

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Eva Črešnik

Institucionalno nasilje v domovih za stare ljudi

Magistrsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Eva Črešnik

Institucionalno nasilje v domovih za stare ljudi

Magistrsko delo

Mentorica:

izr. prof. dr. Vesna Leskošek

Študijski program:

Socialno vključevanje in pravičnost na
področju hendikepa, etničnosti in spola

Ljubljana, 2017

ZAHVALA

Zahvaljujem se mami in atanu, za njuno potrpežljivost ter za ljubezen, ki sta mi jo privzgojila do učenja. Zahvaljujem se vsem prijateljicam in prijateljem, ki so mi pomagali na poti izobraževanja in brez katerih bi bila prikrajšana za marsikatero dogodivščino. Posebna zahvala pa gre vsem sogovornicam in sogovorniku, ki so s svojimi zgodbami pripomogli pri izdelavi magistrske naloge. Ravno tako mi naloge ne bi uspelo napisati brez svoje mentorice izr. prof. dr. Vesne Leskošek in njenih napotkov ter pomoči. Hvala.

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU:

Ime in priimek: Eva Črešnik

Naslov naloge: Institucionalno nasilje v domovih za stare ljudi

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Število strani: 111

Število slik: 0

Število tabel: 2

Število prilog: 1

Mentorica: izr. prof. dr. Vesna Leskošek

Deskriptorji: institucionalno nasilje v domovih za stare ljudi, stanovalci domov za stare ljudi, zaposleni v domovih za stare ljudi

Povzetek: V magistrskem delu sem želela odkriti vidik zaposlenih na nasilje v domovih za stare ljudi, saj so ravno oni tisti, ki so najbližje stanovalcem domov za stare ljudi, zaradi česar so lahko tudi priče ali storilci institucionalnega nasilja nad njimi. Rezultati kvalitativne analize devetih intervjujev so pokazali, da zaposleni v domovih z daljšo delovno dobo nasilja ne prepoznavajo, medtem ko zaposleni s krajšo delovno dobo pravijo, da je nasilja v domovih zelo veliko. Zaposleni v domovih za stare ljudi prepoznavajo samo fizično in psihično nasilje, medtem ko drugih oblik nasilja, zaradi pomanjkanja izobraževanja o nasilju, ne poznajo. V domovih za stare ljudi je največ psihičnega nasilja, ki se kaže v obliki povzdigovanja glasu, groženj, preprirov med sostanovalci, zmerjanju in žalitvah. Fizično nasilje v domovih pa zaposleni prepoznavajo med zakonskimi pari, ki so sostanovalci, nasilni so tudi ljudje z demenco do zaposlenih in zaposleni do stanovalcev, kar se kaže v grobih prijemih stanovalcev. Kljub trudu, da bi zaposleni zagotovili stanovalcem zasebnost, pa se zavedajo, da ta ni vedno omogočena in da prihaja tudi do kršitev zasebnosti stanovalcev. Tema nasilja v domovih je še vedno zelo tabuizirana. Temu pričajo skopi odgovori intervjuvancev in tihe odpustitve zaposlenih v domovih zaradi nasilja, ki jih vodstvo institucije prikaže kot odpovedi zaposlenih. Zaposleni v domovih za stare ljudi pa pojav nasilja opredeljujejo kot posledico njihove preobremenjenosti in prestopanja profesionalnih meja med zaposlenimi in stanovalci.

Title: Institutional violence in residential homes for old people

Descriptors: institutional violence in residential homes for old people, residents in residential homes for old people, employees in residential homes for old people

Abstract: In the thesis, I focus on the view of the people that are employed in residential homes for old people, because they are the ones, who are the closest to the residents and are therefore possible witnesses of institutional violence or possible perpetrators. The results of nine interviews revealed that employees with longer working experiences do not recognise any type of violence in resident homes, while on the other hand employees with shorter working experiences say that there is a lot of institutional violence happening in the residential homes. Because of the lack of education, employees recognise only physical and psychological violence and are unaware of other forms of violence. In the residential homes for old people is psychological violence most frequent and it shows in “raising voices”, threats, arguments between the residents and insults. The employees recognise physical violence amongst married couples, who are roommates. People with dementia are more prone to violence toward employees and vice versa, employees are violent towards the residents with dementia, which is shown in form of rough treatment. Even though the employees try to secure privacy for the residents, they are aware that many times privacy in residential homes for old people is not possible and it is violated. Institutional violence in residential homes is still a taboo. The proof are the short answers of the employees and the so-called “quiet” dismissals of workers who committed a violent act and are shown by the leadership as a termination of an employment. In my master thesis, I show that employees in residential homes for old people believe that institutional violence is the consequence of the pressure on employees and of overstepping the professional boundaries between employees and the residents living in residential homes.

KAZALO VSEBINE

1	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1	STARANJE POPULACIJE.....	1
1.2	NASILJE	4
1.2.1	Oblike nasilja.....	6
1.2.2	Nasilje nad starimi ljudmi	7
1.3	INSTITUCIONALNO VARSTVO STARIH LJUDI.....	10
1.3.1	Domovi za stare ljudi.....	12
1.3.2	Emocionalno delo	16
1.3.3	Socialna mobilnost med stanovalci in zaposlenimi	19
1.4	INSTITUCIONALNO NASILJE NAD STARIMI LJUDMI	23
1.4.1	Raziskave o institucinalnem nasilju	23
1.4.2	Nasilje v domovih za stare ljudi	25
1.4.3	Zaščita stanovalcev domov za stare ljudi	30
2	PROBLEM.....	32
3	METODOLOGIJA.....	34
3.1	VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE	34
3.2	MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV	34
3.3	POPULACIJA IN VZORČENJE	34
3.4	ZBIRANJE PODATKOV	35
3.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	36
4	REZULTATI.....	41
4.1	ZAPOSLOITEV V DOMU ZA STARE LJUDI.....	41
4.2	ODNOS DO STANOVALK IN STANOVALCEV DOMA ZA STARE LJUDI....	43
4.3	NASILJE V DOMOVIH ZA STARE LJUDI	45
5	RAZPRAVA.....	49
6	SKLEPI	60
7	PREDLOGI.....	63
8	LITERATURA	64
9	PRILOGE.....	69

9.1	INTERVJU	69
9.2	ANALIZA POGOVORA	70
9.3	ODPRTO KODIRANJE	87
9.4	OSNO KODIRANJE	107

KAZALO TABEL

Tabela 1.1: Delež populacije nad 65	2
Tabela 1.2: Velike starostne skupine prebivalstva in indeks staranja, Slovenija	3

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 STARANJE POPULACIJE

»Staranje je proces, ki doleti vsa živa bitja. Staramo se od trenutka spočetja, torej je minljivost ena najosnovnejših zakonitosti na zemlji« (Vertot 2010: 9). Vsi ljudje se staramo, s podaljševanjem življenjske dobe pa se je začelo starati tudi celotno prebivalstvo.

Šircelj (2009: 15–19) z izrazom »staranje prebivalstva ali demografsko staranje« poimenuje proces, v katerem se starostna sestava prebivalstva spreminja tako, da se povečuje delež starih. Pravi, da gre za demografski prehod, ki ga opazujemo v obdobjih desetletij ali stoletij in je dolgoročnejši proces. Kot osnovne dejavnike staranja prebivalstva našteje zniževanje rodnosti, zmanjšanje umrljivosti in selitve (priseljivanje ali odseljivanje prebivalstva).

Malačič (2008: 794) trdi, da je »staranje prebivalstva sorazmerno nov proces, čeprav se je starostna struktura prebivalstev od nekdaj neprestano spreminjala pod vplivom konkretnih gibanj osnovnih demografskih procesov«. Vertot (2010: 8) nadaljuje, da »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 je danes tako eden resnih izzivov človeštva«.

Bilban (2008:9) navaja, da se demografska starost prebivalstva ocenjuje z deležem starejših od 65 let v prebivalstvu in pravi, da mednje sodi tudi Slovenija. »Če bo trend staranja tak, kot ga napovedujejo napovedi, bo ta delež leta 2020 znašal približno 19 %, delež starih 85 in več let pa se bo v tem obdobju celo podvojil«.

V Evropski uniji je po navajanju Vertota (2010: 8) staranje prebivalstva posledica štirih demografskih dejavnikov, ki se med seboj prepletajo. Njihov obseg in ritem med državami pa se zelo razlikujeta. Ti dejavniki so:

- »nizko povprečno število otrok na žensko (splošna stopnja rodnosti)«,
- »zmanjšanje rodnosti v zadnjih desetletjih, ki je sledilo povojnemu obdobju, »baby boom« generacije«,
- »bistveno daljša pričakovana življenjska doba ob rojstvu (od leta 1960 za več kot 8 let) in zmanjšanje umrljivosti« ter

- »sprejem velikega števila priseljencev iz tretjih držav (to se bo še nadaljevalo)«.

Staranje je torej preplet medsebojnih dejavnikov, ki vplivajo tudi na družbo, v kateri živimo.

Dimovski in Penger (2007: 43) pravita, da je bilo na prelomu tisočletja 20 % Evropejcev starih več kot 60 let. Filipovič Hrast in Hlebec (2015: 8) pa sta mnenja, da se v Sloveniji soočamo z »intenzivnim staranjem prebivalstva«. Delež ljudi, ki so starejši od 65 let, v zadnjih desetih letih narašča. Leta 1997 je ta delež znašal 12,9 %, nato se je v letu 2007 zvišal na 15,9 % in leta 2013 že na 17,1 %. Slednje prikazuje tabela 1, iz katere je razvidno, da se v drugih državah Evropske unije prebivalstvo sicer hitreje stara kot v Sloveniji, kljub temu pa se tudi v Sloveniji odstotek ljudi, starih nad 65 let, zvišuje.

Tabela 1.1: Delež populacije nad 65

	Slovenija	EU (28 držav)
2002	14,5	16
2003	14,8	16,2
2004	15	16,4
2005	15,3	16,6
2006	15,6	16,8
2007	15,9	17
2008	16,3	17,1
2009	16,4	17,3
2010	16,5	17,5
2011	16,5	17,6
2012	16,8	17,9
2013	17,1	18,2

Vir: Filipovič Hrast, Hlebec 2015: 8.

Tako kot se stara svetovna populacija, se stara tudi populacija v Sloveniji. »Če si na primeru Slovenije ogledamo proces staranja prebivalstva na njenem sedanjem ozemlju v približno zadnjem stoletju in pol, lahko ugotovimo, da se je delež 65 in več let starega skoraj potrojil« (Malačič 2008: 794). Vertot (2010: 8) je mnenja, da je staranje prebivalstva je tudi v Sloveniji proces, ki se mu ne bo mogoče izogniti. Pravi, da »upadanjem števila oziroma s preskromnim številom rojstev, z daljšanjem življenjske dobe in z upočasnjevanjem umrljivosti se spreminja starostna sestava prebivalstva: zmanjšuje se delež otrok (0–14 let), povečujeta pa se delež delovno sposobnega prebivalstva (15–64 let) in delež starejših (tj. oseb, starih 65 let in več). Delež otrok se je med letoma 1981 in 2004

zmanjšal s 23 % na 14 %; delež delovno sposobnega prebivalstva (15–64 let) pa se je v istem obdobju povečal s 66 % na 69,5 %. Delež starejših (65 let in več), ki je na začetku osemdesetih let 20. stoletja znašal 10 %, se od leta 1987 stalno povečuje in je leta 2004 že presegel 15 %».

Tabela 1.2: Velike starostne skupine prebivalstva in indeks staranja, Slovenija

Leto	Starostne skupine (%)			Indeks staranja
	0-14 let	15-64 let	65+	
1869	32,9	62,1	5,0	15,2
1910	34,8	58,5	6,7	19,3
1931	30,5	62,5	7,0	23,0
1953	27,7	65,0	7,3	26,4
1991	20,8	68,0	11,2	53,1
2002	15,3	70,0	14,7	96,3

Vir: Vertot 2010: 9.

Iz tabele 2 je razvidno, da se je med letoma 1869 in 2002 število prebivalcev, starih do 14 let, zmanjšalo, povečale pa so se starostne skupine od 15 do 64 let in od 65 let.

»Za Slovenijo je značilno, da ima že od sredine leta 2003 več starega (tj. oseb, starih 65 ali več let) kot mladega prebivalstva (tj. otrok do 15. leta). Delež prebivalcev, mlajših od 15 let, je v prvi polovici leta 2014 znašal 14,6 %, medtem ko je bil delež prebivalcev, starih 65 ali več let 17,5 %« (<http://www.stat.si/StatWeb/glavnanavigacija/podatki/prikazistaronovico?IdNovice=6513>).

Za slovensko družbo je značilno, da se pospešeno stara. Kerbler (2013: 8) pravi, da po podatkih Eurostata (2013) spada Slovenija med evropske države, v katerih prebivalstvo nad 65 in več let, v zadnjih dveh desetletjih najbolj naraslo.

»V zadnjih dvajsetih letih, med letoma 1989 in 2009, se je v Sloveniji delež prebivalcev, starih najmanj 65 let, povečal z 10,6 % na 16,5 %; kar pomeni, da se je ta starostna skupina povečala za 125.000 ljudi. V Sloveniji jih je bilo leta 1989 nekaj manj kot 15.000 (0,7 % vsega prebivalstva); do leta 2009 se je njihovo število več kot podvojilo (30.369); leta 2029 naj bi jih bilo po napovedih 66.478, leta 2059 pa 136.720 (to pomeni, da se bo do konca petdesetih let tega stoletja njihovo število petkrat povečalo, kar bo predstavljalo 7,6 % celotnega prebivalstva)« (Vertot 2010:14). Mali (2008: 3) nadaljuje, da se bodo v naslednjih desetletjih z »demografsko eksplozijo starega prebivalstva« spopadale tako

razvite kot manj razvite in nerazvite države. Staranje prebivalstva pa s sabo prinaša številne nove izzive in vprašanja, kako ljudem v tretjem življenjskem obdobju omogočiti kakovostno življenje.

1.2 NASILJE

Nasilje je pojem, ki se pojavlja v različnih kulturah, obdobjih in verstvih. Običajno je njegova posledica podreitev človeka ali skupin ljudi in utrditev lastne prevlade oziroma moči, ki v očeh povzročitelja ostane nepoškodovana ter nedotakljiva. Janko Spreizer (2013: 45–49) trdi, da je večina oblik nasilja družbeno pogojena. Mnenja je, da je nasilje družbeni in ne samo individualni problem mučenih in zlorabljenih ljudi, saj »smo ljudje družbena bitja« in postanemo humani v prisotnosti drugih ljudi.

Ena najpomembnejših ugotovitev, ki je rezultat dolgoletnega raziskovanja vzrokov in posledic nasilja, je bila, da je nasilje eno najučinkovitejših oblik socialnega nadzorovanja. Da gre za socialno nadzorovanje, vidimo takrat, ko se strah pred nasiljem ne ustavi ob končanem nasilnem dejanju, temveč ostaja ves čas prisoten kot grožnja, da se bo nasilje ponovilo (Zaviršek v Bass, Davis 1998: 14).

Barnett et al. (1999 v Bezenšek Lalić 2009: 11–12) pojasnjujejo, da nasilja ne moremo obravnavati le kot družbeni problem, temveč kot ves čas prisotno stanje oziroma situacijo. Avtorji menijo, da je potrebno pojav nasilja, zaradi njegove kompleksnosti, opazovati in pojasnjevati skozi teorije, ki so jih razvile različne znanstvene discipline. Bistvena delitev teorij o nasilju v družini so teorije na mikro in makro ravni. Na makro ravni se na problem nasilja gleda skozi sociokulturološke in strukturalne karakteristike posameznih segmentov družbe. Mikro raven pa pojasnjuje nasilje v družini skozi specifično vedenje, pogojeno s socializacijskim učenjem, individualnimi interpersonalni vzroki in intrpersonalni interakcijami ter teorijami socialnega učenja.

Horvat et al. (2004: 3) menijo, da je definicija nasilja nekaj kar se spreminja in ni stalno, in da je »odgovor na to, kaj je nasilje, odvisen od številnih socialnih situacij in okoliščin«. Nasilje je »socialni fenomen« in njegova definicija mora ostati fluidna, tako kot so fluidna socialna razmerja in njihove razlage. Ravno zato pa po mnenju avtorjev obstaja več različnih definicij nasilja. Pomembno je, da zmoremo prepoznavati in analizirati kontekst, v katerem se je nasilje zgodilo. Elizabeth Stanko (2003 v Horvat et al. 2004: 3) poudarja,

da je »pri razumevanju konteksta najpomembnejše analizirati, kaj se je zgodilo, kdaj, kje in med kom. Poudarja štiri elemente: (a) dejanje; (b) odnos, v katerem sta /so osebe, med katerimi poteka nasilje; (c) prostor dejanja nasilja; (d) rezultat nasilja oziroma škoda, ki je bila povzročena«.

Janko Spreizer (2013: 46) je menja, da je družbeno razsežnost nasilja potrebno obravnavati interdisciplinarno, saj kompleksnosti nasilja ne zmoremo zajeti, če se omejimo samo na eno raziskovalno področje. Avtor navaja (2013: 47), da Suárez-Orozco in Robben (2000) menita, da takšen pristop omogoča vpogled v »kolektivne ali širše prisotne oblike nasilja in travme, saj je nasilje družbeno kulturno vnaprej določeno in sestoji iz psihičnih, družbenih, ekonomskih, političnih in kulturnih vidikov. Ne moremo ga omejiti na en sam vidik analize, saj vključuje »telo, dušo/psiho in družbeno kulturni red stvari«. Menita torej, da analiza in raziskovanje nasilja in travme zahteva širši pristop in da ga zato ne moremo omejiti le na »osebno psihološko raven, saj vključuje zelo pomembne družbene in kulturne procese«.

V družbi skušamo nasilje omejiti tudi z zakoni, s katerimi je pravno preganjano. V Zakonu o preprečevanju nasilja v družini (Ur. l. št. 68/16) je zapisano, da je nasilje v družini uporaba fizičnega, psihičnega, ekonomskega ali spolnega nasilja družinskega člana proti drugemu. Kot nasilje pa ravno tako pojmujeemo zanemarjanje družinskega člana glede na starost, spol ali katero koli drugo osebno okoliščino žrtve ali povzročitelja nasilja. V Resoluciji o nacionalnem programu preprečevanja nasilja v družini (Ur. l. št. 41/09) je zapisano, da je nasilje kršitev temeljnih človekovih pravic, torej pravice do življenja, do zaščite pred telesnimi in duševnimi poškodbami, do varnosti dostojanstva, do najvišjega možnega standarda telesnega in duševnega zdravja ter do pravice enakosti v družini .

Hrženjak in Humer (2010:66) navajata definicijo Svetovne zdravstvene organizacije (World Health Organization, 2002), ki nasilje opredeljuje kot »namerno uporabo fizične sile ali moči, preteče ali dejanske, proti sebi, drugi osebi ali proti skupini ali skupnosti, ki ima za posledico veliko verjetnost povzročitve ali dejansko povzročitev poškodbe, smrti, psihološke škode, ogrožanje razvoja ali prikrajšanje«.

Svetovna zdravstvena organizacija (2002) poudarja fizično nasilje in ga obravnava kot javni zdravstveni problem. Nasilje deli v tri široke kategorije, ki se navezujejo na karakteristike povzročitelja nasilja:

- vase usmerjeno nasilje,
- medosebno nasilje,
- kolektivno nasilje.

Takšno kategoriziranje razlikuje med nasiljem, ki ga posameznik ali posameznica izvaja nad sabo; nasiljem, ki ga povzroča drugi individuum ali manjša skupina posameznikov; in nasiljem, ki ga izvaja večja skupina, kot je država, organizirana politična skupina, vojaška skupina ali teroristična organizacija. Vase usmerjeno nasilje je razdeljeno na samomorilno vedenje, kot so samomorilske fantazije in poskusi samomora ter na samozlorabljanje, ki vključuje samopoškodovanje. Medosebno nasilje je razdeljeno na dve podkategoriji: na družinsko in partnersko nasilje, ki se običajno dogaja doma (zlorabe otrok, nasilje nad intimnimi partnerji, zloraba starih ljudi); ter na nasilje v skupnosti, ki se dogaja med ljudmi, ki niso v sorodu, lahko pa se poznajo. Dogaja pa se izven doma (medvrstniško nasilje, naključna dejanja nasilja, posilstvo, nasilje v institucijah, kot so šola, delovno okolje, zapori in domovi za stare ljudi). Kolektivno nasilje pa je razdeljeno na socialno, politično in ekonomsko nasilje. Socialno nasilje vključuje zločine iz sovraštva in teroristične napade, pri katerih so storilci organizirane skupine. Politično nasilje so vojne in oboroženi spopadi, državno nasilje in nasilje, ki ga izvajajo večje skupine. Ekonomsko nasilje pa vključuje napade večjih skupin, ki so ekonomsko motivirani z namenom, da poslabšajo ekonomske razmere in onemogočijo dostop do osnovnih servisov ter povzročijo razpad sistema (Krug et al. 2002: 6).

Strokovnjaki se strinjajo, da se definicija nasilja sčasoma spreminja. Obstaja namreč mnogo definicij nasilja, ki se razlikujejo glede na gledišče strokovnjakov. Janko Spreizer (2013) je zapisal, da je nasilje vedno v »očeh opazovalca«. Kljub temu da je nasilje zelo obširna tema in se ga ne da strniti v en stavek, je bistveno, da se ga poimenuje in posledično zmanjša prostor za interpretacijo o tem, kaj je, saj se ga z definiranjem lahko kazensko določi in na ta način prepreči.

