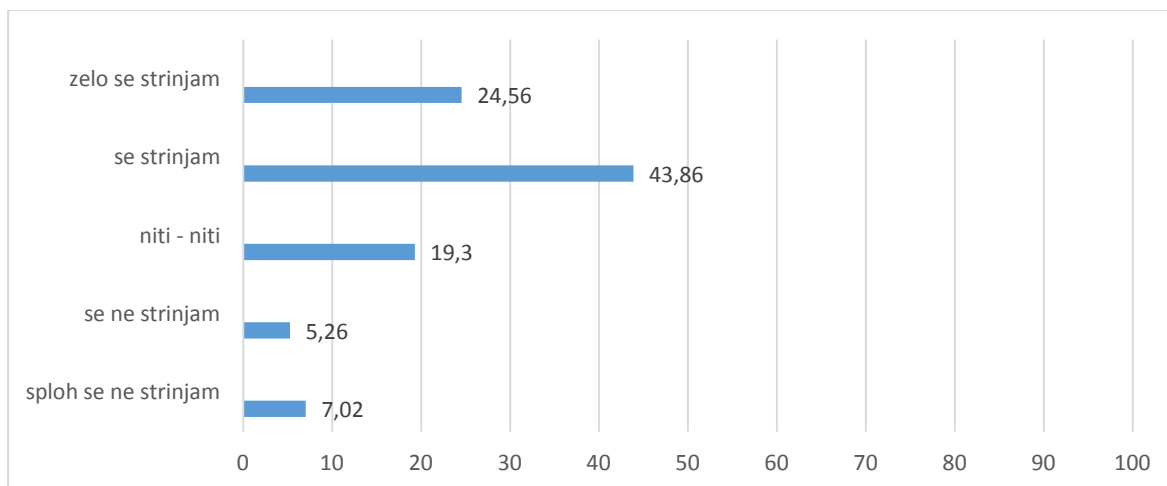
Stanovalci se s ključno osebo udeležujejo zunaj doma (sprehodi, kave v mestu, obisk prireditev izven doma ...) v 0,28. Udeleževanje zunaj doma je odvisno od pomicnosti stanovalcev in od potrebe po pomoči druge osebe. Kazalnik so stanovalci ocenili s povprečno oceno 2,54, kar kaže, da si stanovalci udeleževanja zunaj doma želijo več.

**Tabela 4.19: S ključno osebo izvaja aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 4         | 0,07  |
|                  | 2        | 3         | 0,05  |
|                  | 3        | 11        | 0,19  |
|                  | 4        | 25        | 0,44  |

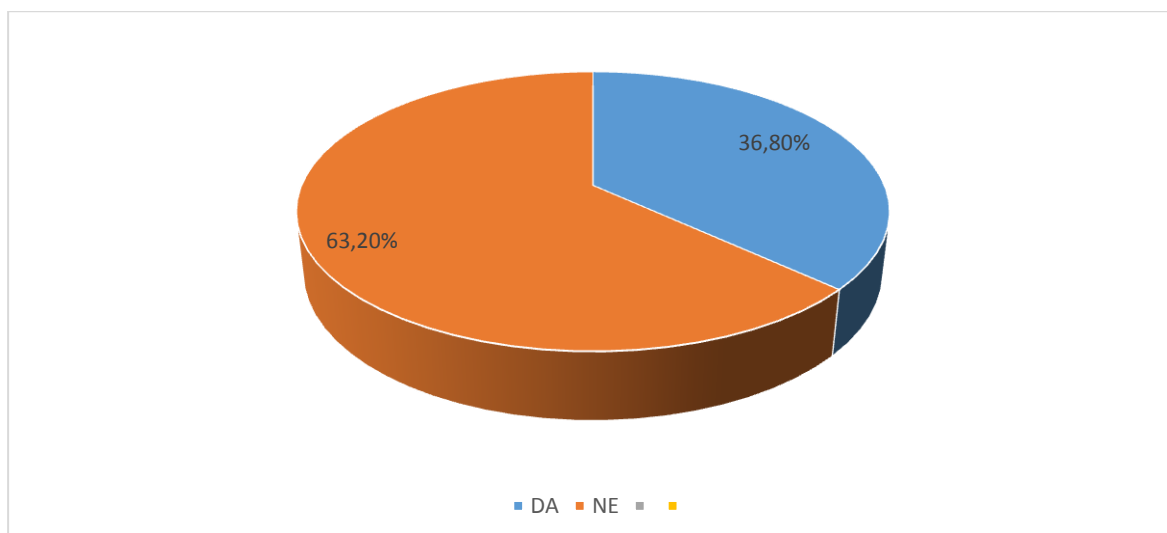
|        |   |    |      |
|--------|---|----|------|
|        | 5 | 14 | 0,25 |
| Skupaj |   | 57 | 1,00 |

**Graf 4.11: S ključno osebo izvaja aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim**



Kazalnik izvajanje aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim je pomemben za splošno zadovoljstvo z življenjem v domu. Trditev so stanovalci ocenili s povprečno oceno 3,74. V ključnih parih v 0,68 izvajajo aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim. 18 stanovalcev pa glede te trditve izraža pomisleke. Za izboljšanje ocene tega kazalnika bi bilo smiselno ključne osebe natančneje seznaniti z individualnimi programi.

**Graf 4.12: Ali poznate drugo osebo zaposlenega, ki vam je ključna oseba?**



**Tabela 4.20: Poznate drugo osebo vašega ključnega zaposlenega?**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
| NE               | 0        | 36        | 0,63  |
| DA               | 1        | 21        | 0,37  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

Zaposleni smo ključne osebe dvema ali trem stanovalcem. Pri izvajanju projekta spodbujamo druženje v ključnih trojčkih. Tako se stanovalci med seboj spoznavaajo, srečujejo in nekateri družijo tudi sami, brez ključne osebe. Vendar kljub spodbudam 0,63 stanovalcev odgovarja, da druge osebe ne pozna, morda tudi želi, da se s ključno osebo družita sama.

**Tabela 4.21: Se družite z njim?**

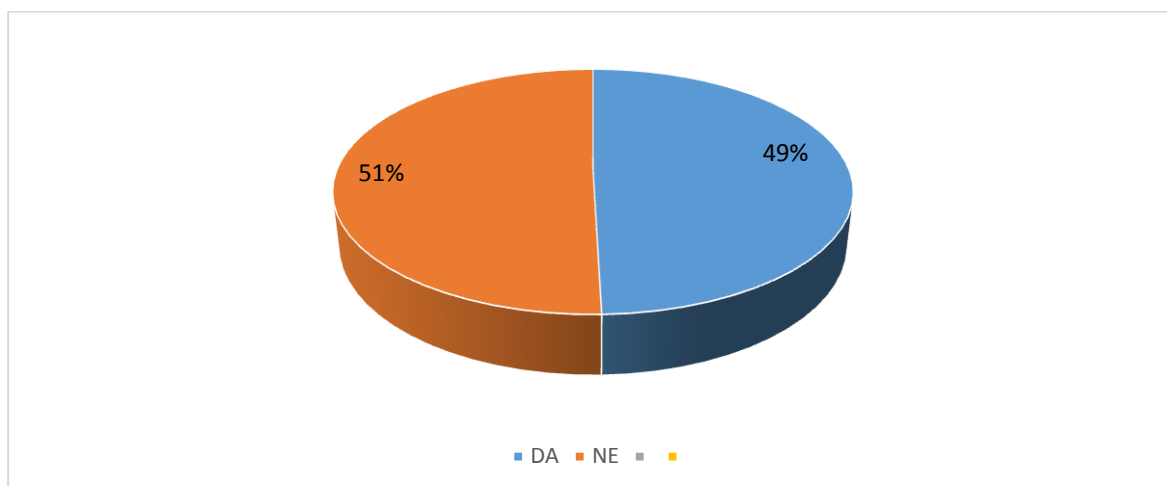
| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
| NE               | 0        | 38        | 0,67  |
| DA               | 1        | 18        | 0,32  |
|                  | .        | 1         | 0,18  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

Stanovalci, ki pa se med seboj poznajo, se večina, od 21 stanovalcev 18, tudi med seboj družijo.

**Tabela 4.22: Vaši sorodniki poznajo vašo ključno osebo?**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
| NE               | 0        | 28        | 0,50  |
| DA               | 1        | 29        | 0,50  |
| Skupaj           |          | 57        | 1,00  |

**Graf 4.13: Ali vaši sorodniki poznajo vašo ključno osebo?**



Sorodniki poznajo zaposlenega, ki je stanovalcu ključna oseba, le v 0,51. Ključna oseba je pogosto povezovalec med sorodniki in stanovalci, saj pogosto sorodniki poiščejo ključno osebo in skupaj načrtujejo aktivnosti. Morda sorodniki kljub temu, da stanovalci menijo, da njihov sorodnik ne pozna njihove ključne osebe jo poznajo. Vsi stanovalci imajo v svojih sobah fotografijo s svojo ključno osebo in lahko sklepamo, da so jo sorodniki opazili.

Odgovore na vprašanje o zanimivem dogodku iz izvajanja projekta in srečevanja s ključno osebo lahko združimo v tri komponente (1) dejavnosti, (2) odnos, (3) okolje.

Dejavnosti: »Rada hodim z njo na sprehod«, »Ko sva se z avtom odpeljali na obisk k bratu«, »Se pogovarjava, pije kavo in igrava družabne igre«, »Ko pije kavo v moji sobi«, »Kava na terasi«, »Skupaj sva bili na prireditvi Partljičeva bralna značka in igrali skeč«, »Igranje družabnih iger«, »Skupaj urejava rože«, »Sladoled v mestu«, »Igrava družabne igre – domino in človek ne jezi se«, »Družabne igre fliper«, »Pogovori o družini«, »Izlet v Koroški medgeneracijski center«, »Izlet s prostovoljci«, »Ključna oseba je priredil piknik v domskem parku«, »Ko me ključna oseba kopa.«

Odnos: »Srečanje ključnih parov«, »Sladoled v mestu«, »Pogovori o družini«, »Veliko se pogovarjava«, »Vedno se hecava in me spravlja v dobro voljo«, »Skupaj z drugo osebo ključne smo pojedli večerjo«, »Vsako jutro me pride pozdravit in vpraša, kako se počutim«, »Ključna oseba mi pogosto pokloni darilo.«

Okolje: »Moja ključna oseba je zaposlena na rumeni enoti. Tam jo obiščem in tam štrikam.«

Iz naštetih odgovorov lahko prepoznamo različne aktivnosti, ki se dogajajo v ključnem odnosu in so lahko pomoč in ideja drugim parom pri načrtovanju aktivnosti.

#### 4.2.1 Dimenzije projekta

Analiza glavnih komponent (PCA, varimax rotacija, model s 3 komponentami pojasni 76,51 % celotne variance).

Trditve stanovalcev o projektu je pokazala, da se odgovori stanovalcev združujejo v tri med seboj povezane komponente, ki se nanašajo na:

- (1) opis **dejavnosti**, ki potekajo v projektu (pojasni 30,50 % variance),
- (2) **odnos** med ključno osebo in stanovalcem (pojasni 28,63 % variance) in
- (3) interakcijo z **okoljem** (pojasni 17,38 % variance).

#### Trditve, urejene po komponentah

|                                        | Komponenta |     |     |
|----------------------------------------|------------|-----|-----|
|                                        | 1          | 2   | 3   |
| 7. srečanja ključnih parov             | ,23        | ,28 | ,88 |
| 3. redno informira o dogajanju v domu  | ,60        | ,18 | ,63 |
| 4. povezovalc z zunanjim okoljem       | ,74        | ,13 | ,42 |
| 8. aktivnosti izven doma               | ,76        | ,10 | ,17 |
| 9. aktivnosti prilagojene sposobnostim | ,65        | ,44 | ,11 |
| 5. zaupnik                             | ,65        | ,59 | ,18 |
| 6. se obrnem, ko imam težave           | ,56        | ,67 | ,18 |
| 2. drugi zaposleni ne motijo           | ,06        | ,85 | ,34 |
| 1. lahko kadarkoli poiščem             | ,21        | ,86 | ,09 |

Trditve za vsako komponento po vrstnem redu trditev v vprašalniku.

#### Dejavnosti

3. "Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu."

4. "Ključna oseba je povezovalac z zunanjim okoljem."
5. "Ključna oseba je moj zaupnik."
6. "Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvenih)."
8. "S ključno osebo se udeležujeva izven doma (sprehodi, kava v mestu ...)."
9. "S ključno osebo izvajava aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim."

#### **Odnos**

1. "Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem."
2. "Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo."
5. "Ključna oseba je moj zaupnik."
6. "Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvenih)."
9. "S ključno osebo izvajava aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim."

#### **Okolje**

2. "Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo."
3. "Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu."
4. "Ključna oseba je povezovalac z zunanjim okoljem."
7. "S ključno osebo se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov."

**Tabela 4.23: Trditve, urejene po komponentah**

|                                         | Komponenta |     |     |
|-----------------------------------------|------------|-----|-----|
|                                         | 1          | 2   | 3   |
| 7. Srečanja ključnih parov              | ,23        | ,28 | ,88 |
| 3. Redno informira o dogajanju v domu   | ,60        | ,18 | ,63 |
| 4. Povezovalac z zunanjim okoljem       | ,74        | ,13 | ,42 |
| 8. Aktivnosti izven doma                | ,76        | ,10 | ,17 |
| 9. Aktivnosti, prilagojene sposobnostim | ,65        | ,44 | ,11 |
| 5. Zaupnik                              | ,65        | ,59 | ,18 |
| 6. Se obrnem, ko imam težave            | ,56        | ,67 | ,18 |
| 2. Drugi zaposleni ne motijo            | ,06        | ,85 | ,34 |
| 1. Lahko kadarkoli poiščem              | ,21        | ,86 | ,09 |

Povprečna ocena trditev na komponenti dejavnosti je 3,54, standardni odklon 1,03 in mediana 3,50. Na komponenti odnos je povprečje 4,02, odklon 92 in mediana 4,40 in na okolju 3,35 povprečje, odklon 1,19 in mediana 3,33.

Sklepamo lahko, da je stanovalcem pomembno, da niso moteni, ko so v ključnem odnosu, da se radi udeležujejo srečanja ključnih parov in želijo biti obveščeni o dogajanju v domu in zunaj njega. Trditve na komponenti odnosa sicer ocenjujejo bolje vendar se prepletajo in so odvisne od dejavnosti in okolja.

**Tabela 4.24: Dejavnosti**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1,00     | 2         | 3,51  |
|                  | 1,17     | 1         | 1,75  |
|                  | 1,33     | 1         | 1,75  |
|                  | 2,00     | 2         | 3,51  |
|                  | 2,17     | 1         | 1,75  |
|                  | 2,50     | 1         | 1,75  |
|                  | 2,67     | 3         | 5,26  |
|                  | 2,83     | 4         | 7,02  |
|                  | 3,00     | 5         | 8,77  |
|                  | 3,17     | 5         | 8,77  |
|                  | 3,33     | 1         | 1,75  |
|                  | 3,50     | 2         | 3,51  |
|                  | 3,67     | 2         | 3,51  |
|                  | 3,83     | 1         | 1,75  |
|                  | 4,00     | 1         | 1,75  |
|                  | 4,17     | 9         | 15,79 |
|                  | 4,33     | 5         | 8,77  |
|                  | 4,50     | 4         | 7,02  |
|                  | 4,83     | 2         | 3,51  |
|                  | 5,00     | 3         | 5,26  |
|                  | .        | 2         | 3,51  |
| Skupaj           | 3,54     | 57        | 100,0 |

Stanovalci trditve na komponenti dejavnosti (informiranje, udejstvovanje izven doma, prilagajanje aktivnosti stanovalčevim sposobnostim, povezovanje z okoljem) ocenjujejo s povprečno oceno 3,54.

**Tabela 4.25: Odnos**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1,00     | 1         | 1,75  |
|                  | 1,80     | 1         | 1,75  |
|                  | 2,00     | 1         | 1,75  |
|                  | 2,40     | 1         | 1,75  |
|                  | 2,60     | 2         | 3,51  |
|                  | 3,00     | 1         | 1,75  |
|                  | 3,20     | 6         | 10,53 |
|                  | 3,40     | 3         | 5,26  |
|                  | 3,60     | 3         | 5,26  |
|                  | 3,80     | 2         | 3,51  |
|                  | 4,00     | 2         | 3,51  |
|                  | 4,20     | 5         | 8,77  |
|                  | 4,40     | 3         | 5,26  |
|                  | 4,60     | 11        | 19,30 |
|                  | 4,80     | 9         | 15,79 |
|                  | 5,00     | 6         | 10,53 |
| Skupaj           | 4,02     | 57        | 100,0 |

Trditve na komponenti odnosa (ključna oseba je stanovalčev zaupnik, lahko jo vedno poišče, nanjo se obrne, ko ima težave, v ključnem odnosu izvajata aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim, med izvajanjem projekta se zaposleni med seboj ne motijo) so stanovalci ocenili s povprečno oceno 4,02.

**Tabela 4.26: Okolje**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1,00     | 3         | 5,26  |
|                  | 1,33     | 2         | 3,51  |
|                  | 1,67     | 3         | 5,26  |
|                  | 2,00     | 4         | 7,02  |
|                  | 2,33     | 2         | 3,51  |

|        |      |    |       |
|--------|------|----|-------|
|        | 2,67 | 1  | 1,75  |
|        | 3,00 | 8  | 14,04 |
|        | 3,33 | 5  | 8,77  |
|        | 3,67 | 7  | 12,28 |
|        | 4,33 | 7  | 12,28 |
|        | 4,67 | 11 | 19,30 |
|        | 5,00 | 2  | 3,51  |
|        | .    | 2  | 3,51  |
| Skupaj | 3,35 | 57 | 100,0 |

Trditve na komponenti okolja (udeležba na srečanju ključnih parov, informiranje o dogajanju v domu, povezovanje z okoljem, ključni par zaposleni ne motijo) so stanovalci ocenili s povprečno oceno 3,35.

#### 4.3 Rezultati anketnih vprašalnikov pri zaposlenih.

V tretjem delu raziskovalnega dela naloge so predstavljena stališča, ki sem jih pridobila z anketnimi vprašalniki pri zaposlenih.

**Tabela 4.27: Kako dolgo ste že zaposleni v domu?**

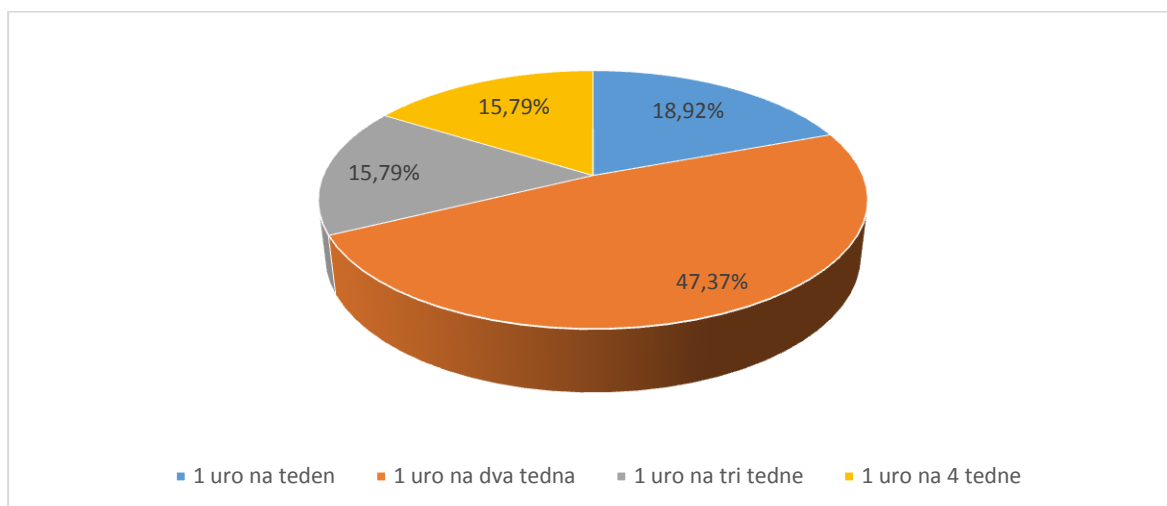
| Oznaka vrednosti       | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------------|----------|-----------|-------|
| Do 6 mesecev           | 1        | 1         | 0,03  |
| Od 6 mesecev do 1 leta | 2        | 1         | 0,03  |
| Do 2 leti              | 3        | 2         | 0,05  |
| Do 3 leta in več       | 4        | 34        | 0,89  |
| Skupaj                 |          | 38        | 1,00  |

Od 38 sodelujočih zaposlenih jih je 34 v domu zaposlenih 3 leta in več, kar pomeni, da je 0,89 zaposlenih sodelovalo v projektu od samega začetka.

**Tabela 4.28: Koliko časa na teden namenite projektu ključne osebe?**

| Oznaka vrednosti   | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|--------------------|----------|-----------|-------|
| 1 uro na teden     | 1        | 7         | 0,19  |
| 1 uro na dva tedna | 2        | 18        | 0,47  |
| 1 uro na tri tedne | 3        | 6         | 0,16  |
| 1 uro na mesec     | 4        | 6         | 0,16  |
|                    | .        | 1         | 0,03  |
| Skupaj             |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.14: Koliko časa na teden namenite projektu ključne osebe?**

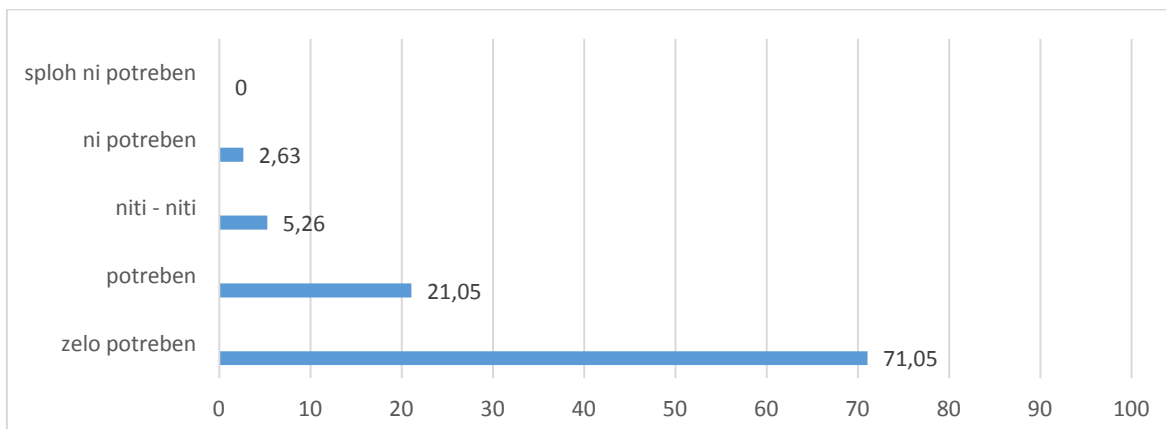


Na vprašanje, koliko časa na teden zaposleni namenijo izvajanju projekta ključne osebe je 0,47 zaposlenih odgovorilo, da namenijo uro na dva tedna in 0,18 zaposlenih, da namenijo za izvajanje projekta eno uro na teden. Zaposleni so kazalnik ocenili s povprečno oceno 2,30, kar pomeni, da za izvajanje projekta namenjajo manj kot polovico dogovorjenega časa. Tako kot pri stanovalcih je velika verjetnost, da zaposleni niso natančno seznanjeni z dogovorom o izvajanju projekta.

**Tabela 4.29: Ocena potrebnosti projekta za dobro počutje stanovalcev v domu**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 2        | 1         | 0,03  |
|                  | 3        | 2         | 0,05  |
|                  | 4        | 8         | 0,21  |
|                  | 5        | 27        | 0,71  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.15: Kako ocenjujete potrebnost projekta ključne osebe za dobro počutje stanovalcev v domu za stare ljudi?**

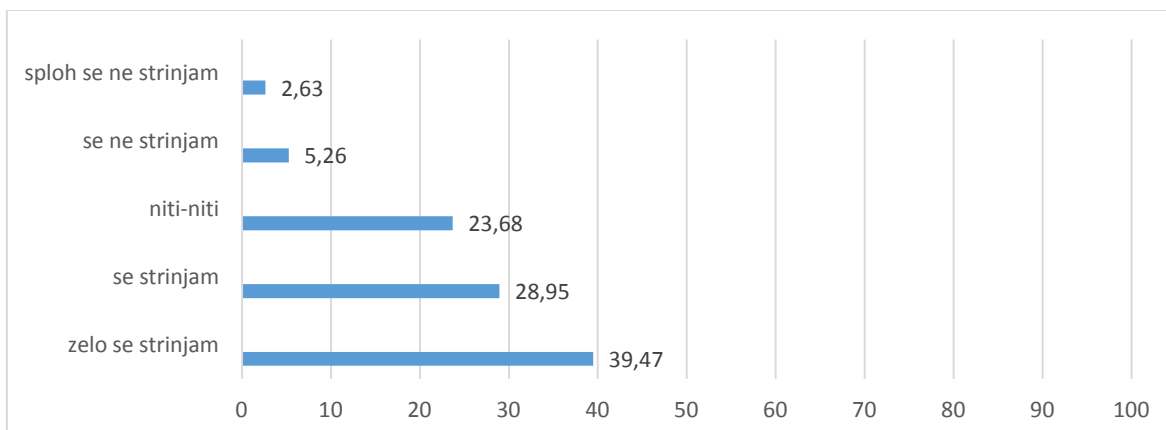


Ocena potrebnosti projekta za dobro počutje stanovalcev je za izvajanje projekta izjemno pomembna. Popolno strinjanje in strinjanje s projektom je izrazilo 0,92 zaposlenih, pomisleke o potrebnosti projekta pa so izrazili 3 zaposleni ali 0,07 sodelujočih. Kazalnik so zaposleni ocenili s povprečno oceno 4,61, kar kaže da zaposleni želijo, da se stanovalci dobro počutijo v domu. Zanimivo je da je 0,19 stanovalcev (tabela 4.10) izrazilo o pomislek o izvajanju projekta.