1.2.1 Oblike nasilja

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (ZPND) v 3. členu opredeljuje naslednje oblike nasilja:

- »Fizično nasilje je vsaka uporaba fizične sile ali grožnja z uporabo fizične sile, ki žrtev prisili, da kaj stori ali opusti ali da kaj trpi ali ji omejuje gibanje oziroma komuniciranje in ji povzroči bolečino, strah ali ponižanje, ne glede na to, ali so nastale telesne poškodbe«.
- »Spolno nasilje so ravnanja s spolno vsebino, v katera žrtev ne privoli, je vanje prisiljena ali zaradi svoje stopnje razvoja ne razume njihovega pomena, grožnje z uporabo spolnega nasilja, ter javna objava spolnih vsebin o žrtvi«.
- »Psihično nasilje so ravnanja in razširjanje informacij, s katerimi povzročitelj nasilja pri žrtvi povzroči strah, ponižanje, občutek manjvrednosti, ogroženosti in druge duševne stiske, tudi če so storjena z uporabo informacijsko-komunikacijske tehnologije«.
- »Ekonomsko nasilje je neupravičeno nadzorovanje ali omejevanje žrtve pri razpolaganju z dohodki oziroma upravljanju s premoženjem, s katerim žrtev samostojno razpolaga oziroma upravlja ali neupravičeno omejevanje razpolaganja oziroma upravljanja s skupnim premoženjem družinskih članov, neupravičeno neizpolnjevanje finančnih oziroma premoženjskih obveznosti do družinskega člana ali neupravičeno prelaganje finančnih oziroma premoženjskih obveznosti na družinskega člana«.
- »Zanemarjanje je oblika nasilja, kadar povzročitelj nasilja opušča dolžno skrb za žrtev, ki jo potrebuje zaradi bolezni, invalidnosti, starosti, razvojnih ali drugih osebnih okoliščin«.

1.2.2 Nasilje nad starimi ljudmi

Hvalič (2002: 37) pravi, da je zloraba oziroma nasilje nad starimi ljudmi oblika medosebnega nasilja, ki ima v družbah dolgo tradicijo, vendar je bilo kot problem prepoznano zelo pozno. V zahodnih državah se o tem govori šele od sredine osemdesetih let, saj je bila to prej tabu tema. Danes so zlorabe večinoma skrite in ravno zato jih je težko odkrivati ter prijaviti. Tomažič in Zorč (2006: 3) pravita, da so pomemben dejavnik pri oblikovanju nasilja nad starimi norme današnje zahodnjaške kulture, med katere spadajo starizem (ageizem), seksizem in sprijaznjenost z nasiljem v družbi. Stare ljudi se pogosto opisuje kot šibke, odvisne, nebogljene, torej nevredne pozornosti vlade in lastne družine. Predstavljeni so kot enostavne tarče za izkoriščanje.

Svetovna zdravstvena organizacija (2002) je nasilje nad starejšimi definirala kot »enkratno ali ponavljajoče se dejanje ali pomanjkanje ustreznih ukrepov v okviru katerega koli odnosa, v katerem se pričakuje zaupanje, in ki povzroči poškodbo ali stisko starejše osebe«. Mednarodna literatura je medtem dosegla splošen dogovor o petih ločenih tipih nasilja nad starejšimi: fizičnim, psihičnim, ekonomskim in spolnim nasiljem ter zanemarjanjem (Habjanič, Lahe 2012: 38). Hvalič (2002: 37) navaja, da Wolf (2010) trdi, da je zloraba starih ljudi izraz, ki vključuje vse vrste zlorab in nasilja nad starejšimi osebami. Mednje prištevamo fizično, čustveno ali duševno zlorabo, finančno ali materialno zlorabo, zanemarjanje in spolno zlorabo. Pogosto se več vrst zlorab oziroma nasilja zgodi istočasno. Penhale in Parker (1999 v Hvalič 2002: 37) pravita, da so določene oblike zlorab še posebej značilne za stare ljudi: na primer zanemarjanje in materialne zlorabe, ki pa se kažejo na drugačen način kot v primeru zlorabe otrok in žensk. Veber (2004: 149) pravi, da je več vrst zlorab starih ljudi in ravno tako je nasilno dejanje nad starimi ljudmi lahko definirano na več načinov. Najpogostejša definicija je: »zloraba in nasilje nad starimi ljudmi je vsako njim škodljivo dejanje, ki mu ga stori oseba, ki ji starostnik zaupa«.

Ravno tako je mnenja, da je zaradi naraščanja števila starih ljudi več nasilnih dejanj, v katerih so stari ljudje bodisi storilci bodisi žrtve. Večkrat pa so storilci družinski člani: sinovi, vnuki, hčere in drugi svojci ter tudi tuji ljudje. Najpogostejše oblike nasilja so: fizično in psihično nasilje ter materialna zloraba. Problem pa je tudi zanemarjanje, zapuščenost starih ljudi ter spolna zloraba (*op. cit.*: 150).

Pentek in Sykes (2000 v Veber 2004: 150) ločita različne dejavnike tveganja, zaradi katerih pogosteje pride do nasilnih dejanj in zlorab. Ti dejavniki so »fizična in/ali psihična prizadetost žrtve«, »izoliranost žrtve«, »negovalec, ki je stalno v stresu (pogosto so zlorabe nenamerne)«, »storilec je na nek način (denarno, bivanjsko) odvisen od žrtve«, »mentalna prizadetost ali psihopatologija storilca, negovalca, drugih oseb v okolici stare osebe«, »zloraba alkohola in/ali drugih drog«, »revščina«, »nezaposlenost«, »izginjanje tradicije skrbnega odnosa znotraj družine in soseske«, »preživetje svoje opore v življenju (žena, kakšen drug zanj pomemben človek)«. Šmit in Leskovic (2013: 339) pa kot dejavnike tveganja za izvajanje nasilja nad starejšimi navajata: »izoliranost starostnikov«, »odvisnost od drugih (nimajo znanj, informacij, odvisni so od obstoječega protokola obveščanja)«, »majhno moč v socialnem okolju« ter »majhna alternativna socialna omrežja«. Kot pomemben dejavnik tveganja poimenujeta tudi religiozna prepričanja oziroma vrednote, ki jih imajo stari ljudje. Pravita, da so tradicionalne vrednote temeljile na skrbi, sočutju,

lojalnosti in zadovoljstvu. Kot lahko vidimo je vzrokov za nasilna dejanja nad starimi ljudmi več in ravno zato je pomembno, da jih razumemo in si jih znamo razlagati.

Veber (2004 v Šmit, Leskovic 2014: 340) pravi, da se mora v domovih za stare ljudi upoštevati štiri vrste storilcev. Kot prve identificira svoje, ki pa so zaradi fizične ločenosti od stanovalcev le izjemoma povzročitelji fizičnega nasilja, niso pa redke oblike njihovega psihičnega nasilja in zlorab. Kot druge storilce poimenuje stanovalce same, saj opuščajo skrb zase in postajajo apatični ter s tem ogrožajo lastno zdravje. Tretjo obliko zlorab in nasilja prepoznava med samimi stanovalci. Kot četrte možne storilce pa identificira delavce v domovih za stare ljudi, natančneje bolničarje, saj so ti zaradi rednega stika s stanovalci doma tudi najbolj izpostavljeni stresu.

Pentek (2000 v Veber 2004: 150–151) povzema naslednje prevedene ameriške definicije zlorab starih ljudi:

- »Telesna zloraba pomeni uporabo fizične sile, ki lahko povzroči telesne poškodbe, fizične bolečine ali okvare. Ni nujno, da je omejena samo na očitno nasilna dejanja. Tudi neupravičeno dajanje zdravil in fizično omejevanje, nasilno hranjenje ter telesne kazni vseh vrst so primeri fizične zlorabe.«
- »Čustvena zloraba je povzročanje trpljenja, čustvene bolečine ali žalosti. Žrtve verbalnega nasilja so poročeni stari ljudje, enako pogosto moški in ženske. Povzročitelj je navadno partner ali negovalec. Čustvena ali psihična zloraba vključuje verbalne napade, žalitve, grožnje, sramotenje, poniževanje in nadlegovanje ter kričanje. Tudi to, da s starostnikom ravna kot z otrokom, da mu preprečujejo stike z družino in prijatelji, da ga ignorirajo ali prisilno izolirajo od družbe, so primeri psihične zlorabe.«
- »Finančno ali materialno izkoriščanje je nelegalna ali nepravilna uporaba prihrankov, posesti ali lastnine starostnika: unovčevanje čekov brez dovoljenja, ponarejanje podpisa starostnika, kraja denarja ali lastnine, s prisilo ali prevaro doseči, da starostnik podpiše nek dokument (na primer pogodbo ali oporoko), zloraba položaja pokrovitelja, skrbnika ali odvetnika.«
- »Zanemarjanje je zavračanje ali neizpolnjevanje kakršnih koli obveznosti, ki jih ima nekdo do starostnika. Vključuje tudi zavračanje ali neizpolnjevanje obveznosti osebe, ki ji je bilo zaupano skrbništvo. Tipično zanemarjanje je nepripravljenost ali nesposobnost zagotoviti starostniku življenjsko nujne reči, kot so: hrana, voda,

oblačila, bivalni prostor, osebna higiena, zdravila in varnost ter ostali osnovni pogoji, ki izhajajo iz osebne odgovornosti ali pogodbenega dogovora.«

- »Zapuščenost pomeni, da posameznik, ki je naravno odgovoren za oskrbo starostnika, ali oseba, ki ji je bilo zaupano skrbništvo, le-tega zapusti.«

Obstajajo tudi posebne oblike nasilja nad starimi ljudmi, kamor prištevamo spolno zlorabo, medicinsko zlorabo in samozanemarjanje. Pentek (2000 v Veber 2004: 151) jih razloži tako:

- »Spolna zloraba sicer spada med telesno zlorabo, vendar se zaradi svoje specifičnosti obravnava posebej. Je vsake vrste neprostoovoljen spolni stik z osebo, ki ne more ali ne želi dati svojega pristanka za tako ravnanje. Vključuje tudi nezaželeno otipavanje, prisilno goloto in fotografiranje.«
- »Samozanemarjanje je oblika zlorabe in nasilja, kadar starostnik zanemarja samega sebe, s čimer ogroža svoje zdravje in življenje. Kaže se kot nepripravljenost ali nesposobnost, da bi se sami oskrbeli s hrano, vodo, obleko, bivališčem, poskrbeli za svojo varnost, osebno higieno in zdravila.«
- »Medicinska zloraba je oblika nasilja nad starimi ljudmi, ki se v zadnjem času vedno bolj omenja in se predvsem nanaša na odnos zdravnikov do te populacije. To je vrsta zlorabe, ko se poseže po dajanju določenih zdravil, ki za bolnika niso nujno potrebna (na primer uspavala, pomirjevala idr.) ali pa se neutemeljeno odstopi od nadaljnje terapije (na primer starostnik je »prestar« za določeno obliko zdravljenja).«

Nasilje nad starimi ljudmi je produkt različnih dejavnikov. Poleg raznovrstnih oblik nasilja, ki jih povzročitelji nasilja izvajajo nad starimi ljudmi in ki so tudi zapisana v Zakonu o preprečevanju nasilja v družini, pa na področju starih ljudi prepoznavamo še tri posebne oblike nasilja. Področje nasilja nad starimi ljudmi ima svoje določene lastnosti, ki jih moramo poznati, če želimo prepoznati nasilje, ki se dogaja nad njimi.

1.3 INSTITUCIONALNO VARSTVO STARIH LJUDI

Mali (2008: 16) pravi, da za razumevanje trenutnega stanja na področju institucionalnega varstva starih ljudi, nam ni potrebno posegati daleč nazaj. Razvoj varstva starih ljudi zaznamuje nekaj dejavnikov. Prvi dejavnik je tradicija institucionalnega varstva. Pred prvo svetovno vojno, med prvo svetovno vojno in po njej so stari ljudje živeli v institucijah,

podobnim domovom za stare, v ubožnicah, hiralnicah, zavetiščih za onemogle, ali domovih za onemogle. Drugi dejavnik se kaže kot posledica druge svetovne vojne. Na položaj starih ljudi v družbi je vplival nizek življenjski standard prebivalstva, neurejene pravice iz socialnega in pokojninskega zavarovanja. Tretji dejavnik je pospešena industrializacija in modernizacija, četrti dejavnik pa bil razvoj medicine. Vsi omenjeni dejavniki so vplivali na razvoj institucionalnega varstva starih ljudi, prav tako pa tudi na odnos do starih ljudi in starosti v družbi.

Institucionalno varstvo je oblika obravnave v drugi družini, zavodu, ali drugi organizirani obliki, ki ljudem, ki so opravičeni do varstva dopolnjuje, nadomešča, ali zagotavlja vlogo doma ali lastne družine. Institucionalno varstvo pomeni nudenje pomoči pri vzdrževanju osebne higiene in izvajanju dnevnih aktivnosti, kot so oblačenje, vstajanje, premikanje, hoja orientacija in komunikacija. Posebne oblike varstva so namenjene ohranjanju in razvoju samostojnosti, delovni okupaciji, razvoju socialnih odnosov, korekciji in terapiji, aktivnemu preživljanju prostega časa ter reševanju osebnih in socialnih stisk.

Izvajalci storitve so:

- domovi za stare ljudi,
- varstveno delovni centri,
- posebni socialnovarstveni zavodi,
- socialnovarstveni zavodi za usposabljanje,
- nadomestne oblike bivanja in oskrbe

(http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/institucionalno_varstvo/).

»Institucionalno varstvo starejših ljudi v Sloveniji danes opravljajo po Zakonu o socialnem varstvu javni socialnovarstveni zavodi – domovi za starejše občane kot javno službo. Storitve institucionalnega varstva v domovih za starejše obsegajo vse oblike pomoči, s katerimi upravičencem po Zakonu o socialnem varstvu nadomeščajo ali dopolnjujejo vlogo doma ali lastne družine, zlasti pa bivanje, organizirano prehrano in varstvo ter zdravstveno varstvo« (Apohal-Vučković 1999: 6–7).

Leskovic (2004: 737) zapiše, da temeljno zakonsko osnovo za institucionalno varstvo starejših oziroma za dejavnost domov, opredeljujeta Zakon o zavodih (Ur. l. št. 12/91, 8/96) in Zakon o socialnem varstvu (Ur. l. št. 3/07). S pomočjo institucionalnega varstva se

skuša starim ljudem zagotoviti oblika osnovne oskrbe, ki pa večinoma ni prilagojena posamezniku, ampak ljudi, ki se znajdejo v starostni skupini nad 65 let, obravnava kot homogeno skupino. Mali (2008: 32) trdi, da je pri institucijah sporno vprašanje, ali so učinkovite za ljudi, ki v institucijah bivajo ali za tiste ljudi, ki živijo izven institucij.

Krstulović (2014: 251) navaja, da je institucionalno varstvo v Sloveniji razvejen sistem, ki vključuje raznovrstno populacijo in pomeni najkompleksnejši odziv na potrebe po skrbstvenem delu zunaj matične družine. Institucionalno varstvo se od bolj individualiziranih odzivov na potrebe po oskrbi razlikuje po standardiziranem odzivu. Uporabniki prejemajo enak nabor storitev, ki so razdrobljene na delovne naloge, te pa opravljajo zaposleni glede na delovni raspored. Čeprav je mogoče, da se tudi pri takšnem načinu zagotavljanja oskrbe razvije osebni odnos, je zaradi razmerja moči med strokovnjaki in uporabniki ter zaradi pogostih menjav osebja to neutemeljeno pričakovati. Organizirana oskrba v velikih institucijah izgubi pomembno sestavino kakovostne oskrbe, saj z delitvijo dela in kadrovske zasedbe ne upošteva, da je oskrba tako praktično kot kognitivno in čustveno delo, koncept oskrbe pa razume le kot praktično opravljanje osnovnih skrbstvenih nalog.

Mali (2008: 133) pravi, da institucija s svojim načinom delovanja in pravili življenja vpliva na ljudi v njej večplastno, celostno in zajema pravzaprav vsa področja človekovega delovanja. Glavni problem institucije je, da jo ustvarjajo posamezni ljudje, a kljub temu ni v celoti prilagojena posameznikovi osebnosti in njegovim potrebam. Posameznik vstopa v institucijo s posebnim in edinstvenim delom samega sebe, ki se razlikuje od pravil in zapovedi institucije.

Institucije ne upoštevajo edinstvenosti vsakega uporabnika. Eden izmed problemov institucije je torej, da se morajo uporabniki prilagoditi pravilom institucije, namesto da bi se institucija prilagodila uporabnikom.

1.3.1 Domovi za stare ljudi

Hojnik-Zupanc (1994: 2) meni, da je domsko institucionalno varstvo ena od oblik varstva starih ljudi, ki je odgovarja kriterijem Organizacije združenih narodov in je namenjena približno 5 % starostne populacije nad 65 let. V letu 2008 se je število uporabnikov v domovih za stare ljudi v primerjavi z letom 2007 povečalo skoraj za desetino; v njih je

bivalo 15.235 oseb vseh starosti, od tega 11.383 žensk in 3.852 moških oziroma 74,7 % žensk in 25,3 % moških.

(<http://www.stat.si/StatWeb/glavnanavigacija/podatki/prikazistaronovico?IdNovice=2671>).

» Število oskrbovancev v domovih za starejše se povečuje; v letu 2013 je v domovih bivalo 16.554 oseb, starih 65 ali več let, od tega 24,1 % moških in 75,9 % žensk. Med oskrbovanci v domovih so bili moški številnejši do starosti 69 let. V vseh višjih starostnih skupinah pa so bile številnejše ženske, zlasti med osebami, stari 80 ali več let; med temi je bilo žensk 82,2 %, moških pa 17,8 %. V primerjavi s prejšnjim letom se je delež žensk med najstarejšimi oskrbovanci (80 ali več let) znižal za 0,5 % « (<http://www.stat.si/StatWeb/glavnanavigacija/podatki/prikazistaronovico?IdNovice=6513>).

Petrovič (2006: 295) pravi, da dom za stare ljudi v okviru svoje temeljne dejavnosti, nastanitve in oskrbe starejših oseb, ki zaradi starosti ali zdravstvenega stanja ne morejo ali ne želijo več živeti v domačem okolju oziroma primarni družini, opravlja naslednje naloge:

- v stalno, začasno in dnevno oskrbo sprejema osebe stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali drugih okoliščin ne morejo ali ne želijo živeti sami oziroma v družini;
- zagotavlja nastanitev, starosti ustrezno prehrano in zdravstveno nego;
- organizira oblike rehabilitacije, zaposlitve in resocializacije v obliki fizioterapije in delovne terapije;
- zagotavlja druge aktivnosti, ki ustrezajo stanju in potrebam stanovalcev doma;
- opravlja tudi druge naloge po programu socialnega varstva na ravni lokalne skupnosti in države.

Ramovš et al. (1992: 73) pa pravi, da gledano v celoti, ponujajo domovi naslednje:

- nastanitev, prehrano in zdravstveno nego stanovalca;
- aktivnosti in rekreacijo, ki ustreza potrebam stanovalcev;
- fizioterapijo in delovno terapijo;
- prehrano, zdravstveno nego in druge potrebne storitve za stare, ki živijo v domačem okolju v okolici doma;
- organizirano dnevno varstvo za starostnike.

Mali (2008: 9) trdi, da je za Slovenijo značilna izrazito institucionalna usmeritev, čeprav v svetu poleg domov za stare ljudi, zanje obstajajo tudi druge oblike pomoči. Zaradi njihove velike razširjenosti so tako domovi za stare ljudi mnogokrat edini odgovor družine, kadar

pride do vprašanja, kako poskrbeti za starega človeka v njej. Flaker (1998: 22) navaja, da je v razmerah skupinskega življenja in dela znotraj domov za stare ljudi nemogoče ustvariti družinsko, domače okolje.

Mali (2008: 174) pravi, da življenje v instituciji zahteva kompromise, saj je uporabnik le delček velike organizacije. V instituciji vedno prevladujejo potrebe skupine in interesi organizacije. Posameznikovi interesi in pričakovanja so drugotnega pomena. Le tako je mogoče nadzorovati delovanje množice ljudi, posameznikov z različnimi življenjskimi izkušnjami, željami, potrebami in interesi.

Domovi imajo, kljub temu da zagotovijo osnovne potrebe svojih stanovalcev, številne pomanjkljivosti, ki so skupne vsem institucijam. Mali (2008: 133) navaja Goffmana (1961), ki institucije, v katerih določeno število ljudi dela, hkrati pa določeno število ljudi v njih živi, opisuje kot socialni hibrid. Mali (2002: 319) pravi, da o domovih za stare ljudi govorimo kot o totalnih ustanovah, ker delujejo kot nadomestilo človekovih potreb. Flaker (1998: 22) zapiše, da je totalna ustanova torej socialni hibrid; deloma je bivalna skupnost, deloma formalna organizacija.