**Tabela 4.30: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno obiskujem**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 1         | 0,03  |
|                  | 2        | 2         | 0,05  |
|                  | 3        | 9         | 0,24  |
|                  | 4        | 11        | 0,29  |
|                  | 5        | 15        | 0,39  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.16: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno obiskujem**

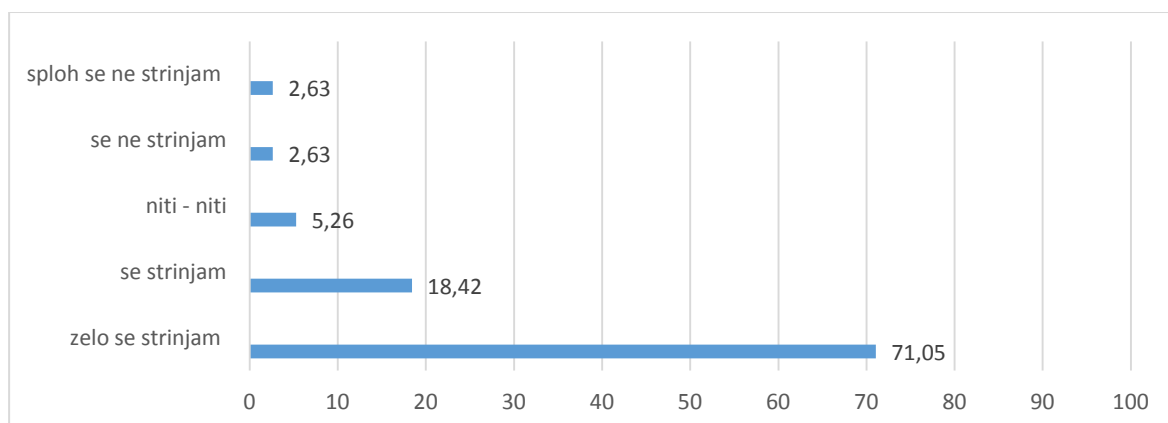


Zaposleni v 0,68 redno obiskujejo stanovalca, ki so mu ključna oseba. Pomisleke glede navedene trditve je izrazilo 12 zaposlenih. Kazalnik so zaposleni ocenili s povprečno oceno 3,97. Kljub temu, da zaposleni manj časa namenjajo projektu, kot je dogovorjeno, stanovalce pogosto obiskujejo in so verjetno pri stanovalcu krajši čas.

**Tabela 4.31: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 1         | 0,03  |
|                  | 2        | 1         | 0,03  |
|                  | 3        | 2         | 0,05  |
|                  | 4        | 7         | 0,18  |
|                  | 5        | 27        | 0,71  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.17: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče**

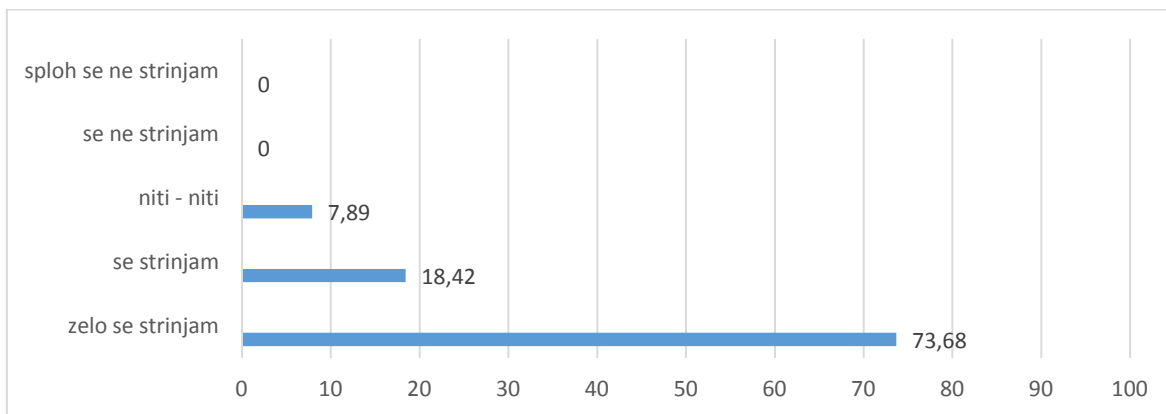


S trditvijo, da lahko stanovalci kadarkoli poiščejo ključno osebo, je strinjanje izrazilo 34 zaposlenih ali 0,89. Kazalnik so zaposleni ocenili s povprečno oceno 4,53. Stanovalci so isti kazalnik ocenili s povprečno oceno 4,09 (tabela 4.11).

**Tabela 4.32: Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 3        | 3         | 7,89  |
|                  | 4        | 7         | 18,42 |
|                  | 5        | 28        | 73,68 |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0 |

**Graf 4.18: Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo**

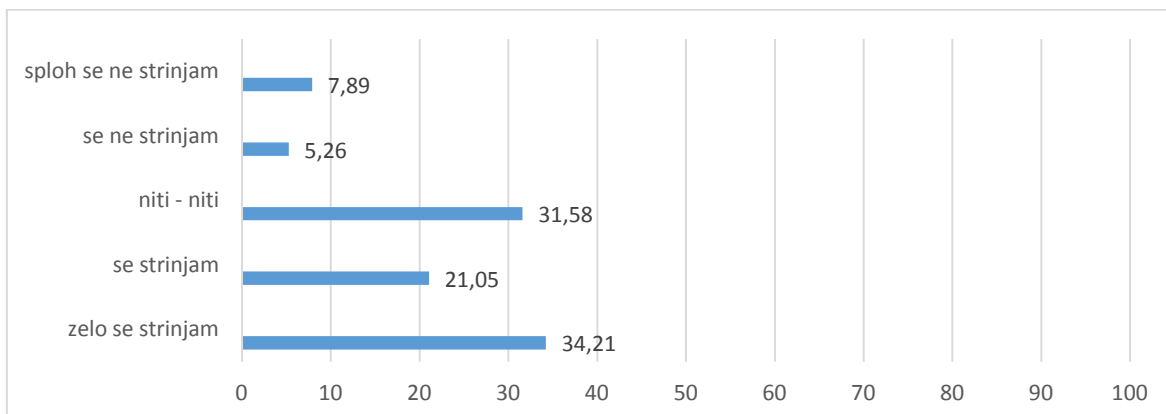


Strinjanje s trditvijo, da se zaposleni med seboj ne motimo, ko smo v ključnem odnosu, izraža 0,92 zaposlenih. Stanovalci so strinjanje z istim kazalnikom izrazili v 0,82 (tabela 4.12). Za ključne pare je dogovor pomemben, saj si ključni pari čas druženja v naprej dogovorijo in izvajajo v naprej dogovorjene aktivnosti. Zaposleni so kazalnik ocenili s povprečno oceno 4,66, stanovalci pa z 4,35.

**Tabela 4.33: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 3         | 0,08  |
|                  | 2        | 2         | 0,05  |
|                  | 3        | 12        | 0,31  |
|                  | 4        | 8         | 0,21  |
|                  | 5        | 13        | 0,34  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.19: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu**

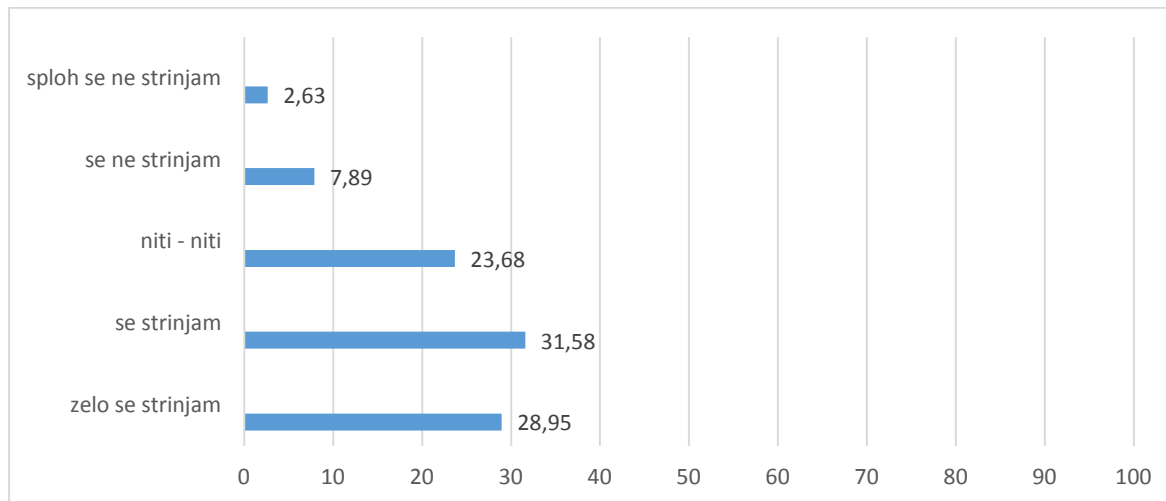


Strinjanje ali popolno strinjanje z navedenim kazalnikom je izrazilo 0,55 zaposlenih. Stanovalci so v 0,53 (tabela 4.13) izrazili strinjanje s to trditvijo. Povprečna ocena kazalnika pri stanovalcih in zaposlenih je enaka, in sicer 3,68. Ocena in sklepanje, da si stanovalci tega želijo, kaže na potrebo po dodatni spodbudi glede informiranja o aktivnostih v domu.

**Tabela 4.34: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiran o dogajanju v zunanjem okolju**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 1         | 0,03  |
|                  | 2        | 3         | 0,08  |
|                  | 3        | 9         | 0,24  |
|                  | 4        | 12        | 0,32  |
|                  | 5        | 11        | 0,29  |
|                  | .        | 2         | 0,05  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

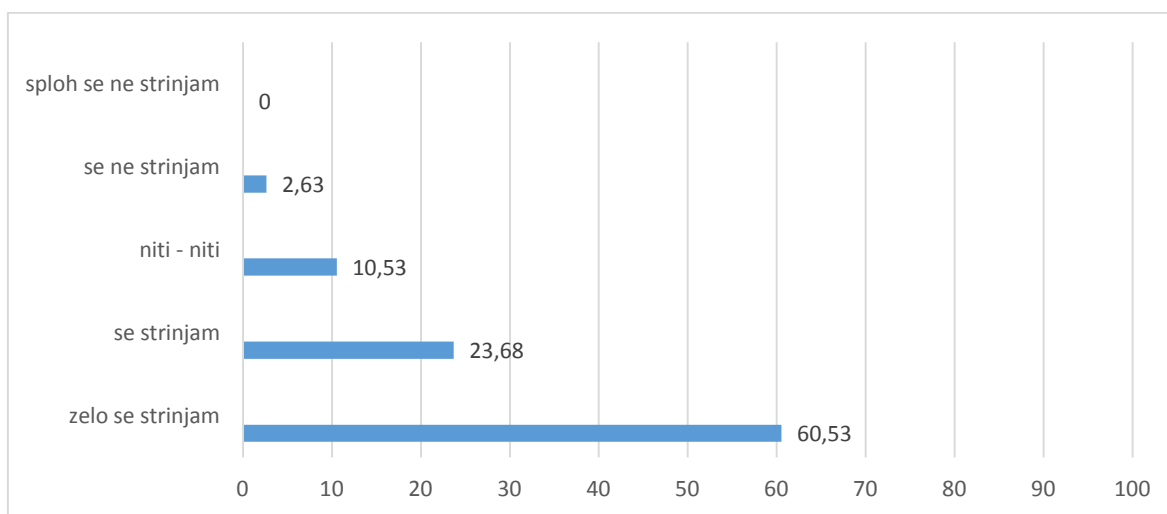
**Graf 4.20: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju**



Zaposleni kazalnik ocenjujejo s povprečno oceno 3,81. Pomisleke glede informiranja ima 13 zaposlenih. Stanovalci si želijo biti informirano o dogajanjih zunaj doma. Ocena kazalnika je pomembna pri stanovalcih, ki imajo šibko socialno mrežo in imajo pomanjkljive informacije o dogajanjih zunaj doma. Ocena kazalnika pri zaposlenih je verjetno odvisna od varovanja osebnih podatkov.

**Tabela 4.35: Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 2        | 1         | 0,03  |
|                  | 3        | 4         | 0,11  |
|                  | 4        | 9         | 0,24  |
|                  | 5        | 23        | 0,61  |
|                  | .        | 1         | 0,03  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

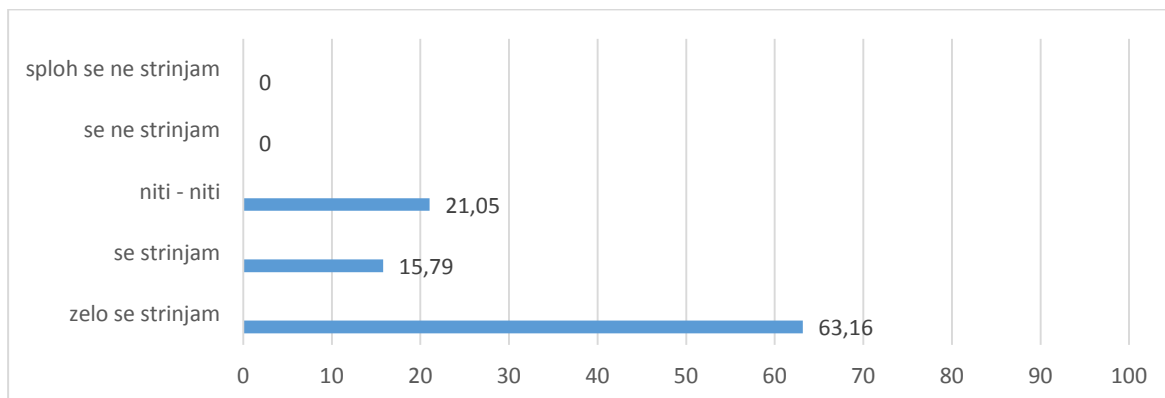
**Graf 4.21: Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik**

Zaposleni izražajo strinjanje v 0,84, stanovalci pa v 0,67 (tabela 4.15). Za izvajanje projekta je pomembno, da se zaposleni ponudimo kot zaupniki stanovalci pa sami izbirajo kdaj in koliko bodo izkoristili ponudbo. Stanovalci, ki imajo pogoste obiske, verjetno ne iščejo zaupnika pri zaposlenih. Kazalnik zaposleni ocenjujejo s povprečno oceno 4,46.

**Tabela 4.36: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvene)**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 3        | 8         | 0,21  |
|                  | 4        | 6         | 0,16  |
|                  | 5        | 24        | 0,63  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.22: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave ( ne zdravstvene )**

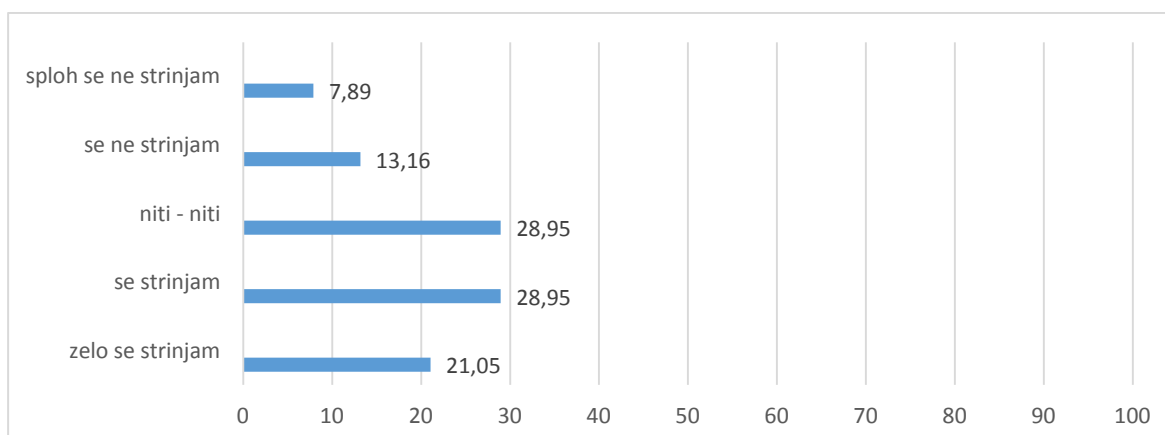


Da se stanovalec obrne na zaposlenega, ko ima težave, meni 0,78 zaposlenih. Stanovalci so strinjanje na istem kazalniku izrazili v 0,68. Ko imajo stanovalci težave se obrnejo na kateregakoli zaposlenega v domu. Tako morda tudi ocenjujejo kazalnik. Je pa ocena verjetno povezana z oceno o zaupniku. Zaposleni kazalnik ocenjujejo s povprečno oceno 4,42.

**Tabela 4.37: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih partnerjev**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 3         | 0,08  |
|                  | 2        | 5         | 0,13  |
|                  | 3        | 11        | 0,29  |
|                  | 4        | 11        | 0,29  |
|                  | 5        | 8         | 0,21  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.23: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov**

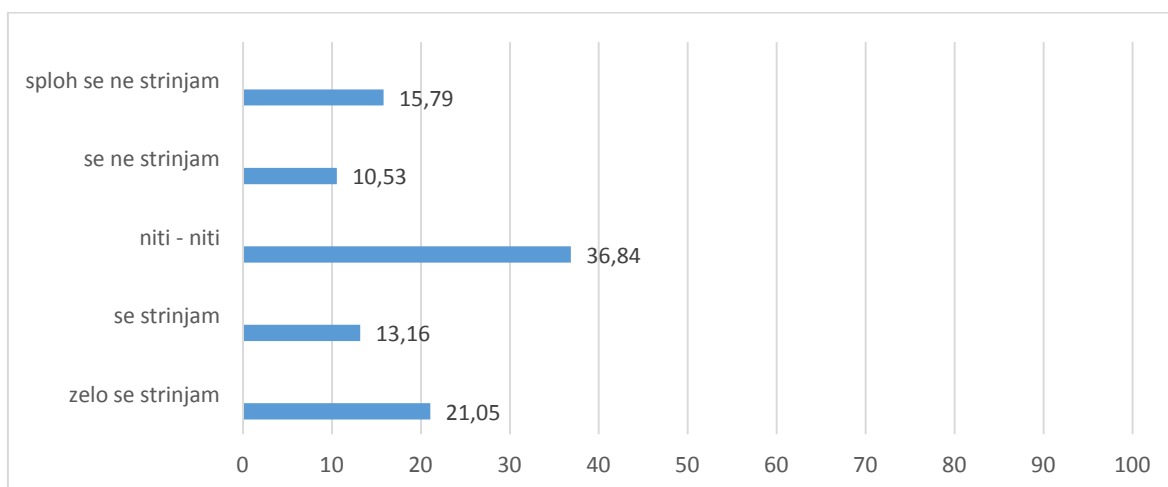


Srečanja ključnih parov so ena izmed najzanimivejših aktivnosti v domu. Zaposleni pri navedenem kazalniku kar v 0,50 izražajo pomisleke pri oceni trditve. Kazalnik so ocenili s povprečno oceno 3,42. Sklepamo lahko, da se zaposleni želijo udeleževati srečanj ključnih parov.

**Tabela 4.38: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udejestvujeva zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ...)**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 6         | 0,16  |
|                  | 2        | 4         | 0,11  |
|                  | 3        | 14        | 0,37  |
|                  | 4        | 5         | 0,13  |
|                  | 5        | 8         | 0,21  |
|                  | .        | 1         | 0,03  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.24: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udejestvujeva zunaj doma (sprehodi, kava v mestu ...)**

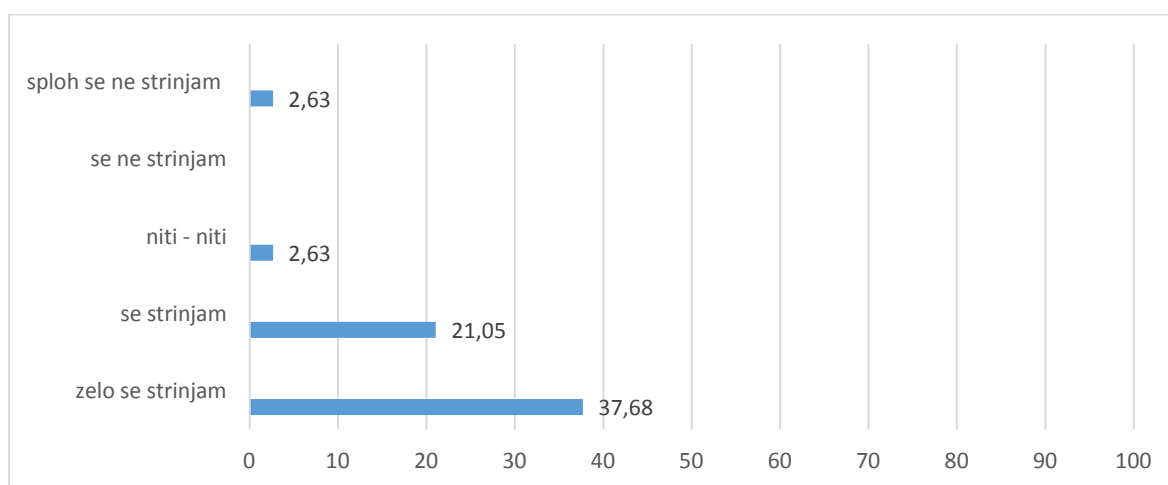


Udejstvovanje zunaj doma je eden od kazalnikov, ki je leta 2011 dobil podpovprečno oceno zadovoljstva in nadpovprečno oceno pomembnosti. Za izvajanje projekta je kazalnik pomemben. Zaposleni so kazalnik ocenili s povprečno oceno 3,14, stanovalci pa 2,54. Kazalnik je vezan na počutje stanovalcev in potrebo po dodatni pomoči.

**Tabela 4.39: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvajava aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 1         | 0,03  |
|                  | 3        | 1         | 0,03  |
|                  | 4        | 8         | 0,21  |
|                  | 5        | 28        | 0,38  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.25: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvajava aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim**

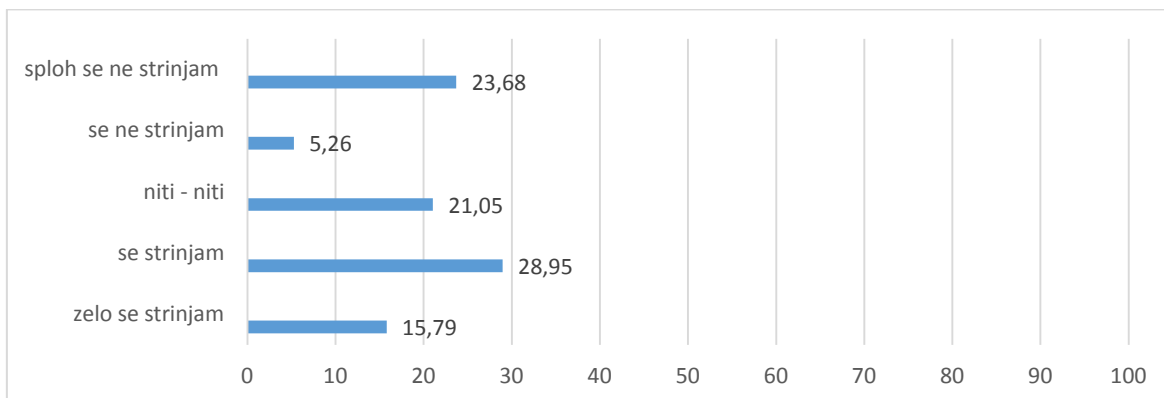


Tako kot udejstvovanje zunaj doma je s podpovprečno oceno zadovoljstva in nadpovprečno oceno pomembnosti bil leta 2011 ocenjen kazalnik o izvajanju aktivnosti, prilagojenih stanovalčevim sposobnostim. Zaposleni so ta kazalnik ocenili s povprečno oceno 4,63. Samo 2 zaposlena sta izrazila nestrinjanje s kazalnikom.

**Tabela 4.40: Pogosto se družimo skupaj z obema stanovalcema, ki sem jima ključna oseba**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 9         | 0,24  |
|                  | 2        | 2         | 0,05  |
|                  | 3        | 8         | 0,21  |
|                  | 4        | 11        | 0,29  |
|                  | 5        | 6         | 0,16  |
|                  | .        | 2         | 0,05  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.26: Pogosto se družimo skupaj z obema stanovalcema, ki sem jima ključna oseba**

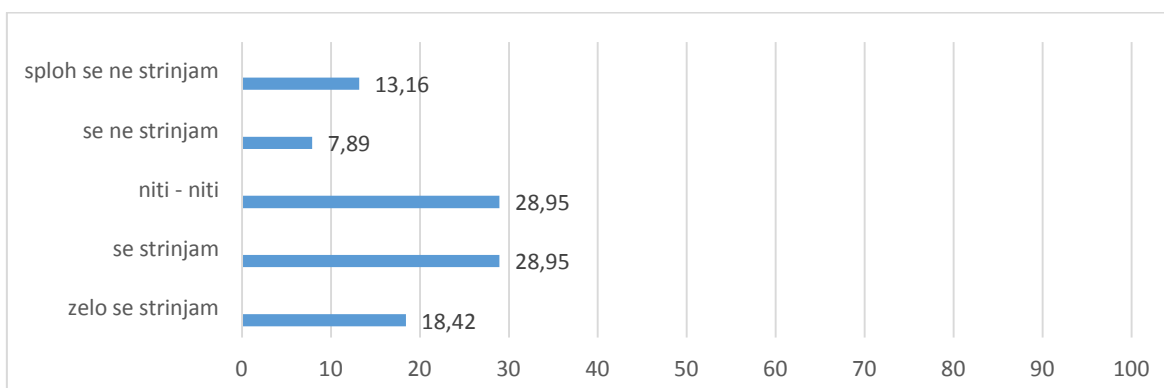


Z obema ali s tremi stanovalci, ki so jim zaposleni ključne osebe, se družijo 17 zaposlenih ali 0,45. Kazalnik so zaposleni ocenili s povprečno oceno 3,08. Pri stanovalcih jih je 21 ali 0,37 odgovorilo, da se družijo z drugim stanovalcem ključne osebe, kar je pomembno saj si tako krepijo svojo socialno mrežo. Stanovalci se družijo tudi takrat, ko ključne osebe ni v službi.