Flaker (1998: 18-20) navaja Goffmana (1961), ki pravi, da institucijam, ki zajemajo vse vidike posameznikovega življenjskega kroga, delo, zabava, rekreacija, prav zaradi totalnega zajetja imenuje totalne. Totalnost zajetja simbolizirajo tudi ovire, ki jih taka ustanova postavi medse in zunanji svet, saj je navadno fizično oddaljena od preostalega sveta (z zidovi, gozdovi, močvirjem, bodečo žico, otoki ipd.). Po Goffmanu so temeljne značilnosti totalnih ustanov »da vsi vidiki življenja potekajo na istem kraju in pod isto oblastjo; da vsaka stopnja dnevne aktivnosti poteka vpričo velikega števila drugih ljudi, ki so enako obravnavani in od katerih zahtevajo, da skupaj delajo isto stvar; za vse dejavnosti obstaja urnik, ki ga vsiljuje telo uradnikov s sistemom eksplicitnih formalnih pravil; da razne vsiljene dejavnosti sestavljajo racionalni načrt z namenom, zadovoljiti uradnim ciljem ustanove.«

Tudi Mali (2008: 135) navaja Goffmanovo opredelitev totalne ustanove, ki jo lahko strnemo v nekaj značilnostih »prva je mortifikacija (razlastitev vlog, programiranje, kontaminacija, medosebna kontaminacija), birokratizacija življenja, disciplinski sistem (hišna pravila, nagrade in privilegiji, kazni, fraternaliacija) in sekundarne prilagoditve«. Flaker (1996: 185) trdi, da je totalna ustanova bila, in v marsičem še vedno je, prevladujoči način obvladovanja obrobni družbenih skupin. Take ustanove redno in množično kršijo

vrsto človekovih pravic: predvsem pravico do prostosti (3. in 9. člen Splošne deklaracije o človekovih pravicah), osebne dignitete (5. člen), zasebnosti (12. člen) in druge (Flaker 1998: 6).

Mali (2008: 176) pravi, da je vsaka institucija organiziran sistem napisanih in nenapisanih pravil, ki skupaj določajo skupinsko bivanje glede na prostorsko urejenost institucije (skupna jedilnica, skupni prostori za popoldanski počitek, skupna rekreacija v dnevnem prostoru) in zagotavljajo minimalno stopnjo zasebnosti ter samostojnosti.

Domovi za stare ljudi so institucije, v katerih je življenje več ljudi omejeno na en sam prostor (*op. cit.*: 165). Ena izmed specifičnih značilnosti institucij je njihova lokacija. Mali (2008: 157–158) meni, da lokacija institucije v krajevnem prostoru nima le praktičnih posledic, temveč na simbolni ravni odraža odnos do njenih stanovalcev. Domovi za stare, ki so oddaljeni od večjih mest, slabo dostopni, po možnosti v starih, slabo vzdrževanih objektih, odražajo zapostavljenost in družbeno stigmo do njihove populacije.

Mali (2002: 320) trdi, da totalnost zajetja predstavlja tudi pregrada, ki jo institucija zgradi med seboj in zunanjim svetom. To je za starega človeka v domu zlasti izguba vseh dotedanjih socialnih stikov. Namestitev varovanca v socialni zavod pomeni zanj nasilno spremembo okolja, domačega prostora, njegove opreme, ljudi, s katerimi je živel. Pretrgana je vez s svojci, od katerih je bil odvisen (Mlekuž et al. 1994: 74).

Za posameznika je zelo pomemben prostor, v katerem živi. Stanovanje vzpostavi suverenost posameznika, družine ali gospodinjstva nad prostorom. Vzpostavitev suverenosti posameznika nad prostorom pa je v zavetišču, stanovanjski skupini, domu za stare ali skupnem prebivališču težko zagotoviti (Flaker et al. 2008: 117). Suverenost je težko vzpostaviti, saj znotraj institucije veljajo pravila, ki se jih stanovalci doma morajo držati, tako jim preostane le malo prostora za izražanje želja in avtonomije.

Flaker (1998: 7) je zapisal, »da je bivanje v zavodu za človeka škodljivo. Institucionalni postopki pripeljejo do socialnega omtvičenja osebne identitete in jo nadomestijo z institucionalno identiteto bolnika, varovanca, obsojenca, oskrbovanca ali gojenca. Institucionalni način obravnave zaradi velikega števila varovancev in mehaničnih, neprilagojenih postopkov posamezniku, človeka razosebi, ga spremeni v predmet obdelave. Pretrgajo se stiki z varovančevim izvirnim okoljem (z znanci, svojci, vsakdanjimi rutinami), kar poveča izoliranost in zavrženost. Varovanci ne izgubijo samo

preteklosti, temveč tudi prihodnost. V totalni ustanovi ne morejo gojiti nobenih osebnih želja, načrtov, upov.«

Glede na dolgoletno tradicijo, ki jo imajo domovi za stare ljudi v Sloveniji, bi morali poleg njih uvajati tudi več alternativ, saj imajo domovi številne negativne učinke na uporabnike. Zaradi obrobne lokacije domov, ki je sicer značilna za številne institucije, stanovalci in svojci težje vzdržujejo stike. Poleg tega domovi niso individualno naravnani oziroma usmerjeni k posamezniku, zaradi česar morajo uporabniki upoštevati pravila, ki jim jih nalaga institucija, s tem pa zatrejo lastno identiteto in želje.

1.3.2 Emocionalno delo

Hvalec in Kobal (2012: 221) navajata Moreno-Jimenez et al. (2010), ki trdijo, »da je emocionalno delo večdimenzionalen koncept, povezan s prikazom pozitivnih in negativnih čustev, njihovo raznolikostjo in frekvenco pojavljanja ter tudi emocionalnimi zahtevami dela. Omenjeni elementi vplivajo na uspešnost in psihično počutje. Normativne predpise in prizadevanja po urejanju oziroma predelavi lastnih čustev in čustev drugih lahko opazujemo tudi na ravni organizacij, zlasti v storitvenih in negovalnih poklicih.«

V literaturi se v zadnjih dvajsetih letih v zvezi s temi procesi pojavlja koncept »emocionalnega dela« (emotion labour) (Mali 2002: 317). Šadl (1999: 224) trdi, da se pojem emocionalnega dela nanaša na obstoj poklicev in služb, ki so osnovani na moči in potencialih »človeškega srca«. Organizacije »urejajo« srce (simbolni prostor čustev) zaposlenih bodisi z zahtevami po potlačitvi in predelavi »negativnih čustev«, po prijaznosti in pristnih smehljajih (»žensko emocionalno delo«) bodisi z zahtevami po izražanju jeze, nepopustljivosti in agresivnosti (»moško emocionalno delo«). Delitev na »žensko« in »moško« emocionalno delo pa zaradi vedenja, da družba vsiljuje binarni sistem in s tem predpisuje lastnosti, ki naj bi jih imeli moški in ženske, pa danes ne bi več smela biti relevantna.

Šadl (2002: 311) navaja Hochschilda (1983), ki pravi, da je »emocionalno delo kot proces upravljanja čustev z namenom ustvarjanja vidnih izrazov čustev v zameno za plačilo. Zaposleni, ki se pri svojem delu z ljudmi srečujejo z zahtevo po emocionalnem delu, so zavezani ne le k profesionalnemu upravljanju čustev odjemalcev storitev (ta so zelo različna, od bojazni, zaskrbljenosti, strahu, tesnobe, pretirane in prepogoste žalosti,

občutkov osamljenosti, prizadetosti, sramu do jeze in agresivnosti), temveč tudi lastnih čustev. Pojem emocionalno delo uporabljam, ko mislim na upravljanje čustev z namenom javno opaznega obraznega in telesnega nastopa. Osnovni cilj emocionalnega dela je torej proizvesti »ustrezno duševno stanje pri drugih« (odstraniti ali modificirati obstoječa stanja) in prek tega spremeniti oblike vedenja prejemnika storitve«.

Šadl (2002: 311–312) navaja Steinberga in Figarta (1999), ki menita, »da lahko emocionalno delo strokovnjak opravlja na različne načine: s poslušanjem, nežnim prigovarjanjem ali prepričevanjem, svetovanjem, posredovanjem, pohvalo in spodbudo oziroma ustrezno motivacijo, humorjem, dotikom roke, nasmehom, torej z emocionalno podporo, ali pa s konfrontacijo, odločno usmeritvijo in delovanjem. Kakovost skrbstvenega in negovalnega dela ter obenem razsežnost emocionalnega dela je biti zmožen čakanja, tihega držanja (tuje) roke, »biti so-prisoten«, dostopen, »biti na voljo« za pogovor. Vključuje tudi pogum in zmožnost samodiscipline, ki jo zahteva soočenje s težkimi čustvenimi težavami ali pa »umazanimi nalogami« (nočne posode, smrad) in drugimi »živiljenjskimi dejstvi«, ki pri večini ljudi vzbujajo strah in/ali gnus, npr. stiki s starimi, umirajočimi, ranjenimi in mrtvimi. To tudi pomeni, da strokovno delo z ljudmi in uspešna pomoč na področju zdravstvene nege in v službah pomoči zahtevata številne komunikacijske spretnosti (neverbalno komuniciranje, spretnost poslušanja, konverzacijske spretnosti), spretnosti v medčloveških odnosih (vljudnost in takt, pomirjevanje, empatija, razbiranje čustev drugih, ustvarjanje zaupanja) in emocionalne spretnosti, ki jih narekuje neposredno ukvarjanje z ljudmi s čustvenimi in fizičnimi potrebami ter z ljudmi, ki so začasno ali permanentno psihološko moteni ali nevarni, torej delo v občutljivih in spornih okoliščinah«.

Mali (2002: 321) trdi, da izraz emocionalno delo v strokovnih krogih in med zaposlenimi ni pogosto omenjen, čeprav je tovrstno delo nujna sestavina opravil zaposlenih v domovih. V opisih posameznih delovnih mest pogosto najdemo elemente, ki nam jasno kažejo na potrebo po urejanju lastnih čustvenih odzivov in čustev drugih (starih ljudi), zato bi bila uporaba izraza »emocionalno delo« smiselna in upravičena. Iz opisa delovnih mest, kjer so zaposleni v neposrednem stiku s starimi ljudmi je razvidno, da se iščejo kvalitete za emocionalno delo:

- bolniška strežnica (čistilka) naj bi imela human in vljuden odnos do stanovalcev, mora biti komunikativna, tolerantna in prijazna;

- bolničarka naj bi imela human odnos do stanovalcev, rezultat njenega dela naj bo zadovoljen in urejen starostnik, sposobna mora biti komuniciranja, mora biti tolerantna, prijazna in čustveno stabilna;
- zdravstveni tehnik, delovna in fizioterapevtka morajo biti komunikativni, natančni in zanesljivi, tolerantni, prijazni ter čustveno stabilni;
- socialna delavka mora poskrbeti, da je rezultat njenega dela ugodna psihoklima med stanovalci, mora biti komunikativna, prijazna, tolerantna, natančna in zanesljiva ter čustveno stabilna.«

Emocionalno delo opravljajo torej vsi, ki imajo neposreden stik s stanovalci v domovih za stare ljudi. Želene lastnosti, ki naj bi jih imeli zaposleni, so prijaznost, tolerantnost in komunikativnost. Razen bolniške strežnice, pa se od bolničark in bolničarjev, zdravstvenih tehnic in tehnikov ter socialnih delavk in delavcev pri njihovem delu zahteva tudi čustvena stabilnost.

Pri zaposlenih emocionalno delo povzroča tudi določene emocionalne posledice. Večina zaposlenih po končanem delovnem času še vedno razmišlja o določenih starih ljudeh in njihovih problemih, vse to pomeni določeno obremenitev tudi izven delovnega časa. Srednje in višje izobraženi kader se o teh čustvenih problemih in izkušnjah veliko pogovarja s sodelavci, medtem ko bolničarke ostajajo s temi problemi same in jih ne delijo z drugimi ljudmi (*op. cit.: 322*).

Od zaposlenih, ki preživijo večji del svojega delovnega časa v stalnem stiku s starimi ljudmi, se zahteva urejanje lastnih čustvenih stanj, z namenom, da se star človek v instituciji počuti kar se da dobro. Zanimarja pa se pomoč, ki jo delavec pri tem potrebuje. Takšno stanje je za zdaj tudi povsem razumljivo, saj še ni opravljenih raziskav, ki bi proučevale obstoj emocionalnega dela in njegov vpliv na zaposlene v domovih za stare ljudi ali v drugih skrbstvenih poklicih (*op. cit.: 322*).

Emocionalno delo je torej neizogibno in nujno potrebno pri delu z ljudmi, saj uporabniku zagotavlja kakovostno storitev. Zaposleni v domovih morajo ustvarjati ugodno psihoklimo, saj se zaradi tega uporabniki počutijo bolje. Emocionalno delo pa je za zaposlenega ali zaposleno tudi zelo naporno; če nimajo ustrezne podpore, nanje lahko vpliva negativno.

1.3.3 Socialna mobilnost med stanovalci in zaposlenimi

Počutje uporabnikov domov za stare ljudi je v veliki meri odvisno tudi od zaposlenih v domovih. Kakovost življenja stanovalcev in zaposlenih ter njihovo medsebojno zadovoljstvo temelji na odnosnem sistemu, ki je večslojen. Navezuje se na odnos med zaposlenimi in stanovalci, med zaposlenimi in svojci, med stanovalci in njihovimi svojci, med samimi stanovalci in med zaposlenimi (Mali 2004: 108). Kakovost življenja starih ljudi je torej odvisna od odnosnega sistema, v katerem pristanejo. Kljub temu da dom za stare ljudi ni totalna ustanova, pa ima nekaj značilnosti, ki so skupne tudi totalnim ustanovam, predvsem kadar govorimo o razdelitvi moči med zaposlenimi in stanovalci doma.

Za stanovalce je pomembno, kakšen način življenja organizira institucija in kakšen odnos do stanovalcev zavzemajo zaposleni. Oba dejavnika določata, ali se stanovalci počutijo prepoznani in spoštovani kot osebnosti s specifičnimi individualnimi lastnostmi (Mali 2008: 177).

Mali (2008: 115) je zapisala, da je večji problem vrzel med delavci in uporabniki, ki ga zaznamo že ob povečanem številu zaposlovanja izobraženega medicinskega kadra. Ne gre za to, da medicinski kader v domovih za stare ljudi ni upravičeno prisoten, problem je v tem, da je premalo pozornosti namenjene socialnim vidikom življenja starih ljudi v domu in odnosom. Odnos delavcev do starih ljudi je namreč pogosto uradniški. Na medsebojne odnose v instituciji vplivajo tudi nezdružljive naloge osebja, saj mora osebje na ugoditi organizacijskim zahtevam in pritiskom zunanjega okolja (*op. cit.*: 174).

Domovi so razdeljeni na oddelke zlasti zaradi preglednosti institucije, njene organiziranosti in seveda doktrine ter načina dela. Oddelki nosijo medicinska imena – negovalni oddelek, oddelek za dementne, varovani oddelek. Obenem so oddelki pripomoček, s katerim osebje komunicira in se med seboj sporazumeva s sostanovalci. Osebje namreč imenuje stanovalce po oddelku, na katerem bivajo (na primer: stanovalec je iz nege, iz dementnega oddelka) (*op. cit.*: 165).

Značilnost teh ustanov se kaže kot prevlada osebja nad varovanci in ustvarjanje stigme (Pahor, Štrancar 2007: 26). Čim manj moči bo imela ranljiva oseba (stanovalec), tem večja je verjetnost, da bo izbira pogojena z institucionalnimi in strokovnimi potrebami (Brandon et al. 1992: 10). Mali (2002: 319) meni, da je posameznikom v institucijah v veliki meri

odvzeta skrb za samega sebe, to pa pomeni tudi nevarnost razkroja odnosa do lastne identitete. Flaker (1998: 7) navaja Haneyja et al., ki so eksperimentalno dokazali, da je značilnost takih ustanov dominacija (prevlada) osebja nad varovanci, tj. izrazita odvisnost varovancev od osebja, ki vedno presega stopnjo odvisnosti, ki bi utegnila biti posledica bolezni, prizadetosti ali stiske. Stanovalci domov so podrejeni socialni strukturi in organizaciji institucije, zavzamejo pasivo držo in prevzamejo vlogo pacientov (Agich 2003 v Mali 2008: 186).

Mali (2008: 133) pravi da je med uporabniki ustanove in osebjem velika vrzel, ki jo je že v osnovi težko preprečiti, saj uporabniki v ustanovi živijo in so močno omejeni v stikih z zunanjim svetom, zaposleni pa so v ustanovi le v delovnem času, sicer pa živijo in so integrirani v družbo zunanjega sveta. Osebe se zato počuti večvredno in krepostno, uporabniki ustanove pa so manjvredni, nemočni, vredni graje in krivi. Socialna mobilnost med obema skupinama je skrajno omejena.

Pahor in Štancar (2007: 27) menita, da je odnos med pomagajočimi in pomoči potrebnimi zaznamovan z veliko razdaljo, neenakostjo v moči, nadzorom in manipulacijo. Pomanjkanje uspehov in nestimulativno okolje negativno vplivata na osebe, ki redno doživlja svojo vlogo kot neproduktivno in mučno. Med zavodskim osebjem je stopnja samomorilnosti in duševnih stisk (psihotičnih kriz) neprimerno večja kot pri istih profilih v skupnostnih službah. Izoliranost od civilnega življenja radikalno zmanjša možnosti nadzora in vpliva svojcev, sosedov in druge civilne sfere na delo strokovnjakov (Flaker 1998: 35).

Požarnik (1981: 147) pravi, da domače raziskave kažejo, da stanovalce najbolj moti neosebno in avtomatično ravnanje osebja, kakor da so nebogljeni, mladoletni otroci. V večposteljnih sobah, ki obstajajo v številnih domovih po Sloveniji, je zlasti pri negibnih stanovalcih prisotna celo medsebojna kontaminacija. Najranljivejša skupina stanovalcev je prisiljena dovoliti, da jih pri negovanju gledajo sostanovalci in drugi stanovalci. Zasebnost v sobah je motena že z vstopom zaposlenega v sobo, saj negovalno osebje na bolniških oddelkih vse storitve opravlja tako, da v sobe stanovalcev kar vstopi in na vrata ne potrka (Mali 2003 v Mali 2008: 167). Avtorica (2008: 179) je zapisala, da komunikacija, ki spodbuja diskriminacijo starih ljudi, ustvarja razmere za zlorabljanje. Na primer, ko osebje starega človeka označi za umazanega starca, ga s tem neposredno depersonalizira. Spoštljiv in individualiziran pristop zaposlenih do starih ljudi že v osnovi preprečuje

nastanek zlorab in vpliva obema stranema pozitivno življenjsko naravnano. Zaposleni lahko preko komuniciranja s starim človekom pripomorejo k dvigu samozavesti starostnikov in obenem prispevajo k izvajanju optimalne skrbi zanje. Iz komuniciranja lahko razberemo kakovost odnosov med stanovalci in delavci. V domovih z medicinsko usmerjenostjo medsebojnim odnosom ne posvečajo posebne pozornosti (*op.cit.*: 180). Za medicinsko usmerjenost je značilno, da se opravila medicinskega osebja zapisujejo v različne kartoteke, popise, raportne knjige, osebne kartone in druge oblike zapisov. Njihov pomen je dvojen. Po eni strani omogočijo evidentiranje opravil in s tem zadostijo medicinski usmeritvi institucije, ki zahteva izvajanje točno določenih opravil. Po drugi strani pa ustvarjajo specifičen sistem komuniciranja med osebjem in stanovalci. Osebe z zapisi ustvarja novo in nevsakdanjo podobo posameznika, z njihovo pomočjo presoja ustreznost bivanja v instituciji. Neposredni učinek je ustvarjanje medsebojne distance in hierarhičnega razmerja oziroma ločenosti obeh svetov. Osebe uporabljajo zapise v posameznikovi kartoteki za hitro presojanje vedenja in iskanje najprimernejših rešitev. Stanovalci so pacienti z bolezenskimi simptomi, brez osebnosti in osebne identitete. To daje odnosu med osebjem in stanovalcem občutek profesionalnosti, distance in ustvarja razkol, ki ga institucija z medicinsko usmeritvijo za lastno delovanje seveda potrebuje (*op.cit.*: 194–195).

Kastenbaum (1985: 103–104) navaja, da se osebe lahko posebno potrudijo, da bi se stanovalec v zavodu dobro počutil, vendar se ne zavedajo popolne stiske, ki jo doživlja star človek. Kako pomemben je odnos med stanovalci in zaposlenimi, se pokaže že ob prihodu starostnika v dom.

Mali (2008: 168–169) je zapisala, da stanovalci nimajo zasebnosti že zaradi skupnega bivanja s sostanovalci, še manj pa potem, ko zaposleni dobesedno vdrejo v sobo. Usmerjenost institucije vpliva na ravnanje zaposlenih s pravico stanovalcev do zasebnosti in pravice do intimnosti. Pravici sta omejeni, kadar imajo zaposleni ključe od sob in lahko neovirano vstopajo v sobo kadar koli, pri čemer včasih niti ne potrka. Raziskava je pokazala, da osebe nemirne stanovalce raje priklene na posteljo, kar je grob poseg v človekove pravice in svoboščine.

Razdeljenost osebja in uporabnikov totalne institucije ne omogoči medsebojne simpatije in identifikacije. V totalni ustanovi razvije osebe, ki želi ublažiti ta problem, tako imenovane institucionalne ceremonije. V njih si obe, nasprotujoči strani, prideta dovolj blizu, da

dobita ugodnejšo ponudbo in se lažje vživita ena v drugo. Te dejavnosti izražajo enotnost, solidarnost in skupno pripadnost instituciji. Ena od takih oblik sodelovanja so časopisi, ki jih izdajajo ustanove. Druga oblika sproščanja vlog so udeležbe varovancev v procesih odločanja. Posebne vrste ceremonije so tudi obiski, saj se ustanova z njimi predstavi in pokaže javnosti (*op. cit.*: 140–141).

Ravnanje osebja z uporabniki institucije je rutinsko, kar v domovih vodi v ravnanje s starostniki kot s predmeti. Osebje je zavezano delu z uporabniki ustanove. To je predmet njihovega dela. Čeprav gre za ljudi, se pri delu z njimi pogosto dogaja, da jih osebje obravnava kot neživa bitja (*op.cit.*: 173).

Ramovš et al. (1992: 53–54) pravijo, da je osnovni pogoj, da življenje in sožitje v ustanovah, kakršni so veliki domovi za stare ljudi, potekata v mejah človeškega, zaposleno osebje z zadostno razvitimi socialnimi zmožnostmi za delo z ljudmi in za ljudi. V procesu pomoči morajo delavci teh ustanov varovati dostojanstvo, zasebnost, avtonomijo in individualnost posameznika, upoštevati njegovo kulturo in vrednote ter si prizadevati za uporabo njim razumljivega jezika na ravni komunikacije (Cafuta 1996: 14).

Mali (2002: 320) pravi da zaposleni, ki znajo prisluhniti in videti že začetne težave prilagajanja starega človeka na življenje v domu, bodo znali tudi pomagati staremu človeku. Med zaposlenimi in uporabniki se tako lahko vzpostavi odnos zaupanja, medsebojnega spoštovanja in dobrega sodelovanja, ki zagotavlja prijetno bivanje v domovih za stare ljudi.

Mali (2008: 181) piše tudi o institucionalni kulturi in meni, da so del odlike osebja tudi vrednote, kot so poštenost, predanost, zanesljivost, ljubeznivost, človeška toplina, tolerantnost, čustvena stabilnost, prijaznost, humanost, vljuden odnos do stanovalcev ter natančnost. Med doživljajskimi proizvodi kulture stanovalcev prevladuje zavzemanje »skromne drža«. Stanovalci ne razmišljajo o tem, da bi zaposleni lahko bolj upoštevali njihove želje, zahteve, interese. Raje se prepustijo ponujenim storitvam in ne razmišljajo dosti o izražanju svojih želj. Taka »skromna drža« jim omogoči dobro počutje in zadovoljstvo z življenjem v domu (Mali 2003 v Mali 2008: 182). Stanovalci domov so v odnosu z zaposlenimi v podrejenem položaju in imajo manj informacij, kar posledično pomeni, da imajo manj moči. Zaradi hierarhije in pravil v domovih za stare ljudi se privadijo na način življenja, ki jim je ponujen in zavzamejo »skromno držo« ter ne povprašujejo po svojem načinu bivanja.

1.4 INSTITUCIONALNO NASILJE NAD STARIMI LJUDMI

1.4.1 Raziskave o institucionalnem nasilju

O institucionalnem nasilju govorimo, kadar prihaja do nasilja znotraj štirih sten v domih za stare ljudi, bolnišnici ali zavodih, v katerih bivajo starostniki. Institucije, ki so v preteklosti služile zapiranju ljudi, so torej že od začetka nagnjene h kršenju pravic ljudi, ki prebivajo znotraj njih. O institucionalnem nasilju je v slovenskem prostoru malo znanega, saj je težko pridobiti informacije o dogajanju znotraj zaprtih in polzaprtih institucij. Hughes (1995 v Glendenning 1999: 184) je zapisal, da so institucije zaradi svojega pol odprtega okolja in intime, ki jo zahteva nega stanovalcev, okolje, v katerem se lahko zgodijo zlorabe, o katerih nihče ne poroča in ki so neopažene dlje časa. Kljub temu pa obstaja nekaj raziskav o domovih za stare ljudi, ki so jih v preteklosti izvedli v tujini.

Kimsley (1981 v Glendenning 1999: 175) je leta 1981 raziskal tisoč domov za stare ljudi v Teksasu in ugotovil, da je fizičnih zlorab manj, veliko več pa je fizičnega zanemarjanja. Kadar prihaja do pasivnega zanemarjanja, so pogostejše tudi psihične zlorabe.

Tarbox (1983 v Glendenning 1999: 175) je leta 1983 objavil članek o psiholoških vidikih zanemarjanja v domovih za stare ljudi. Poudaril je pomanjkanje čistoče in privlačnosti prostora, neprimerno prehrano, infantilizacijo ter pasivno zanemarjanje. Solomon (1983 v Glendenning 1999: 175) pa je raziskoval zlorabo uporabe zdravil pri starih ljudeh in ugotovil, da je osebje, ki je zadolženo za nego, slabo izobraženo in da obstaja velika verjetnost, da bo njihovo delovno mesto zasedla druga oseba. To pomeni, da njihovo delovno mesto ni stabilno. Kot posledice teh frustracij na delovnem mestu je naštel infantilizacijo uporabnikov, različna odstopanja in dejansko fizično zlorabo uporabnikov.

Bright (1999: 197) zapiše, da večino časa stanovalci doma niso fizično zlorabljeni s strani zaposlenih, ravno tako niso bili okradeni ali spolno zlorabljeni. Kljub temu pa jih je veliko preveč izpostavljenih psihičnim zlorabam, kot so žalitve, ignoriranje in neprijetna komunikacija. Veliko uporabnikov je izpostavljenih tudi zanemarjanju, ki se kaže v obliki predolgega čakanja za stranišče ali pomanjkanja pozornosti ali uživanja slabe prehrane, ki vključuje malo hrane, ki jo radi jedo.

Leta 1998 je angleška Office of Fair Trading izvedla raziskavo v domovih za stare ljudi in na podlagi 965 ljudi ugotovila, da so trije najpogostejši razlogi za skrb stanovalcev doma:

neizkušnost zaposlenih, slabi standardi in primanjkljaj hrane (Bright 1999: 197). Avtorji menijo, da v domovih ni toliko fizičnega kot psihičnega nasilja in zanemarjanja uporabnikov.

Pilmer in Moore (1987 v Glendenning 1999: 177) sta izvedla raziskavo, v katero sta vključila 577 medicinskih sester in negovalcev, in ugotovila, da:

- je povprečna doba zaposlitve v domovih manj kot pet let;
- je povprečna starost zaposlenih 40 let;
- so zaposleni pod velikim stresom (pomanjkanje časa so navedli kot enega izmed razlogov);
- je polovica vprašanih povedala, da se na delovnem mestu vsaj trikrat ali večkrat na teden pojavi manj zaposlenih, kot pa jih je na urniku;
- je na podlagi Maslachovega vprašalnika izgorelosti (1982) visoka stopnja zagorelosti močno povezana s stresom;
- je 36 % vprašanih videlo vsaj eden incident fizične zlorabe med letom;
- je 70 % vprašanih videlo kričanje zaposlenih na uporabnike;
- je 10 % vprašanih priznalo, da so tudi sami storili takšno dejanje;
- je 6 % vprašanih izvedlo prisilno zadrževanje uporabnikov;
- je 40 % vprašanih storilo vsaj eno dejanje psihične zlorabe med letom;
- je 13 % vprašanih uporabnikom prepovedalo hrano in odvzelo privilegije.

Raziskava Pilmerja in Moora (1987) dokazuje, da se nad stanovalci v domovih za stare ljudi dogaja nasilje. 36 % opaženih dogodkov fizične zlorabe, 40 % ljudi, ki je priznalo vsaj eno psihično zlorabo nad stanovalci med letom in vsi ostali podatki pričajo o tem, kaj vse se dogaja v prostorih, v katere zunanji opazovalci nimajo vpogleda.

Habjanič in Lahe (2012: 37–42) sta izvedli raziskavo med starimi ljudmi o nasilju nad starimi ljudmi slabega zdravja v domačem okolju in domovih starejših občanov, ter ugotovili, da:

- je fizično nasilje v domovih redko (9,6 %) v primerjavi z nasiljem v domačem okolju (43,9 %);
- je manj ekonomskega nasilja nad stanovalci v domovih za stare ljudi (34,6 %) kot nad starimi ljudmi, ki živijo v domačem okolju (81,6 %);
- so v večini storilci nasilja parterji, sinovi, in da je nasilja več v domačem okolju;

- so hčere in vnuki storilci predvsem psihičnega in ekonomskega nasilja;
- patronažne sestre nikoli niso bile navedene kot storilke nasilja v domačem okolju;
- je v domovih za stare ljudi bilo negovalno osebje navedeno kot storilec psihičnega nasilja (27,3 %);
- je fizičnega nasilja v domovih (3,8 %) bistveno manj kot v domačem okolju, kot storilec pa je bilo navedeno negovalno osebje.

Habjanič in Lahe (2012) sta ugotovili, da je nasilja nad starimi v domovih za starostnike bistveno manj kot v domačem okolju. Zelo težko je regulirati, kar se dogaja za zaprtimi vrati, predvsem kadar prihaja do nasilja nad starim sorodnikom. Za zaprtimi vrati tudi večkrat pride do nasilja, ker v domačem okolju običajno ni prič, ki bi o dogodku lahko poročale. Kljub temu da je manj nasilja nad starimi ljudmi v domovih za starostnike kot v domačem okolju, pa socialni delavci zagovarjamo ničelno toleranco do nasilja, kar pomeni, da je samo en primer nasilja v domu za stare ljudi, primer nasilja preveč.

1.4.2 Nasilje v domovih za stare ljudi

Institucionalna zloraba je najbolj neraziskano področje zlorab nad starimi ljudmi. Hvalič (2002: 38) pravi, da je v razvitih državah je 4–7 % starih oseb v institucionalni oskrbi, kar pomeni, da je veliko starih ljudi, ki so izpostavljeni zlorabi v instituciji. »V Sloveniji je 3,8 % starih ljudi (okrog 11.000), vključenih v domove, ki so polno zasedeni. V teh primerih gre običajno za najbolj občutljivo skupino starostnikov, ki so zelo ranljivi. V institucijah prihaja do zlorab, kjer je osebje neustrezno ali pomanjkljivo usposobljeno in je sama institucija slabo vodena. Nevarni so hierarhični odnosi med osebjem ter primanjkljaj osebnostnega odnosa med osebjem in oskrbovanci, pretirana delovna obremenitev, pomanjkanje osebja in poklicna izgorelost.«

Ravno tako pa pri delu zaposlenih z uporabniki nastajajo nekatere osnovne etične dileme, pod katere prištevamo dajanje zdravil, kopanje, prisilno hranjenje in preoblačenje. Zaposleni v domu so dolžni skrbeti za red in čistočo sob ter omar in ko uporabniki takšne storitve ne želijo, pride do psihičnega nasilja, zmerjanja itd. Kot nasilje pojmujeemo tudi omejitve gibanja. Predvsem omejitve gibanja ljudi z demenco, ki so »časovno in krajevno neorientirane, zaradi česar se izgubljajo, tudi njihova varnost je lahko ogrožena«. Pod etične dileme pa uvrščamo tudi zaprte oddelke v domovih in fizične ter kemične ovirnice, ki jih uporabljajo in o čigar uporabi se odločajo zdravniki, ostali zaposleni pa se morejo o

vsem kar se dogaja v domu, pogovoriti tudi s svojci uporabnikov. Pred vstopom v dom je pomembna priprava nanj in odkrit pogovor o tem, kaj lahko dom sploh ponudi (<https://www.zbornica-zveza.si/sl/o-zbornici-zvezi/organi/delovne-skupine/ds-za-nenasilje/nasilje-nad-starejsimi/se-vec-informacij-o>). Ovirnice so fizična, kemična ali okoljska sredstva, s katerimi nadziramo fizične ali vedenjske dejavnosti osebe oziroma njihove dele telesa. S fizičnimi ovirnicami omejujemo premikanje varovanca (npr. miza pritrjena na stol ali posteljna ograjica, ki je varovanec ne more odstraniti). Okoljske ovirnice nadzorujejo mobilnost varovanca (npr. varovano območje ali vrt, osamitev, soba za odmor). Kemične ovirnice so vsi psihofarmaki, s katerimi varovanca ne zdravimo, temveč z njimi namerno oviramo določeno vedenje oziroma premikanje. Pojem ovirnice različne prakse opredeljujejo drugače. Razlogi za uporabo ovirnic vključujejo varovanje varovancev pred poškodbami, vzdrževanje zdravljenja in nadziranje nemirnega vedenja (Križaj, Zaletel 2003: 161). Ovirnice, ki jih uporabljajo zaposleni v domovih za stare ljudi, iz stanovalcev ustvarjajo ubogljiva telesa.

Kot glavni problem v domovih starejših občanov se navajata psihično nasilje in zanemarjanje (Goergen, 2004; Isola et al., 2008; Griffore et al., 2009 v Habjanič, Lahe 2012: 38). Fizično nasilje pa je bilo navedeno kot resen problem zaradi pretirane uporabe ovirnic (Habjanič, Lahe 2012: 38). Griffore et al. (2009 v Habjanič, Lahe 2012: 38–39) pravijo, da bi po statutu morali domovi starejših občanov sami prijaviti sume nasilja, vendar se to ne stori zaradi ekonomskih razlogov. Bojijo se namreč, da bi z rednim prijavljanjem sumov nasilja postali manj zanimivi za možne bodoče stanovalce.

Do nasilja v domovih za stare ljudi prihaja zaradi različnih dejavnikov. Zlorabo povzroča preplet strukturnih in okoljskih dejavnikov v interakciji s posameznimi značilnostmi zaposlenih in stanovalcev ter način dela skupine zaposlenih (Clough 1999: 215). Pomagajoči poklici in na splošno poklici, pri katerih se zaposleni ukvarjajo z ljudmi, veljajo za najbolj stresne.

Mali (2008:194) navaja Diamonda (2004), ki ugotavlja, da bolničarji, ki so na repu hierarhične razporeditve, kljub formalno pridobljeni izobrazbi zaslužijo premalo denarja za kakovostno življenje, zato na delovno mesto prihajajo zaskrbljeni, obremenjeni in nezadovoljni. Tako emocionalno doživljanje je neprijetno zanje pa tudi za stanovalce domov, ki kot vmesni in nemočni člen neposredno posledično občutijo negativno vzdušje.

Satirov in Železnik (2011: 23) pravita, da se pogoji in narava dela medicinskih sester se danes hitreje spreminjajo kot v preteklosti in da je posledica tega tudi večja pojavnost stresa med delavci v zdravstveni negi. Medicinske sestre supervizije kot ene izmed možnih oblik pomoči premalo poznajo in se ne vključujejo vanjo.

Leskovic (2009 v Habjanič 2011: 40) pa je mnenja, da se aktivnosti zdravstvene nege v domih za starejše ne izvajajo po priporočenih standardih, in sicer zaradi neustrezne kadrovske politike in pomanjkanja finančnih sredstev, kar se kaže v nezadostnem številu in neustrezni strokovni ravni negovalnega osebja.

Negovalno osebje bi moralo z negovalnimi aktivnostmi zagotavljati kakovostno in varno zdravstveno nego ter posledično dobro počutje stanovalcev. V Sloveniji in po svetu se domovi za starejše soočajo s pomanjkanjem osebja in povečanjem povprečne starosti stanovalcev (Križaj, Zaletel, 2003 v Habjanič 2011: 40). Zaradi stereotipov, povezanih s starejšimi ljudmi, ter zahtevne zdravstvene nege starostnika je zanimanje za to delo upadlo. Tudi raziskave med študenti kažejo, da je delo s starostniki najmanj atraktivno med vsemi oblikami klinične prakse zdravstvene nege (Stevens, Crouch, 1992; Robinson, Cubit, 2007 v Habjanič 2011: 40).

Clough (1999) je opredelil, pod kakšnimi pogoji najpogosteje prihaja do nasilja v domovih za stare ljudi in na katere kazalnike oziroma alarmne zvonice moramo biti pozorni, kadar raziskujemo morebitno nasilje v domovih.

Meni, da moramo biti pozorni na (1999: 218–219):

- predhodne pritožbe, njihovo število, časovni okvir in število vključenih zaposlenih;
- stanje institucije (zgradba, ki je v slabem stanju, je lahko kazalnik pomanjkanja zanimanja za dogodke, ki se zgodijo znotraj nje);
- težave zaposlenih (pogostost odsotnosti in bolezni, pogosto menjavanje zaposlenih, malo nadzora – posebno ponoči, zaužitje velike količine alkohola, slab odnos in neprimerno obnašanje do stanovalcev, spor med zaposlenimi);
- neuspešno opravljanje dela (odsotnost zaposlenih, pomanjkanje zanimanja, prezaposlenost z dogodki v osebnem življenju, dolgoletno opravljanje dela);
- stanovalce, ki imajo malo obiskovalcev, saj veljajo za zahtevne in problematične ter redko zapuščajo sobo, zato je pri njih večja možnost zlorabe;
- nestabilno prihodnost institucije, ki lahko vodi do izgube morale.

Pri tem zapiše (1999), da je zloraba verjetnejša, kadar:

- zaposleni delajo sami, nadzora je malo,
- delo poteka v zasebnosti, stran od drugih stanovalcev,
- so zaposleni pod pritiskom,
- ljudje ne poznajo svojih pravic,
- so stanovalci v slabem stanju – prestrašeni, utrujeni, depresivni,
- se zavrača pogovor o čustvih ali izražanju čustev,
- zaposleni nimajo primernih ali lahkih načinov za izražanje svojih skrbi o svojem delu ali pa delu drugih sodelavcev,
- ni jasno, da mora prevladovati zvestoba do stanovalcev in opravljanja nalog, ne do sodelavcev (*op. cit:* 216).

Zloraba se torej pogosteje dogaja, kadar ni prič in kadar stanovalci niso seznanjeni s svojimi pravicami, so v slabem stanju, nimajo prostora za pogovor o svojih čustvih, zaposleni pa ne znajo in ne zmorejo izraziti svojih dvomov o lastnem delu ali o delu sodelavcev.

Clough (1988 v Glendenning 1999: 183) nadaljuje, da so zlorabe stanovalcev verjetnejše, kadar:

- je veliko pritožb skozi daljše časovno obdobje, ki se nanašajo na več kot samo enega zaposlenega,
- so zmanjšani standardi ustanove in slabi osnovni pogoji za higieno, npr. moteč vonj urina,
- je pomanjkanje zaposlenih in velika odsotnost zaposlenih zaradi bolezni,
- je premalo supervizije za zaposlene in zato zaposleni sami razvijejo vzorce, ki jih uporabljajo pri delu (malo je vedenja o tem, kaj se dogaja ponoči),
- so zaposleni skozi daljše časovno obdobje vodje oddelkov,
- velikokrat prihaja do zamenjave zaposlenih,
- zaposleni redno pijejo alkohol med odmori ali med delom,
- je prihodnost ustanove negotova,
- je malo obiskovalcev,
- so stanovalci v veliki meri odvisni od zaposlenih zaradi osebne nege,
- stanovalci redko zapuščajo dom in imajo malo stikov,

- se za določenega stanovalca nihče ne zanima,
- so zaposleni med seboj v sporu ali pa so v sporu zaposleni in vodje ustanove,
- zaposleni stanovalce dojemajo kot moteče, ker je njihova nega težka ali pa jim je opravljanje nalog neprijetno.

Clough (1988 v Glendenning 1999: 182–183) je naštel tudi razloge, zakaj prihaja do škandalov v domovih:

- neuspešno dogovarjanje znotraj vodstva institucije o namenu in nalogah institucije;
- neuspešno vodenje poteka življenja znotraj institucije na primeren način;
- pomanjkanje sredstev in zaposlenih;
- zmeda in pomanjkanje znanja ter pogosta odsotnost napotkov;
- odnos in obnašanje zaposlenih, pomanjkljiva izobrazba in nizka morala;
- nizek status opravljanja poklica oziroma necenjenost poklica;
- neuspešno zaznavanje določenih vzorcev v dogodkih, posamezni dogodki, ki so potekali v izolaciji.

Glavni razlog za sporna dogajanja v domovih pripisuje predvsem vodstvu institucije, ki ne zaposli dovolj zaposlenih in jim ne daje zadostnih napotkov (1988). Posamezniki, ki doživljajo stres na delovnem mestu, ki v družbi ne velja kot cenjen poklic, zato velikokrat nasilno odreagirajo na stanovalce, saj so v tem odnosu oni tisti, ki imajo moč.

Velikokrat pa se o nasilju v institucijah oziroma v domovih za stare ljudi v javnosti ne razpravlja, ravno tako pa o tem molčijo tudi tisti, ki ga doživljajo ali povzročajo. Clough (1999: 220) trdi, da različne skupine ljudi o zlorabi molčijo iz različnih razlogov:

- Stanovalci: zaradi ranljivosti in odvisnosti, obupa in občutka, da nihče ne posluša; zaradi nepoznavanja svojih pravic; strahu, ki izvira iz groženj; sramu; mešanih občutkov do storilca ali misli, da jih bodo ostali obtoževali.
- Svojci: ker se bojijo za dobro počutje stanovalcev, stanovalcem ne verjamejo ali pa nimajo možnosti drugačne ureditve bivanja za stanovalce.
- Zaposleni: zaradi pomanjkanja zvestobe; ker ne vedo, kdaj in kako razkriti nepravilnosti drugim in pojasniti svojo lastno vpletenost (posredno ali neposredno) v dogodek, zaradi strahu pred ostalimi zaposlenimi.
- Vodstvo: ker se jim stvari prikrivajo, ker ne poizvedo ali ne vedo, kako raziskati dogajanje, zaradi strahu pred posameznikom, posebno pred direktorjem ali direktorico,

če ima ta močno osebnost, zaradi strahu pred reševanjem slabih praks posameznikov ali pa ne vedo, kako se bo organizacija spoprijela s svojim zaprtjem.