**Tabela 4.41: Sorodniki stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me poznajo in se občasno name obračajo**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 5         | 0,13  |
|                  | 2        | 3         | 0,08  |
|                  | 3        | 11        | 0,29  |
|                  | 4        | 11        | 0,29  |
|                  | 5        | 7         | 0,18  |
|                  | .        | 1         | 0,03  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.27: Sorodniki stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me poznajo in se občasno obračajo name**

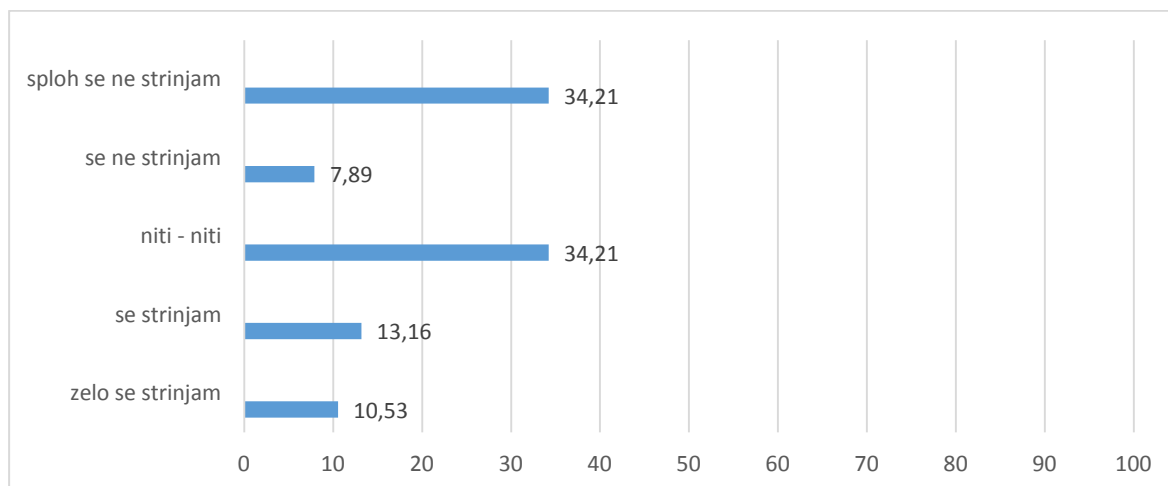


Sorodniki poznajo 18 ali 0,49 zaposlenih, ki so ključne osebe njihovemu svojcu. Približno tako trditve izražajo stanovalci 0,50 jih trdi, da ključno osebo poznajo njihovi svojci. Kazalnik zaposleni ocenjujejo s povprečno oceno 3,32.

**Tabela 4.42: Projekt ključne osebe me obremenjuje pri delu**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
|                  | 1        | 13        | 0,34  |
|                  | 2        | 3         | 0,08  |
|                  | 3        | 13        | 0,34  |
|                  | 4        | 5         | 0,13  |
|                  | 5        | 4         | 0,11  |
| Skupaj           |          | 38        | 1,00  |

**Graf 4.28: Projekt ključne osebe me obremenjuje pri delu**



Podatek o obremenjenosti pri delu zaradi izvajanja projekta in za nalogo zelo pomemben.

S trditvijo, da izvajanje projekta ključne osebe zaposlene obremenjuje pri delu, se 0,34 sploh ne strinja, 0,08 se ne strinja, 0,34 zaposlenih se s trditvijo niti strinja niti se s trditvijo ne strinja, 13 zaposlenih se s trditvijo strinja in 0,11 zaposlenih projekt ključne osebe pri delu obremenjuje. Kazalnik je ocenjen s povprečjem 2,58.

**Tabela 4.43: Obremenjenost**

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Delež |
|------------------|----------|-----------|-------|
| Sploh ne         | 1,00     | 13        | 0,34  |
| Malo             | 2,00     | 16        | 0,42  |

|        |      |    |      |
|--------|------|----|------|
| Da     | 3,00 | 9  | 0,24 |
| Skupaj |      | 38 | 1,00 |

Pri razdelitvi obremenjenosti na tri vrednosti; sploh ne, malo, da, je torej 9 zaposlenih ki so obremenjeni s projektom.

Pri vprašanju o zanimivem dogodku iz srečevanja s stanovalcem so odgovori zaposlenih združeni v 3 komponente: (1) dejavnosti, (2) odnos in (3) okolje.

Dejavnosti: »Snemanje ključnih parov«, »Ples seniorjev«, »S ključno osebo sva se udeležili sv. Maše«, »Spremljanje stanovalca, ko se je poslavljajal s tega sveta (paliativna oskrba)«, »Skupne večerje, kjer poskuša vse jedi«, »Druženje z obema ključnima stanovalcema ob igri Človek ne jezi se.«

Odnos: »Moji ključni osebi sta kadilki, druženje v zimskem vrtu«, »Ko sva z gospo peli ves čas, ko sva se družili«, »Slovo od stanovalke, ki sem ji ključna oseba v bolnici«, »Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, je oseba z demenco. Ko pripeljem kosilo na rumeno enoto za mano kliče »moja muca«, »Ko sem jih prvič obiskala« - »Moja ključna oseba me je naučila delati vrtnice iz papirja«, »Najraje se družim s ključno osebo na popoldanskih kulturnih prireditvah, ki se jih tudi sama rada udeležujem«, »Od ključnega stanovalca se veliko naučim«, »Ko sta me moji ključni stanovalki bili veseli po vrnitvi iz dolge bolniške odsotnosti«, »Ko je imela gospa težave, me je (po zaposlenem) poklicala in se želela z menoj pogovoriti o svojih težavah.«

Okolje: »Nedeljska maša v mestu in kava v mestni kavarni«, »S stanovalko, ki sem ji ključna oseba, sva presenetili hčerko kar doma«, »Sprehod do hčerke na obisk«, »S kombijem sva se odpeljala na ogled Koroškega medgeneracijskega centra«, »Sprehod do domskega vrta«, »Koncert Carmine Slovenice v mariborskem gledališču, kjer je bila stanovalka zaposlena in je pela v gledališkem pevskem zboru.«

Predlogi, ki so jih navedli zaposleni glede izvajanja ključne osebe, so enako kot zanimiv dogodek združeni v komponente:

Dejavnosti: »Izlet ključnih parov«, »Naj ostanejo dnevi ključnih parov«, »Oseben urnik za dosledno izvajanje uric«.

Odnos: »Urediti pare tako, da bi najlažje med seboj sodelovali«, »Naj ostane projekt, saj se na tak način lahko družim s stanovalci«.

Okolje: »Organizacija srečanj ključnih parov v dopoldanskem času«, »Da bi bila dopoldne v službi, kadar je srečanje ključnih parov«, »Več časa za izvajanje projekta«, »Več časa za izvajanje projekta«.

#### 4.3.1 Dimenzije projekta

Za primerjavo iz podatkov zaposlenih prikazani kazalniki po komponentah, pridobljenih iz podatkov stanovalcev: (1) opis dejavnosti, ki potekajo v projektu, (2) odnos med ključno osebo in stanovalcem in (3) interakcija z okoljem.

Pri zaposlenih gre za štiri med seboj povezane komponente, ki jih lahko poimenujemo: (1) obveznosti, (2) odnos, (3) naloge in (4) postopki.

##### 4.3.1.1 Komponente trditev zaposlenih

|                                                                                                        | Komponenta |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-------|
|                                                                                                        | 1          | 2     | 3     | 4     |
| 7. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov         | 0,87       | -0,07 | 0,00  | 0,16  |
| 9. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvajava aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim | 0,70       | 0,41  | -0,15 | -0,22 |
| 5. Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik                                                    | 0,07       | 0,87  | 0,06  | 0,00  |
| 6. Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvenih)                 | 0,11       | 0,68  | 0,18  | 0,47  |
| 3. Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu                            | 0,72       | 0,16  | 0,53  | -0,08 |
| 4. Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju                       | 0,08       | 0,59  | 0,48  | -0,05 |

|                                                                                                 |       |      |       |       |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------|-------|-------|
| 1. Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče                               | -0,09 | 0,20 | 0,84  | -0,11 |
| 8. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležuje izven doma (sprehodi, kava v mestu ...) | 0,25  | 0,02 | 0,66  | 0,53  |
| 2. Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo         | -0,08 | 0,06 | -0,10 | 0,91  |

Razlike v stališčih med zaposlenimi so tematsko bolj razdelane. Analiza glavnih komponent (PCA, varimax rotacija, model s 4 komponentami pojasni 75,82 % celotne variance) trditev o projektu je pokazala štiri med seboj povezane komponente, ki jih lahko poimenujemo: (1) obveznosti (pojasni 20,66 % variance), (2) odnos (pojasni 20,14 % variance), (3) naloge (pojasni 19,10 % variance) in (4) postopki (pojasni 15,92 % variance).

### **Obveznosti**

- 3. "Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu."
- 7. "S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležuje skupnih srečanj ključnih parov."
- 9. "S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvaja aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim."

### **Odnos**

- 4. "Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju."
- 5. "Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik."
- 6. "Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvenih)."
- 9. "S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvaja aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim."

## Naloge

1. "Stanovallec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče."
3. "Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu."
4. "Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju."
8. "S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujemo izven doma (sprehodi, kava v mestu ...)."

## Postopki

2. "Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo."
6. "Stanovallec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvenih)."
8. "S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujemo izven doma (sprehodi, kava v mestu ...)."

### 4.3.2 Primerjava ocen stanovalcev in zaposlenih

**Tabela 4.44: Primerjava ocen stanovalcev in zaposlenih**

|                   | Stanovalci |           | Zaposleni |           |
|-------------------|------------|-----------|-----------|-----------|
|                   | Povprečje  | St.odklon | Povprečje | St.odklon |
| <b>Dejavnosti</b> | 3,47       | 1,03      | 4,02      | 0,65      |
| <b>Odnos</b>      | 4,02       | 0,92      | 4,54      | 0,49      |
| <b>Okolje</b>     | 3,60       | 1,02      | 3,88      | 0,66      |

Primerjava kazalcev med stanovalci in zaposlenimi kaže, da so stanovalci v povprečju bolj kritični do projekta kot zaposleni. Posebno to velja za dejavnosti, ki naj bi jih izvajali v projektu, in odnos, kjer se povprečji razlikujeta za več kot pol točke. Prav tako so mnenja stanovalcev praviloma manj enotna (večji standardni odkloni ocen).

**Tabela 4.45: Zadovoljstvo s projektom glede na pogostost srečevanj**

|              | 1 x tedensko | 1 x 2 tedensko | Manj     | Skupaj   |
|--------------|--------------|----------------|----------|----------|
| Zadovoljni   | 22,00        | 9,00           | 10,00    | 41,00    |
|              | 53,66 %      | 21,95 %        | 24,39 %  | 100,00 % |
|              | 91,67 %      | 64,29 %        | 52,63 %  | 71,93 %  |
| Nezadovoljni | 2,00         | 5,00           | 9,00     | 16,00    |
|              | 12,50 %      | 31,25 %        | 56,25 %  | 100,00 % |
|              | 8,33 %       | 35,71 %        | 47,37 %  | 28,07 %  |
| Skupaj       | 24,00        | 14,00          | 19,00    | 57,00    |
|              | 42,11 %      | 24,56 %        | 33,33 %  | 100,00 % |
|              | 100,0 %      | 100,00 %       | 100,00 % | 100,00 % |

Zadovoljstvo s projektom je statistično značilno povezano s pogostostjo srečevanja ključnih parov. Ena najpomembnejših aktivnosti je srečevanje ključnih parov, pogovor in načrtovanje skupnih aktivnosti. To so situacije v katerih zaposleni prepoznajo stanovalčeve potrebe, želje in posebnosti le te ponovno preverjajo in načrtujejo naslednja srečanja.

**Tabela 4.46: Razlike po pogostosti srečevanja**

|                     |             | N  | Povprečje | St. odklon |
|---------------------|-------------|----|-----------|------------|
| Dejavnosti          | 1 x teden   | 23 | 4,12      | ,69        |
|                     | 1 x 2 tedna | 14 | 3,29      | ,83        |
|                     | Manj        | 18 | 2,78      | 1,08       |
|                     | Skupaj      | 55 | 3,47      | 1,03       |
| Odnos               | 1 x teden   | 24 | 4,63      | ,41        |
|                     | 1 x 2 tedna | 14 | 3,81      | ,77        |
|                     | Manj        | 19 | 3,40      | 1,02       |
|                     | Skupaj      | 57 | 4,02      | ,92        |
| Okolje              | 1 x teden   | 23 | 4,23      | ,71        |
|                     | 1 x 2 tedna | 14 | 3,55      | ,90        |
|                     | Manj        | 18 | 2,82      | ,92        |
|                     | Skupaj      | 55 | 3,60      | 1,02       |
| Potrebnost projekta | 1 x teden   | 24 | 4,75      | ,61        |
|                     | 1 x 2 tedna | 14 | 4,14      | 1,17       |

|  |        |    |      |      |
|--|--------|----|------|------|
|  | Manj   | 19 | 4,00 | 1,37 |
|  | Skupaj | 57 | 4,35 | 1,09 |

Pogostost srečevanja s ključno osebo je močan dejavnik tega, kako stanovalci ocenjujejo projekt. Edino za razlike v oceni potrebnosti projekta ne moremo trditi, da so statistično pomembne. Razlike v standardnih odklonih med skupinami pa kažejo, da so mnenja pri stanovalcih, ki se manj srečujejo s svojimi ključnimi delavci, bolj razpršena. Očitno nekateri stanovalci, kljub temu da niso deležni vseh njegovih ugodnosti, še zmeraj dobro ocenjujejo projekt. Ta učinek kaže tudi razlike med skupinami pri oceni potrebnosti projekta: tudi ko ne dobijo tistega, kar je dogovorjeno, nekateri stanovalci še zmeraj trdijo, da je projekt (očitno takšen, kot bi moral biti, ne takšen, kot ga dobijo) še zmeraj potreben.

**Tabela 4.47: Pomisleki o potrebnosti projekta**

| Pomisleki o potrebnosti | 1 x tedensko | 1 x 2 tedensko | Manj    | Skupaj   |
|-------------------------|--------------|----------------|---------|----------|
| Pomisleki               | 2,00         | 4,00           | 5,00    | 11,00    |
|                         | 18,18 %      | 36,36 %        | 45,45 % | 100,00 % |
|                         | 8,33 %       | 28,57 %        | 26,32 % | 19,30 %  |
| Strinjanje              | 2,00         | 2,00           | 4,00    | 8,00     |
|                         | 25,00 %      | 25,00 %        | 50,00 % | 100,00 % |
|                         | 8,33 %       | 14,29 %        | 21,05 % | 14,04 %  |
| Popolno strinjanje      | 20,00        | 8,00           | 10,00   | 38,00    |
|                         | 52,63 %      | 21,05 %        | 26,32 % | 100,00 % |

Ocena potrebnosti projekta ni statistično značilno povezana s pogostostjo srečevanj s ključno osebo. Tudi med tistimi, ki se s ključno osebo srečujejo manj kot enkrat na 2 tedna, je še zmeraj več kot pol takšnih, ki se popolnoma strinjajo s tem, da je projekt potreben.

#### **Razlike po pomislekih o potrebnosti projekta**

Pri načrtovanju projekta je bila naša želja in pričakovanje, da stanovalcem ponudimo projekt, ki ga bodo stanovalci sprejeli kot dodatno ponudbo in ki bo vplival na kvalitetnejše življenje v instituciji. Za izvajanje projekta je pomembna analiza pomislekov pri stanovalcih in pri zaposlenih.

**Tabela 4.48: Pomisleki o potrebnosti projekta**

|            |        | N  | Povprečje | Std. odklon |
|------------|--------|----|-----------|-------------|
| Dejavnosti | Ima    | 9  | 3,67      | ,67         |
|            | Nima   | 25 | 4,15      | ,60         |
|            | Skupaj | 34 | 4,02      | ,65         |
| Odnos      | Ima    | 10 | 4,20      | ,55         |
|            | Nima   | 27 | 4,67      | ,40         |
|            | Skupaj | 37 | 4,54      | ,49         |
| Okolje     | Ima    | 11 | 3,55      | ,57         |
|            | Nima   | 25 | 4,02      | ,65         |
|            | Skupaj | 36 | 3,88      | ,66         |
| Obveznosti | Ima    | 11 | 3,58      | ,56         |
|            | Nima   | 27 | 4,05      | ,91         |
|            | Skupaj | 38 | 3,91      | ,84         |
| Naloge     | Ima    | 10 | 3,50      | ,68         |
|            | Nima   | 25 | 3,88      | ,86         |
|            | Skupaj | 35 | 3,77      | ,82         |
| Odnos      | Ima    | 10 | 3,63      | ,73         |
|            | Nima   | 27 | 4,26      | ,62         |
|            | Skupaj | 37 | 4,09      | ,70         |
| Postopki   | Ima    | 11 | 3,63      | ,73         |
|            | Nima   | 27 | 4,26      | ,62         |
|            | Skupaj | 37 | 4,09      | ,70         |

Pri pomislekih o potrebnosti projekta so statistično pomembne razlike pri kazalcih odnos in okolje, kot so jih opredelili stanovalci, ter pri odnosu, kot ga opredelijo zaposleni. Da je ključna oseba povezovalac z zunanjim okoljem in informiranjem o dogajanju v domu, so aktivnosti, ki so jih stanovalci slabše ocenili in verjetno vplivajo na pomisleke o pomembnosti projekta.

**Tabela 4.49: Obremenjenost s projektom v povezavi z delovno dobo**

|           | Sploh ne | Malo  | Da      | Skupaj   |
|-----------|----------|-------|---------|----------|
| Do 2 leti | 3,00     | ,00   | 1,00    | 4,00     |
|           | 75,00 %  | ,00 % | 25,00 % | 100,00 % |
|           | 23,08 %  | ,00 % | 11,11 % | 10,53 %  |
|           | 7,89 %   | ,00 % | 2,63 %  | 10,53 %  |

|                |          |          |          |          |
|----------------|----------|----------|----------|----------|
| Več kot 2 leti | 10,00    | 16,00    | 8,00     | 34,00    |
|                | 29,41 %  | 47,06 %  | 23,53 %  | 100,00 % |
|                | 76,92 %  | 100,00 % | 88,89 %  | 89,47 %  |
|                | 26,32 %  | 42,11 %  | 21,05 %  | 89,47 %  |
| Skupaj         | 13,00    | 16,00    | 9,00     | 38,00    |
|                | 34,21 %  | 42,11 %  | 23,68 %  | 100,00 % |
|                | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
|                | 34,21 %  | 42,11 %  | 23,68 %  | 100,00 % |

Poročanje o obremenjenosti zaradi izvajanja projekta ključne osebe ni povezano z delovno dobo. Glede na to, da novo zaposleni delavci niso sodelovali pri snovanju in umeščanju projekta smo pričakovali, da so bolj obremenjeni z izvajanjem projekta.

**Tabela 4.50: Čas izvajanja ključne osebe v povezavi z obremenjenostjo**

| CAS_OK      | Sploh ne | Malo     | Da       | Skupaj   |
|-------------|----------|----------|----------|----------|
| 1 x teden   | 4,00     | 1,00     | 2,00     | 7,00     |
|             | 57,14 %  | 14,29 %  | 28,57 %  | 100,00 % |
|             | 30,77 %  | 6,67 %   | 22,22 %  | 18,92 %  |
|             | 10,81 %  | 2,70 %   | 5,41 %   | 18,92 %  |
| 1 x 2 tedna | 7,00     | 6,00     | 5,00     | 18,00    |
|             | 38,89 %  | 33,33 %  | 27,78 %  | 100,00 % |
|             | 53,85 %  | 40,00 %  | 55,56 %  | 48,65 %  |
|             | 18,92 %  | 16,22 %  | 16,51 %  | 48,65 %  |
| Manj        | 2,00     | 8,00     | 2,00     | 12,00    |
|             | 16,67 %  | 66,67 %  | 16,67 %  | 100,00 % |
|             | 15,38 %  | 53,33 %  | 22,22 %  | 32,43 %  |
|             | 5,41 %   | 21,62 %  | 5,41 %   | 32,43 %  |
| Skupaj      | 13,00    | 15,00    | 9,00     | 37,00    |
|             | 35,14 %  | 40,54 %  | 24,32 %  | 100,00 % |
|             | 100,0 %  | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
|             | 35,14 %  | 40,54 %  | 24,32 %  | 100,00 % |

Poročanje o obremenjenosti zaradi izvajanja projekta ključne osebe ni povezan s časom, ki ga namenijo zaposleni za izvajanje projekta. Sklepamo lahko, da so zaposleni sprejeli projekt in ga izvajajo tako kot katerokoli drugo aktivnost v domu.

**Tabela 4.51: Ocena potrebnosti projekta v povezavi z delovno dobo**

|                |          |          |          |
|----------------|----------|----------|----------|
| Dela v Domu    | 1,00     | 2,00     | Skupaj   |
| Do 2 leti      | ,00      | 4,00     | 4,00     |
|                | ,00 %    | 100,00 % | 100,00 % |
|                | ,00 %    | 14,81 %  | 10,53 %  |
|                | ,00 %    | 10,53 %  | 10,53 %  |
| Več kot 2 leti | 11,00    | 23,00    | 34,00    |
|                | 32,35 %  | 67,65 %  | 100,00 % |
|                | 100,00 % | 85,19 %  | 89,47 %  |
|                | 28,95 %  | 60,53 %  | 89,47 %  |
| Skupaj         | 11,00    | 27,00    | 38,00    |
|                | 28,95 %  | 71,05 %  | 100,00 % |
|                | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
|                | 28,95 %  | 71,05 %  | 100,00 % |

Ocena potrebnosti projekta ni povezana z delovno dobo. Ne glede na delovno dobo zaposleni približno enako ocenjujejo potrebnost projekta.

**Tabela 4.52: Pogostost srečevanja in delovna doba**

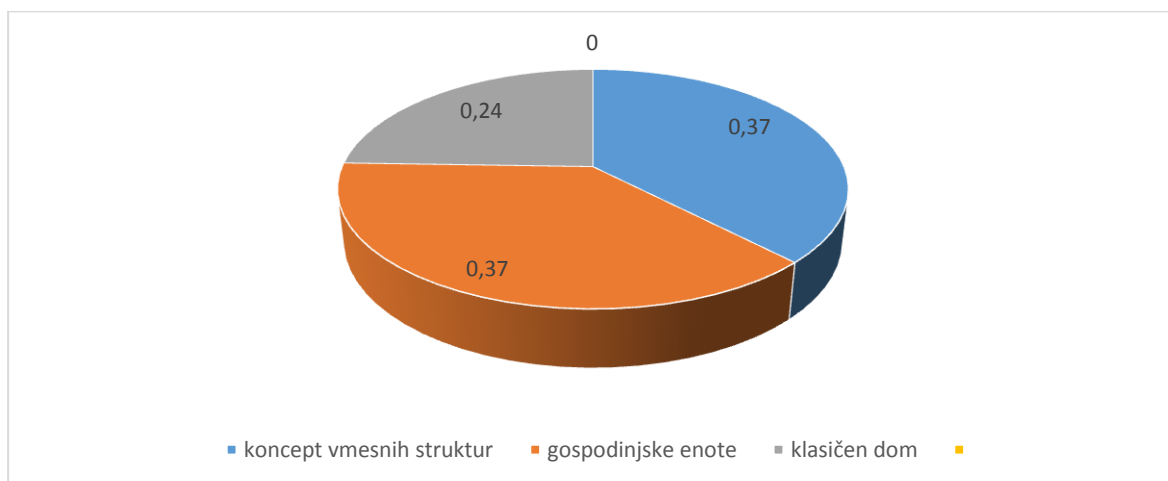
|             |          |          |          |
|-------------|----------|----------|----------|
| CAS_OK      | 1,00     | 2,00     | Skupaj   |
| 1 x teden   | 2,00     | 5,00     | 7,00     |
|             | 28,57 %  | 71,43 %  | 100,00 % |
|             | 20,00 %  | 18,52 %  | 18,92 %  |
|             | 5,41 %   | 13,51 %  | 18,92 %  |
| 1 x 2 tedna | 6,00     | 12,00    | 18,00    |
|             | 33,33 %  | 66,67 %  | 100,00 % |
|             | 60,00 %  | 44,44 %  | 48,65 %  |
|             | 16,22 %  | 32,43 %  | 48,65 %  |
| Manj        | 2,00     | 10,00    | 12,00    |
|             | 16,67 %  | 83,33 %  | 100,00 % |
|             | 20,00 %  | 37,04 %  | 32,43 %  |
|             | 5,41 %   | 27,03 %  | 32,43 %  |
| Skupaj      | 10,00    | 27,00    | 37,00    |
|             | 27,03 %  | 72,97 %  | 100,00 % |
|             | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
|             | 27,03 %  | 72,97 %  | 100,00 % |

Pogostost srečevanja ni povezana z delovno dobo. Dogovore o izvajanju projekta ne glede na delovno dobo zaposleni enako upoštevajo.