- Ljudje: znotraj organizacije prekrivajo stvari pred ostalimi.

Clough (1999) je opredelil, pod kakšnimi pogoji najpogosteje prihaja do nasilja v domovih za stare ljudi in na katere kazalnike oziroma alarmne zvonice moramo biti pozorni, kadar raziskujemo morebitno nasilje v domovih.

1.4.3 Zaščita stanovalcev domov za stare ljudi

Da bi stanovalcem lahko zagotovili varno okolje, bi bilo treba izključiti vse dejavnike, zaradi katerih prihaja do nasilja v domovih. Bright (1999: 203) meni, da je treba ustvariti ozračje, v katerem bodo lahko zaposleni delili svoje dvome o ravnanju svojih kolegov in sprejeli iskrene povratne informacije, s pomočjo katerih bodo lahko izpeljali svoje obveznosti, torej dobro opravljali svoje delo in obsodili slabo prakso, kjerkoli jo zaznajo. Clough (1999: 207) trdi, da je za vodstvo doma za stare ljudi bistveno, da imajo jasno zastavljene cilje ter potek sistema in prakse. Meni, da z opredelitvijo dobre in slabe prakse omogočimo ljudem jasno sliko o tem, kaj je nesprejemljivo.

Clough (1999: 221) poudarja tudi pomembnost odprtega okolja. Pomembno je ustvariti odprto okolje, v katerem je pričakovano, da bodo ljudje o svojem delu in življenju govorili tudi v domu. Direktorji, direktorice, vodje in zaposleni morajo biti neposredni v svojih pogajanjih in odprti za vprašanja drugih o svojem delu. Posledično bi zaposleni, svojci in stanovalci ugotovili, da so razmišljanje, poizvedovanje in debatiranje, aktivnosti, ki krepijo njihovo življenje.

Direktorji in direktorice ter vodje morajo imeti znanje o tem, kaj lahko gre narobe, biti morajo pozorni na različne oblike zlorabe, ki so kategorizirane kot:

- institucionalne prakse,
- brezbrižnost in zanemarjanje,
- fizična krutost,
- poniževanje,
- preveč avtoritaren življenjski slog,
- enoličen in depresiven življenjski slog,
- prepolne kapacitete in prostor, ki je v slabem stanju,

- nesoglasja med zaposlenimi,
- uporaba stanovalčevih dobrin in njihovega denarja (storilci so zaposleni),
- zlorabe med stanovalci in zlorabe stanovalcev nad zaposlenimi,
- neprimeren vpliv na življenjski slog ostalih,
- spolna zloraba (Clough 1999: 217).

Vodje institucij bi torej morale imeti seznam dogodkov, ki nikakor ne bi smeli biti sprejemljivi. Ravno tako bi morali takšen seznam imeti zaposleni, ki so v neposrednem stiku s stanovalci, saj tako zaposleni ne bi več odreagirali po svoji vesti, ampak po mnenju stroke.

Pomembno je, da se ohrani evidenca o dogodkih, kadar so bili zaposleni preiskani in ni bilo dokazov o kršitvah. Praksa zaposlenih je najverjetneje uničevanje takšnih informacij, vendar bi to direktorjem in vodstvu onemogočilo prepoznati, da je dotična pritožba ena izmed mnogih s podobno vsebino (*op. cit.*: 217–218).

Hvalič (2002: 44) zapiše, da je zaradi institucionalnega nasilja, ki so mu včasih izpostavljeni stari ljudje, potrebno povečati število zaposlenih in izboljšati medčloveške odnose znotraj zavodov. Predlaga, da se mora stanovalce zavodov informirati o njihovih pravicah in dolžnostih, kar že počnejo v tujini. Ko se posameznik vključi v zavod, pa se mu morajo zagotoviti temeljne človekove pravice kot so pravica do zasebnosti, lastnega življenjskega sloga, informiranosti in samoodločanja. Stari ljudje imajo tudi pravico do kakovostnih storitev in aktivnosti, ki jim »zagotavljajo prijazno in čim bolj brezskrbno, varno in srečno preživljanje starosti«. Poročilo varuha človekovih pravic se zavzema za gradnjo manjših domov za stare ljudi, saj bi s tem omejili nevarnost brezosebnih odnosov med stanovalci in med zaposlenimi, ki lahko ima škodljive posledice za stanovalce in za ravnanje z njimi. Bistveno pa je tudi, da začnejo stanovalci govoriti o zlorabah, ki se jim dogajajo in pri tem ne čutijo sramu (Snoj, 2002 v Hvalič 2002: 44). Da bi se to lahko uresničilo, pa je potrebna odprta družba in družbena podpora žrtvam zlorabe. Spremeniti bi se moral odnos do starih ljudi in izboljšati bi se morala povezava med naslednjimi tremi generacijami: mlado, srednjo in staro. Za ta namen je potrebno spodbujati sožitje med generacijami in preventivno razviti medgeneracijske programe. Hvalič (2002) torej za preprečevanje nasilja v domovih za stare ljudi predlaga večjo informiranost stanovalcev domov, grajenje manjših domov za stare ljudi, pogovore o nasilju in medgeneracijsko sodelovanje.

2 PROBLEM

Okoliščina, ki me je pripeljala do izbire teme magistrskega dela, je preplet znanja in zanimanja za dolgotrajno oskrbo na dodiplomskem študiju, kjer sem bila vpisana v modul Socialno delo s starimi ljudmi, ter znanja, ki sem ga pridobila na podiplomskemu študiju, kjer sem bila vpisana v smer Socialno vključevanje in pravičnost na področju hendikepa, etničnosti in spola, kjer smo veliko časa namenili obravnavi nasilja v sodobni družbi.

Za temo magistrskega dela sem se odločila, ker je institucionalno varstvo v obliki domov za stare ljudi v Sloveniji tradicionalno najpogostejša oblika oskrbe starega človeka; in s tem, ko se prebivalstvo stara, bo tudi potreba po domovih večja. Tako bo tudi več starostnikov izpostavljenih morebitnim zlorabam in nasilju, ki so značilne za institucije, ki nudijo dolgotrajno oskrbo. Odkriti želim vidik zaposlenih na nasilje v domovih za stare ljudi, saj so ravno oni tisti, ki so najbližje stanovalcem domov za stare ljudi, zaradi česar so lahko tudi priče ali storilci institucionalnega nasilja nad njimi.

Hvalič (2002: 36–38) trdi, da je zloraba oziroma nasilje nad starimi ljudmi področje, ki se mu šele v zadnjem obdobju posveča več pozornosti. Zlorabe oziroma nasilje nad starimi ljudmi se dogajajo v širšem družbenem okolju, najbolj pereče pa je tisto, kar se dogaja za zaprtimi vrati: institucionalne zlorabe ter zlorabe v domačem okolju. Institucionalna zloraba je najbolj neraziskano področje zlorab nad starimi ljudmi. Pravi, da je v razvitih državah 4–7 % starih oseb v institucionalni oskrbi, kar pomeni, da je veliko starih ljudi, ki so izpostavljeni zlorabi v instituciji. Institucionalno nasilje se dogaja torej v instituciji, kamor spadajo tudi domovi za stare ljudi. Domovi za stare ljudi so s svojo dolgoletno tradicijo obstoja velikokrat edini odgovor na vprašanje družine, kako poskrbeti za svojega starega družinskega člana.

Veber (2004: 149) meni, da je zaradi naraščanja števila starega prebivalstva vse več različnih nasilnih dejanj, kjer se stari ljudje pojavljajo bodisi kot žrtve bodisi kot storilci. Po definiciji Svetovne zdravstvene organizacije (2008) je »nasilje nad starejšimi enkratno ali ponavljajoče se dejanje ali odsotnost ustreznega ravnanja, ki se zgodi v odnosu, v katerem se pričakuje zaupanje in ki škoduje ali prizadene starejšega človeka«. Razen redkih raziskav pa je v slovenskem prostoru zelo malo znanega o institucionalnem nasilju znotraj domov za stare ljudi.

Veber (2004 v Šmit, Leskovic 2014: 340) pravi, da se mora v domovih za stare ljudi upoštevati štiri vrste storilcev. Kot prve identificira svojce, ki pa so zaradi fizične ločenosti od stanovalcev le izjemoma povzročitelji fizičnega nasilja, niso pa redke oblike njihovega psihičnega nasilja in zlorab. Kot druge storilce poimenuje stanovalce same, saj opuščajo skrb zase in postajajo apatični ter s tem ogrožajo lastno zdravje. Tretjo obliko zlorab in nasilja prepozna med samimi stanovalci. Kot četrte možne storilce pa identificira delavce v domovih za stare ljudi, natančneje bolničarje, saj so ti zaradi rednega stika s stanovalci doma tudi najbolj izpostavljeni stresu.

Cilj magistrskega dela je ugotoviti:

- a) Kakšen je odnos zaposlenih v domu do njihovega dela?
- b) Kakšen je odnos osebja do stanovalcev doma za stare ljudi?
- c) Ali se pojavlja nasilje v domovih za stare ljudi?
- d) Kakšne so izkušnje zaposlenih z nasiljem v domu za stare ljudi?
- e) Kakšne oblike nasilja se pojavljajo v domovih za stare ljudi?
- f) Kdo so storilci nasilja v domovih za stare ljudi?

Zanima me, kakšne so oblike nasilja, ki se pojavljajo v slovenskih domovih za stare ljudi, kdo so povzročitelji nasilja v domovih za stare ljudi, kaj za zaposlene predstavlja nasilje nad stanovalci domov in kako zaposleni reagirajo, kadar pride do nasilja. Pričakujem, da zaposleni nasilje v domovih za stare ljudi prepoznavajo in ob njegovem pojavu tudi ustrezno reagirajo ter o dogodku obvestijo socialno delavko v domu. Pričakujem tudi, da imajo zaposleni veselje do dela, ki ga opravljajo, da so empatični do stanovalcev doma, usposobljeni za delo s starimi ljudmi, da upoštevajo želje stanovalcev ter da jih tudi redno informirajo o delu, ki ga bodo izvedli (npr. poročanje stanovalcu: katere tablete bo vzel, kdaj mu bodo pomagali pri umivanju/kopanju itd.). Predvidevam, da bi bili rezultati relevantnejši, če bi intervjuje opravila z več zaposlenimi iz več različnih domov za stare ljudi.

Teme raziskave so:

- zaposlitev v domu za stare ljudi;
- odnos do stanovalk in stanovalcev doma za stare ljudi;
- nasilje v domovih za stare ljudi.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE, MODEL RAZISKAVE IN SPREMENLJIVKE

Raziskava bo kvalitativna, saj bo temeljno izkustveno gradivo sestavljeno iz besednih opisov ali pripovedi. Tudi gradivo bo obdelano in analizirano na beseden način brez uporabe merskih instrumentov, ki dajo števila, in brez operacij nad števili (Mesec 1998: 26).

Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva bo raziskava empirična, saj sem s spraševanjem neposredno zbirala izkustveno gradivo. Raziskava je tudi pojasnjevalna ali eksplorativna, saj je namen pojasniti nastanek in razvoj pojavov ter lastnosti, njihove medsebojne odvisnosti, vplive in vzročne povezanosti, da bi tako lahko dejavno vplivali nanje in jih spreminjali v človekovo dobro.

3.2 MERSKI INSTRUMENTI IN VIRI PODATKOV

Za merski instrument sem uporabila delno strukturiran intervju, ki je razdeljen na tri glavne teme. Pri prvi temi me je zanimalo, kako zaposleni v domu za stare ljudi doživljajo svojo zaposlitev, koliko imajo delovne dobe, kakšna je njihova izobrazba, če so preobremenjeni, in kakšen odnos imajo do sodelavcev. Pri drugi temi me je zanimalo, kakšen odnos imajo zaposleni do stanovalcev, kaj za njih predstavlja zasebnost stanovalcev in če, ter kakšne pritožbe stanovalcev prejema. Tretja tema je povezana z nasiljem v domovih za stare ljudi. Pri tem me je zanimalo, kakšen je odnos zaposlenih do nasilja, če prepoznajo nasilje v domovih za stare ljudi, in kakšne so pojavljajoče oblike nasilja. Zanimalo me je tudi, ali v primeru nasilja, nasilno dejanje prijavijo, komu in kakšni so njihovi predlogi za izboljšanje njihovega delovnega mesta. Vprašanja, ki sem jih zastavila, so bila odprtega tipa, sogovornice in sogovornik so lahko sledili svojemu toku misli. Trudila sem se, da je pogovor potekal v varnem prostoru in da je bil izveden čim bolj nevtrarno, saj si nisem želela vplivati na njihove odgovore. Intervju sem dodala v prilogo 9.1.

3.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo v magistrskem delu sestavljajo zaposlene medicinske sestre, zdravstvene tehnice, bolničarke in bolničar, ki so zaposleni v domovih za stare ljudi v Sloveniji.

Vzorec, ki sem ga izbrala, je neslučajnostni, saj sem dve zaposleni v domovih za stare ljudi predhodno poznala, ker skupaj z njimi sodelujem kot prostovoljka v nevladni organizaciji. Po tem sem navezala stik tudi z ostalimi intervjuvanci. Znanki sta se namreč v službi pogovorili še z dvema sodelavkama, ki sta prav tako pristali na intervju z mano. Nato sem pridobila njuni telefonski številki in se z njima dogovorila o kraju in času intervjuja. Preostale intervjuvanci pa so znanci mojih prijateljev, od katerih sem pridobila njihove e-naslove, z njimi kontaktirala in se dogovorila za kraj in čas intervjuja. Izvedla sem devet intervjujev. Intervjuvanci so zaposleni po domovih širom Slovenije, in sicer delajo v domovih na Gorenjskem, v Ljubljani, v Celju in na Koroškem. Štiri intervjuje sem izvedla v prostorih nevladne organizacije, kjer sem prostovoljka, ob četrtkih ob različni uri. S preostalimi intervjuvanci sem o poteku intervjuja dogovorila po e-pošti, nato pa se z njimi dobila v javnosti. Intervjuvanci so v domovih za stare ljudi zaposleni različno dolgo. Intervjuvanka z najdaljšo delovno dobo dela 35 let, intervjuvanka z najkrajšo pa 2 leti.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Zbiranje podatkov je potekalo s pomočjo delno standardiziranega intervjuja. Intervjuje sem zbiral v obdobju od 15. 11. 2016 do 10. 2. 2017. Štirje intervjuji so potekali v popoldanskem času v prostorih nevladne organizacije, kjer delujem kot prostovoljka in sem si jih zaradi tega tudi lahko izposodila. Preostalih pet intervjujev pa sem opravila v javnem prostoru oziroma trgovinskih centrih in kavarnah v Ljubljani, v Celju in na Koroškem. Intervjuji so povprečno trajali trideset minut, in kolikor sem opazila, je tema nasilja v domovih za zaposlene še vedno tabu. Menim, da ravno zaradi tega intervjuji niso trajali dlje časa. Intervjuji, ki sem jih izvedla v zasebnih prostorih nevladne organizacije, so potekali nemoteno, kljub temu da so se v tem času v sosednjih prostorih izvajale druge aktivnosti. Manj zasebnosti pa smo bili deležni v javnih prostorih, kljub temu pa ni prihajalo do bistvenih prekinitev. Mislim, da bi bilo te intervjuje lažje izvesti v zasebnem prostoru, saj je bilo v javnosti bolj hrupno. Po moji presoji ti intervjuji niso bili tako poglobljeni kot tisti, ki sem jih pridobila v zasebnem prostoru. Pomanjkljivost intervjuja v javnosti je bila tudi, da je bilo veliko težje vzpostaviti varni prostor za sogovornike.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Analiza podatkov je kvalitativna. Mesec (1998: 37) meni, da kvalitativna raziskava lahko poteka linearno, vendar je za tovrstno raziskovanje značilno, da se je v njegovem okviru ponovno obudila zavest o tem, da je raziskovanje postopno širjenje vednosti o predmetu raziskovanja, kar izraža pojem sekvenčne analize.

Pogovore z zaposlenimi v domovih sem si zapisala tako, kot so potekali. Kasneje sem pri urejanju besedila s poudarjenimi črkami označila relevantne izseke vprašalnika. Naslednji korak je bil, da sem v stolpce kopirala relevantne izseke in za vsako izjavo posebej dodala pojme po metodi »deževanja idej«. Pojme sem nato uvrstila v kategorije in kasneje še v nadkategorije. Nazadnje sem podatke uredila in jim dodala številko izjave. Potek analize je prikazan v naslednjih korakih:

1. Pogovore sem zapisala tako, kot so potekali.

Primer:

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

»Delo me fizično in psihično zelo obremenjuje ... je zelo odgovorno delo in ponavadi ga je tudi zelo velik in če nas je v službi malo, seveda pa more biti vse narejeno, potem je toliko bolj obremenjujoče. Služba nam organizira kakšno telovadbo, izlete, zabave ...«

2. Naslednji korak je bil, da sem s krepkimi črkami poudarila relevantne izseke intervjuja in jih oštevilčila po vrstnem redu. Intervjuje in njihove pripadajoče tabele sem označila s posamezno črko in zaporedno številko.

Primer:

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

»Delo me fizično (B25) in psihično zelo obremenjuje (B26)... je zelo odgovorno delo (B27) in ponavadi ga je tudi zelo velik (B28) in če nas je v službi malo, seveda pa more biti vse narejeno, potem je toliko bolj obremenjujoče (B29). Služba nam organizira kakšno telovadbo, izlete, zabave (B30).«

3. Nato sem odprto kodirala. V stolpce sem kopirala relevantne izseke in za vsako izjavo posebej dodala pojme po metodi »deževanja idej« ter za vsak intervju naredila posamezno tabelo. Pojmom sem pripisala še kategorije.

Primer:

B25	Delo me fizično ...	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
B26	psihično zelo obremenjuje	Psihična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
B27	... je zelo odgovorno delo	Odgovorno delo	Preobremenjenost zaposlenih
B28	ponavadi ga je tudi zelo velik	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
B29	in če nas je v službi malo, seveda pa more bit vse narejeno, potem je toliko bolj obremenjujoče	Premalo zaposlenih	Preobremenjenost zaposlenih
B30	Služba nam organizira kakšno telovadbo, izlete, zabave	Institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev	Preobremenjenost zaposlenih

Pojme sem nato uvrstila še hierarhično. Smiselno sem oblikovala tudi podkategorije.

Primer:

PREOBREMENJENOST ZAPOSLENIH

- triizmenski delovni čas (A13) (C14)
- stres na delovnem mestu (A14) (I37) (I52)
- odgovorno delo (A15) (B27)
- institucija ne pomaga pri razbremenjevanju (A16) (E12) (H19) (I13)
- veliko dela (A17) (A46) (B28) (B73) (C12) (C13) (C17) (D15) (E11)
- premalo zaposlenih (A18) (B29) (E19) (G43)
- težko delo (A45)
- utrujenost kot posledica (A47)
- fizična preobremenjenost (B25) (E10) (F8) (F10) (H14) (H18) (I11)
- psihična preobremenjenost (B26) (F9) (H13) (I12)

- institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev (B30) (C15) (D17) (F11) (G11) (G12)
- delo z zelo bolnimi ljudmi (D16) (H15)
- zaradi stresa prihaja do nasilja (I51)
- velika obremenitev (G10)
- delo z nezadovoljnimi svojci (I50)

4. Izbor in definiranje relevantnih pojmov in kategorij:

- **IZOBRAZBA.** Zaposleni v domovih za stare ljudi so zdravstvene tehnice oziroma tehniki, bolničarke oziroma bolničarji in diplomirane medicinske sestre.
- **DELOVNA DOBA.** Intervjuvanka z najdaljšo delovno dobo je v domu za stare ljudi zaposlena 35 let, medtem ko je intervjuvanka z najkrajšo delovno dobo v domu za stare ljudi zaposlena 2 leti. Delovne dobe zaposlenih se med seboj zelo razlikujejo.
- **DELOVNE NALOGE.** Večina zaposlenih je kot najpomembnejše delovne naloge izpostavila nego stanovalcev, razdeljevanje hrane in zdravil, kopanje stanovalcev, prevezovanje ran in skrb za hidracijo. Nekateri zaposleni pa so dejali, da merijo tudi krvni sladkor, aplicirajo inzulin pri diabetikih, urejajo postelje, vnašajo podatke v računalnik, preoblačijo in premikajo stanovalce, izvajajo fizioterapijo ter transferje na invalidski voziček, animirajo, vključujejo stanovalce v aktivnosti, menjavajo plenice, pospravljajo, strižejo nohte, pripravijo stanovalce za spanje in skrbijo za osnovno higieno stanovalcev.
- **ODNOS DO DELA.** Večina zaposlenih pravi, da z veseljem opravlja svoje delo. Nekateri so dejali, da delo, ki ga opravljajo, ni cenjeno v stroki in da opravijo veliko emocionalnega dela.
- **PREOBREMENJENOST ZAPOSLENIH.** Večina zaposlenih meni, da imajo preobsežno delo, saj ga doživljajo kot fizično in psihično obremenjujoče. Nekateri menijo, da zaradi stresa in preobremenjenosti zaposlenih prihaja do nasilja nad stanovalci doma za stare ljudi.
- **ODNOS DO SODELAVCEV.** Zaposleni imajo do sodelavcev različne odnose. Večina jih ima s sodelavci korekten, spoštljiv in odkrit odnos, medtem ko drugi poročajo o povprečnih odnosih s sodelavci, ki so včasih tudi sovražni.
- **ODNOS DO STANOVALCEV.** Večina stanovalcev meni, da je zelo pomemben pogovor s stanovalci, da pa je odnos do stanovalcev odvisen od posameznega

zaposlenega. Nekateri so poročali tudi o slabem odnosu s stanovalci doma za stare ljudi.

- **ZASEBNOST STANOVALCEV.** Zasebnost stanovalcev za zaposlene pomeni predvsem varovanje njihove zasebnosti pri osebni higieni in njihovih osebnih podatkov, kar pomeni, da o stanovalcih ne razpravljajo s preostalimi. Prihaja do kršenja zasebnosti stanovalcev doma za stare ljudi.
- **PRITOŽBE STANOVALCEV.** Nekateri pravijo, da prejmejo malo pritožb, medtem ko drugi zaposleni poročajo, da pritožbe obstajajo in se predvsem navezujejo na netemeljito ali neopravljeno ali neustrezno delo zaposlenih, neoprano perilo, premalo obiskov zdravnika, smrčanje sostanovalca ali na neustrezno hrano.
- **ODNOS DO NASILJA.** Zaposleni stanovalcev ne silijo k jemanju zdravil in uživanju hrane ter pijače, ampak jih pregovorijo. Kot nasilje prepoznavajo udarce, siljenje s hrano, pretepanje, ustrahovanje, grobe prijeme stanovalca ali grobost pri kopanju stanovalca, vezanje stanovalcev, zmerjanje, praskanje, puljenje las, brcanje, polivanje z vodo, grizenje, kot nasilje pa pojmujejo tudi nasprotovanje stanovalčevi volji.
- **ETIČNE DILEME.** Zaposleni poročajo o podtikanju zdravil, nadzorovanju stanovalcev in uveljavljanju želja svojcev, tudi kadar si stanovalci nečesa ne želijo.
- **NASILJE KOT TABU.** Nekateri zaposleni se o nasilju v domovih na delovnem mestu ne pogovarjajo, poročajo o odpustitvah zaposlenih zaradi nasilja, ki so bile prikazane kot odpovedi zaposlenih in o informacijah o nasilju, ki jih pridobivajo samo iz medijev.
- **PRIJAVA NASILJA.** Nekateri zaposleni nasilja nikoli niso prijavili, čeprav izražajo pripravljenost prijave, če bi bili priče nasilju. Drugi so nasilje prijavili.
- **FIZIČNO NASILJE.** Zaposleni pravijo, da so fizično nasilni zaposleni do stanovalcev, v primeru, ko jih grobo primejo. Nekateri poročajo, da so nasilni tudi stanovalci do zaposlenih.
- **PSIHIČNO NASILJE.** Tisti zaposleni, ki so bili priče nasilju, pravijo, da je največ psihičnega nasilja v domovih za stare ljudi. Pod psihično nasilje pa pojmujejo zmerjanje, žalitve, povzdigovanje glasu in grožnje, ki jih izrekajo tako zaposleni kot stanovalci.
- **VIRI MOČI.** Nekateri zaposleni se v primerih nasilja zanašajo predvsem na svoje znanje za ravnanje v nasilnih situacijah, ki so ga pridobili med izobraževanjem.
- **PREDLOGI ZAPOSLENIH.** Zaposleni so predlagali, da bi domovi morali zaposlovati več ljudi, uvesti stimulacije in nagrade, jim zvišati plače in poskrbeti, da bi imeli več

časa za stanovalce. Ravno tako bi morali imeti večkrat dan odprtih vrat, tudi vodje timov bi morale biti bolj vključene v domsko dogajanje.

4 REZULTATI

4.1 ZAPOSLOITEV V DOMU ZA STARE LJUDI

Večina intervjuvank in intervjuvancev je končala srednješolski strokovni program zdravstvene nege in imajo izobrazbo zdravstvenega tehnika oziroma zdravstvene tehnice: *[...] po poklicu pa sem zdravstvena tehnica»* (C2). Nekateri izmed njih pa so končali triletno srednjo šolo za poklic bolničarja-negovalca/bolničarke-negovalke: *»Sem bolničarka«* (E1), drugi imajo izobrazbo diplomirane medicinske sestre: *»Sem diplomirana medicinska sestra«* (A1).

V domovih za stare ljudi so zaposleni različno dolgo. Zdravstvena tehnica, ki je najdlje zaposlena, ima 35 let delovne dobe: *»[...] zdj že nabrala 35 let delovne dobe«* (B2). Zaposlena z najkrajšo delovno dobo pa v domu za stare ljudi dela dve leti: *»V domu sem zaposlena dve leti«* (D2). Preostali zaposleni pa imajo 30 let, 23 let, 13 let, 10 let, 7 let in 4 leta delovne dobe.

Delovne naloge, ki jih je večina zaposlenih poudarila kot najpomembnejše, so: nega stanovalcev: *»Torej nega«* (E3), *»Dan začnemo z jutranjo nego«* (C3), razdeljevanje hrane: *»[...] razdelimo hrano«* (A5), razdeljevanje zdravil: *»[...] razdeljujemo redno terapijo zjutraj in opoldan ter zvečer pa popoldne«* (B7), kopanje stanovalcev: *»[...] na začetku izmene mam kopanje«* (D9), hranjenje stanovalcev: *»[...] da moramo nahrant stanovalce, ki tega več niso sposobni opravt sami«* (B8), prevezovanje ran: *»Prevezujemo rane«* (B9) in skrb za hidracijo: *»[...] če je žejen, mu prinesem pijačo«* (H10). Nekateri pa so kot delovne naloge izpostavili tudi preverjanje krvnega sladkorja, apliciranje insulina pri diabetikih, urejanje postelj, vnašanje podatkov v računalnik, preoblačenje, premikanje stanovalcev, izvajanje fizioterapije, umivanje, skrb za pravilni položaj stanovalca, skrb za socialno vključenost stanovalcev, izvajanje transferjev na invalidski voziček, animacijo, vključevanje stanovalcev v aktivnosti, ki se dogajajo v domu, menjavanje plenice, pripravo obroka, pospravljanje, striženje nohtov, pomoč stanovalcem na spanje, hranjenje stanovalcev s pomočjo sonde in skrb za osnovno higieno.

Večina zaposlenih ima veselje do dela: *»[...] jst res rada opravljam svoje delo«* (A7), *»[...] veste js zlo rada opravljam svoje delo«* (B32), *»[...] z veseljem opravljam moj poklic«* (G7). Ravno tako svoj odnos do dela označujejo kot pozitiven, spoštljiv in

profesionalen. Pravijo, da opravijo veliko emocionalnega dela: *»Js skušam biti čim bolj prijazna, ampak veste, ni vsak dan isti«* (E13) in pri delu upoštevajo etični kodeks. Nekateri pa so dejali, da njihovo delo ni cenjeno v stroki: *»Je pa tako, da je ponavadi delo za zdravstvene tehnike prav delo v domovih za starejše tisto, ki je najmanj cenjeno med nami«* (I9).

Večina zaposlenih je dejala, da morajo opraviti obilico dela: *»[...] veliko moramo delat«* (A46), *»Želela bi si, da bi delali bolj umirjeno, brez stresa, ki ga imamo sedaj, ker moremo opraviti toliko različnih stvari naenkrat«* (B73), *»[...] čeprav bi se js več, pa ne morem zaradi preveliko dela«* (C17). Večina pa jih na delovnem mestu ravno tako doživlja veliko fizično obremenitev *»[...] me delo fizično zelo obremenjuje, hrbtenica mi trpi, ker moram vzdigovati ljudi težke tut do 150 kilogramov«* (E10), *» [...] pač vlko je odvisno od vsakega oskrbovanca posebej, kr ma vsak tut svojo kilažo«* (F10) in tudi psihično: *»[...] psihično zlo obremenjuje«* (B26). Menijo, da je v domovih za stare ljudi zaposlenih premalo ljudi: *»[...] in če nas je s službi malo, seveda pa more bit vse narejeno, potlej je toliko bolj obremenjujoče«* (B29), *»[...] 4 zaposleni smo za 43 ljudi, to ni normalno«* (G43). Pravijo, da opravljajo zelo stresno, triizmensko delo: *»Mi mammo preveč stresa«* (I52), ki je zelo odgovorno: *»[...] je zlo odgovorno delo«* (B27) in težko delo: *»[...] saj je delo zelo težko«* (A45), ki jih bremeni, zato so velikokrat utrujeni: *»[...] in smo pogosto utrujeni«* (A47). Ravno tako jih bremeni delo z nezadovoljnimi svojci stanovalcev: *»[...] svojci so včasih tudi zelo naporni«* (I50). Za nekatere je tudi zelo obremenjujoče, kadar delajo z zelo bolnimi stanovalci: *»[...] ali pa soočanje z zelo bolnimi uporabniki«* (D16). Polovica institucij oziroma domov za zaposlene organizira različne dejavnosti za razbremenitev svojih zaposlenih: *»Preko službe imamo organizirana razna srečanja«* (D17), druga polovica pa ne stori ničesar za razbremenitev svojih zaposlenih: *»[...] mah služba nč ne poskrbi za kako razbremenitev, prej nasprotno«* (E12). Nekateri izmed zaposlenih menijo, da do nasilja v domovih prihaja zaradi stresa, ki ga doživljajo zaposleni: *»[...] zaposleni smo pa pod stresom in potem počí«* (I51).

Zaposleni imajo do sodelavcev različne odnose. Večina jih je dejala, da ima do sodelavcev korekten: *»[...] js skušam biti vedno korektna do njih in se potrudim, da mammo lepe odnose«* (G13), spoštljiv: *»Do sodelavcev sem spoštljiva«* (A9), pozitiven: *»Drugace so moji sodelavci, čeprav so večinoma sodelavke, super«* (A12) in odkrit odnos. Nekateri so povedali, da so do sodelavcev prijazni, empatični, se z njimi dobro razumejo in si medsebojno zaupajo: *»[...] jim zaupam pa tut oni men«* (B23). Tisti, ki svoje medsebojne

odnose opisujejo kot pozitivne, pravijo, da sodelavce tudi pohvalijo za dobro opravljeno delo, si med seboj pomagajo, se družijo v prostem času in hkrati poudarjajo pomembnost jasnih odnosov. Nekateri pa svoj odnos do sodelavcev opisujejo kot povprečen: *»Povprečen, z enim se razumem bolje, z drugimi slabše«* (G9). Drugi zaposleni pa se med seboj ne razumejo. Poročali so tudi sporih in maščevanju med sodelavci: *»Slišala pa sem tudi, da se nekatere sestre med seboj niso razumele in so se druga drugi maščevale prek uporabnikov«* (D32), *»[...] tako da so mele tiste za njim pol več dela, ko so mogle menjat plenice«* (D34). Nekateri zaposleni menijo, da njihovi sodelavci ne opravljajo radi svojega dela: *»[...] drugi pa hočejo čim prej opraviti šiht pa domov«* (G19). Odgovori intervjuvancev kažejo, da imajo zaposleni s krajšo delovno dobo slabše odnose s sodelavci kot tisti z daljšo delovno dobo, ki svoje odnose s sodelavci opisujejo kot pozitivne.

4.2 ODNOS DO STANOVALK IN STANOVALCEV DOMA ZA STARE LJUDI

Večina zaposlenih prepoznava edinstvenost stanovalcev domov: *»Pri takem človeku se je potem potrebno individualno prilagajati in komunicirati na razumljiv način, pa strпно, počasi, včasih tudi glasneje, če te ne sliš ali pa razume«* (B44), *»Komunikacija mora biti prilagojena vsakemu posamezniku, saj je vsak oskrbovalec ali stanovalec osebnost zase, vsak ma svoje finte in potrebuje svoj pristop«* (F16) in se zavedajo, da imajo stanovalci svoje želje, ki jih tudi sprejemajo: *»Stanovalcev nikoli ne silimo v nekaj, česar si sami ne želijo«* (A32) ter izražajo do njih občutke naklonjenosti: *»[...] rada imam tudi svoje uporabnike«* (D12). Večina meni, da je pogovor s stanovalci doma zelo pomemben: *»Pomembno se je prijazno pogovoriti in problem rešiti. Pogovor je zelo pomemben«* (C22). Nekateri menijo, da imajo do stanovalcev doma prijazen: *»[...] sem prijazna do njih«* (A20), spoštljiv, pozitiven in strokoven odnos ter so v odnosu z njimi komunikativni, ustrežljivi, pri delu z njimi natančni. Za njih se počutijo odgovorne in pravijo, da jim stanovalci zaupajo: *»Njihov nasmešek, ko te zagledajo, ti pove, da so te sprejeli medse«* (D18). Poročali so, da imajo z nekaterimi tekočo komunikacijo, z drugimi pa je otežena *»Kar se komunikacije tiče ... ta je včasih otežena, ker starejši ljudje že slabše slišijo, vidijo«* (B43). Nekateri menijo, da je odnos zaposlenih do stanovalcev doma odvisen od vsakega zaposlenega posebej: *»[...] to je pa odvisno od vsakega zaposlenega v domu«* (G16). Drugi se zavedajo, da so stanovalci od njih odvisni in menijo, da se zaposleni prepogosto menjavajo pri delu s stanovalci, kar pa lahko pripelje do nasilja stanovalcev

nad zaposlenimi: »Težko je, ker se na terenu menjamo, uporabniki pa nas lahko pozabijo in tako odreagirajo nasilno« (D45). Rezultati so pokazali, da zaposleni z daljšo delovno dobo svoj odnos do stanovalcev opisujejo pozitivnejše kot tisti s krajšo delovno dobo. Tisti, s krajšo delovno dobo (G, H, I) so stanovalce opisali kot nasilne: »[...] pogosto so nasilni tut stanovalci« (G38), »[...] včasih tut napadalni« (H17), naveličane in nezadovoljne z zaposlenimi, s hrano in z domskim življenjem: »Stanovalci bi rajši bili doma« (I47).

Za večino zaposlenih zasebnost stanovalcev predstavlja varovanje njihove zasebnosti: »To pomeni, da ga urejamo za zaprtimi vrati« (B37), »[...] da varujem njihovo zasebnost« (H23), varovanje zasebnosti pri osebni higieni: »Zasebnost pri osebni higieni je vedno zagotovljena« (E21), varovanje zdravstvenih podatkov stanovalcev: »[...] da ne govorim z drugimi o njegovem zdravstvenem stanju« (E15), varovanje zasebnosti pri oblačenju, varovanje osebnih podatkov: »[...] da spoštujemo in varujemo osebne podatke« (C19), varovanje zaupanja stanovalcev in da ne širijo novic o stanovalcih: »Da se o tem ne pogovarjam s sodelavkami al pa z ostalimi oskrbovalci« (A26). Pravijo, da imajo več zasebnosti stanovalci, ki so sami v sobah: »[...] za tiste, ki so sami v sobah prav gotovo saj to pomeni zasebnost« (D20), omejena pa pri tisti stanovalci, ki si sobe delijo: »[...] tistih, ki si sobe delijo pa menim, da je zasebnost omejena« (D21). Ravno tako imajo po mnenju zaposlenih več zasebnosti tisti, ki imajo v sobi kopalnico. Večina zaposlenih pred vstopom v sobo stanovalcev potrka na vrata: »Obvezno pa tut potrkamo preden da stopimo v njihovo sobo« (B41), nekateri pa so dejali, da ob vstopu v sobo pozdravijo: »[...] da jih vedno ko vstopim v sobo pozdravim« (A21). Drugi upoštevajo zasebni prostor stanovalca in se v primeru, če ima stanovalec obisk, umaknejo, in menijo, da ravnanje po etičnem kodeksu medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov stanovalcem zagotavlja zasebnost: »[...] da upoštevam kodeks etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov« (H24). Nekateri menijo, da zasebnost stanovalcev pomeni tudi, da imajo do njih strokoven odnos in da stanovalce informirajo o dogajanju: »[...] vedno tut povem kaj sem prišla nardit al pa kaj sem prinesla nikol stvari ne samo odložim in grem« (H27). Drugi so dejali, da zasebnost ni vedno nudena pri kopanju stanovalcev, razlog pa je pomanjkanje zaposlenih: »Do problema pa včasih pride, če kaka starejša gospa ne želi, da ji pomagam pri osebni negi, ker ji je nerodno. Ampak včasih pač ne gre drugače, ne more tega opraviti sodelavka, ker nima časa, ma druge naloge« (I18).

Nekateri zaposleni so dejali, da prejmejo malo pritožb stanovalcev: »*Pritožb imamo zelo malo in se jim tudi izogibamo*« (A30) in da svoje delo opravljajo po standardih. Kadar prejmejo pritožbe pa jih rešujejo s pogovori: »*S takimi stanovalci se potem pogovorimo*« (I23). Pritožbe rešujejo tudi z vodjo tima: »*Pol ko prejmemo pritožbe pa se obvesti vodjo tima in ona potem to zrihta*« (G24). Večina jih je dejala, da pritožbe prejmejo zaradi netemeljitega dela zaposlenih: »*Včasih je potrebno pohitet, ker je mal časa pa da si potem v roku lahko konec*« (D25), »*[...] včasih pač ni časa da bi človek kaj takoj naredil... je treba počakat*« (E20). Razlogi za pritožbe stanovalcev pa so tudi neopravljeno delo zaposlenih: »*Ponavad so najpogostejše pritožbe zaradi neopravljenega dela v času, ki ga stanovalec pričakuje*« (E24), smrcanje sostanovaleca, nespečnost, neustrezna hrana: »*[...] al pa da jim hrana ne paše*« (F21), spori s sostanovalci, neustrezno delo zaposlenih, neoprana oblačila in premalo zdravniških obiskov: »*Eni tuk pravijo, da bi radi, da bi zdravnik bolj pogosto prišel, želijo si več obiskov zdravnika*« (H31). Nekateri so omenili, da se stanovalci pritožujejo predvsem zaradi tega, ker se jim je ob prihodu v dom preveč obljubilo in te obljube niso bile iskrene: »*[...] zato ker se starejšim preden pridejo k nam v dom da preveč, preveliko obljubi, samo da jih spravijo v dom*« (G20).

4.3 NASILJE V DOMOVIH ZA STARE LJUDI

Večina zaposlenih je dejala, da stanovalcev ne silijo k jemanju zdravil in uživanju hrane ter pijače: »*Nikoli jih ne silimo ne z hrano in ne z zdravili*« (A33), ampak da se s stanovalci pogovorijo: »*[...] da jih pregovorimo, pa če so to nujna zdravila kot so na primer antibiotiki, je to potem skoraj nujno da vzame*« (B51), »*Da bi nekoga silili k hranjenju ne pomnim, se je s pogovorom vedno dalo rešiti*« (D27) in pravijo, da bi bilo siljenje stanovalca s hrano ali z zdravili fizično nasilje: »*Nasilje bi bilo, če bi ga kljub temu, da je hrano zavrnu, še vedno hranili*« (H35). V primeru, da stanovalcev zavrača hrano pa se obrnejo tudi na psihiatra: »*Pomaga lahko tudi psihiater*« (C24).

Zaposleni kot morebitno nasilje, ki bi se lahko zgodilo v domu za stare ljudi prepoznava udarce: »*Meni bi bilo nasilno dejanje to, da bi človeka udarila*« (A36), siljenje s hrano, pijačo, zdravili, pretepanje, zaklepanje, ustrahovanje, grobi prijemi stanovalca: »*Če bi kdo bolj grobo prijel stanovalca za roko*« (H38) ali grobost pri kopanju stanovalca, vezanje stanovalcev, zmerjanje, praskanje, puljenje las, brcanje, polivanje z vodo, grizenje, kot

nasilje pa pojmujejo tudi nasprotovanje stanovalčevi volji: *»Nasilje bi bilo, če bi ravnala proti volji oskrbovalca«* (C25).

Nekateri izmed zaposlenih menijo, da zaposleni v domovih za stare ljudi do stanovalcev niso nikoli nasilni: *»Ne, v našem domu, kot sem že rekla, tega ni«* (A43), *»[...] se kr pogovarjamo, samo pri nas ni nasilja na tej relaciji zaposleni pa stanovalec«* (B55). Rezultati so pokazali, da nasilja v domovih v odnosu zaposleni-stanovalec ne prepoznavajo tisti intervjuvanci, ki imajo najvišjo delovno dobo. Medtem ko zaposleni z nižjo delovno dobo pravijo, da je nasilja v domovih za stare ljudi veliko: *»Ja, ja nasilja v domu je kr veliko«* (G30) in da so nasilni tako zaposleni do stanovalcev kot stanovalci do zaposlenih: *»Delajo pa to tako stanovalci«* (I38), *»[...] kot zaposleni«* (I39).

Zaposleni, ki so bili priče nasilju, so poročali o psihičnem nasilju: *»Povečini pa gre to za verbalno nasilje«* (I45), storilci pa so tako zaposleni kot stanovalci. Nekateri primere poznajo iz pripovedovanja sodelavk in sodelavcev ter sami niso bili priče dogodkom. V primeru, ko so bili stanovalci nasilni do zaposlenih, se ti umaknejo: *»Takrat se odmaknem od stanovalca«* (I32) in o dogodku obvestijo vodjo tima: *»[...] in obvestim vodjo tima o dogodku«* (I33). Poročajo predvsem o nasilju ljudi z demenco, ki zaradi menjavanja zaposlenih, te pozabijo in zato odreagirajo nasilno.