#### 4.4 Rezultati anketnih vprašalnikov pri direktorjih/direktorica slovenskih domov

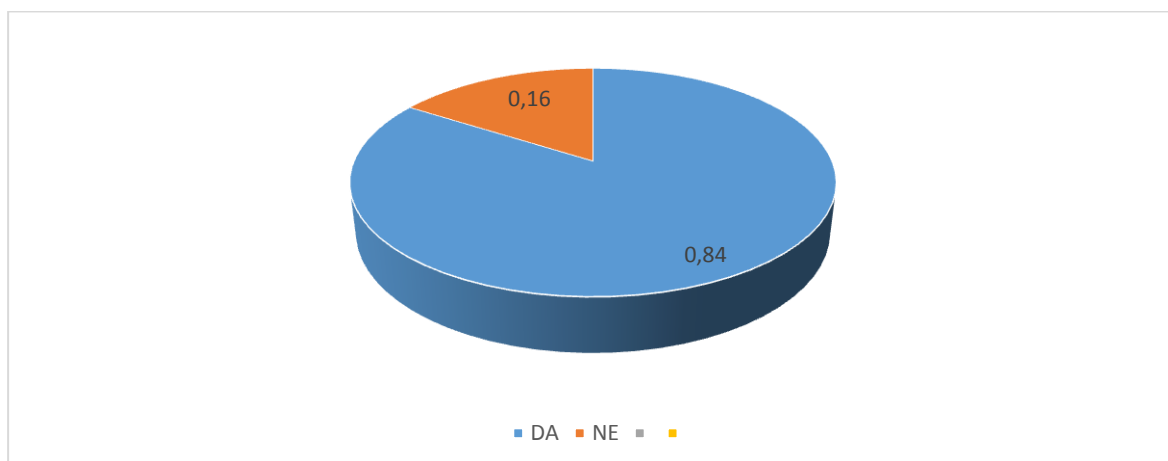
Porazdelitev rezultatov anketnih vprašalnikov, na katera so odgovarjali direktorji/direktorice slovenskih domov za stare ljudi.

**Graf 4.29: Koncept, ki ga izvajate v vašem domu za stare ljudi**



Od 37 sodelujočih domov za stare ljudi jih je 0,37 ki izvajajo koncept gospodinjskih skupnosti, prav tako 0,37, ki izvajajo koncept vmesnih struktur, 0,24 pa je klasičnih domov za stare ljudi. 0,75 domov izvaja koncept življenja v manjših enotah, vmesnih strukturah ali gospodinjskih enotah.

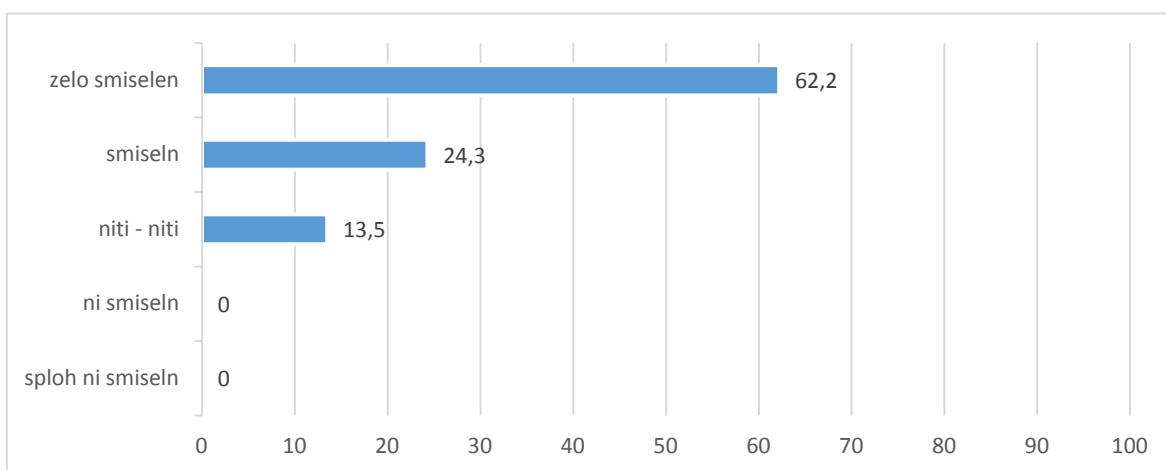
**Graf 4.30: Ali poznate projekt ključne osebe, ki ga izvaja Koroški dom starostnikov, poslovna enota Slovenj Gradec?**



Na poznavanje projekta je 0,84 direktorjev odgovorilo, da projekt pozna, 0,16, pa da projekta ne pozna.

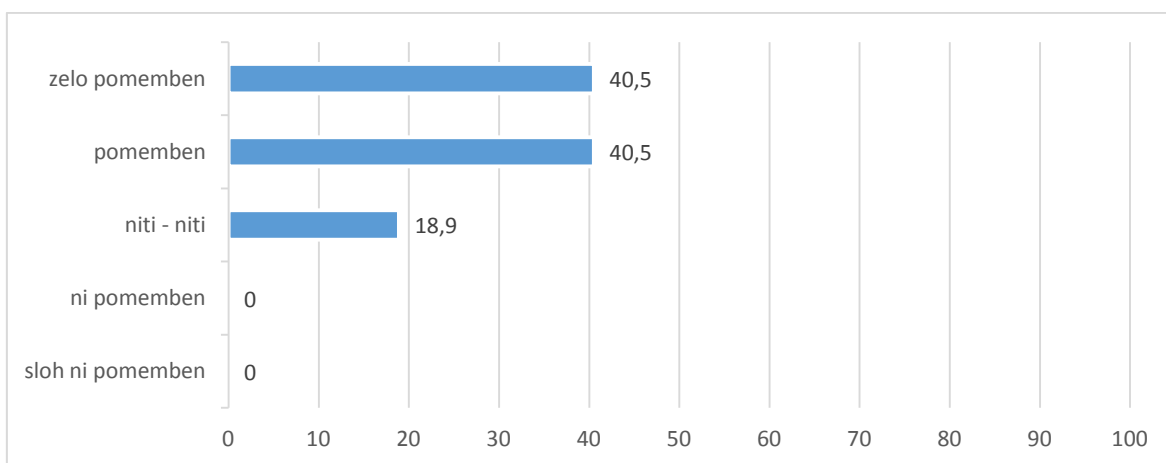
Projekt ključne osebe je bil predstavljen na posvetu direktorjev, ki ga je organiziralo združenje direktorjev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije. Na posvetu je bilo prisotnih 72 direktorjev.

**Graf 4.31: Ocenite smiselnost projekta ključne osebe za stanovalce v domovih za stare ljudi**



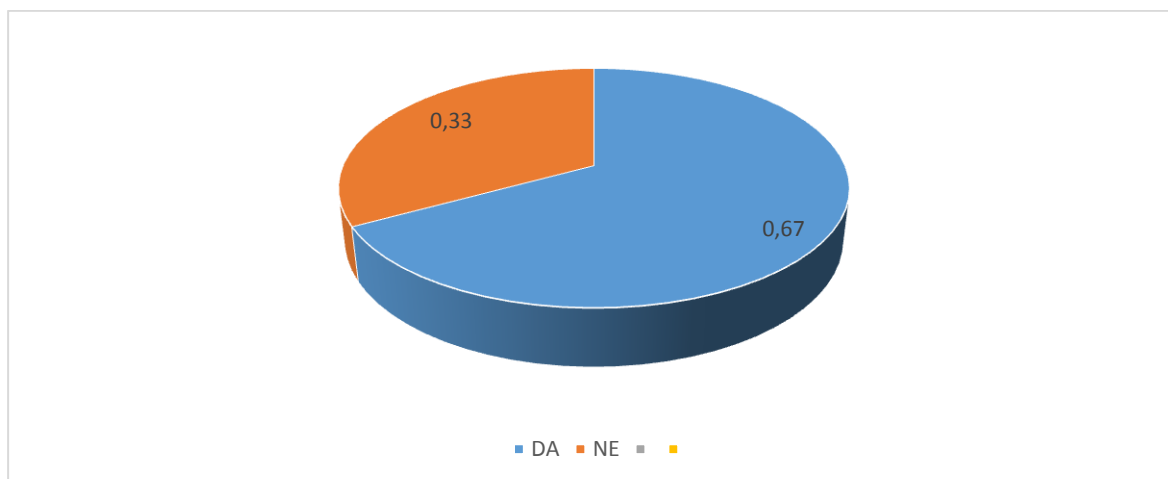
Smiselnost projekta za stanovalce v domovih za stare ljudi 0,86 direktorjev ocenjuje kot smiseln ali zelo smiseln, 0,13 direktorjev pa se ni opredelilo. Pomemben je podatek, da nihče od sodelujočih direktorjev nima negativnega mnenja o projektu. Direktorji slovenskih domov torej pozitivno ocenjujejo smiselnost projekta za stanovalce v slovenskih domovih.

**Graf 4.32: Ocenite pomembnost tega projekta za zaposlene v domovih za stare ljudi**



O pomembnosti projekta ključne osebe za zaposlene direktorji izražajo strinjanje v 0,81. Nihče od direktorjev, ki so sodelovali v raziskavi, ni bil mnenja, da projekt ni pomemben ali da sploh ni pomemben, kar je za izvajanje projekta v domovih za stare ljudi pomembno.

**Graf 4.33: Ste zainteresirani za predstavitev projekta v vašem domu?**



0,67 direktorjev je zainteresiranih za predstavitev projekta v njihovem domu, 0,33 direktorjev pa za predstavitev ni zainteresirana.

Odgovore iz drugega dela vprašalnika, kjer sem direktorje vprašala po predlogih v zvezi z izvajanjem projekta, lahko tako kot pri stanovalcih in zaposlenih razdelimo v tri komponente: (1) dejavnosti, (2) odnos, (3) okolje.

Dejavnosti: »Zelo podpiram izmenjavo dobrih praks med domovi, zato je pomembno, da se projekt predstavi vsem, ki skrbimo za starejše v Sloveniji«, »V mesecu maju 2015 smo imeli vašo predstavitev, nad katero smo bili navdušeni. Računamo, da bomo v letošnjem letu aktivirali predstavljeni projekt ali pa vsaj opolnomočili in reklamirali že obstoječe pare ključnih oseb v našem domu«, »Zanimala bi nas predstavitev projekta«, »Imamo vas namen povabiti k vzpostavitvi projekta.«

Odnos: »Podobni projekti so za stanovalce dobri in sprejeti z navdušenjem«, »Projekt smo enkrat že vključili v naš letni plan, vendar do realizacije ni prišlo. Mogoče bi predstavitev s strani »tuje osebe« in s tem tudi dobrih izkušenj pripomogla, da bi delavci to sprejeli kot dobro možnost za dodaten stik s stanovalci«, »Smiselno bi ga bilo prilagoditi večjim domovom, ki nimajo ... gospodinjstskih skupnosti«, »Projekt ključna oseba je zelo zanimiv in ga ocenjujem

kot primer uspešne in dobre prakse. Za uvajanje le tega pa menim, da je predpogoj visoka stopnja dojetja pomena projekta pri zaposlenih in ustrezna opremljenost zaposlenih z veščinami komunikacije, supervizije ...».

Okolje: »Menim, da projekt večinoma še premalo poznamo, vendar je kot kaže zelo dober in primeren za splošno prakso v domovih za starejše, zato bi ga kazalo širše predstaviti. Sicer pa nekih posebnih predlogov nimam, ker menim, da je vaš projekt res čudovit, saj je dejansko naravnano na tiste, ki najbolj potrebujejo toplino človečnosti».

Vsi navedeni odgovori so pomembno izhodišče pri pripravi aktivnosti za izvajanje projekta v domovih za stare ljudi in za razvoj modela v skupnosti.

## 5 RAZPRAVA

»Namestiti nekoga v resnični institucionalni svet (totalne ustanove) je najradikalnejši poseg socialnega dela. A potreben, ko življenjski svet postane nevzdržen (nasilje v družini, živčni zlom, vojni begunci in druge katastrofe). Naloga socialnega dela je ne premestiti človeka v povsem tuj prostor totalne ustanove, temveč skupaj s človekom ponovno ustvariti njegov lastni življenjski svet (kakor pri selitvah v vsakdanjem življenju), da ustvari nov dom ali pa zagotovi hitro vrnitev domov, tako da premik pomeni le začasno zatočišče«(Flaker 2015: 248).

To je izziv za uvajanje novih metod dela. V Koroškem domu starostnikov v Dravogradu in v poslovni enoti v Slovenj Gradcu z metodo osebnega načrtovanja storitev, z upoštevanjem potreb, želja, interesov in posebnosti poskušamo stanovalcem čim bolj približati življenje v domu za stare ljudi, življenju doma. V pomoč nam je tudi sistem E-Qalin, s katerim ugotavljamo pomembnost in zadovoljstvo s procesi, ki potekajo v domu, pri iskanju ciljev ter pri načrtovanju sprememb.

»Življenje in delo v domovih za stare sta v zadnjih letih postavljena pred nove naloge. Tako uporabniki ustanov kot tudi zaposleni strokovnjaki na tem področju ugotavljajo, da koncepti domov iz preteklosti ne ustrezajo današnjim potrebam, željam in zahtevam uporabnikov, prav tako pa tudi ne usmeritvam strok, zastopanih na področju domskega varstva.« (Mali 2008).

Projekt ključna oseba je eden izmed procesov krepitve moči pri obeh skupinah; stanovalcih in zaposlenih. Gre za dva procesa, življenje in delo, ki sta v projektu usklajena, čeprav so stanovalci bolj kritični do izvajanja projekta kot zaposleni kar je razumeti iz vidika, da stanovalci prejemajo zaposleni pa dajejo, dokler se ne vzpostavi vzajemen odnos.

V Koroškem domu starostnikov se je z organizacijo srečanja s sorodniki pred petindvajsetimi leti in ustanovitvijo prve skupine za samopomoč že pričel strokovni razvoj. Individualno delo s stanovalci in metoda osebnega načrtovanja, poslušanje in pogovarjanje s stanovalci, njihovimi sorodniki in zaposlenimi so nas usmerjali k prilagajanju organizacijske kulture in uvajanju novih aktivnosti, s katerimi smo se približevali stanovalcem in krepili njihovo moč za uresničevanje svojih pravic.

Ko smo pričeli uvajati sistem kakovosti E-Qalin, so nam bile analize rezultatov vodilo za spreminjanje procesov dela z vključevanjem vseh strok v domu, stanovalcev in njihovih sorodnikov.

Od leta 2009, ko smo prejeli prve rezultate, smo v procese dela vnašali manjše spremembe, ki niso zahtevale posebnih priprav zaposlenih in stanovalcev. Leta 2011, ko je dom v Slovenj Gradcu deloval že tri leta, pa smo identificirali štiri kritične elemente, ki so dobili podpovprečno oceno zadovoljstva in nadpovprečno oceno pomembnosti.

Z namenom izboljšanja teh področij za kvalitetno življenje stanovalcev smo ponudili projekt ključna oseba, kjer bodo stanovalci vključeni v procese kot enakovredni partnerji in v katerem bomo v ključnem odnosu prepoznavali njihove potrebe, posebnosti in želje ter jih vključevali v življenje v domu ali pa upoštevali njihove posebnosti pri načrtovanju njihovega vsakdana.

Naša ideja je premik o filozofiji delovanja domov, saj so vsi zaposleni in stanovalci sprejeli projekt z željo kvalitetnega življenja in dela v domu z upoštevanjem posebnosti vsakega posameznika, njegovih potreb, želja in interesov v nasprotju z medicinsko skrbjo za stanovalce. To je eden od pomembnejših projektov, ki smo jih uvedli v življenje v domu, in deluje na večjih ravneh. Je odnosna struktura (Flaker 2015), ki vzpostavlja nove odnose med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki. Projekt spreminja položaj stanovalcev, njegove odnose z drugimi stanovalci in zaposlenimi v smeri krepitev moči in večje socialne varnosti. Med stanovalci in zaposlenimi je prišlo do navezovanja stikov, ne samo takrat, ko stanovalci potrebujejo pomoč, temveč stanovalci poiščejo svojo ključno osebo, ko si želijo družbe, ali če karkoli potrebujejo. Stanovalci poiščejo ključno osebo v njegovem delovnem prostoru, zaposleni pa obiskujejo stanovalce v njihovih sobah. Ključni pari odhajajo iz doma v mesto, kavarno, gledališče, cerkev, na banko ...

Menili smo, da smo ponudili projekt, ki bo izboljšal slabše ocenjene rezultate nekaterih elementov oskrbe, leta 2011. Občutek, da je projekt dober, sem preverila z magistrsko nalogo.

V prvem delu naloge sem preverjala rezultate E-Qalin. Ugotovila sem, da so se vprašalniki E-Qalina med letoma 2011 in 2013 spremenili, spremenila so se besedila vprašanj in njihov vrstni red, zato sprememb pri elementih, ki so dobili

slabše rezultate v letu 2011; zagotavljanje zasebnosti, možnosti pogovora z osebjem in možnost udejstvovanja zunaj doma, nisem mogla natančno preverjati. Namesto tega sem preverila podkazalnike za obdobje pred uvedbo projekta ključne osebe in po njej, za katere sem predvidevala, da so primerljivi med tema dvema obdobjema. Rezultati so pokazali, da je projekt ključne osebe verjetno pozitivno vplival na zadovoljstvo stanovalcev, saj v projektu, v partnerskem odnosu stanovalec in delavec skupaj razvijata medsebojno zaupanje, kooperativen odnos v smislu udejanjanja načela dejavnega sodelovanja, pri čemer delavec dosledno upošteva pravice uporabnika in mu pomaga pri njihovem uveljavljanju. V takšnem odnosu stanovalci pridobivajo moč, ponuja se jim možnost izbire in vse večji nadzor nad lastnim življenjem, kar je naša želja in cilj projekta.

Hipoteza o izboljšanju zadovoljstva na kritičnih podkazalnikih E-Qalina iz leta 2011 po uvedbi projekta ključne osebe se je potrdila.

Ocene stanovalcev o izvajanju projekta so potrdile tudi hipotezo, da stanovalci sprejemajo projekt ključne osebe, in da so zadovoljni z njim. Pogostost srečevanja s ključno osebo je močan dejavnik tega, kako stanovalci ocenjujejo projekt. Tudi tisti stanovalci, ki se s ključnim delavcem srečujejo manj kot enkrat na dva tedna, dobro ocenjujejo projekt in menijo da je projekt potreben.

Zaposleni so sodelovali pri nastajanju projekta in so ga sprejeli za svojega, zato je bistveno vprašanje o obremenjenosti zaradi izvajanja projekta.

Da je projekt potreben za dobro počutje stanovalcev v domu, menita skoraj dve tretjini zaposlenih. Prav toliko zaposlenih je mnenja, da jih ključna oseba lahko kadarkoli poišče. Enako število zaposlenih odgovarja, da jih drugi zaposleni ne motijo, ko so v odnosu s stanovalcem, ki so v vlogi ključne osebe, in da izvajajo aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim. Tako se ustvarjajo pogoji za delo, kjer se zaposleni povezujejo, spodbuja se izražanje pričakovanj, želja, in kjer se ustvarja varen prostor.

Na direktno vprašanje o obremenjenosti z izvajanjem ključne osebe je 0,78 od 1,00 zaposlenih odgovorilo, da jih izvajanje projekta dodatno ne obremenjuje. Zaposleni so celo predlagali več časa za izvajanje projekta. Menijo, da se le tako lahko neobremenjeno družijo s stanovalci. Tako stanovalci in zaposleni postajajo

partnerji v procesu pomoči. Zaposleni sprejemajo vlogo, da so v službi stanovalcev in prilagajajo življenje posamezniku, kar vpliva na splošno zadovoljstvo z življenjem v domu. S projektom se spreminja položaj stanovalcev v domu, spreminjajo se tudi odnosi z drugimi stanovalci<sup>9</sup> v domu in zaposlenimi. Tako se krepi njihov vpliv, moč in socialna varnost. Stanovalec postaja partner in narekuje življenje v domu.

Pomemben je odziv direktorjev slovenskih domov, njihova stališča in predlogi. Projekt je bil kot dobra praksa predstavljen na srečanju direktorjev, ki ga je organiziralo Združenje direktorjev pri Skupnosti socialnih zavodov Slovenije, decembra 2013. Navzočih je bilo 72 od 86 direktorjev. 38 od 72 navzočih je mnenja, da je izvajanje projekta smiselno za stanovalce in da je projekt pomemben za zaposlene. Glede predstavitve projekta v njihovem domu za stare ljudi pa bi se zanj odločilo 0,75 od 1,00 direktorjev.

Glede na majhen odziv direktorjev domov lahko le delno potrdim tezo o mnenju, da je projekt ključne osebe projekt, ki je po njihovi oceni smiseln za stanovalce domov za stare ljudi. Pomembno pa je poudariti, da so direktorji, ki so sodelovali v anketi, izrazili pozitivno mnenje in zanimanje za projekt.

Ključna oseba je torej model oskrbe, v katerega so vključeni vsi stanovalci, tudi tisti, ki so odvisni od pomoči druge osebe. V prihodnje bo z razvojem storitev v skupnosti in v procesih dezinstitutionalizacije ta model uporaben, saj bodo storitev institucionalnega varstva uporabljali le stari ljudje, ki bodo potrebovali večjo pomoč pri opravljanju življenjskih funkcij.

Projekt ključne osebe spreminja načine ravnanja s stanovalci in odnose med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki. Je inovativna metoda povezovanja treh skupin, v katerih s povezovanjem potreb, želja, interesov vseh vključenih, upoštevanjem posebnosti posameznikov in vizije doma prehajamo v socialno usmerjen dom.

Preko projekta ključne osebe spremljamo spremembe, ki jih povzroča življenje v domu, in v sožitju z uporabniki, znanjem in veščinami oblikujemo dom, kjer se stanovalci dobro počutijo, institucijo, ki ji sorodniki zaupajo, in organizacijo, v kateri zaposleni radi delajo.

Dlje, ko projekt izvajamo, bolj se intenzivnost veča, več aktivnosti se dogaja in bolj povezani so ključni pari. Druženja postajajo smiselna dogajanja. Tako se krepi moč in vpliv stanovalcev nad interesi institucije.

Projekt ključne osebe je po dveh letih izvajanja postal posebnost in ponos našega doma. Pomembno je, da je stanovalcem pomemben in da zaposleni menijo, da je potreben.

Menim, da je pomemben v procesu socialnih sprememb, daljšanju življenja ... predvsem pa je pomembno, da v projektu vstopamo v partnerstvo s stanovalci.

Naša prednost je, da smo metodo razvijali skupaj s stanovalci, in da so sodelovali vsi zaposleni z namenom, da bo življenje in delo v enoti Koroškega doma starostnikov kvalitetno in zanimivo.

Želim, da je projekt Ključna oseba, ki smo ga razvili in ga izvajamo, uporaben v obstoječi mreži domov za stare v Sloveniji, saj je eden izmed načinov, kako zmanjšati neenakost med stanovalci. Projekt je dodatna ponudba, ki ni plačljiva in je usmerjena h krepitvi moči uporabnikom in je preventiva pred osamljenostjo

V enoti Koroškega doma starostnikov smo projekt prijavi na razpis za inovacijo Gospodarske zbornice območne enote Slovenj Gradec.

Projekt je prejel zlato priznanje, kar je pomenilo, da smo kandidirali za priznanje na Gospodarski zbornici Slovenije.

Na nacionalnem nivoju je projekt prejel srebrno priznanje in posebno priznanje za področje sociale.

## 6 PREDLOGI

Menim, da je za izvajanje projekta ključna oseba pomembno, da upoštevamo vse predloge stanovalcev, zaposlenih in direktorjev, ki so s svojimi predlogi sodelovali v raziskavi, zato lahko predloge ločim na; predloge za naš dom, za pomoč na domu in za slovenske domove.

1. Predlogi, ki jih bomo v našem domu upoštevali pri nadaljevanju izvajanja projekta:

Še naprej bomo organizirali srečanja ključnih parov (»Naj ostanejo dnevi ključnih parov«, »Da bi bila dopoldan v službi, kadar je srečanje ključnih parov« in »Da bi bila dopoldan v službi, kadar je srečanje ključnih parov«).

Aktivnost srečanje ključnih parov je potrebno planirati na programu aktivnosti pred pripravo mesečnih razporedov prisotnosti zaposlenih v službi, da bodo vključeni tisti delavci in stanovalci, ki to želijo.

Zaposleni predlagajo več časa za izvajanje projekta (»Več časa za izvajanje projekta«), kar se je potrebno dogovoriti na delovnih sestankih z vodji delovnih enot. Delavci so predlagali, da je potrebno urediti pare tako, da bi najlažje med seboj sodelovali. V zvezi s predlogom se je potrebno na letnih razgovorih z zaposlenimi pogovoriti o odnosu s stanovalcem, ki so mu ključna oseba, in nuditi pomoč pri vzpostavljanju le tega. Skupaj z zaposlenimi je treba oblikovati osebne urnike za izvajanje uric ključne osebe, več aktivnosti, ki bodo aktivirale stanovalce – torej dogovor o skupnih aktivnostih, posebej pri zaposlenih, ki izvajajo storitev pomoč na domu.

Zaposleni sporočajo: »Naj projekt ostane, saj se na tak način lahko družimo s stanovalci.«

Glede na mnenja in ocene pa je nujno razmišljati še o naslednjih dopolnitvah. V projektu je potrebno spodbujati udejstvovanje zunaj doma. Kljub temu da pogosto stanovalci ne zmorejo ali se ne želijo udejstvovati zunaj doma, je potrebno zagotoviti vse pogoje za te aktivnosti. Smiselno je spodbujati druženja z obema stanovalcema, ki so jim zaposleni ključne osebe in spodbujati druženje stanovalcev izven organiziranega časa za izvajanje projekta. Ker pogosto

spreminjamo (dopolnjujemo) začetne dogovore o izvajanju projekta, je potrebno redno preverjati poznavanje dogovorjenih pravil (glede časa, ki ga namenimo ključnemu odnosu, nameščanja priponke, pisanja dnevnika ...).

Zaposlenim je potrebno organizirati redno intervizijo in supervizijo, saj se v ključnem odnosu srečujejo z različnimi stiskami in izgubami.

Ker se stanovalci v domu menjajo, prihajajo novi stanovalci, je potrebno projekt vedno znova predstavljati novim stanovalcem in njihovim sorodnikom. V ključnih odnosih se izvajajo različne aktivnosti, zato je smiselna izmenjava dobrih praks ključnih parov in spodbujanje, da stanovalci poiščejo svojo ključno osebo, ko imajo težave.

2. Posebno pozornost velja nameniti razvoju projekta na uporabnike pomoči na domu. Tako bodo imeli uporabniki, ko bodo postali morda potrebni storitve institucionalnega varstva, ključno osebo v domu in bo lažji prehod od doma.

Če pa se stanovalec preseli v svoje okolje v svoje stanovanje, bi bilo za stanovalca dobro, da ključna oseba delavec v domu in ga obiskuje na njegovem domu.

3. Glede na predloge direktorjev bi bilo potrebno projekt prilagoditi večjim domovom in ponuditi zainteresiranim domovom predstavitev in pomoč pri uvajanju projekta.

Upam, da bo projekt postal prepoznaven v slovenskih domovih in da ga bodo strokovni delavci prepoznali kot pomoč pri razvijanju socialnega modela domov za stare ljudi.

## 7 LITERATURA

Brandon, D. in A. (1992), *Praktični priročnik za osebe v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo in pedagoška fakulteta.

Brandon, D. (1993), *Pet principov normalizacije*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Brandon, D. in A. (1994), *Jin in jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Višja šola za socialno delo.

Basaglia, F. (1981), *Negacija institucije*. Beograd: Vidici, br.5

Berzelak, S. (1999), *Od ubožne hiše pod gradom 1889 do črneškega doma 1979/1999*. Dravograd: ČZP Voranc.

Bulajič, M. (2012), *Socialne inovacije v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Magistrsko delo.

Colombo, F., Llena-Nozal, A., Mercier, J., Tjadens, F. (2011): *Help Wanted? Providing and Paying for Long – Term Care*. Paris: OECD Health Policy Studies, OECD Publishing.

Čacinovič Vogrinčič, G. (2001), *Družina in star človek*. Socialno delo 39, 4-5:287-292.

Dragoš, S. (2000), *Socialne mreže in starost*. Socialno delo 39, 4–5: 293–313.

Dremelj, P. (2004), *Sorodstvo kot vir socialne opore*. Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo.

Demografska statistika na regionalni ravni, dostopno na [ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Population\\_statistics\\_at.../sl](http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Population_statistics_at.../sl)  
Eurostat ( 10.5.2016 )

Eurofond. European Quality of Life Survey 2007. Februar 2010. Dostopno na: <http://WWW.Eurofond.europa.eu/areas/qualityoflife/egls/2007> ( 12.4.2011)

Eurostatove projekcije prebivalstva za Slovenijo, 2008–2060, EUROPOP2008, konvergenčni scenarij dostopno na <http://epp.eurostat.ec.europa.eu> ( 27.4.2016 )

Fabrika, (2012), *Raziskava merjenja zadovoljstva stanovalcev 2011*, Ljutomer.

Fabrika, (2015 ), *Raziskava merjenja zadovoljstva stanovalcev 2014*, Ljutomer.

Firis Imperl & co.(2009), *Poslovník E-Qalin*. Slovenija, verzija 3.0/2009.

Firis Imperl &co., (2014), *Poslovník E-Qalin*. A Verzija 3.2/2014.

Firis Imperl – E-Qalin dostopno na [www.firis-imperl.si/izobrazevanje/e-qalin/](http://www.firis-imperl.si/izobrazevanje/e-qalin/) ( 20.5.2016 )

Flaker, V., Urek, M. (1988), *Hrastovski anali za leto 1988*. Ljubljana: Republiška konferenca ZSMS, Center za mladinsko prostovoljno delo.

Flaker, V. (1992,): Opis stanovanjskih skupin v Sloveniji in analiza modelov življenja v njih, dostopno na [www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC9FD2D41T/5b8c989f.../PDF](http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC9FD2D41T/5b8c989f.../PDF) ( 27.4.2016).

Flaker, V. (1998), *Odpiranje norosti: vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba / \*cf. 2 69 str.

Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V. (1993), *Gospodinjstva brez gospodinj*. Socialno delo 32, 1-2: 38-53.

Flaker, V. (1994), *Analiza tveganja*. Socialno delo 33,3: 189-196.

Flaker, V. (1995), *Vizija služb za ljudi z dolgotrajnimi psihosocialnimi stiskami*. Socialno delo 34, 6: 419-426.

Fleker, V. (2003), Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog Centra za socialno delo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. dostopno na [www.fsd.si/mma/Oris%20metod%20socialnega%20dela/2009030300451963/](http://www.fsd.si/mma/Oris%20metod%20socialnega%20dela/2009030300451963/) ( 14.5.2016)

Flaker, V., Mali J., Kodele, T., Grebenc V., Škerjanc J., Urek M. (2008), *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N. (2011), *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: ljudje in procesi, eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Flaker, V.(2015), *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva, 1.del*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Hojnik - Zupanc (1999), *Samostojnost starega človeka v družbenoprostorskem kontekstu*. Ljubljana: Znanstvena knjižnica Fakultete za družbene vede.

Hlebec, V.(2009), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Dialogi, (letnik 10). Maribor: Aristej.

Hlebec, V., Kavčič, M., Ogulin, G.,(2013), *Staranje, izziv za izobraževanje in medgeneracijsko sodelovanje*. Učbenik programa za usposabljanje strokovnih delavcev v izobraževanju odraslih. Ljubljana: Zveza ljudskih univerz Slovenije.

Imperl, F. (2012), *Kakovost oskrbe starejših – izziv za prihodnost*. Firis Imperl & CO, Seniorprojekt.

Jerala, N., (2009), *Skrb za kakovostno starost v KS Mavčiče*. Diplomsko naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Kos, L., (2011), *Merjenje zadovoljstva stanovalcev doma starejših občanov Preddvor in Naklo po metodi E-Qalin*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

Lamovec, T. (1996), *Duševno zdravje v skupnosti skozi oči uporabnikov*. Socialno delo, 36, 3: 197-216.

Mali, J. (2002), *Starost, emocije in emocionalno delo*. Socialno delo, 41, 6: 317 – 323.

Mali, J. (2003), *Koncept totalne ustanove in domovi za stare*. Magistrsko delo, Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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

Mali, J. (2007), *Vloga in pomen socialnega dela v razvoju institucionalnega varstva starih ljudi v Sloveniji*. Ljubljana.

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

Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mali, J. (2009), *Izzivi na področju socialnega dela s starimi ljudmi*. Soc.izziv, 15, 30: 12-15.

Mali, J., (2009), *Medgeneracijska solidarnost v obstoječih oblikah skrbi za stare ljudi*. V: Tašner, V., Lesar, I., Antić, M. G., Hlebec, V., Pušnik, M. (ur.), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij*. Ljubljana: Pedagoška fakulteta (243–256).

Mali, J., (2012), *Koncepti socialnega dela s starimi ljudmi za kakovostno življenje starih ljudi*, dostopno na [www.fsd.si/.../Koncepti%20socialnega%20dela%20s%20starimi%20ljudmi/20120424](http://www.fsd.si/.../Koncepti%20socialnega%20dela%20s%20starimi%20ljudmi/20120424) (19.5.2016).

Mali, J. (2013), *Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke*, Socialno delo 52, 1.

Mali, J. (2013), *Dolgotrajna oskrba v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mali, J. (2013c), *Ključna oseba*, knjižica Po meri...Slovenj Gradec: KDS, PE Slovenj Gradec.

Mali, J., *Dezinstitucionalizacija na področju oskrbe starih ljudi*. Mednarodna konferenca o deinstitucionalizaciji. Brdo pri Kranju, 6. 5. 2015. Dostopno prek: [http://www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/mednarodna\\_konferenca\\_o\\_deinstitucionalizaciji/](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/mednarodna_konferenca_o_deinstitucionalizaciji/) (10.5.2016).

Mesec, B. (1998), *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Višja šola za socialno delo.

Mesec, B. (2003), *Gerontoboetika*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2003 ), *Izbrani članki gerontoboetike*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold, V. (2003), *Socialno delo s starimi*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold, V. (2004), *Socialno delo s starimi ljudmi (izbrani članki in referati)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mlačnik, S., Kremzer, J., Kamnik, M., Čas, D., Peruš, I., Štrigl Javornik, M., Oderlap, M. (2009) *Naših 30 let*, KDS Črneče.

Nagode, M., Zver, E., Marn,S.,Jacović, A.,Dominkuš, D., (2014), *Dolgotrajna oskrba – uporaba mednarodne definicije v Sloveniji*. Delovni zvezek št. 2/2014, let. XXIII.

Pečjak, V.(1998), *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije.

Pečjak, V.(1999): *Psihološka priprava na starost*. Kakovostna starost, 2,4: 6–9.

Program razvoja varstva starejših oseb na področju socialnega varstva v Sloveniji do leta 2005, dostopno na

[www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/...pdf/program\\_starejsi\\_2005.pdf](http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/...pdf/program_starejsi_2005.pdf),  
(14.5.2016)

Projekcije prebivalstva za Slovenijo, 2010–2060 - končni podatki, SURS, prva objava, 17.6.2011 – dostopno na [http://www.stat.si/novica\\_prikazi.aspx?id=3989](http://www.stat.si/novica_prikazi.aspx?id=3989)  
(26.4.2016 ).

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

Ramovš, J., Kladnik, T., Knific, B. in sodelavci (1992 ): *Skupina starih za samopomoč*, Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.

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

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

Ramovš, J. (2014), *Življenjska obdobja*. Kakovostna starost, revija za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje, letnik17, številka1.

Resman, S. (2005), *Zagotavljanje samostojnosti in povezanosti starostnikov v bivalnem okolju*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Russi Zagožen, I. (2001 ), *Živeti s staranjem in smrtjo: priročnik za voditelje skupin starih za samopomoč*. Ljubljana: inštitut Antona Trstenjaka.

Sedmak, D. (1994), *Prispevek k upravljanju in analizi psihološke vsebine akutne duševne stiske*, Socialno delo 33 3: 197 – 199.

Tratnjek, S. (2005), *Individualiziran pristop in uvajanje ključnih oseb pri delu z uporabniki v zavodu Hrastovec – Trate*. Specialistična naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo dostopno na [www.hrastovec.org](http://www.hrastovec.org). ( 20.5.2016).

Šircelj, M. (2009), *Staranje prebivalstva v Sloveniji*. V Starejši ljudje v družbi sprememb.

Štraki, J. (2010), *Merjenje zadovoljstva po modelu E-Qalin*. Logatec: Firis Imperl & CO

Zaviršek, D. (1996), *Socialne inovacije v socialnem delu: vizija ali iluzija devetdesetih?*, Socialno delo 35 1: 31-40.

Zaviršek, D. (1994), *Psihiatrični oddelek med boleznijo in njeno kulturno manifestacijo*. Študija primera (I., II., III., IV., V.). Socialno delo 33, 1, 2, 3, 4, 5.

Zaviršek, D., Zorn, J., Videmšek, P. (2002), *Inovativne metode v socialnem delu*, Ljubljana, Študentska založba.

Prebivalstvo Slovenije danes in jutri, 2008-2060. Projekcija prebivalstva EUROPOP2008 za Slovenijo. Ljubljana, Statistični urad republike Slovenije.

Pomoč družini, Ljubljana, Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve, 2016, dostopno na [www.mddsz.gov.si/si/delovna\\_podrocja/sociala/socialnovarstvene.../pomoc\\_druzin\\_i](http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene.../pomoc_druzin_i) ( 15.5.2016)

Skupno poročilo o socialni zaščiti in socialni vključenosti, Luxsemburg, Urad za uradne publikacije Evropskih skupnosti, 2008, dostopno na [ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=2385&langId=sl](http://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=2385&langId=sl) ( 10.5.2016 )

Starejše prebivalstvo v Sloveniji, Ljubljana, SURS, 2010 dostopno na <http://www.stat.si/do> ( 26.4.2016 ).

Vertot, N. (2008): *Prebivalstvo v Sloveniji se stara – potrebno je medgeneracijsko sožitje*, statistični urad Republike Slovenije.

Vertot, N. (2009): *Projekcija prebivalstva EUROPOP 2008*, Statistični urad Republike Slovenije.

Zakon o socialnem varstvu (1992). Ljubljana: Uradni list, št.54.

Zakon o zdravstveni dejavnosti (1992). Ljubljana: Uradni list, št 9.

## 8 PRILOGE

### VPRAŠALNIK ZA DIREKTORICE/DIREKTORJE DOMOV ZA STARE

Spoštovani!

V Koroškem domu starostnikov, poslovni enoti Slovenj Gradec, smo pred tremi leti pričeli izvajati projekt Ključna oseba, po zgledu ključnega delavca, ki so ga pred tem že uvajali v zavodu Hrastovec.

Ideja o uvajanju projekta je nastala, ko smo razmišljali, kako in s čim lahko pokrijemo kritične elemente, ki smo jih zaznali pri uvajanju sistema E-Qalin. To so: zagotavljanje zasebnosti, možnost udeleženstva izven doma, možnost pogovora z osebjem in uresničevanje lastnih sposobnosti. Kritični elementi so torej kazalniki, ki v sistemu ugotavljanja zadovoljstva dosegajo visoke, nadpovprečne ocene pomembnosti in podpovprečno zadovoljstvo ter potrebujejo izboljšave.

Projekt Ključna oseba, kot smo si ga zamislili, je odgovor na kritične elemente in po naši oceni vpliva na zadovoljstvo pri navedenih elementih.

Po treh letih izvajanja projekta ugotavljamo, da ga stanovalci potrebujejo, in da zaposlene delovanje v projektu dodatno ne obremenjuje.

Projekt »Ključna oseba« kot dobro prakso predstavljamo zainteresiranim domovom za stare ljudi v Sloveniji.

Z vprašalnikom, ki je pred vami, želimo preveriti, kako vi ocenjujete projekt in koliko se vam zdi potreben oz. pomemben pri uvajanju in izvajanju v slovenskih domovih za stare ljudi.

Anketa je anonimna, pridobljeni podatki pa bodo uporabljeni za namen ugotavljanja primernosti metode dela v domovih za stare ljudi.

Prosim vas, da odgovorite na teh nekaj vprašanj.

1. Statistična regija vašega doma za stare ljudi

- Koroška regija
- Podravska regija
- Savinska regija
- Zasavska regija
- Posavska regija
- Pomurska regija
- Jugovzhodna Slovenija
- Osrednjeslovenska regija
- Gorenjska regija
- Primorsko-notranjska regija
- Goriška regija
- Obalno kraška regija

2. Število stanovalcev v vašem domu
  - do 100 stanovalcev
  - od 101 do 150
  - od 151 do 200
  - več kot 200
3. Število zaposlenih v vašem domu
  - do 50 zaposlenih
  - od 51 do 100
  - od 101 do 150
  - od 151 do 200
  - več kot 200
4. Koncept, ki ga izvajate v vašem domu (obkrožite trditev)
  - Klasičen dom
  - Koncept gospodinjskih skupnosti
  - Vmesne strukture
5. Ali poznate projekt Ključna oseba, ki ga izvaja Koroški dom starostnikov, poslovna enota Slovenj Gradec?            DA            NE
6. Ga želite spoznati?            DA            NE
7. Ocenite smiselnost projekta »Ključna oseba« za stanovalce v domovih za stare ljudi (obkrožite številko pred trditvijo)
  1. - sploh ni smiselno
  2. - manj smiselno
  3. - smiselno
  4. - bolj smiselno
  5. - zelo smiselno
8. Ocenite pomembnost tega projekta za zaposlene v domovih za stare ljudi (obkrožite številko pred trditvijo)
  1. - nepomemben
  2. - delno pomemben
  3. - pomemben
  4. - bolj pomemben
  5. - zelo pomemben
9. Ste zainteresirani za predstavitev projekta v vašem domu?    DA    NE
10. Ste zainteresirani za uvajanje projekta v vašem domu?    DA    NE
11. Vaši predlogi v zvezi s projektom

---



---



---

Za vaše sodelovanje se iskreno zahvaljujem in vam želim uspešno delo!

## VPRAŠALNIK ZA STANOVALKE/STANOVALCE

V Koroškem domu starostnikov, poslovni enoti Slovenj Gradec, smo pred tremi leti pričeli izvajati projekt Ključna oseba, po zgledu ključnega delavca, ki so ga pred tem že uvajali v zavodu Hrastovec.

Ideja o uvajanju projekta je nastala, ko smo razmišljali, kako in s čim lahko pokrijemo kritične elemente, ki smo jih zaznali pri uvajanju sistema E-Qalin. To so: zagotavljanje zasebnosti, možnost udejstvovanja izven doma, možnost pogovora z osebje, uresničevanje lastnih sposobnosti. Kritični elementi so torej kazalniki, ki v sistemu ugotavljanja zadovoljstva dosegajo visoke, nadpovprečne ocene pomembnosti in podpovprečno zadovoljstvo ter potrebujejo izboljšave.

Projekt »Ključna oseba«, kot smo si ga zamislili, je odgovor na kritične elemente in po naši oceni vpliva na zadovoljstvo pri navedenih elementih.

Po treh letih izvajanja projekta ugotavljamo, da ga stanovalci potrebujejo, in da zaposlene delovanje v projektu dodatno ne obremenjuje.

Projekt »Ključna oseba« kot dobro prakso predstavljamo zainteresiranim domovom za stare ljudi v Sloveniji.

S tem vprašalnikom želimo preveriti uspešnost metode dela in jo na podlagi vaših predlogov dopolniti, zato vas prosim, da odgovorite na teh nekaj vprašanj.

Anketa je anonimna, pridobljeni podatki pa bodo uporabljeni za namen ugotavljanja zadovoljstva.

1. Kako časa že bivate v domu? (obkrožite trditev)

- do 6 mesecev
- od 6 mesecev do enega leta
- do 2 leti
- do 3 leta in več

2. Kakšno sobo imate v domu? (obkrožite trditev)

- enoposteljna soba
- dvoposteljna soba

3. Poznate svojo ključno osebo                      DA    NE

4. Koliko časa preživite z njo? (obkrožite trditev)

- ½ ure na teden
- ½ ure na dva tedna
- ½ ure na tri tedne
- ½ ure na mesec

5. Kako ocenjujete potrebnost projekta Ključna oseba (ocenite z ocenami od 1 do 5, kako se strinjate z naslednjimi trditvami)

Sploh ni potreben \_\_\_\_\_ zelo potreben

1 2 3 4 5

6. Ocenite trditve: (ocenite z ocenami od 1 do 5, kako se strinjate z naslednjimi trditvami, ocena 1 pomeni sploh se ne strinjam in ocena 5 zelo se strinjam)

- Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem

1 2 3 4 5

- Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo

1 2 3 4 5

- Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu

1 2 3 4 5

- Ključna oseba je povezovalec z zunanjim okoljem

1 2 3 4 5

- Ključna oseba je moj zaupnik

1 2 3 4 5

- Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvene )

1 2 3 4 5

- S ključno osebo se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov

1 2 3 4 5

- S ključno osebo se udeležujeva izven doma (sprehodi, kava v mestu ... )

1 2 3 4 5

- S ključno osebo izvaja aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim

1 2 3 4 5

7. Poznate drugo osebo vašega ključnega zaposlenega? DA NE

8. Se družite z njim? DA NE

9. Vaši sorodniki poznajo vašo ključno osebo? DA NE

10. Opišite zanimiv dogodek iz vašega srečevanja?

---

---

---

Za vaše sodelovanje se iskreno zahvaljujem in vam želim prijetno bivanje v domu!

## VPRAŠALNIK ZA ZAPOSLENE

V Koroškem domu starostnikov, poslovni enoti Slovenj Gradec, smo pred tremi leti pričeli izvajati projekt Ključna oseba, po zgledu ključnega delavca, ki so ga pred tem že uvajali v zavodu Hrastovec.

Ideja o uvajanju projekta je nastala, ko smo razmišljali, kako in s čim lahko pokrijemo kritične elemente, ki smo jih zaznali pri uvajanju sistema E-Qalin. To so: zagotavljanje zasebnosti, možnost udejstvovanja izven doma, možnost pogovora z osebje, uresničevanje lastnih sposobnosti. Kritični elementi so torej kazalniki, ki v sistemu ugotavljanja zadovoljstva dosegajo visoke, nadpovprečne ocene pomembnosti in podpovprečno oceno zadovoljstva ter potrebujejo izboljšave.

Projekt »Ključna oseba«, kot smo si ga zamislili, je odgovor na kritične elemente in po naši oceni vpliva na zadovoljstvo pri navedenih elementih.

Po treh letih izvajanja projekta ugotavljamo, da ga stanovalci potrebujejo, in da zaposlene delovanje v projektu dodatno ne obremenjuje.

Projekt »Ključna oseba« kot dobro prakso predstavljamo zainteresiranim domovom za stare ljudi v Sloveniji.

S tem vprašalnikom želimo preveriti uspešnost metode dela in jo na podlagi vaših predlogov dopolniti, zato vas prosim, da odgovorite na teh nekaj vprašanj.

Anketa je anonimna, pridobljeni podatki pa bodo uporabljeni za namen ugotavljanja zadovoljstva.

1. Kako dolgo ste že zaposleni v domu?
  - do 6 mesecev
  - od 6 mesecev do enega leta
  - do 2 leti
  - do 3 let in več
1. Koliko časa na teden namenite projektu Ključna oseba? (obkrožite pravilno trditev)
  - 1 uro na teden
  - 1 uro na dva tedna
  - 1 uro na tri tedne
  - 1 uro na mesec
2. Kako ocenjujete potrebnost projekta Ključna oseba za dobro počutje stanovalcev v domu (ocenite z ocenami od 1 do 5, kako se strinjate s trditvijo, ocena 1 pomeni sploh se ne strinjam in ocena 5 zelo se strinjam)  
1      2      3      4      5
3. Ocenite trditve: (ocenite z ocenami od 1 do 5, kako se strinjate z naslednjimi trditvami, ocena 1 pomeni sploh se ne strinjam in ocena 5 zelo se strinjam)
  - Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno obiskujem  
1    2    3    4    5

- Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče  
1   2   3   4   5
- Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo  
1   2   3   4   5
- Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu  
1   2   3   4   5
- Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju  
1   2   3   4   5
- Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik  
1   2   3   4   5
- Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvene)  
1   2   3   4   5
- S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov  
1   2   3   4   5
- S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujeva izven doma ( sprehodi, kava v mestu ... )  
1   2   3   4   5
- S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvajava aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim  
1   2   3   4   5
- Pogosto se družimo skupaj z obema stanovalcema, ki sem jima ključna oseba  
1   2   3   4   5
- Sorodniki stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me poznajo in se občasno name obračajo  
1   2   3   4   5
- Projekt Ključna oseba me obremenjuje pri delu  
1   2   3   4   5

4. Opišite zanimiv dogodek iz vašega srečevanja

---



---

5. Vaši predlogi glede izvajanja projekta

---



---

Za vaše sodelovanje se iskreno zahvaljujem in vam želim veliko lepih trenutkov pri druženju s stanovalcem, ki ste mu ključna oseba.