Nekateri zaposleni so poročali o nasilnem dejanju nad stanovalci, ki so zaposlenim služili kot orodje za maščevanje. Zaposlene so v svoji izmeni neopravičeno dale stanovalcem odvajala in tako so zaposlene v naslednji izmeni imele dodatno delo, saj so morale stanovalcem večkrat menjati plenice. Zaposleni so to ravnanje poimenovali za nasilno: *»Verjetno ta odvajala, to je definitivno nasilno«* (D35).

Večina zaposlenih se o nasilju v domovih za stare ljudi pogovarja: *»Da, enkrat letno ponavad«* (C26), *»Mhm, na organiziranih sestankih, ki jih organizirajo naše vodje«* (G28), drugi pa ne: *»Se ne spomnim, da bi se kdaj o tem pogovarjali«* (D30). Nekateri pa informacije o nasilju dobivajo od medijev: *»Sam js to poznam bolj iz medijev«* (F26). Drugi trdijo, da do nasilja pride, kadar se prestopijo profesionalne meje med zaposlenimi in stanovalci ter ko postanejo stvari preveč domače: *»[...] ker vse postane preveč domače«* (G32).

O fizičnem nasilju, ki se dogaja v domovih za stare ljudi, so nekateri zaposleni povedali, da so do zaposlenih nasilni ljudje z demenco: *»[...] je že prišlo do situacije, kjer je bila oseba*

z demenco nasilna do mene» (D42), nasilje pa prepoznavajo tudi med sostanovalci: »[...] kakšna sodelavka pa je opazila, da je mož udaril svojo ženo, ji dal klofuto, ko sta bila skupi v sobi» (B67). Ravno tako so fizično nasilni zaposleni: »Včasih vidim kero ko prime stanovalca tako, da ga zaboli» (H43), »[...] pa ji to reče, pa mu pove naj potrpi, da ni tlk hudo» (H44). Nekateri zaposleni so bili priče grobim prijemom stanovalcev: »To so že kaki premočni stiski stanovalcev, tako da jih boli» (I35). Poročali pa so tudi o izgubi zaposlitve sodelavke, ki je izvajala nasilje nad stanovalci: »Preslišala sem, da je sedaj v domu izgubila službo medicinska sestra, ki je bila nasilna do uporabnikov, no to ne vem če popolnoma drži» (D31). Odpustitve, ki se dogajajo zaradi izvajanja nasilja, pa vodstvo domov izpelje kot tihe odpovedi zaposlenih: »Ljudje po navadi tako službo zapustijo sporazumno, da se napak ne vidi» (D37).

Nekateri zaposleni poročajo tudi o psihičnem nasilju, do katerega prihaja znotraj domov za stare ljudi. Menijo, da je v domovih največ psihičnega nasilja: *»[...] je pa še vseeno več verbalnega nasilja, fizičnega je bolj malo» (H46). Tudi psihično nasilje izvajajo tako stanovalci doma kot zaposleni: »[...] vsi se žalijo med sabo, zaposleni stanovalce» (G33), »[...] stanovalci med sabo» (G34), »[...] stanovalci zaposlene» (G35). Kot psihično nasilje, ki se dogaja v domovih za stare ljudi in kjer so storilci tako zaposleni kot stanovalci pa intervjuvanci naštevajo povzdigovanje glasu, grožnje, prepire med sostanovalci, zmerjanje in žalitve: »[...] jebi se» (D40). Zaposleni pa kot nasilne stanovalce obravnavajo tudi tiste stanovalce, ki se zavedajo svojih pravic in jih tudi zahtevajo: »[...] pogosto so nasilni tut stanovalci» (G38), »[...] ki govorijo kaj vse jim pripada» (G39).*

Nekateri zaposleni pravijo, da če stanovalci ne želijo zaužiti zdravil, jim ta pomešajo med hrano ali pijačo: *»Zdravila pa zdrobimo kr med tekočino, če je drugače ne želijo zaužiti» (H34). V primeru, da stanovalec hrano odklanja, ga začnejo zaposleni nadzorovati: »Če je odkonilen in se ga pazuje in se mu vodi bilanca, da se vidi koliko hrane in tekočine zaužije. Če je bilanca majhna mu zdravnica odredi infuzijo, ali pa kaj drugega» (B52). Drugi so povedali, da so nasilni lahko tudi svojci, ki zatrejo želje stanovalcev in uveljavijo svoje želje: »Nekajkrat svojci pridejo in nadirajo svojega očeta ali mamo, da mora vstati iz postelje, da ne more sam ležat, čeprav si stanovalec želi pol ure počitka» (H49), »[...] mora obveljati želja svojca in se potem mora stanovalca dati iz postelje, tudi če si on tega ne želi» (H50).*

Nekateri zaposleni nasilja v domovih za stare ljudi niso nikoli prijavili: *»Nisem nikoli in tudi ne poznam primera«* (D41), so pa izrazili pripravljenost, prijaviti nasilje, če bi ga kdaj opazili: *»Mislim, da ni nasilja v domovih, če bi bilo, bi na to opozorila«* (C28). Drugi so nasilje prijavili oziroma poznajo primere, ko je bilo nasilje prijavljeno: *»[...] in je to tudi prijavila socialni delavki«* (B68). Nekateri pa so nasilje prijavili vodji tima: *»Obvestil pa se vodjo tima, ki je potem vodila postopek«* (I43).

Kadar je prišlo do nasilja nad zaposlenimi, so nekateri kot svoj vir moči v tistem trenutku označili svoje znanje za ravnanje, ki so ga pridobili med šolanjem: *»[...] na srečo smo se na fakulteti veliko učili o takšnih situacijah, zato sem vedno mirno odreagirala in uporabnika poskusila umiriti, če ni šlo sem takoj poklicala svojce«* (D43).

Prelogi večine zaposlenih pa so ob vprašanju, kaj bi si želeli izboljšati na delovnem mestu bili, da bi se moralo zaposliti več kadra, saj imajo preveč dela: *»[...] nujno bi bilo zaposliti več ljudi«* (A44), *»Pomanjkanje delavcev v domovih za starejše je zelo pereč problem«* (E31), želijo si več časa za preživljanje s stanovalci: *»Da bi imela več cajta za vsakega oskrbovalca ali stanovalca«* (F34), želijo si tudi stimulacije in nagrade za svoje delo: *»Želela pa bi si tudi, da bi bili blj nagrajeni za naše težko delo«* (B74) ter višje plače: *»Povečala bi tudi plače«* (A48), *»[...] premalo smo plačani za vse kar moramo opraviti«* (A49). Drugi si ob tem želijo, da bi bile vodje timov bolj vključene v dogajanje v domu: *»[...] pa fajn bi bilo tut če bi vodje bolj sledile vsemu, kar se dogaja v domu«* (I55) in da bi bili domovi za stare ljudi bolj odprti za javnost in da bi imeli večkrat dan odprtih vrat: *»[...] več odprtih vrat, za okolico doma, da bi ljudje lahko vidl kako poteka naše delo in kako oskrbovanci živijo«* (C30).

5 RAZPRAVA

Institucionalna zloraba je najbolj neraziskano področje zlorab nad starimi ljudmi. Hvalič (2002: 38) pravi, da je v razvitih državah 4–7 % starih oseb v institucionalni oskrbi, kar pomeni, da je veliko starih ljudi, ki so izpostavljeni zlorabi v instituciji. V Sloveniji je 3,8 % starih ljudi (okrog 11.000) vključenih v domove, ki so polno zasedeni. S pomočjo zaposlenih diplomiranih medicinskih sester, zdravstvenih tehnikov in tehnic ter bolničarjev in bolničark sem skušala priti do odgovorov, ki bi omogočili vpogled v dogajanje za štirimi stenami slovenskih domov za stare ljudi.

Zaposleni, s katerimi sem izvedla intervjuje, so po večini zaključili srednješolski strokovni program zdravstvene nege in si pridobili izobrazbo zdravstveni tehnik ali zdravstvena tehnica. Nekateri izmed njih so tudi bolničarji in bolničarke ter diplomirane medicinske sestre. Njihove delovne dobe se med seboj zelo razlikujejo. Intervjuvanka z najdaljšo delovno dobo je v domu za stare ljudi zaposlena 35 let, intervjuvanka z najkrajšo pa 2 leti. Preostale intervjuvanke in intervjuvanec so v domovih zaposleni 30 let, 23 let, 13 let, 10 let, 7 let in 4 leta. Pri intervjujih je sodelovalo devet oseb. Osem oseb se je identificiralo kot ženske, ena oseba pa kot moški.

Ob vprašanju, kakšen je povprečen delovni dan v službi, so zaposlene in zaposleni v domovih za stare ljudi začeli opisovati delovne naloge. Delovne naloge, ki jih je kot najpomembnejše poudarila večina vprašanih, so: nega stanovalcev, razdeljevanje hrane, razdeljevanje zdravil, kopanje ter hranjenje stanovalcev in prevezovanje ran. Nekateri so poudarili preverjanje krvnega sladkorja, apliciranje insulina pri diabetikih, urejanje postelj, vnašanje podatkov v računalnik, preoblačenje, premikanje stanovalcev, izvajanje fizioterapije, umivanje, skrb za pravilni položaj stanovalca, skrb za socialno vključenost stanovalcev, izvajanje transferjev na invalidski voziček, animacijo, vključevanje stanovalcev v aktivnosti, ki se dogajajo v domu, menjavanje plenice, pripravo obroka, pospravljanje, striženje nohtov, pomoč in priprava stanovalcev na spanje, hranjenje stanovalcev s pomočjo sonde ter skrb za osnovno higieno. Ugotavljam, da so le redke delovne naloge, ki jih naštevajo zaposleni kot del svojega vsakdana, namenjene socialnemu vključevanju stanovalcev v domu, in da v domovih, kjer so vprašani zaposleni, nedvomno prevladuje medicinski model. Mali (2008: 115) je zapisala, da je večji problem vrzel med delavci in uporabniki, ki ga zaznamo že ob povečanem številu zaposlovanja izobraženega medicinskega kadra. Ne gre za to, da medicinski kader v domovih za stare

ljudi ni upravičeno prisoten, problem je v tem, da je premalo pozornosti namenjene socialnim vidikom življenja starih ljudi v domu in odnosom. Odnos delavcev do starih ljudi je namreč pogosto uradniški. Za medicinsko usmerjenost je značilno, da se opravila medicinskega osebja zapisujejo v različne kartoteke, popise, raportne knjige, osebne kartone in druge oblike zapisov. Njihov pomen je dvojen. Omogočijo evidentiranje opravil in s tem zadostijo medicinski usmeritvi institucije, ki zahteva izvajanje točno določenih opravil ter ustvarjajo specifičen sistem komuniciranja med osebjem in stanovalci (Mali 2008: 194).

Kljub delovnim nalogam, ki s svojo medicinsko usmerjenostjo že določijo način komuniciranja med zaposlenimi in stanovalci ter povečajo prepad med njimi, pa je večina zaposlenih, z daljšo delovno dobo dejala, da z veseljem opravljajo svoje delo in svoj odnos do dela označujejo kot pozitiven, spoštljiv in profesionalen. Opravijo pa tudi veliko emocionalnega dela, pri čemer upoštevajo etični kodeks. Mali (2002: 321) trdi, da izraz emocionalno delo v strokovnih krogih in med zaposlenimi ni pogosto omenjen, čeprav je tovrstno delo nujna sestavina opravil zaposlenih v domovih. Pomembna kakovost skrbstvenega in negovalnega dela ter obenem razsežnost emocionalnega dela je biti zmožen čakanja, tihega držanja (tuje) roke, »biti so-prisoten«, dostopen, »biti na voljo« za pogovor. »Vključuje tudi pogum in zmožnost samodiscipline, ki jo zahteva soočenje s težkimi čustvenimi težavami ali pa »umazanimi nalogami« (nočne posode, smrad) ter drugimi »življenjskimi dejstvi«, ki pri večini ljudi vzbujajo strah in/ali gnus (npr. stiki s starimi, umirajočimi, ranjenimi in mrtvimi). To tudi pomeni, da strokovno delo z ljudmi in uspešna pomoč na področju zdravstvene nege in v službah pomoči zahtevata številne komunikacijske spretnosti (neverbalno komuniciranje, spretnost poslušanja, konverzacijske spretnosti), spretnosti v medčloveških odnosih (npr. vljudnost in takt, pomirjevanje, empatija, razbiranje čustev drugih, ustvarjanje zaupanja) in emocionalne spretnosti, ki jih narekuje neposredno ukvarjanje z ljudmi s čustvenimi in fizičnimi potrebami ter z ljudmi, ki so začasno ali permanentno psihološko moteni ali nevarni, torej delo v občutljivih in spornih okoliščinah« (Steinberg in Figart 1999 v Šadl 2002: 311–312). Nekateri zaposleni, ki imajo krajšo delovno dobo pravijo, da njihovo delo ni cenjeno v stroki. Zaradi stereotipov, povezanih s starejšimi ljudmi, ter zahtevne zdravstvene nege starostnika je zanimanje za to delo upadlo. Tudi raziskave med študenti kažejo, da je delo s starostniki najmanj atraktivno med vsemi oblikami klinične prakse zdravstvene nege (Stevens, Crouch, 1992; Robinson, Cubit, 2007 v Habjanič 2011: 40).

Večina zaposlenih meni, da opravijo oblico dela, svoje delovno mesto doživljajo kot fizično ter psihično zelo obremenjujoče. Trdijo, da je v domovih za stare ljudi zaposlenih premalo ljudi, stres pa jim predstavlja tudi triizmenski delovni čas, velika odgovornost pri delu, delo z nezadovoljnimi svojci stanovalcev in delo z zelo bolnimi stanovalci. Velikokrat so zaradi preobremenjenosti na delovnem mestu tudi utrujeni. V polovici domov za stare ljudi vodstvo poskrbi za zaposlene in jih z različnimi dejavnostmi, kot so telovadba, izleti in zabave razbremenijo, medtem ko v drugi polovici domov za stare ljudi vodstvo ne organizira nobenih delavnic ali dogodkov, s pomočjo katerih bi se lahko razbremenili. Nekateri zaposleni menijo, da v domovih za stare ljudi prihaja do nasilja, kjer so storilci zaposleni, ravno zaradi njihove preobremenjenosti in stresa, ki ga doživljajo na delovnem mestu. Pentek in Sykes (2000 v Veber 2004: 150) ločita različne dejavnike tveganja, zaradi katerih pogosteje pride do nasilnih dejanj in zlorab. Ti dejavniki so »fizična in/ali psihična prizadetost žrtve«, »izoliranost žrtve«, »negovalec, ki je stalno v stresu (pogosto so zlorabe nenamerne)«, »storilec je na nek način (denarno, bivanjsko) odvisen od žrtve«, »mentalna prizadetost ali psihopatologija storilca, negovalca, drugih oseb v okolici stare osebe«, »zloraba alkohola in/ali drugih drog«, »revščina«, »nezaposlenost«, »izginjanje tradicije skrbnega odnosa znotraj družine in soseske«, »preživetje svoje opore v življenju (žena, kakšen drug zanj pomemben človek)«. Zaposleni na svojem delovnem mestu zaradi preobremenitve doživljajo veliko stresa. Ravno preobremenjenost negovalcev pa je eden izmed dejavnikov tveganja, ob katerih pogosteje pride do nasilnih dejanj in zlorabe.

Do sodelavcev imajo zaposleni raznovrstne odnose. Večina jih ima do njih korekten, spoštljiv, pozitiven in odkrit odnos. Svoj odnos do sodelavk in sodelavcev opisujejo kot prijazen, empatičen in dober. Med seboj si zaupajo in se družijo tudi v prostem času. Tisti, ki odnos s sodelavci opisujejo kot pozitiven, svoje sodelavce tudi pohvalijo za dobro opravljeno delo, si med seboj pomagajo in poudarjajo pomembnost jasnih odnosov. Nekateri pa poročajo o sporih in celo maščevanju med sodelavkami preko uporabnikov. Drugi menijo, da njihovi sodelavci ne opravljajo radi svojega dela. Ugotovila sem, da daljša kot je delovna doba zaposlenih, bolj zaposleni opisujejo svoje odnose s sodelavci kot pozitivne, krajša kot je delovna doba zaposlenih, bolj so odnosi med sodelavci zaostreni.

Večina zaposlenih prepozna edinstvenost stanovalcev domov in se jim skuša prilagoditi, s tem, ko naredijo seznam hrane, ki je stanovalci ne jedo in jo izključijo iz jedilnika, ga sprejemajo takšnega kot je, prilagodijo komunikacijo in se zavedajo, da imajo stanovalci

svoje želje, ki jih sprejemajo in upoštevajo. Do stanovalcev večina zaposlenih izraža občutke naklonjenosti. Menijo namreč, da je pogovor s stanovalci doma zelo pomemben. Svoj odnos do stanovalcev opisujejo kot spoštljiv, pozitiven in strokoven, v odnosu do njih pa so prijazni, ustrezljivi, komunikativni in natančni. Za njih se počutijo odgovorne, poročajo o zaupanju, ki ga imajo stanovalci do njih. Mali (2008: 181) piše tudi o institucionalni kulturi in opredeljuje, vrednote, ki so del kulture osebja, zlasti poštenost, predanost, zanesljivost, ljubeznivost, človeška toplina, tolerantnost, čustvena stabilnost, prijaznost, humanost, vljuden odnos do stanovalcev in natančnost. Ugotovila sem, da so zaposleni večinoma govorili o zaupanju, ki ga imajo stanovalci do njih, medtem ko sami občutkov zaupnosti do stanovalcev nikoli niso razkrili. Z nekaterimi stanovalci je komunikacija zaradi njihovih različnih ovir otežena, takrat zaposleni pogosto komunicirajo neverbalno, medtem ko z drugimi stanovalci komunikacija poteka tekoče. Spoštljiv in individualiziran pristop zaposlenih do starih ljudi že v osnovi preprečuje nastanek zlorab in vliva pozitivno življenjsko naravnost. Zaposleni lahko preko komuniciranja s starim človekom pripomorejo k dvigu samozavesti starih ljudi in obenem prispevajo k izvajanju optimalne skrbi zanje. Iz komuniciranja lahko razberemo kakovost odnosov med stanovalci in delavci. V domovih z medicinsko usmerjenostjo medsebojnim odnosom ne posvečajo posebne pozornosti (Mali 2008: 180).

Nekateri pravijo, da je sicer odnos zaposlenih do stanovalcev odvisen od posameznega zaposlenega. Drugi se zavedajo, da so stanovalci od njih odvisni in menijo, da se zaposleni na določenih delovnih mestih prepogosto menjavajo, kar lahko privede do nasilja stanovalcev nad zaposlenimi, posebno če imajo stanovalci demenco in nasilno odreagirajo, ker zaposlenih ne prepoznajo. Ugotavljam, da so zaposleni z daljšo delovno dobo svoj odnos s sodelavci opisali kot pozitivnejšega kot tisti, ki imajo krajšo delovno dobo. Zaposleni s krajšo delovno dobo so stanovalce opisali tudi kot nasilne, naveličane in nezadovoljne z zaposlenimi, hrano in na splošno z domskim življenjem.

Flaker (1998: 7) je zapisal, da je bivanje v zavodu za človeka škodljivo. Institucionalni postopki pripeljejo do socialnega omrtvičenja osebne identitete in jo nadomestijo z institucionalno identiteto bolnika, varovanca, obsojenca, oskrbovanca ali gojenca. Večina zaposlenih je v pogovoru uporabnike oziroma stanovalce domov za stare ljudi poimenovala kot oskrbovalce ali varovance, medtem ko so nekateri zaposleni, ki imajo krajšo delovno dobo, za stanovalce domov uporabljali tudi izraz uporabnik.

Večina zaposlenih je o zasebnosti in spoštovanju stanovalcev dejala, da zanje zasebnost stanovalcev predstavlja varovanje zasebnosti uporabnikov, varovanje zasebnosti pri higieni, kar pomeni, da poskrbijo, da so vrata kopalnice zaprta, kadar ima stanovalec nego, varujejo zdravstvene podatke stanovalcev, kar pomeni, da se o njihovem zdravstvenem stanju ne pogovarjajo z nikomer, poskrbijo za zasebnost pri oblačenju, varujejo osebne podatke in zadržijo pogovore, ki so jih imeli s stanovalcem zase. Flaker meni, da take ustanove redno in množično kršijo vrsto človekovih pravic: predvsem pravico do prostosti (3. in 9. člen Splošne deklaracije o človekovih pravicah), do osebne dignitete (5. člen), do zasebnosti (12. člen) in druge (Flaker 1998: 6). Vsaka institucija je organiziran sistem napisanih in nenapisanih pravil, ki določajo skupinsko bivanje glede na prostorsko urejenost institucije (skupna jedilnica, skupni prostori za popoldanski počitek, skupna rekreacija v dnevnem prostoru) in zagotavljajo minimalno stopnjo zasebnosti ter samostojnosti (Mali 2008: 176). Kljub temu da se zaposleni trudijo, da bi stanovalci imeli čim več zasebnosti, pa se nekateri izmed njih zavedajo, da je ta v domovih za stare ljudi omejena. Menijo, da imajo več zasebnosti stanovalci, ki so sami v sobah kot pa tisti, ki so v večposteljnih sobah. Prav tako imajo več zasebnosti tisti stanovalci, ki imajo v sobi kopalnico. Mali (2008: 168–169) je zapisala, da stanovalci nimajo zasebnosti že zaradi skupnega bivanja s sostanovalci še manj pa potem, ko zaposleni dobesedno vdrejo v sobo. Večina zaposlenih pred vstopom v sobo stanovalcev vedno potrka na vrata, nekateri so dejali, da ob vstopu v sobo pozdravijo. Nekateri se v primeru, da ima stanovalec obisk, umaknejo. Menijo namreč, da samo ravnanje po etičnem kodeksu medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov stanovalcem zagotavlja zasebnost. Pomembno jim je tudi to, da jih informirajo o dogajanju. Nekateri pa so poudarili, da je zasebnost kršena, kadar prihaja do kopanja stanovalk in stanovalcev, razlog je pomanjkanje zaposlenih, saj stanovalki pri kopanju ne more pomagati oseba ženskega spola, če je na delovnem mestu oseba moškega spola. Življenje v instituciji zahteva kompromise, saj je posameznik le delček velike organizacije. V instituciji vedno prevladujejo potrebe skupine in interesi organizacije. Posameznikovi interesi in pričakovanja so drugotnega pomena. Le tako je mogoče nadzorovati delovanje množice ljudi, posameznikov z različnimi življenjskimi izkušnjami, željami, potrebami in interesi (Mali 2008: 174).