## REZULTATI – opisne statistike

### Primerjava kazalnikov E-Qalin pred uvedbo projekta Ključna oseba (2009–11) in po njem (2013–14)

Tabela: Projekt **ne** vpliva na:

|                  |              |   |           |             |             | 95 % interval<br>zaupanja za povpr. |              |
|------------------|--------------|---|-----------|-------------|-------------|-------------------------------------|--------------|
| Zadovoljstvo z:  |              | N | Povprečje | Std. odklon | Std. napaka | Spodnja meja                        | Zgornja meja |
| Bivalnimi pogoji | Pred (09–11) | 3 | 4,49      | ,35         | ,20         | 3,62                                | 5,35         |
|                  | Po (13–14)   | 2 | 4,85      | ,16         | ,11         | 3,45                                | 6,25         |
|                  | Skupaj       | 5 | 4,63      | ,33         | ,15         | 4,23                                | 5,04         |
| Vzdrževanjem     | Pred (09–11) | 3 | 4,52      | ,23         | ,13         | 3,95                                | 5,10         |
|                  | Po (13–14)   | 2 | 4,91      | ,03         | ,02         | 4,66                                | 5,16         |
|                  | Skupaj       | 5 | 4,68      | ,27         | ,12         | 4,34                                | 5,01         |

Tabela: Projekt vpliva

|                                   |                 |   |           |             |             | 95 % interval<br>zaupanja za povpr. |              |
|-----------------------------------|-----------------|---|-----------|-------------|-------------|-------------------------------------|--------------|
| Zadovoljstvo z:                   |                 | N | Povprečje | Std. odklon | Std. napaka | Spodnja meja                        | Zgornja meja |
| Možnostjo<br>zaupnega<br>pogovora | Pred<br>(09–11) | 3 | 4,15      | ,22         | ,13         | 3,61                                | 4,69         |
|                                   | Po (13–14)      | 2 | 4,78      | ,15         | ,11         | 3,44                                | 6,11         |
|                                   | Skupaj          | 5 | 4,40      | ,38         | ,17         | 3,92                                | 4,88         |
| Zasebnostjo                       | Pred (09–11)    | 3 | 4,40      | ,29         | ,16         | 3,69                                | 5,11         |
|                                   | Po (13–14)      | 2 | 4,80      | ,13         | ,10         | 3,60                                | 6,01         |
|                                   | Skupaj          | 5 | 4,56      | ,31         | ,14         | 4,18                                | 4,94         |
| Sprejemanjem<br>kritike           | Pred (09–11)    | 3 | 3,94      | ,10         | ,06         | 3,70                                | 4,18         |
|                                   | Po (13–14)      | 2 | 4,75      | ,19         | ,13         | 3,04                                | 6,47         |
|                                   | Skupaj          | 5 | 4,27      | ,46         | ,21         | 3,69                                | 4,84         |

|         |              |   |      |     |     |      |      |
|---------|--------------|---|------|-----|-----|------|------|
| Splošno | Pred (09–11) | 3 | 4,15 | ,18 | ,11 | 3,69 | 4,61 |
|         | Po (13–14)   | 2 | 4,77 | ,11 | ,07 | 3,81 | 5,72 |
|         | Skupaj       | 5 | 4,40 | ,36 | ,16 | 3,94 | 4,85 |

### TEST HOMOGENOSTI VARIANC

Tabela: Projekt ne vpliva (Za test homogenosti varianc je bila uporabljena Levinova statistika)

| Zadovoljstvo z:  | Levenova statistika | Sp1 | Sp2 | Stat. značilnost |
|------------------|---------------------|-----|-----|------------------|
| Bivalnimi pogoji | 1,22                | 1   | 3   | ,350             |
| Vzdrževanjem     | 5,58                | 1   | 3   | ,099             |

Tabela: Projekt vpliva

| Zadovoljstvo z:             | Levenova statistika | Sp1 | Sp2 | Stat. značilnost |
|-----------------------------|---------------------|-----|-----|------------------|
| Možnostjo zaupnega pogovora | 1,17                | 1   | 3   | ,358             |
| Zasebnostjo                 | ,76                 | 1   | 3   | ,449             |
| Sprejemanjem kritike        | 4,19                | 1   | 3   | ,133             |
| Splošno                     | 1,77                | 1   | 3   | ,276             |

### ANOVA (analiza variance)

Tabela: Projekt ne vpliva

| Zadovoljstvo z:  |                | Vsota kvadratov | Stopinje prostosti | Povprečje kvadratov | F    | Stat. značilnost |
|------------------|----------------|-----------------|--------------------|---------------------|------|------------------|
| Bivalnimi pogoji | Med skupinami  | ,16             | 1                  | ,16                 | 1,78 | ,274             |
|                  | Znotraj skupin | ,27             | 3                  | ,9                  |      |                  |
|                  | Skupaj         | ,43             | 4                  | Ni podatka          |      |                  |

|              |                |     |   |            |      |      |
|--------------|----------------|-----|---|------------|------|------|
| Vzdrževanjem | Med skupinami  | ,18 | 1 | ,18        | 4,94 | ,113 |
|              | Znotraj skupin | ,11 | 3 | ,4         |      |      |
|              | Skupaj         | ,29 | 4 | Ni podatka |      |      |

Tabela: Projekt vpliva

| Zadovoljstvo z:             |                | Vsota kvadratov | Stopinje prostosti | Povprečje kvadratov | F     | Stat. značilnost |
|-----------------------------|----------------|-----------------|--------------------|---------------------|-------|------------------|
| Možnostjo zaupnega pogovora | Med skupinami  | ,47             | 1                  | ,47                 | 12,01 | ,040             |
|                             | Znotraj skupin | ,12             | 3                  | ,04                 |       |                  |
|                             | Skupaj         | ,59             | 4                  | Ni podatka          |       |                  |
| Zasebnostjo                 | Med skupinami  | ,20             | 1                  | ,20                 | 3,32  | ,166             |
|                             | Znotraj skupin | ,18             | 3                  | ,06                 |       |                  |
|                             | Skupaj         | ,38             | 4                  | Ni podatka          |       |                  |
| Sprejemanjem kritike        | Med skupinami  | ,80             | 1                  | ,80                 | 42,81 | ,007             |
|                             | Znotraj skupin | ,06             | 3                  | ,02                 |       |                  |
|                             | Skupaj         | ,85             | 4                  | Ni podatka          |       |                  |
| Splošno                     | Med skupinami  | ,45             | 1                  | ,45                 | 17,31 | ,025             |
|                             | Znotraj skupin | ,08             | 3                  | ,03                 |       |                  |
|                             | Skupaj         | ,53             | 4                  | Ni podatka          |       |                  |

## Rezultati anketnih vprašalnikov pri stanovalcih.

Tabela: Čas bivanja v domu 1

| Oznaka vrednosti       | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| Do 6 mesecev           | 1        | 8         | 14,04    | 14,04          | 14,04             |
| Od 6 mesecev do 1 leta | 2        | 6         | 10,53    | 10,53          | 24,56             |
| Do 2 leti              | 3        | 10        | 17,54    | 17,54          | 42,11             |
| Do 3 leta in več       | 4        | 33        | 57,89    | 57,89          | 100,00            |
| Skupaj                 |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Čas bivanja v domu 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 57    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 3,19  |
| Std. napaka povprečja    | ,15   |
| Std. odklon              | 1,11  |
| Sploščenost              | -,39  |
| Std. napaka sploščenosti | ,62   |
| Asimetrija               | -1,05 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32   |
| Mediana                  | 4     |

Tabela: Kakšno sobo imate v domu?

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| Enoposteljna     | 1        | 27        | 47,37    | 47,37          | 47,37             |
| Dvoposteljna     | 2        | 30        | 52,63    | 52,63          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Poznate svojo ključno osebo?

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| NE               | 0        | 1         | 1,75     | 1,75           | 1,75              |
| DA               | 1        | 56        | 98,25    | 98,25          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Koliko časa preživite z njo 1?

| Oznaka vrednosti   | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|--------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| ½ ure na teden     | 1        | 24        | 42,11    | 42,11          | 42,11             |
| ½ ure na dva tedna | 2        | 14        | 24,56    | 24,56          | 66,67             |
| ½ ure na tri tedne | 3        | 5         | 8,77     | 8,77           | 75,44             |
| ½ ure na mesec     | 4        | 14        | 24,56    | 24,56          | 100,0             |
| Skupaj             |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Koliko časa preživite z njo 2?

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 57   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 2,16 |
| Std. napaka povprečja    | ,16  |
| Std. odklon              | 1,22 |
| Sploščenost              | 1,32 |
| Std. napaka sploščenosti | ,62  |
| Asimetrija               | ,54  |
| Std. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 2    |

Tabela: Kako ocenjujete potrebnost projekta Ključna oseba 1?

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 2         | 3,51     | 3,51           | 3,51              |
|                  | 2        | 3         | 5,26     | 5,26           | 8,77              |
|                  | 3        | 6         | 10,53    | 10,53          | 19,30             |
|                  | 4        | 8         | 14,04    | 14,04          | 33,33             |
|                  | 5        | 38        | 66,67    | 66,67          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Kako ocenjujete potrebnost projekta Ključna oseba 2?

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 57   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 4,35 |
| Std. napaka povprečja    | ,14  |
| Std. odklon              | 1,09 |
| Sploščenost              | 1,98 |
| Std. napaka sploščenosti | ,62  |
| Asimetrija               | 1,68 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 5    |

Tabela: Pomisleki o potrebnosti projekta

| Oznaka vrednosti       | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| Pomisleki (1–3)        | 1,00     | 11        | 19,30    | 19,30          | 19,30             |
| Strinjanje (4)         | 2,00     | 8         | 14,04    | 14,04          | 33,33             |
| Popolno strinjanje (5) | 3,00     | 38        | 66,67    | 66,67          | 100,0             |
| Skupaj                 |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 2         | 3,51     | 3,51           | 3,51              |
|                  | 2        | 2         | 3,51     | 3,51           | 7,02              |
|                  | 3        | 13        | 22,81    | 22,81          | 29,82             |
|                  | 4        | 12        | 21,05    | 21,05          | 50,88             |
|                  | 5        | 28        | 49,12    | 49,12          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ključno osebo lahko kadarkoli poiščem 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 57   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 4,09 |
| Std. napaka povprečja    | ,14  |
| Std. odklon              | 1,09 |
| Sploščenost              | ,45  |
| Std. napaka sploščenosti | ,62  |

|                        |       |
|------------------------|-------|
| Asimetrija             | -1,04 |
| Str. napaka asimetrije | ,32   |
| Mediana                | 4     |

Tabela: Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 1         | 1,72     | 1,75           | 1,75              |
|                  | 2        | 1         | 1,75     | 1,75           | 3,51              |
|                  | 3        | 8         | 14,04    | 14,04          | 17,54             |
|                  | 4        | 14        | 24,56    | 24,56          | 42,11             |
|                  | 5        | 33        | 57,89    | 57,89          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ko se druživa s ključno osebo, naju drugi zaposleni ne motijo 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 57   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 4,35 |
| Std. napaka povprečja    | ,12  |
| Std. odklon              | ,92  |
| Sploščenost              | 2,18 |
| Std. napaka sploščenosti | ,62  |
| Asimetrija               | 1,49 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 5    |

Tabela: Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 6         | 10,53    | 10,53          | 10,53             |
|                  | 2        | 7         | 12,28    | 12,28          | 22,81             |
|                  | 3        | 10        | 17,54    | 17,54          | 40,35             |
|                  | 4        | 10        | 17,54    | 17,54          | 57,89             |
|                  | 5        | 24        | 42,11    | 42,11          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ključna oseba me redno informira o dogajanju v domu 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 57   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 3,68 |
| Std. napaka povprečja    | ,19  |
| Std. odklon              | 1,40 |
| Sploščenost              | -,90 |
| Std. napaka sploščenosti | ,62  |
| Asimetrija               | -,65 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 4    |

Tabela: Ključna oseba je povezovalc z zunanjim okoljem 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 8         | 14,04    | 14,55          | 14,55             |
|                  | 2        | 10        | 17,54    | 18,18          | 32,73             |
|                  | 3        | 15        | 26,32    | 27,27          | 60,00             |
|                  | 4        | 15        | 26,32    | 27,27          | 87,27             |
|                  | 5        | 7         | 12,28    | 12,73          | 100,0             |
|                  | .        | 2         | 3,51     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ključna oseba je povezovalc z zunanjim okoljem 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 55   |
| Manjkajoči               | 2    |
| Povprečje                | 3,05 |
| Std. napaka povprečja    | ,17  |
| Std. odklon              | 1,25 |
| Sploščenost              | -,03 |
| Std. napaka sploščenosti | ,63  |
| Asimetrija               | -,16 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 3    |

Tabela: Ključna oseba je moj zaupnik 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 3         | 5,26     | 5,26           | 5,26              |
|                  | 2        | 5         | 8,77     | 8,77           | 14,04             |
|                  | 3        | 11        | 19,30    | 19,30          | 33,33             |
|                  | 4        | 10        | 17,54    | 17,54          | 50,88             |
|                  | 5        | 28        | 49,12    | 49,12          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ključna oseba je moj zaupnik 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 57   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 3,96 |
| Std. napaka povprečja:   | ,16  |
| Std. odklon              | 1,24 |
| Sploščenost              | -,23 |
| Std. napaka sploščenosti | ,62  |
| Asimetrija               | -,92 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 4    |

Tabela: Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvene) 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 4         | 7,02     | 7,02           | 7,02              |
|                  | 2        | 4         | 7,02     | 7,02           | 14,04             |
|                  | 3        | 10        | 17,54    | 17,54          | 31,58             |
|                  | 4        | 11        | 19,30    | 19,30          | 50,88             |
|                  | 5        | 28        | 49,12    | 49,12          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Na ključno osebo se obrnem, ko imam težave (ne zdravstvene) 2

|                       |      |
|-----------------------|------|
| Neveljavni            | 57   |
| Manjkajoči            | 0    |
| Povprečje             | 3,96 |
| Std. napaka povprečja | ,17  |
| Std. odklon           | 1,27 |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Sploščenost              | -,01  |
| Std. napaka sploščenosti | ,62   |
| Asimetrija               | -1,02 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32   |
| Mediana                  | 4     |

Tabela: S ključno osebo se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 10        | 17,54    | 17,54          | 17,54             |
|                  | 2        | 5         | 8,77     | 8,77           | 26,32             |
|                  | 3        | 14        | 24,56    | 24,56          | 50,88             |
|                  | 4        | 8         | 14,04    | 14,04          | 64,91             |
|                  | 5        | 20        | 35,09    | 35,09          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: S ključno osebo se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 57    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 3,40  |
| Std. napaka povprečja    | ,20   |
| Std. odklon              | 1,49  |
| Sploščenost              | -1,19 |
| Std. napaka sploščenosti | ,62   |
| Asimetrija               | -,40  |
| Str. napaka asimetrije   | ,32   |
| Mediana                  | 3     |

Tabela: S ključno osebo se udeležujeva izven doma (sprehodi, kava v mestu ...) 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 21        | 36,84    | 36,84          | 36,84             |
|                  | 2        | 10        | 17,54    | 17,54          | 54,39             |
|                  | 3        | 10        | 17,54    | 17,54          | 71,93             |
|                  | 4        | 6         | 10,53    | 10,53          | 82,46             |
|                  | 5        | 10        | 17,54    | 17,54          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: S ključno osebo se udejstvujeva izven doma (sprehodi, kava v mestu ...) 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 57    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 2,54  |
| Std. napaka povprečja    | ,20   |
| Std. odklon              | 1,51  |
| Sploščenost              | -1,23 |
| Std. napaka sploščenosti | ,62   |
| Asimetrija               | ,47   |
| Str. napaka asimetrije   | ,32   |
| Mediana                  | 2     |

Tabela: S ključno osebo izvaja aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 4         | 7,02     | 7,02           | 7,02              |
|                  | 2        | 3         | 5,26     | 5,26           | 12,28             |
|                  | 3        | 11        | 19,30    | 19,30          | 31,58             |
|                  | 4        | 25        | 43,86    | 43,86          | 75,44             |
|                  | 5        | 14        | 24,56    | 24,56          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: S ključno osebo izvaja aktivnosti, prilagojene mojim sposobnostim 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 57   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 3,74 |
| Std. napaka povprečja    | ,15  |
| Std. odklon              | 1,11 |
| Sploščenost              | ,63  |
| Std. napaka sploščenosti | ,62  |
| Asimetrija               | -,99 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 4    |

Tabela. Poznate drugo osebo vašega ključnega zaposlenega?

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| NE               | 0        | 36        | 63,16    | 63,13          | 63,16             |

|        |   |    |       |       |       |
|--------|---|----|-------|-------|-------|
| DA     | 1 | 21 | 36,84 | 36,84 | 100,0 |
| Skupaj |   | 57 | 100,0 | 100,0 |       |

Tabela. Se družite z njim?

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| NE               | 0        | 38        | 66,67    | 67,86          | 67,86             |
| DA               | 1        | 18        | 31,58    | 32,14          | 100,0             |
|                  | .        | 1         | 1,75     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Vaši sorodniki poznajo vašo ključno osebo?

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| NE               | 0        | ,28       | 49,12    | 49,12          | 49,12             |
| DA               | 1        | 29        | 50,88    | 50,88          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 57        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Trditve urejene po komponentah

|                                         | Komponenta |     |     |
|-----------------------------------------|------------|-----|-----|
|                                         | 1          | 2   | 3   |
| 7. Srečanja ključnih parov              | ,23        | ,28 | ,88 |
| 3. Redno informira o dogajanju v domu   | ,60        | ,18 | ,63 |
| 4. Povezovalac z zunanjim okoljem       | ,74        | ,13 | ,42 |
| 8. Aktivnosti izven doma                | ,76        | ,10 | ,17 |
| 9. Aktivnosti, prilagojene sposobnostim | ,65        | ,44 | ,11 |
| 5. Zaupnik                              | ,65        | ,59 | ,18 |
| 6. Se obrnem, ko imam težave            | ,56        | ,67 | ,18 |
| 2. Drugi zaposleni ne motijo            | ,06        | ,85 | ,34 |
| 1. Lahko kadarkoli poiščem              | ,21        | ,86 | ,09 |

Tabela: Dejavnosti 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1,00     | 2         | 3,51     | 3,64           | 3,64              |
|                  | 1,17     | 1         | 1,75     | 1,82           | 5,45              |
|                  | 1,33     | 1         | 1,75     | 1,82           | 7,27              |
|                  | 2,00     | 2         | 3,51     | 3,64           | 10,91             |
|                  | 2,17     | 1         | 1,75     | 1,82           | 12,73             |

|        |      |    |       |            |       |
|--------|------|----|-------|------------|-------|
|        | 2,50 | 1  | 1,75  | 1,82       | 14,55 |
|        | 2,67 | 3  | 5,26  | 5,45       | 20,00 |
|        | 2,83 | 4  | 7,02  | 7,27       | 27,27 |
|        | 3,00 | 5  | 8,77  | 9,09       | 36,36 |
|        | 3,17 | 5  | 8,77  | 9,09       | 45,45 |
|        | 3,33 | 1  | 1,75  | 1,82       | 47,27 |
|        | 3,50 | 2  | 3,51  | 3,64       | 50,91 |
|        | 3,67 | 2  | 3,51  | 3,64       | 54,55 |
|        | 3,83 | 1  | 1,75  | 1,82       | 56,36 |
|        | 4,00 | 1  | 1,75  | 1,82       | 58,18 |
|        | 4,17 | 9  | 15,79 | 16,36      | 74,55 |
|        | 4,33 | 5  | 8,77  | 9,09       | 83,64 |
|        | 4,50 | 4  | 7,02  | 7,27       | 90,91 |
|        | 4,83 | 2  | 3,51  | 3,64       | 94,55 |
|        | 5,00 | 3  | 5,26  | 5,45       | 100,0 |
|        | .    | 2  | 3,51  | Manjkajoče |       |
| Skupaj |      | 57 | 100,0 | 100,0      |       |

Tabela: Dejavnosti 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 55   |
| Manjkajoči               | 2    |
| Povprečje                | 3,47 |
| Std. napaka povprečja    | ,14  |
| Std. odklon              | 1,03 |
| Sploščenost              | -,08 |
| Std. napaka sploščenosti | ,63  |
| Asimetrija               | -,65 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| mediana                  | 3,50 |

Tabela: Odnos 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljavni delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1,00     | 1         | 1,75     | 1,75           | 1,75              |
|                  | 1,80     | 1         | 1,75     | 1,75           | 3,51              |
|                  | 2,00     | 1         | 1,75     | 1,75           | 5,26              |
|                  | 2,40     | 1         | 1,75     | 1,75           | 7,02              |
|                  | 2,60     | 2         | 3,51     | 3,51           | 10,53             |
|                  | 3,00     | 1         | 1,75     | 1,75           | 12,28             |

|        |      |    |       |       |       |
|--------|------|----|-------|-------|-------|
|        | 3,20 | 6  | 10,53 | 10,53 | 22,81 |
|        | 3,40 | 3  | 5,26  | 5,26  | 28,07 |
|        | 3,60 | 3  | 5,26  | 5,26  | 33,33 |
|        | 3,80 | 2  | 3,51  | 3,51  | 36,84 |
|        | 4,00 | 2  | 3,51  | 3,51  | 40,35 |
|        | 4,20 | 5  | 8,77  | 8,77  | 49,12 |
|        | 4,40 | 3  | 5,26  | 5,26  | 54,39 |
|        | 4,60 | 11 | 19,30 | 19,30 | 73,68 |
|        | 4,80 | 9  | 15,79 | 15,79 | 89,47 |
|        | 5,00 | 6  | 10,53 | 10,53 | 100,0 |
| Skupaj |      | 57 | 100,0 | 100,0 |       |

Tabela: Odnos 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 57    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 4,02  |
| Std. napaka povprečja    | ,12   |
| Std. odklon              | ,92   |
| Sploščenost              | 1,14  |
| Std. napaka sploščenosti | ,62   |
| Asimetrija               | -1,19 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32   |
| mediana                  | 4,40  |

Tabela: Okolje 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljavni delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1,00     | 3         | 5,26     | 5,45           | 5,45              |
|                  | 1,33     | 2         | 3,51     | 3,64           | 9,09              |
|                  | 1,67     | 3         | 5,26     | 5,54           | 14,55             |
|                  | 2,00     | 4         | 7,02     | 7,27           | 21,82             |
|                  | 2,33     | 2         | 3,51     | 3,64           | 25,45             |
|                  | 2,67     | 1         | 1,75     | 1,82           | 27,27             |
|                  | 3,00     | 8         | 14,04    | 14,55          | 41,82             |
|                  | 3,33     | 5         | 8,77     | 9,09           | 50,91             |
|                  | 3,67     | 7         | 12,28    | 12,73          | 63,64             |
|                  | 4,33     | 7         | 12,28    | 12,73          | 76,36             |
|                  | 4,67     | 11        | 19,30    | 20,00          | 96,36             |
|                  | 5,00     | 2         | 3,51     | 3,64           | 100,0             |

|        |   |    |       |            |  |
|--------|---|----|-------|------------|--|
|        | . | 2  | 3,51  | Manjkajoče |  |
| Skupaj |   | 57 | 100,0 | 100,0      |  |

Tabela: Okolje 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 55   |
| Manjkajoči               | 2    |
| Povprečje                | 3,35 |
| Std. napaka povprečja    | ,16  |
| Std. odklon              | 1,19 |
| Sploščenost              | -,89 |
| Std. napaka sploščenosti | ,63  |
| Asimetrija               | -,46 |
| Str. napaka asimetrije   | ,32  |
| Mediana                  | 3,33 |

### Rezultati anketnih vprašalnikov pri zaposlenih.

Tabela: Kako dolgo ste že zaposleni v domu 1?

| Oznaka vrednosti       | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| Do 6 mesecev           | 1        | 1         | 2,63     | 2,63           | 2,63              |
| Od 6 mesecev do 1 leta | 2        | 1         | 2,63     | 2,63           | 5,26              |
| Do 2 leti              | 3        | 2         | 5,26     | 5,26           | 10,53             |
| Do 3 leta in več       | 4        | 34        | 89,47    | 89,47          | 100,0             |
| Skupaj                 |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Kako dolgo ste že zaposleni v domu 2?

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 38    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 3,82  |
| Std. napaka povprečja    | ,10   |
| Std. odklon              | ,61   |
| Sploščenost              | 14,02 |
| Std. napaka sploščenosti | ,75   |
| Asimetrija               | -3,69 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38   |
| Mediana                  | 4     |

Tabela: Koliko časa na teden namenite projektu Ključna oseba 1?

| Oznaka vrednosti   | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|--------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| 1 uro na teden     | 1        | 7         | 18,92    | 18,92          | 18,92             |
| 1 uro na dva tedna | 2        | 18        | 47,37    | 48,65          | 67,57             |
| 1 uro na tri tedne | 3        | 6         | 15,79    | 16,22          | 83,78             |
| 1 uro na mesec     | 4        | 6         | 15,79    | 16,22          | 100,0             |
|                    | .        | 1         | 2,63     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj             |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Koliko časa na teden namenite projektu Ključna oseba 2?

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 37   |
| Manjkajoči               | 1    |
| Povprečje                | 2,30 |
| Std. napaka povprečja    | ,16  |
| Std. odklon              | ,97  |
| Sploščenost              | -,58 |
| Std. napaka sploščenosti | ,76  |
| Asimetrija               | ,52  |
| Std. napaka asimetrije   | ,39  |
| Mediana                  | 2    |

Tabela: Ocena potrebnosti projekta za dobro počutje stanovalcev v domu 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 2        | 1         | 2,63     | 2,63           | 2,63              |
|                  | 3        | 2         | 5,26     | 5,26           | 7,89              |
|                  | 4        | 8         | 21,05    | 21,05          | 28,95             |
|                  | 5        | 27        | 71,05    | 71,05          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ocena potrebnosti projekta za dobro počutje stanovalcev v domu 2

|                       |      |
|-----------------------|------|
| Neveljavni            | 38   |
| Manjkajoči            | 0    |
| Povprečje             | 4,61 |
| Std. napaka povprečja | ,12  |
| Std. odklon           | ,72  |
| Sploščenost           | 4,04 |

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Std. napaka sploščenosti | ,75   |
| Asimetrija               | -2,01 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38   |
| Mediana                  | 5     |

Tabela: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno obiskujem 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 1         | 2,63     | 2,63           | 2,63              |
|                  | 2        | 2         | 5,26     | 5,26           | 7,89              |
|                  | 3        | 9         | 23,68    | 23,68          | 31,58             |
|                  | 4        | 11        | 28,95    | 28,95          | 60,53             |
|                  | 5        | 15        | 39,47    | 39,47          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno obiskujem 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 38   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 3,97 |
| Std. napaka povprečja    | ,17  |
| Std. odklon              | 1,05 |
| Sploščenost              | ,20  |
| Std. napaka sploščenosti | ,75  |
| Asimetrija               | -,83 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38  |
| Mediana                  | 4    |

Tabela: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 1         | 2,63     | 2,63           | 2,63              |
|                  | 2        | 1         | 2,63     | 2,63           | 5,26              |
|                  | 3        | 2         | 5,26     | 5,26           | 10,53             |
|                  | 4        | 7         | 18,42    | 18,42          | 28,95             |
|                  | 5        | 27        | 71,05    | 71,05          | 100,0             |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 38    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 4,53  |
| Std. napaka povprečja    | ,15   |
| Std. odklon              | ,92   |
| Sploščenost              | 5,88  |
| Std. napaka sploščenosti | ,75   |
| Asimetrija               | -2,37 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38   |
| Mediana                  | 5     |

Tabela: Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 3        | 3         | 7,89     | 7,89           | 7,89              |
|                  | 4        | 7         | 18,42    | 18,42          | 26,32             |
|                  | 5        | 28        | 73,68    | 73,68          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 38    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 4,66  |
| Std. napaka povprečja    | ,10   |
| Std. odklon              | ,63   |
| Sploščenost              | 1,75  |
| Std. napaka sploščenosti | ,75   |
| Asimetrija               | -1,68 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38   |
| Mediana                  | 5     |

Tabela: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiran o dogajanju v domu 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 3         | 7,89     | 7,89           | 7,89              |
|                  | 2        | 2         | 5,26     | 5,26           | 13,16             |
|                  | 3        | 12        | 31,58    | 31,58          | 44,74             |

|        |   |    |       |       |        |
|--------|---|----|-------|-------|--------|
|        | 4 | 8  | 21,05 | 21,05 | 65,79  |
|        | 5 | 13 | 34,21 | 34,21 | 100,00 |
| Skupaj |   | 38 | 100,0 | 100,0 |        |

Tabela: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiran o dogajanju v domu 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 38   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 3,68 |
| Std. napaka povprečja    | ,20  |
| Std. odklon              | 1,23 |
| Sploščenost              | -,32 |
| Std. napaka sploščenosti | ,75  |
| Asimetrija               | -,63 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38  |
| Mediana                  | 4    |

Tabela: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiran o dogajanju v zunanjem okolju 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 1         | 2,63     | 2,78           | 2,78              |
|                  | 2        | 3         | 7,89     | 8,33           | 11,11             |
|                  | 3        | 9         | 23,68    | 25,00          | 36,11             |
|                  | 4        | 12        | 31,58    | 33,33          | 69,44             |
|                  | 5        | 11        | 28,95    | 30,56          | 100,00            |
|                  | .        | 2         | 5,26     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiran o dogajanju v zunanjem okolju 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 36   |
| Manjkajoči               | 2    |
| Povprečje                | 3,81 |
| Std. napaka povprečja    | ,18  |
| Std. odklon              | 1,06 |
| Sploščenost              | -,10 |
| Std. napaka sploščenosti | ,77  |
| Asimetrija               | -,64 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39  |
| Mediana                  | 4    |

Tabela: Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 2        | 1         | 2,63     | 2,70           | 2,70              |
|                  | 3        | 4         | 10,53    | 10,81          | 13,51             |
|                  | 4        | 9         | 23,68    | 24,32          | 37,84             |
|                  | 5        | 23        | 60,53    | 62,16          | 100,00            |
|                  | .        | 1         | 2,63     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 37    |
| Manjkajoči               | 1     |
| Povprečje                | 4,46  |
| Std. napaka povprečja    | ,13   |
| Std. odklon              | ,80   |
| Sploščenost              | 1,25  |
| Std. napaka sploščenosti | ,76   |
| Asimetrija               | -1,39 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39   |
| Mediana                  | 5     |

Tabela: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvene) 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 3        | 8         | 21,05    | 21,05          | 21,05             |
|                  | 4        | 6         | 15,79    | 15,79          | 36,84             |
|                  | 5        | 24        | 63,16    | 63,16          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvene) 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 38   |
| Manjkajoči               | 0    |
| Povprečje                | 4,42 |
| Std. napaka povprečja    | ,13  |
| Std. odklon              | ,83  |
| Sploščenost              | -,84 |
| Std. napaka sploščenosti | ,75  |

|                        |      |
|------------------------|------|
| Asimetrija             | -,95 |
| Std. napaka asimetrije | ,38  |
| Mediana                | 5    |

Tabela: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih partnerjev 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 3         | 7,89     | 7,89           | 7,89              |
|                  | 2        | 5         | 13,16    | 13,16          | 21,05             |
|                  | 3        | 11        | 28,95    | 28,95          | 50,00             |
|                  | 4        | 11        | 28,95    | 28,95          | 78,95             |
|                  | 5        | 8         | 21,05    | 21,05          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 38        | 100,00   | 100,00         |                   |

Tabela: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih partnerjev 2

|                          |  |      |
|--------------------------|--|------|
| Neveljavni               |  | 38   |
| Manjkajoči               |  | 0    |
| Povprečje                |  | 3,42 |
| Std. napaka povprečja    |  | ,19  |
| Std. odklon              |  | 1,20 |
| Sploščenost              |  | -,58 |
| Std. napaka sploščenosti |  | ,75  |
| Asimetrija               |  | -,40 |
| Std. napaka asimetrije   |  | ,38  |
| Mediana                  |  | 4    |

Tabela: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujeva izven doma (sprehodi, kava v mestu ...) 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 6         | 15,79    | 16,22          | 16,22             |
|                  | 2        | 4         | 10,53    | 10,81          | 27,03             |
|                  | 3        | 14        | 36,84    | 37,84          | 64,86             |
|                  | 4        | 5         | 13,16    | 13,51          | 78,38             |
|                  | 5        | 8         | 21,05    | 21,62          | 100,00            |
|                  | .        | 1         | 2,63     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležuje izven doma (sprehodi, kava v mestu ...) 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 37   |
| Manjkajoči               | 1    |
| Povprečje                | 3,14 |
| Std. napaka povprečja    | ,92  |
| Std. odklon              | 1,34 |
| Sploščenost              | -,89 |
| Std. napaka sploščenosti | ,76  |
| Asimetrija               | -,11 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39  |
| Mediana                  | 3    |

Tabela: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvaja aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 1         | 2,63     | 2,63           | 2,63              |
|                  | 3        | 1         | 2,63     | 2,63           | 5,26              |
|                  | 4        | 8         | 21,05    | 21,05          | 26,32             |
|                  | 5        | 28        | 37,68    | 37,68          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvaja aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 38    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 4,63  |
| Std. napaka povprečja    | ,13   |
| Std. odklon              | ,79   |
| Sploščenost              | 11,99 |
| Std. napaka sploščenosti | ,75   |
| Asimetrija               | -3,11 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38   |
| Mediana                  | 5     |

Tabela: Pogosto se družimo skupaj z obema stanovalcema, ki sem jima ključna oseba 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 9         | 23,68    | 25,00          | 25,00             |
|                  | 2        | 2         | 5,26     | 5,56           | 30,56             |
|                  | 3        | 8         | 21,05    | 22,22          | 52,78             |
|                  | 4        | 11        | 28,95    | 30,56          | 83,33             |
|                  | 5        | 6         | 15,79    | 16,67          | 100,0             |
|                  | .        | 2         | 5,26     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Pogosto se družimo skupaj z obema stanovalcema, ki sem jima ključna oseba 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 36    |
| Manjkajoči               | 2     |
| Povprečje                | 3,08  |
| Std. napaka povprečja    | ,24   |
| Std. odklon              | 1,44  |
| Sploščenost              | -1,23 |
| Std. napaka sploščenosti | ,77   |
| Asimetrija               | -,34  |
| Std. napaka asimetrije   | ,39   |
| Mediana                  | 3     |

Tabela: Sorodniki stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me poznajo in se občasno name obračajo  
1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 5         | 13,16    | 13,51          | 13,51             |
|                  | 2        | 3         | 7,89     | 8,11           | 21,62             |
|                  | 3        | 11        | 28,95    | 29,73          | 51,35             |
|                  | 4        | 11        | 28,95    | 29,73          | 81,08             |
|                  | 5        | 7         | 18,42    | 18,92          | 100,00            |
|                  | .        | 1         | 2,63     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,00         |                   |

Tabela: Sorodniki stanovalca, ki sem mu ključna oseba, me poznajo in se občasno name obračajo  
2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 37   |
| Manjkajoči               | 1    |
| Povprečje                | 3,32 |
| Std. napaka povprečja    | ,21  |
| Std. odklon              | 1,27 |
| Sploščenost              | -,59 |
| Std. napaka sploščenosti | ,76  |
| Asimetrija               | -,48 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39  |
| Mediana                  | 3    |

Tabela: Projekt Ključna oseba me obremenjuje pri delu 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1        | 13        | 34,21    | 34,21          | 34,21             |
|                  | 2        | 3         | 7,89     | 7,89           | 42,11             |
|                  | 3        | 13        | 34,21    | 34,21          | 76,32             |
|                  | 4        | 5         | 13,16    | 13,16          | 89,47             |
|                  | 5        | 4         | 10,53    | 10,53          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 38        | 100,00   | 100,00         |                   |

Tabela: Projekt Ključna oseba me obremenjuje pri delu 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 38    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 2,58  |
| Std. napaka povprečja    | ,22   |
| Std. odklon              | 1,37  |
| Sploščenost              | -1,09 |
| Std. napaka sploščenosti | ,75   |
| Asimetrija               | ,23   |
| Std. napaka asimetrije   | ,38   |
| Mediana                  | 3     |

Tabela: Obremenjenost

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
| Sploh ne         | 1,00     | 13        | 34,21    | 34,21          | 34,21             |
| Malo             | 2,00     | 16        | 42,11    | 42,11          | 76,32             |
| Da               | 3,00     | 9         | 23,68    | 23,68          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

**DIMENZIJE PROJEKTA**

Tabela: Dejavnosti 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 2,50     | 1         | 2,63     | 2,94           | 2,94              |
|                  | 2,83     | 1         | 2,63     | 2,94           | 5,88              |
|                  | 3,00     | 1         | 2,63     | 2,94           | 8,82              |
|                  | 3,17     | 1         | 2,63     | 2,94           | 11,76             |
|                  | 3,33     | 2         | 5,26     | 5,88           | 17,65             |
|                  | 3,50     | 3         | 7,89     | 8,82           | 26,47             |
|                  | 3,67     | 3         | 7,89     | 8,82           | 35,29             |
|                  | 3,83     | 3         | 7,89     | 8,82           | 44,12             |
|                  | 4,00     | 3         | 7,89     | 8,82           | 52,94             |
|                  | 4,17     | 2         | 5,26     | 5,88           | 58,82             |
|                  | 4,50     | 6         | 15,79    | 17,65          | 76,47             |
|                  | 4,67     | 5         | 13,16    | 14,71          | 91,18             |
|                  | 4,83     | 1         | 2,63     | 2,94           | 94,12             |
|                  | 5,00     | 2         | 5,26     | 5,88           | 100,00            |
|                  | .        | 4         | 10,53    | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,00         |                   |

Tabela: Dejavnosti 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 34   |
| Manjkajoči               | 4    |
| Povprečje                | 4,02 |
| Std. napaka povprečja    | ,11  |
| Std. odklon              | ,65  |
| Sploščenost              | -,57 |
| Std. napaka sploščenosti | ,79  |

|                        |      |
|------------------------|------|
| Asimetrija             | -,43 |
| Std. napaka asimetrije | ,43  |
| Mediana                | 4,00 |

Tabela: Odnos 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 3,40     | 3         | 7,89     | 8,11           | 8,11              |
|                  | 3,80     | 1         | 2,63     | 2,70           | 10,81             |
|                  | 4,00     | 2         | 5,26     | 5,41           | 16,22             |
|                  | 4,20     | 5         | 13,16    | 13,51          | 29,73             |
|                  | 4,40     | 3         | 7,89     | 8,11           | 37,84             |
|                  | 4,60     | 4         | 10,53    | 10,81          | 48,65             |
|                  | 4,80     | 8         | 21,05    | 21,62          | 70,27             |
|                  | 5,00     | 11        | 28,95    | 29,73          | 100,00            |
|                  | .        | 1         | 2,63     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Odnos 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 37    |
| Manjkajoči               | 1     |
| Povprečje                | 4,54  |
| Std. napaka povprečja    | ,08   |
| Std. odklon              | ,49   |
| Sploščenost              | ,31   |
| Std. napaka sploščenosti | ,76   |
| Asimetrija               | -1,06 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39   |
| Mediana                  | 4,80  |

Tabela: Okolje 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljaven delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 2,75     | 3         | 7,89     | 8,33           | 8,33              |
|                  | 3,00     | 4         | 10,53    | 11,11          | 19,44             |
|                  | 3,25     | 2         | 5,26     | 5,56           | 25,00             |
|                  | 3,50     | 1         | 2,63     | 2,78           | 27,78             |
|                  | 3,75     | 8         | 21,05    | 22,22          | 50,00             |
|                  | 4,00     | 4         | 10,53    | 11,11          | 61,11             |

|        |      |    |        |            |        |
|--------|------|----|--------|------------|--------|
|        | 4,25 | 7  | 18,42  | 19,44      | 80,56  |
|        | 4,50 | 3  | 7,89   | 18,33      | 88,89  |
|        | 5,00 | 4  | 10,53  | 11,11      | 100,00 |
|        | .    | 2  | 5,26   | Manjkajoče |        |
| Skupaj |      | 38 | 100,00 | 100,0      |        |

Tabela: Okolje 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 36   |
| Manjkajoči               | 2    |
| Povprečje                | 3,88 |
| Std. napaka povprečja    | ,11  |
| Std. odklon              | ,66  |
| Sploščenost              | -,67 |
| Std. napaka sploščenosti | ,77  |
| Asimetrija               | -,07 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39  |
| Mediana                  | 3,88 |

Tabela: Komponente trditev zaposlenih

|                                                                                                      | Komponenta |       |       |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-------|-------|
|                                                                                                      | 1          | 2     | 3     | 4     |
| 7. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se redno udeležujeva skupnih srečanj ključnih parov       | 0,87       | -0,07 | 0,00  | 0,16  |
| 9. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, izvaja aktivnosti, prilagojene stanovalčevim sposobnostim | 0,70       | 0,41  | -0,15 | -0,22 |
| 5. Stanovalcu, ki sem mu ključna oseba, sem zaupnik                                                  | 0,07       | 0,87  | 0,06  | 0,00  |
| 6. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se name obrne, ko ima težave (ne zdravstvene)             | 0,11       | 0,68  | 0,18  | 0,47  |
| 3. Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, redno informiram o dogajanju v domu                          | 0,72       | 0,16  | 0,53  | -0,08 |
| 4. Stanovalca, ki sem mu ključna oseba, informiram o dogajanju v zunanjem okolju                     | 0,08       | 0,59  | 0,48  | -0,05 |
| 1. Stanovalec, ki sem mu ključna oseba, me lahko kadarkoli poišče                                    | -0,09      | 0,20  | 0,84  | -0,11 |
| 8. S stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, se udeležujeva izven doma (sprehodi, kava v mestu ...)    | 0,25       | 0,02  | 0,66  | 0,53  |
| 2. Ko se druživa s stanovalcem, ki sem mu ključna oseba, naju drugi zaposleni ne motijo              | -0,08      | 0,06  | -0,10 | 0,91  |

Tabela: Obveznosti 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljavni delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1,00     | 1         | 2,63     | 2,63           | 2,63              |
|                  | 2,33     | 1         | 2,63     | 2,63           | 5,26              |
|                  | 2,67     | 1         | 2,63     | 2,63           | 7,89              |
|                  | 3,00     | 4         | 10,53    | 10,53          | 18,42             |
|                  | 3,33     | 2         | 5,26     | 5,26           | 23,68             |
|                  | 3,67     | 6         | 15,79    | 15,79          | 39,47             |
|                  | 4,00     | 7         | 18,42    | 18,42          | 57,89             |
|                  | 4,33     | 7         | 18,42    | 18,42          | 76,32             |
|                  | 4,67     | 4         | 10,53    | 10,53          | 86,84             |
|                  | 5,00     | 5         | 13,16    | 13,16          | 100,00            |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Obveznosti 2

|                          |       |
|--------------------------|-------|
| Neveljavni               | 38    |
| Manjkajoči               | 0     |
| Povprečje                | 3,91  |
| Std. napaka povprečja    | ,14   |
| Std. odklon              | ,84   |
| Sploščenost              | 2,50  |
| Std. napaka sploščenosti | ,75   |
| Asimetrija               | -1,20 |
| Std. napaka asimetrije   | ,38   |
| Mediana                  | 4,00  |

Tabela: Naloge 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljavni delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 1,50     | 1         | 2,63     | 2,86           | 2,86              |
|                  | 2,25     | 2         | 5,26     | 5,71           | 8,57              |
|                  | 2,75     | 1         | 2,63     | 2,86           | 11,43             |
|                  | 3,00     | 4         | 10,53    | 11,43          | 22,86             |
|                  | 3,25     | 1         | 2,63     | 2,86           | 25,71             |
|                  | 3,50     | 4         | 10,53    | 11,43          | 37,14             |
|                  | 3,75     | 4         | 10,53    | 11,43          | 48,57             |
|                  | 4,00     | 5         | 13,16    | 14,29          | 42,86             |

|        |      |    |        |            |        |
|--------|------|----|--------|------------|--------|
|        | 4,25 | 5  | 13,16  | 14,29      | 77,14  |
|        | 4,50 | 4  | 10,53  | 11,43      | 88,57  |
|        | 4,75 | 1  | 2,63   | 2,86       | 91,43  |
|        | 5,00 | 3  | 7,89   | 8,57       | 100,00 |
|        | .    | 3  | 7,89   | Manjkajoče |        |
| Skupaj |      | 38 | 100,00 | 100,0      |        |

Tabela: Naloge 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 35   |
| Manjkajoči               | 3    |
| Povprečje                | 3,77 |
| Std. napaka povprečja    | ,14  |
| Std. odklon              | ,82  |
| Sploščenost              | ,55  |
| Std. napaka sploščenosti | ,78  |
| Asimetrija               | -,75 |
| Std. napaka asimetrije   | ,40  |
| Mediana                  | 4,00 |

Tabela: Odnos 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljavni delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 2,33     | 1         | 2,63     | 2,70           | 2,70              |
|                  | 2,67     | 2         | 5,26     | 5,41           | 8,11              |
|                  | 3,33     | 3         | 7,89     | 8,11           | 16,22             |
|                  | 3,67     | 8         | 21,05    | 21,62          | 37,84             |
|                  | 4,00     | 3         | 7,89     | 8,11           | 45,95             |
|                  | 4,33     | 9         | 23,68    | 24,32          | 70,27             |
|                  | 4,67     | 5         | 13,16    | 13,51          | 83,78             |
|                  | 5,00     | 6         | 15,79    | 16,22          | 100,00            |
|                  | .        | 1         | 2,63     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Odnos 2

|                       |      |
|-----------------------|------|
| Neveljavni            | 37   |
| Manjkajoči            | 1    |
| Povprečje             | 4,09 |
| Std. napaka povprečja | ,11  |
| Std. odklon           | ,70  |

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Sploščenost              | ,03  |
| Std. napaka sploščenosti | ,76  |
| Asimetrija               | -,65 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39  |
| Mediana                  | 4,33 |

Tabela: Postopki 1

| Oznaka vrednosti | Vrednost | Frekvenca | Odstotek | Veljavni delež | Kumulativni delež |
|------------------|----------|-----------|----------|----------------|-------------------|
|                  | 2,33     | 1         | 2,63     | 2,70           | 2,70              |
|                  | 2,67     | 2         | 5,26     | 5,41           | 8,11              |
|                  | 3,33     | 3         | 7,89     | 8,11           | 16,22             |
|                  | 3,67     | 8         | 21,05    | 21,62          | 37,84             |
|                  | 4,00     | 3         | 7,89     | 8,11           | 45,95             |
|                  | 4,33     | 9         | 23,68    | 24,32          | 70,27             |
|                  | 4,67     | 5         | 13,16    | 13,51          | 83,78             |
|                  | 5,00     | 6         | 19,79    | 16,22          | 100,00            |
|                  | .        | 1         | 2,63     | Manjkajoče     |                   |
| Skupaj           |          | 38        | 100,0    | 100,0          |                   |

Tabela: Postopki 2

|                          |      |
|--------------------------|------|
| Neveljavni               | 37   |
| Manjkajoči               | 1    |
| Povprečje                | 4,09 |
| Std. napaka povprečja    | ,11  |
| Std. odklon              | ,70  |
| Sploščenost              | ,03  |
| Std. napaka sploščenosti | ,76  |
| Asimetrija               | -,65 |
| Std. napaka asimetrije   | ,39  |
| Mediana                  | 4,33 |

Tabela: Razlike po dolžini bivanja v domu 1

|            |              |   |           |             |             | 95 % neki |          |      |      |
|------------|--------------|---|-----------|-------------|-------------|-----------|----------|------|------|
|            |              | N | Povprečje | Std. odklon | Std. napaka | Sp. meja  | Zg. meja | Min. | Max. |
| Dejavnosti | Do 6 mesecev | 7 | 3,38      | ,76         | ,29         | 2,68      | 4,09     | 2,50 | 4,17 |
|            | Od 6         | 6 | 3,31      | ,38         | ,28         | 2,59      | 4,02     | 2,67 | 4,17 |

|                                                                   |                              |    |      |      |     |      |      |      |      |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------|----|------|------|-----|------|------|------|------|
|                                                                   | mesecev<br>do 1 leta         |    |      |      |     |      |      |      |      |
|                                                                   | Do 2 leti                    | 10 | 3,38 | 1,36 | ,43 | 2,41 | 4,36 | 1,00 | 5,00 |
|                                                                   | Do 3 leta in<br>več          | 32 | 3,54 | 1,06 | ,19 | 3,16 | 3,92 | 1,00 | 5,00 |
|                                                                   | Skupaj                       | 55 | 3,47 | 1,03 | ,14 | 3,19 | 3,75 | 1,00 | 5,00 |
| Odnos                                                             | Do 6<br>mesecev              | 8  | 3,97 | ,59  | ,21 | 3,48 | 4,47 | 3,20 | 4,60 |
|                                                                   | Od 6<br>mesecev<br>do 1 leta | 6  | 3,77 | ,73  | ,30 | 3,00 | 4,53 | 3,00 | 4,80 |
|                                                                   | Do 2 leti                    | 10 | 4,04 | 1,09 | ,35 | 3,26 | 4,82 | 1,80 | 5,00 |
|                                                                   | Do 3 leta in<br>več          | 33 | 4,07 | ,98  | ,17 | 3,72 | 4,42 | 1,00 | 5,00 |
|                                                                   | Skupaj                       | 57 | 4,02 | ,92  | ,12 | 3,78 | 4,26 | 1,00 | 5,00 |
| Okolje                                                            | Do 6<br>mesecev              | 7  | 3,93 | ,73  | ,28 | 3,25 | 4,61 | 3,00 | 4,75 |
| Kako<br>ocenjujete<br>potrebnost<br>projekta<br>Ključna<br>oseba? | Od 6<br>mesecev<br>do 1 leta | 6  | 3,75 | ,81  | ,33 | 2,90 | 4,60 | 3,00 | 4,75 |
|                                                                   | Do 2 leti                    | 10 | 3,60 | 1,16 | ,37 | 2,77 | 4,43 | 1,50 | 4,75 |
|                                                                   | Do 3 leta in<br>več          | 32 | 3,49 | 1,08 | ,19 | 3,10 | 3,88 | 1,00 | 5,00 |
|                                                                   | Skupaj                       | 55 | 3,60 | 1,02 | ,14 | 3,32 | 3,87 | 1,00 | 5,00 |
|                                                                   | Do 6<br>mesecev              | 8  | 4,63 | ,74  | ,26 | 4,00 | 5,25 | 3    | 5    |
|                                                                   | Od 6<br>mesecev<br>do 1 leta | 6  | 4,50 | ,84  | ,34 | 3,62 | 5,38 | 3    | 5    |
|                                                                   | Do 2 leti                    | 10 | 4,70 | ,67  | ,21 | 4,22 | 5,18 | 3    | 5    |
|                                                                   | Do 3 leta in<br>več          | 33 | 4,15 | 1,28 | ,22 | 3,70 | 4,60 | 1    | 5    |
|                                                                   | Skupaj                       | 57 | 4,35 | 1,09 | ,14 | 4,06 | 4,64 | 1    | 5    |

Tabela: Test homogenosti varianc 2

|            | Levenova<br>statistika | Df1 | Df2 | Stat. Značilnost |
|------------|------------------------|-----|-----|------------------|
| Dejavnosti | ,86                    | 3   | 51  | ,466             |
| Odnos      | ,74                    | 3   | 53  | ,532             |

|                                                       |      |   |    |      |
|-------------------------------------------------------|------|---|----|------|
| Okolje                                                | ,96  | 3 | 51 | ,418 |
| Kako ocenjujete potrebnost projekta<br>Ključna oseba? | 2,70 | 3 | 53 | ,055 |

### ANOVA3

|                                                       |                | Vsota kvadratov | Prost.st. | Mean square (glavni kvadrant?) | F   | Stat. značilnost |
|-------------------------------------------------------|----------------|-----------------|-----------|--------------------------------|-----|------------------|
| Dejavnosti                                            | Med skupinami  | ,46             | 3         | ,15                            | ,14 | ,938             |
|                                                       | Znotraj skupin | 57,29           | 51        | 1,12                           |     |                  |
|                                                       | Skupaj         | 57,74           | 54        | ,17                            |     |                  |
| Odnos                                                 | Med skupinami  | ,50             | 3         | ,88                            | ,19 | ,904             |
|                                                       | Znotraj skupin | 46,68           | 53        |                                |     |                  |
|                                                       | Skupaj         | 47,17           | 56        | ,42                            | ,39 | ,760             |
| Okolje                                                | Med skupinami  | 1,26            | 3         |                                |     |                  |
|                                                       | Znotraj skupin | 54,92           | 51        | 1,08                           |     |                  |
|                                                       | Skupaj         | 56,19           | 54        |                                |     |                  |
| Kako ocenjujete potrebnost projekta<br>Ključna oseba? | Med skupinami  | 3,27            | 3         | 1,09                           | ,91 | ,445             |
|                                                       | Znotraj skupin | 63,72           | 53        | 1,20                           |     |                  |
|                                                       | Skupaj         | 66,98           | 56        |                                |     |                  |

Tabela: Razlike po pogostosti srečevanja 1

|            |             | N  | Povprečje | St. odklon | St. napaka | 95% uno  |          | Min. | Max. |
|------------|-------------|----|-----------|------------|------------|----------|----------|------|------|
|            |             |    |           |            |            | Sp. meja | Zg. meja |      |      |
| Dejavnosti | 1 x teden   | 23 | 4,12      | ,69        | ,14        | 3,82     | 4,41     | 2,67 | 5,00 |
|            | 1 x 2 tedna | 14 | 3,29      | ,83        | ,22        | 2,81     | 3,76     | 2,00 | 4,33 |
|            | Manj        | 18 | 2,78      | 1,08       | ,25        | 2,24     | 3,31     | 1,00 | 4,50 |
|            | Skupaj      | 55 | 3,47      | 1,03       | ,14        | 3,19     | 3,75     | 1,00 | 5,00 |
| Odnos      | 1 x         | 24 | 4,63      | ,41        | ,08        | 4,46     | 4,81     | 3,20 | 5,00 |

|                        |                |    |      |      |     |      |      |      |      |
|------------------------|----------------|----|------|------|-----|------|------|------|------|
|                        | teden          |    |      |      |     |      |      |      |      |
|                        | 1 x 2<br>tedna | 14 | 3,81 | ,77  | ,21 | 3,37 | 4,26 | 2,00 | 4,80 |
|                        | Manj           | 19 | 3,40 | 1,02 | ,23 | 2,91 | 3,89 | 1,00 | 4,80 |
|                        | Skupaj         | 57 | 4,02 | ,92  | ,12 | 3,78 | 4,26 | 1,00 | 5,00 |
| Okolje                 | 1 x<br>teden   | 23 | 4,23 | ,71  | ,15 | 3,92 | 4,54 | 2,25 | 4,75 |
|                        | 1 x 2<br>tedna | 14 | 3,55 | ,90  | ,24 | 3,03 | 4,07 | 2,00 | 5,00 |
|                        | Manj           | 18 | 2,82 | ,92  | ,22 | 2,36 | 3,28 | 1,00 | 4,50 |
|                        | Skupaj         | 55 | 3,60 | 1,02 | ,14 | 3,32 | 3,87 | 1,00 | 5,00 |
| Potrebnost<br>projekta | 1 x<br>teden   | 24 | 4,75 | ,61  | ,12 | 4,49 | 5,01 | 3    | 5    |
|                        | 1 x 2<br>tedna | 14 | 4,14 | 1,17 | ,31 | 3,47 | 4,82 | 2    | 5    |
|                        | Manj           | 19 | 4,00 | 1,37 | ,32 | 3,34 | 4,66 | 1    | 5    |
|                        | Skupaj         | 57 | 4,35 | 1,09 | ,14 | 4,06 | 4,64 | 1    | 5    |

Tabela: Test homogenosti varianc 2

|                                                       | Levenova statistika | Df1 | Df2 | Stat.<br>značilnost |
|-------------------------------------------------------|---------------------|-----|-----|---------------------|
| Dejavnosti                                            | 1,80                | 2   | 52  | ,176                |
| Odnos                                                 | 6,48                | 2   | 54  | ,003                |
| Okolje                                                | ,68                 | 2   | 52  | ,512                |
| Kako ocenjujete potrebnost projekta<br>Ključna oseba? | 6,42                | 2   | 54  | ,003                |

### ANOVA3

|            |                | Vsota<br>kvadratov | Prost.s<br>t. | Mean<br>square<br>(glavni<br>kvadrant?<br>) | F     | Stat.<br>značilno<br>st |
|------------|----------------|--------------------|---------------|---------------------------------------------|-------|-------------------------|
| Dejavnosti | Med skupinami  | 18,70              | 2             | 9,35                                        | 12,45 | ,000                    |
|            | Znotraj skupin | 39,05              | 52            | ,75                                         |       |                         |
|            | Skupaj         | 57,74              | 54            |                                             |       |                         |
| Odnos      | Med skupinami  | 16,92              | 2             | 8,46                                        | 15,11 | ,000                    |
|            | Znotraj skupin | 30,25              | 54            | ,56                                         |       |                         |
|            | Skupaj         | 47,17              | 56            |                                             |       |                         |

|                                                    |                |       |    |       |       |      |
|----------------------------------------------------|----------------|-------|----|-------|-------|------|
| Okolje                                             | Med skupinami  | 20,07 | 2  | 10,04 | 14,45 | ,000 |
|                                                    | Znotraj skupin | 36,14 | 52 | ,69   |       |      |
|                                                    | Skupaj         | 56,19 | 54 |       |       |      |
| Kako ocenjujete potrebnost projekta Ključna oseba? | Med skupinami  | 6,77  | 2  | 3,38  | 3,03  | ,056 |
|                                                    | Znotraj skupin | 60,21 | 54 | 1,12  |       |      |
|                                                    | Skupaj         | 66,98 | 56 |       |       |      |

Nzd\* KLJ\_DOVOLJ (števec, vrstica %, stolpec %)

|              | 1 x tedensko | 1 x 2 tedensko | Manj     | Skupaj   |
|--------------|--------------|----------------|----------|----------|
| Zadovoljni   | 22,00        | 9,00           | 10,00    | 41,00    |
|              | 53,66 %      | 21,95 %        | 24,39 %  | 100,00 % |
|              | 91,67 %      | 64,29 %        | 52,63 %  | 71,93 %  |
| Nezadovoljni | 2,00         | 5,00           | 9,00     | 16,00    |
|              | 12,50 %      | 31,25 %        | 56,25 %  | 100,00 % |
|              | 8,33 %       | 35,71 %        | 47,37 %  | 28,07 %  |
| Skupaj       | 24,00        | 14,00          | 19,00    | 57,00    |
|              | 42,11 %      | 24,56 %        | 33,33 %  | 100,00 % |
|              | 100,0 %      | 100,00 %       | 100,00 % | 100,00 % |

Tabela: Hi-kvadrat testi

| Statistika                   | Vrednost | Prost.st. | Asymp.Sig.(2-tailed) |
|------------------------------|----------|-----------|----------------------|
| Pearsonov Hi-kvadrat         | 8,54     | 2         | ,014                 |
| Razmerje verjetij            | 9,37     | 2         | ,009                 |
| Linear-by-linear Association | 8,07     | 1         | ,004                 |
| N veljavnih enot             | 57       |           |                      |

## ANOVA

Tabela: Obremenjenost zaradi projekta

|            |                | Vsota kvadratov | Prost.st. | Mean square | F    | Stat. značilnost |
|------------|----------------|-----------------|-----------|-------------|------|------------------|
| Dejavnosti | Med skupinami  | 2,58            | 2         | 1,29        | 3,55 | ,041             |
|            | Znotraj skupin | 11,24           | 31        | ,36         |      |                  |
|            | Skupaj         | 13,82           | 33        |             |      |                  |

|            |                |       |    |      |       |      |
|------------|----------------|-------|----|------|-------|------|
| Odnos      | Med skupinami  | 3,21  | 2  | 1,60 | 10,20 | ,000 |
|            | Znotraj skupin | 5,34  | 34 | ,16  |       |      |
|            | Skupaj         | 8,55  | 36 |      |       |      |
| Okolje     | Med skupinami  | 2,38  | 2  | 1,19 | 3,07  | ,060 |
|            | Znotraj skupin | 12,81 | 33 | ,39  |       |      |
|            | Skupaj         | 15,19 | 35 |      |       |      |
| Obveznosti | Med skupinami  | 3,64  | 2  | 1,82 | 2,80  | ,075 |
|            | Znotraj skupin | 22,74 | 35 | ,65  |       |      |
|            | Skupaj         | 26,37 | 37 |      |       |      |
| Naloge     | Med skupinami  | 2,76  | 2  | 1,38 | 2,20  | ,127 |
|            | Znotraj skupin | 20,04 | 32 | ,63  |       |      |
|            | Skupaj         | 22,80 | 34 |      |       |      |
| Odnos      | Med skupinami  | 2,12  | 2  | 1,06 | 2,35  | ,111 |
|            | Znotraj skupin | 15,35 | 34 | ,45  |       |      |
|            | Skupaj         | 17,48 | 36 |      |       |      |
| Postopki   | Med skupinami  | 2,12  | 2  | 1,06 | 2,35  | ,111 |
|            | Znotraj skupin | 15,35 | 34 | ,45  |       |      |
|            | Skupaj         | 17,48 | 36 |      |       |      |

Tabela: Razlike po delovni dobi

|            |                | Vsota kvadratov | Prost.st. | Mean square (glavni kvadrant?) | F   | Stat. značilnost |
|------------|----------------|-----------------|-----------|--------------------------------|-----|------------------|
| Dejavnosti | Med skupinami  | ,14             | 1         | ,14                            | ,32 | ,578             |
|            | Znotraj skupin | 13,69           | 32        | ,43                            |     |                  |

|            |                |       |    |     |      |      |
|------------|----------------|-------|----|-----|------|------|
|            | Skupaj         | 13,82 | 33 |     |      |      |
| Odnos      | Med skupinami  | ,75   | 1  | ,75 | 3,38 | ,075 |
|            | Znotraj skupin | 7,80  | 35 | ,22 |      |      |
|            | Skupaj         | 8,55  | 36 |     |      |      |
| Okolje     | Med skupinami  | ,01   | 1  | ,01 | ,01  | ,911 |
|            | Znotraj skupin | 15,18 | 34 | ,45 |      |      |
|            | Skupaj         | 15,19 | 35 |     |      |      |
| Obveznosti | Med skupinami  | ,12   | 1  | ,12 | ,16  | ,690 |
|            | Znotraj skupin | 26,26 | 36 | ,73 |      |      |
|            | Skupaj         | 26,37 | 37 |     |      |      |
| Naloge     | Med skupinami  | ,01   | 1  | ,01 | ,02  | ,893 |
|            | Znotraj skupin | 22,78 | 33 | ,69 |      |      |
|            | Skupaj         | 22,80 | 34 |     |      |      |
| Odnos      | Med skupinami  | ,11   | 1  | ,11 | ,23  | ,634 |
|            | Znotraj skupin | 17,36 | 35 | ,50 |      |      |
|            | Skupaj         | 17,48 | 36 |     |      |      |
| Postopki   | Med skupinami  | ,11   | 1  | ,11 | ,23  | ,634 |
|            | Znotraj skupin | 17,36 | 35 | ,50 |      |      |
|            | Skupaj         | 17,48 | 36 |     |      |      |

Tabela: Razlike po pogostosti srečevanja

|            |              |    |               |               |               | 95 % uno    |             |      |      |
|------------|--------------|----|---------------|---------------|---------------|-------------|-------------|------|------|
|            |              | N  | Povpre<br>čje | St.<br>odklon | St.<br>napaka | Sp.<br>meja | Zg.<br>meja | Min. | Max  |
| Dejavnosti | 1 x<br>teden | 7  | 4,26          | ,46           | ,17           | 3,84        | 4,69        | 3,67 | 4,67 |
|            | 1 x 2        | 16 | 4,16          | ,57           | ,14           | 3,85        | 4,46        | 3,00 | 5,00 |

|            |             |    |      |      |     |      |      |      |      |
|------------|-------------|----|------|------|-----|------|------|------|------|
|            | tedna       |    |      |      |     |      |      |      |      |
|            | Manj        | 11 | 3,67 | ,75  | ,22 | 3,17 | 4,17 | 2,50 | 5,00 |
|            | Skupaj      | 34 | 4,02 | ,65  | ,11 | 3,79 | 4,25 | 2,50 | 5,00 |
| Odnos      | 1 x teden   | 7  | 4,71 | ,20  | ,07 | 4,53 | 4,89 | 4,40 | 5,00 |
|            | 1 x 2 tedna | 17 | 4,64 | ,49  | ,12 | 4,38 | 4,89 | 3,40 | 5,00 |
|            | Manj        | 12 | 4,40 | ,48  | ,14 | 4,09 | 4,71 | 3,40 | 5,00 |
|            | Skupaj      | 36 | 4,57 | ,45  | ,08 | 4,42 | 4,73 | 3,40 | 5,00 |
| Okolje     | 1 x teden   | 7  | 4,18 | ,73  | ,28 | 3,50 | 4,86 | 3,00 | 5,00 |
|            | 1 x 2 tedna | 17 | 3,96 | ,50  | ,12 | 3,70 | 4,21 | 3,00 | 5,00 |
|            | Manj        | 11 | 3,66 | ,74  | ,22 | 3,16 | 4,15 | 2,75 | 5,00 |
|            | Skupaj      | 35 | 3,91 | ,64  | ,11 | 3,69 | 4,13 | 2,75 | 5,00 |
| Obveznosti | 1 x teden   | 7  | 4,43 | ,63  | ,24 | 3,85 | 5,01 | 3,33 | 5,00 |
|            | 1 x 2 tedna | 18 | 3,98 | ,64  | ,15 | 3,66 | 4,30 | 2,33 | 5,00 |
|            | Manj        | 12 | 3,58 | 1,08 | ,31 | 2,89 | 4,27 | 1,00 | 5,00 |
|            | Skupaj      | 37 | 3,94 | ,84  | ,14 | 3,66 | 4,22 | 1,00 | 5,00 |
| Naloge     | 1 x teden   | 7  | 4,00 | ,66  | ,25 | 3,39 | 4,61 | 3,00 | 5,00 |
|            | 1 x 2 tedna | 17 | 3,85 | ,83  | ,20 | 3,42 | 4,28 | 1,50 | 5,00 |
|            | Manj        | 11 | 3,50 | ,88  | ,27 | 2,91 | 4,09 | 2,25 | 5,00 |
|            | Skupaj      | 35 | 3,77 | ,82  | ,14 | 3,49 | 4,05 | 1,50 | 5,00 |
| Odnos      | 1 x teden   | 7  | 4,19 | ,88  | ,33 | 3,38 | 5,00 | 2,67 | 5,00 |
|            | 1 x 2 tedna | 18 | 4,07 | ,72  | ,17 | 3,72 | 4,43 | 2,33 | 5,00 |
|            | Manj        | 12 | 4,06 | ,60  | ,17 | 3,67 | 4,44 | 3,33 | 5,00 |
|            | Skupaj      | 37 | 4,09 | ,70  | ,11 | 3,86 | 4,32 | 2,33 | 5,00 |
| Postopki   | 1 x teden   | 7  | 4,19 | ,88  | ,33 | 3,38 | 5,00 | 2,67 | 5,00 |
|            | 1 x 2 tedna | 18 | 4,07 | ,72  | ,17 | 3,72 | 4,43 | 2,33 | 5,00 |
|            | Manj        | 12 | 4,06 | ,60  | ,17 | 3,67 | 4,44 | 3,33 | 5,00 |
|            | Skupaj      | 37 | 4,09 | ,70  | ,11 | 3,86 | 4,32 | 2,33 | 5,00 |

Tabela: Razlike po pogostosti srečevanja (Test homogenosti varianc)

|            |                     |     |     |                  |
|------------|---------------------|-----|-----|------------------|
|            | Levenova statistika | Df1 | Df2 | Stat. značilnost |
| Dejavnosti | ,35                 | 2   | 31  | ,709             |

|            |      |   |    |      |
|------------|------|---|----|------|
| Odnos      | 1,82 | 2 | 33 | ,178 |
| Okolje     | 1,24 | 2 | 32 | ,302 |
| Obveznosti | 1,92 | 2 | 34 | ,162 |
| Naloge     | ,48  | 2 | 32 | ,623 |
| Odnos      | ,41  | 2 | 34 | ,696 |
| Postopki   | ,41  | 2 | 34 | ,696 |

Tabela: Pomisleki o potrebnosti projekta

|            |        |    |           |             |             | 95 % uno |          |      |      |
|------------|--------|----|-----------|-------------|-------------|----------|----------|------|------|
|            |        | N  | Povprečje | Std. odklon | Std. napaka | Sp. meja | Zg. meja | Min. | Max. |
| Dejavnosti | Ima    | 9  | 3,67      | ,67         | ,22         | 3,14     | 4,18     | 2,50 | 4,50 |
|            | Nima   | 25 | 4,15      | ,60         | ,12         | 3,90     | 4,39     | 2,83 | 5,00 |
|            | Skupaj | 34 | 4,02      | ,65         | ,11         | 3,79     | 4,25     | 2,50 | 5,00 |
| Odnos      | Ima    | 10 | 4,20      | ,55         | ,17         | 3,81     | 4,59     | 3,40 | 4,80 |
|            | Nima   | 27 | 4,67      | ,40         | ,08         | 4,51     | 4,83     | 3,40 | 5,00 |
|            | Skupaj | 37 | 4,54      | ,49         | ,08         | 4,38     | 4,70     | 3,40 | 5,00 |
| Okolje     | Ima    | 11 | 3,55      | ,57         | ,17         | 3,16     | 3,93     | 2,75 | 4,25 |
|            | Nima   | 25 | 4,02      | ,65         | ,13         | 3,75     | 4,28     | 2,75 | 5,00 |
|            | Skupaj | 36 | 3,88      | ,66         | ,11         | 3,65     | 4,10     | 2,75 | 5,00 |
| Obveznosti | Ima    | 11 | 3,58      | ,56         | ,17         | 3,20     | 3,95     | 2,67 | 4,33 |
|            | Nima   | 27 | 4,05      | ,91         | ,17         | 3,69     | 4,41     | 1,00 | 5,00 |
|            | Skupaj | 38 | 3,91      | ,84         | ,14         | 3,63     | 4,19     | 1,00 | 5,00 |
| Naloge     | Ima    | 10 | 3,50      | ,68         | ,21         | 3,02     | 3,98     | 2,25 | 4,50 |
|            | Nima   | 25 | 3,88      | ,86         | ,17         | 3,53     | 4,23     | 1,50 | 5,00 |
|            | Skupaj | 35 | 3,77      | ,82         | ,14         | 3,49     | 4,05     | 1,50 | 5,00 |
| Odnos      | Ima    | 10 | 3,63      | ,73         | ,23         | 3,11     | 4,15     | 2,33 | 4,67 |
|            | Nima   | 27 | 4,26      | ,62         | ,12         | 4,02     | 4,50     | 2,67 | 5,00 |
|            | Skupaj | 37 | 4,09      | ,70         | ,11         | 3,86     | 4,32     | 2,33 | 5,00 |
| Postopki   | Ima    | 11 | 3,63      | ,73         | ,23         | 3,11     | 4,15     | 2,33 | 4,67 |
|            | Nima   | 27 | 4,26      | ,62         | ,12         | 4,02     | 4,50     | 2,67 | 5,00 |
|            | Skupaj | 37 | 4,09      | ,70         | ,11         | 3,86     | 4,32     | 2,33 | 5,00 |

Tabela: Pomisleki o potrebnosti projekta (Test homogenosti varianc)

|            | Levenova statistika | Df1 | Df2 | Stat. značilnost |
|------------|---------------------|-----|-----|------------------|
| Dejavnosti | ,00                 | 1   | 32  | ,972             |
| Odnos      | 1,61                | 1   | 35  | ,212             |
| Okolje     | ,04                 | 1   | 34  | ,842             |

|            |     |   |    |      |
|------------|-----|---|----|------|
| Obveznosti | ,79 | 1 | 36 | ,380 |
| Naloge     | ,32 | 1 | 33 | ,576 |
| Odnos      | ,03 | 1 | 35 | ,866 |
| Postopki   | ,03 | 1 | 35 | ,866 |

Tabela: Obremenjenost s projektom v povezavi z delovno dobo

|                                | Enote<br>Veljavno<br>N | Odstotek | Manjkajoče N | Odstotek | Skupaj<br>N | Odstotek |
|--------------------------------|------------------------|----------|--------------|----------|-------------|----------|
| Dela v Domu *<br>Obremenjenost | 38                     | 100,00 % | 0            | 0,0 %    | 38          | 100,0 %  |
| CAS_OK*<br>Obremenjenost       | 37                     | 97,4 %   | 1            | 2,6 %    | 38          | 100,0 %  |
| JE_PTRB*<br>Obremenjenost      | 38                     | 100,00 % | 0            | 0,0 %    | 38          | 100,0 %  |

Tabela: Obremenjenost s projektom (števec, vrstica %, stolpec %, skupno %)

|                | Sploh ne | Malo     | Da       | Skupaj   |
|----------------|----------|----------|----------|----------|
| Do 2 leti      | 3,00     | ,00      | 1,00     | 4,00     |
|                | 75,00 %  | ,00 %    | 25,00 %  | 100,00 % |
|                | 23,08 %  | ,00 %    | 11,11 %  | 10,53 %  |
|                | 7,89 %   | ,00 %    | 2,63 %   | 10,53 %  |
| Več kot 2 leti | 10,00    | 16,00    | 8,00     | 34,00    |
|                | 29,41 %  | 47,06 %  | 23,53 %  | 100,00 % |
|                | 76,92 %  | 100,00 % | 88,89 %  | 89,47 %  |
|                | 26,32 %  | 42,11 %  | 21,05 %  | 89,47 %  |
| Skupaj         | 13,00    | 16,00    | 9,00     | 38,00    |
|                | 34,21 %  | 42,11 %  | 23,68 %  | 100,00 % |
|                | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
|                | 34,21 %  | 42,11 %  | 23,68 %  | 100,00 % |

Tabela: Obremenjenost s projektom (Hi-kvadrat testi)

| Statistika                      | Vrednost | Prost.st. | Asymp.Sig. (2-tailed) |
|---------------------------------|----------|-----------|-----------------------|
| Pearsonov Hi-kvadrat            | 4,06     | 2         | ,131                  |
| Razmerje verjetij               | 5,25     | 2         | ,072                  |
| Linear-by-linear<br>Association | 1,19     | 1         | ,274                  |
| N veljavnih enot                | 38       |           |                       |

Tabela: Čas izvajanja Ključne osebe in delovna doba CAS\_OK \* Obremenjenost (števec, vrstica %, stolpec %, skupno %)

| CAS_OK      | Sploh ne | Malo     | Da       | Skupaj   |
|-------------|----------|----------|----------|----------|
| 1 x teden   | 4,00     | 1,00     | 2,00     | 7,00     |
|             | 57,14 %  | 14,29 %  | 28,57 %  | 100,00 % |
|             | 30,77 %  | 6,67 %   | 22,22 %  | 18,92 %  |
|             | 10,81 %  | 2,70 %   | 5,41 %   | 18,92 %  |
| 1 x 2 tedna | 7,00     | 6,00     | 5,00     | 18,00    |
|             | 38,89 %  | 33,33 %  | 27,78 %  | 100,00 % |
|             | 53,85 %  | 40,00 %  | 55,56 %  | 48,65 %  |
|             | 18,92 %  | 16,22 %  | 16,51 %  | 48,65 %  |
| Manj        | 2,00     | 8,00     | 2,00     | 12,00    |
|             | 16,67 %  | 66,67 %  | 16,67 %  | 100,00 % |
|             | 15,38 %  | 53,33 %  | 22,22 %  | 32,43 %  |
|             | 5,41 %   | 21,62 %  | 5,41 %   | 32,43 %  |
| Skupaj      | 13,00    | 15,00    | 9,00     | 37,00    |
|             | 35,14 %  | 40,54 %  | 24,32 %  | 100,00 % |
|             | 100,0 %  | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
|             | 35,14 %  | 40,54 %  | 24,32 %  | 100,00 % |

Tabela: Čas izvajanja ključne osebe in delovna doba (Hi – kvadrat testi).

| Statistika                   | Vrednost | Prost.st. | Asymp.Sig. (2-tailed) |
|------------------------------|----------|-----------|-----------------------|
| Pearsonov Hi-kvadrat         | 6,07     | 4         | ,194                  |
| Razmerje verjetij            | 6,31     | 4         | ,177                  |
| Linear-by-linear Association | 0,59     | 1         | ,443                  |
| N veljavnih enot             | 37       |           |                       |

Tabela: Ocena potrebnosti in delovna doba JE\_PTRB \* Obremenjenost (števec, vrstica %, stolpec %, skupno %)

| JE_PTRB | Sploh ne | Malo    | Da      | Skupaj   |
|---------|----------|---------|---------|----------|
| 1,00    | 2,00     | 5,00    | 4,00    | 11,00    |
|         | 18,18 %  | 45,45 % | 36,36 % | 100,00 % |
|         | 15,38 %  | 31,25 % | 44,44 % | 28,95 %  |
|         | 5,26 %   | 13,16 % | 10,53 % | 28,95 %  |
| 2,00    | 11,00    | 11,00   | 5,00    | 27,00    |
|         | 40,74 %  | 40,74 % | 18,52 % | 100,00 % |
|         | 84,62 %  | 68,75 % | 55,56 % | 71,05 %  |

|        |          |          |          |          |
|--------|----------|----------|----------|----------|
|        | 28,95 %  | 28,95 %  | 13,16 %  | 71,05 %  |
| Skupaj | 13,00    | 16,00 %  | 9,00     | 38,00    |
|        | 34,21 %  | 42,11 %  | 23,68 %  | 100,00 % |
|        | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % | 100,00 % |
|        | 34,21 %  | 42,11 %  | 23,68 %  | 100,00 % |

Tabela: Potrebnost projekta in delovna doba (Hi – kvadrat testi).

| Statistika                      | Vrednost | Prost.st. | Asymp.Sig. (2-tailed) |
|---------------------------------|----------|-----------|-----------------------|
| Pearsonov Hi-kvadrat            | 2,25     | 2         | ,324                  |
| Razmerje verjetij               | 2,33     | 2         | ,313                  |
| Linear-by-linear<br>Association | 2,19     | 1         | ,139                  |
| N veljavnih enot                | 38       |           |                       |