Nekateri zaposleni so dejali, da prejmejo malo pritožb stanovalcev in da svoje delo opravljajo po standardih. Večina jih pravi, da pritožbe rešujejo s pogovorom s stanovalci pa tudi z vodjo tima. Pritožbe zaposleni prejmejo zaradi njihovega morebitnega

netemeljitega, neustreznega ali neopravljenega dela, ki sta posledici pomanjkanja časa za kakovostno opravljanje nalog ali opravljanje nalog v določenem času. Ostali razlogi za pritožbe stanovalcev so smrčanje sostanovalca, nespečnost, neustrezna hrana, spori stanovalcev s sostanovalci, neoprana oblačila in premalo zdravniških obiskov. Nekateri zaposleni menijo, da se stanovalcem ob prihodu v dom preveč obljubi, in ker se vse njihove obljube ne izpolnijo, postanejo stanovalci nezadovoljni. Clough (1999) kot alarmne zvonice oziroma kazalnike zlorab označi število pritožb, slabo fizično stanje institucije in njeno negotovo prihodnost, težave zaposlenih in njihovo neuspešno opravljeno delo ter posebej izpostavi stanovalce, ki veljajo za težavne in ki nimajo veliko obiskov, saj pri njih obstaja večja možnost zlorabe. Število pritožb in neuspešno opravljeno delo zaposlenih sta torej dva kazalnika morebitnih zlorab v domovih za stare ljudi. O obeh pa so zaposleni poročali.

Večina zaposlenih stanovalcev ne sili k jemanju zdravil in uživanju hrane ter pijače. Namesto siljenja se s stanovalci pogovorijo in strinjajo se, da bi takšno siljenje pomenilo nasilno dejanje nad stanovalci. V primeru, da stanovalec še vedno zavrača hrano, se obrnejo tudi na psihiatra. Pri nasilju zaposlenih nad uporabniki najbolj izstopajo nekatere osnovne etične dileme, kot so prisilno hranjenje, dajanje zdravil, kopanje, preoblačenje (Križaj, Zaletel 2003: 161). Zaposleni so prisilno hranjenje sicer zavrnil, vendar so razkrili, da mu v primeru, če stanovalec ne želi vzeti zdravila, tega pomešajo med hrano in pijačo ter ga o tem ne obvestijo. Torej se lahko tudi zgodi, da zaposleni stanovalcem zdravila podtaknejo. V primeru, da pa stanovalec hrano zavrača pa ga zaposleni začnejo nadzirati, v primeru, da uživa premalo hranilnih snovi, mu zdravnica odredi infuzijo. Našteti dejanji sicer ne uvrščamo med nasilna, vendar pa ravno zaradi neupoštevanja stanovalčeve volje in želja veljajo za etične dileme. Pentek (2000 v Veber 2004: 151) meni, da je samozanemarjanje oblika zlorabe in nasilja, kadar starostnik zanemari samega sebe. To je tipično vedenje starih ljudi, s katerim ogrožajo lastno zdravje in varnost.

Mednarodna literatura je medtem dosegla splošen dogovor o petih ločenih tipih nasilja nad starejšimi: fizičnim, psihičnim, ekonomskim in spolnim nasiljem ter zanemarjanjem (Habjanič, Lahe 2012: 38). Ugotovila sem, da zaposleni ločijo predvsem fizično in psihično nasilje, medtem ko preostalih oblik nasilja nad starimi ljudmi, kot so materialno nasilje, zanemarjanje, zapuščenost, spolna zloraba, samozanemarjanje in medicinsko nasilje, ne prepoznavajo. Kljub temu pa zaposleni zanemarijajo stanovalce, kar lahko sklepamo iz pritožb stanovalcev, da zaposleni svoje delo opravljajo neustrezno in

netemeljito. Tudi pritožbe o hrani in neopranih oblačilih so kazalnik zanemarjanja. Pentek (2000 v Veber 2004: 150–151) trdi, da je tipično zanemarjanje nepripravljenost ali nesposobnost zagotoviti starostniku življenjsko nujne reči, kot so: hrana, voda, oblačila, bivalni prostor, osebna higiena, zdravila in varnost ter ostali osnovni pogoji, ki izhajajo iz osebne odgovornosti ali pogodbenega dogovora. Stanovalci se pritožujejo tudi zaradi premalo obiskov pri zdravniku, kar lahko kaže tudi na medicinsko nasilje. Medicinska zloraba je oblika zlorabe in nasilja nad starimi ljudmi, ki se v zadnjem času vedno bolj omenja in se predvsem nanaša na odnos zdravnikov do te populacije. To je vrsta zlorabe, ko se poseže po dajanju določenih zdravil, ki za bolnika niso nujno potrebna (na primer uspavala, pomirjevala idr.) ali pa se neutemeljeno odstopi od nadaljnje terapije (na primer »prestar« je za določeno obliko zdravljenja) (*op. cit.*: 151).

Nasilje bi zaposleni prepoznali, če bi v domu za stare ljudi prišlo do: udarcev, siljenja s hrano, pijačo in z zdravili, pretepanja, zaklepanja, ustrahovanja, grobih prijemov stanovalcev ali grobosti pri kopanju stanovalcev, vezanja stanovalcev, zmerjanja, praskanja, puljenja las, brcanja, polivanja z vodo, grizenja ter nasprotovanja stanovalčevi volji.

Nekateri izmed zaposlenih menijo, da zaposleni nikoli niso nasilni do starostnikov v domovih. Ugotovila sem, da imajo zaposleni z daljšo delovno dobo najmanjšo zmožnost identificiranja nasilja, medtem ko tisti, ki imajo krajše delovne dobe, pravijo, da je nasilja v domovih za stare ljudi veliko in da so nasilni tako zaposleni do stanovalcev kot stanovalci do zaposlenih. Svojce pa omenjajo v kontekstu, ko pridejo na obisk stanovalcem in morajo stanovalci, kljub temu da bi raje počivali na postelji, vstati in se z njimi sprehoditi.

Kot glavni problem v domovih starejših občanov se navajata psihično nasilje in zanemarjanje (Goergen, 2004; Isola et al., 2008; Griffiore et al., 2009 v Habjanič, Lahe 2012: 38). Bright (1999: 197) zapiše, da večino časa stanovalci doma niso fizično zlorabljeni s strani zaposlenih, ravno tako niso bili okradeni ali spolno zlorabljeni. Kljub temu pa jih je veliko preveč izpostavljenih psihičnim zlorabam, ki se kažejo v žalitvah, ignoriranju in neustrezni komunikaciji. Veliko uporabnikov je tudi izpostavljenih zanemarjanju, ki se kaže v obliki predolgega čakanja za stranišče ali pomanjkanja pozornosti ali uživanja slabe prehrane, ki vključuje malo hrane, ki jo radi jedo. Zaposleni, ki pravijo, da je nasilja v domovih veliko, menijo, da v domovih prevladuje psihično nasilje. Nekateri so bili priče psihičnemu nasilju ali pa o nasilnem dogodku slišali od

drugih zaposlenih. Kot psihično nasilje, ki se dogaja znotraj domov za stare ljudi, zaposleni naštevajo povzdigovanje glasu, grožnje, prepire med sostanovalci, zmerjanje in žalitve, storilci pa so tako zaposleni kot stanovalci. Zaposleni kot nasilne stanovalce označujejo tudi tiste, ki se zavedajo svojih pravic in jih tudi zahtevajo. Clough (1999) pa je ugotovil, da se zlorabe pogosteje dogajajo, kadar stanovalci niso seznanjeni s svojimi pravicami.

O fizičnem nasilju, ki se dogaja v domovih za stare ljudi, so nekateri zaposleni povedali, da so bili že udeleženi v dogodku, ko je do njih bila nasilna stanovalka z demenco. Nasilje prepoznavajo med sostanovalci, posebno kadar so ti zakonski pari in v primerih, ko zaposleni pregrobo ravnajo s stanovalci in jih tako premikajo ter primejo, da jih boli. Poročali so tudi o odpustitvah zaposlenih, ki se dogajajo zaradi izvajanja nasilja nad sostanovalci, vendar jih vodstvo doma izpelje kot tihe odpovedi zaposlenih, s čimer ne prevzamejo krivde za nasilno dejanje, ampak se lahko zaposlijo v naslednjem domu za stare ljudi, kjer lahko ponovno izvajajo nasilje nad stanovalci. Nekateri zaposleni so poročali tudi o nasilnem dejanju nad stanovalci, ki je bilo posledica maščevanja med sodelavci. Zaposlene so v svoji izmeni stanovalcem neopravičeno dale odvajala, posledično so imele zaposlene v izmeni za njimi več dela, saj so morale stanovalcem zamenjati plenice. Pentek (2000 v Veber 2004: 150–151) trdi, da telesna zloraba pomeni uporabo fizične sile, ki lahko povzroči telesne poškodbe, fizične bolečine ali okvare. Ni nujno, da je omejena samo na očitno nasilna dejanja. Neopravičeno dajanje zdravil in fizično omejevanje, nasilno hranjenje in telesne kazni vseh vrst so tudi primeri fizične zlorabe. Neopravičeno dajanje zdravil, v tem primeru odvajal, je nedvomno kazalnik fizičnega nasilja.

Hvalič (2002: 37) navaja Wolfa (2010), ki meni, da je zloraba starih ljudi izraz, ki vključuje vse vrste zlorab in nasilja nad starejšimi osebami. Mednje prištevamo fizično, čustveno ali duševno zlorabo, finančno ali materialno zlorabo, zanemarjanje in spolno zlorabo. Pogosto se več vrst zlorab oziroma nasilja zgodi istočasno. Nekateri zaposleni so poročali tudi o primerih, ko so bili priče grobega ravnanja s stanovalci in ko so stanovalci izrazili bolečino, torej, ko so doživljali fizično nasilje, so bili zaposleni do njih še psihično nasilni, saj so se norčevali iz njihove bolečine. Nekateri zaposleni menijo, da do nasilja prihaja, kadar se zabrišejo profesionalne meje med zaposlenimi in stanovalci, saj takrat postanejo stvari preveč domače.

Kljub temu da se večina zaposlenih o nasilju v domovih pogovarja, ki potekajo predvsem na mesečnih sestankih, pa se nekateri zaposleni o nasilju v domovih nimajo priložnosti pogovoriti in zato največ informacij pridobivajo ravno iz medijev. Zloraba oziroma nasilje nad starimi ljudmi je oblika medosebnega nasilja, ki je bilo pozno prepoznano kot problem, čeprav ima v družbah dolgo tradicijo. O tem se v zahodnih državah govori šele od sredine osemdesetih let, prej pa je veljalo za tabu temo. Tovrstne zlorabe so tudi danes v veliki meri skrite, ker jih je težko odkriti in jih je le malo prijavljenih (Hvalič 2002: 37).

Zaposleni, ki pravijo, da nasilje v domovih, kjer so zaposleni, ne obstaja, ga tudi nikoli niso prijavili, so izrazili pripravljenost prijave nasilja, če bi ga kdaj opazili. Zaposleni, ki pravijo, da je nasilja v domovih za stare ljudi veliko, pa poznajo zaposlene, ki so ga prijavili ali pa so ga prijavili sami, o tem pa so tudi obvestili vodjo tima. Hughes (1995 v Glendenning 1999: 184) je zapisal, da so institucije zaradi svojega pol odprtega okolja in intime, ki jo zahteva nega stanovalcev, okolje, v katerem se lahko zgodijo zlorabe, o katerih nihče ne poroča in ki so neopažene dlje časa. Zaposleni, ki so se soočali z nasilnimi situacijami, so kot vir moči poimenovali svoje znanje za ravnanje v takšnih situacijah, ki so ga pridobili med izobraževanjem.

O odnosu do svojega dela so zaposleni veliko odkrili tudi, ko so našli predloge o spremembah na delovnem mestu. Večina zaposlenih si želi, da bi bilo zaposlenih več ljudi, saj imajo oblico dela, ki jih preveč obremenjuje, želijo pa si tudi večje plače. Mali (2008:194) navaja Diamonda (2004), ki ugotavlja, da bolničarji na repu hierarhične razporeditve, kljub formalno pridobljeni izobrazbi zaslužijo premalo denarja za kakovostno življenje, zato na delovno mesto prihajajo zaskrbljeni, obremenjeni in nezadovoljni. Tako emocionalno doživljanje je neprijetno zanje pa tudi za stanovalce domov, ki kot vmesni in nemočni člen neposredno posledično občutijo negativno vzdušje. Ravno tako si zaposleni želijo več časa, ki bi ga lahko preživeli s stanovalci ter stimulacije in nagrade za svoje delo. Pahor in Štancar (2007: 27) trdita, da je odnos med pomagajočimi in pomoči potrebnimi zaznamovan z veliko razdaljo, neenakostjo v moči, nadzorom in manipulacijo. Pomanjkanje uspehov in nestimulativno okolje negativno vplivata na osebje, ki redno doživlja svojo vlogo kot neproduktivno in mučno. Hvalič (2002: 38) meni, da so nevarni hierarhični odnosi med osebjem ter premalo osebnostnega odnosa med osebjem in oskrbovanci, pretirana delovna obremenitev, pomanjkanje osebja in poklicna izgorelost. Nekateri si tudi želijo, da bi bile vodje timov bolj vključene v domsko dogajanje. Clough (1988) glavni razlog za sporna dogajanja v domovih pripisuje predvsem vodstvu

institucije, ki ne zaposli dovolj zaposlenih in jim ne daje zadostnih napotkov. Posamezniki, ki doživljajo stres na delovnem mestu, ki v družbi ne velja kot cenjen poklic, zato velikokrat nasilno odreagirajo nad stanovalci, saj so v tem odnosu oni tisti, ki imajo moč. Eden izmed predlogov pa je bil tudi, da naj bi domovi za stare ljudi bili bolj odprti za javnost. Pomembnost odprtega okolja poudarja tudi Clough (1999: 221). Pomembno je ustvariti odprto okolje, v katerem je pričakovano, da bodo ljudje o svojem delu in življenju govorili tudi v domu.

Ugotovila sem, da zaposleni v domovih za stare ljudi izražajo veselje do opravljanja dela, da pa njihovo delo ni cenjeno v stroki in da na delovnem mestu doživljajo veliko fizično in psihično obremenitev. S stanovalci domov imajo različne odnose. Večina zaposlenih prepozna edinstvenost stanovalcev, nekateri pa stanovalce doživljajo kot nasilne, naveličane, nezadovoljne in zahtevne. Nasilje v domovih za stare ljudi se pojavlja, identificirajo ga predvsem zaposleni s krajšo delovno dobo. Kljub različnim oblikam nasilja nad starimi ljudmi pa prepoznavajo samo fizično in psihično nasilje, vendar pa lahko iz njihovih pripovedovanj prepoznamo še zanemarjanje in medicinsko nasilje ter nekatere etične dileme, ki se dogajajo v domovih za stare ljudi. Nihče izmed zaposlenih samega sebe ni prepoznal kot storilca nasilja, so pa bili priče tako fizičnemu kot psihičnemu nasilju ali pa so ga doživeli sami s strani stanovalcev. Nasilni so tako zaposleni do stanovalcev kot stanovalci do zaposlenih. Kadar prihaja do nasilja nad zaposlenimi, je razlog demenca stanovalca, ki ne prepozna zaposlenega in zato odreagira nasilno ali pa njihov odziv na fizično nasilje zaposlenih, ki grobo ravnajo s stanovalci. Nasilje je po mnenju zaposlenih v domovih posledica prestopanja profesionalnih meja, ko vse postane domače, tudi odnosi in pa preobremenjenost zaposlenih. Kazalnik zlorab so tudi zanemarjanja v domovih oziroma pritožbe stanovalcev glede neustrezne hrane, neopranih oblačil in neopravljenega dela zaposlenih.

Ugotavljam, da je pomanjkljivost mojega dela premajhen vzorec zdravstvenega osebja, zaposlenega v domovih za stare ljudi. V vzorec je bilo zajetih devet oseb, ki delajo v štirih različnih domovih za stare ljudi po Sloveniji. Za relevantnejše ugotovitve bi morala v vzorec vključiti več zaposlenih iz različnih domov za stare ljudi. Menim, da sem zaradi občutljivosti teme dobila skope odgovore, kar je kazalnik, da je tema nasilja v domovih za stare ljudi tabu.

Rezultati se v večini primerov ujemajo s teorijo različnih avtorjev, predvsem s teorijo, ki so jo o nasilju nad starimi ljudmi razvili v tujini, kjer je to področje tudi bolj raziskano. Presenetilo me je dejstvo, da ne glede na to, da se družba spreminja, očitno v domovih za stare ljudi po Sloveniji ne prihaja do velikih sprememb, saj se moje ugotovitve še vedno popolnoma ujemajo z rezultati tujih avtorjev, ki so raziskovali nasilje v domovih pred skoraj dvajsetimi leti.

6 SKLEPI

- Redke delovne naloge, ki jih naštevajo zaposleni kot del svojega vsakdana, so namenjene socialnemu vključevanju stanovalcev v domu za stare ljudi.
- Večina zaposlenih izraža veselje do dela, čeprav nekateri menijo, da njihovo delo v stroki ni cenjeno.
- Zaposleni svoje delo doživljajo kot fizično in psihično zelo obremenjujoče.
- V polovici domov za stare ljudi vodstvo organizira različne dejavnosti za razbremenitev zaposlenih, medtem ko v drugi polovici domov za stare ljudi vodstvo ne organizira nobenih dejavnosti, ki bi razbremenile zaposlene.
- Zaposleni menijo, da do nasilja v domovih za stare ljudi prihaja zaradi preobremenjenosti zaposlenih in takrat, kadar se prestopijo profesionalne meje ter odnosi postanejo preveč domači.
- Daljša kot je delovna doba zaposlenih v domovih za stare ljudi, bolj korektne in pozitivne odnose imajo s sodelavci. Zaposleni s krajšo delovno dobo poročajo o povprečnih odnosih s sodelavci, v nekaterih primerih celo o sovražnih odnosih.
- Večina zaposlenih prepozna edinstvenost stanovalcev domov in svoj odnos s stanovalci opisuje kot spoštljiv, pozitiven in strokoven.
- Zaposleni z daljšo delovno dobo imajo boljše odnose s stanovalci domov kot zaposleni s krajšo delovno dobo, ki stanovalce opisujejo kot nasilne, naveličane in nezadovoljne.
- Zaposleni skrbijo za varovanje zasebnosti stanovalcev, se pa zavedajo, da je zasebnost v domovih za stare ljudi za stanovalce omejena zaradi večposteljnih sob in ker nima vsaka soba svoje kopalnice.
- Prihaja do kršenja zasebnosti stanovalcev doma, ki so večinoma posledica pomanjkanja zaposlenih.
- Pritožbe stanovalcev so običajno zaradi netemeljitega/neustreznega/neopravljenega dela zaposlenih, smrčanja sostanovalcev, nespečnosti, neustrezne hrane, sporov s sostanovalci, neopranih oblačil in premalo zdravniških obiskov.
- Zaposleni nad stanovalci izvajajo medicinsko nasilje, kar lahko sklepamo iz pritožb stanovalcev, da so deležni premalo zdravniških obiskov.
- Zaposleni zanemarjajo stanovalce, kar lahko sklepamo iz pritožb stanovalcev zaradi neustrezne hrane, neopranih oblačil ter netemeljitega/neustreznega/neopravljenega dela zaposlenih.

- Zaposleni stanovalcev ne silijo k jemanju zdravil in uživanju hrane ter pijače, vendar stanovalcu v primeru, da ne želi zdravila zaužiti, tega pomešajo med hrano in pijačo ter ga o tem ne obvestijo.
- Zaposleni ločijo med fizičnim in psihičnim nasiljem, ostalih oblik nasilja nad stanovalci ne prepoznajo.
- Zaposleni z daljšo delovno dobo menijo, da v domovih za stare ljudi ni nasilja, medtem ko tisti, ki so zaposleni manj časa, menijo, da je nasilja v domovih za stare ljudi po Sloveniji zelo veliko.
- V domovih za stare ljudi so povzročitelji nasilja tako zaposleni kot stanovalci doma za stare ljudi.
- Zaposleni kot nasilne poimenujejo tiste stanovalce, ki se zavedajo svojih pravic in jih tudi zahtevajo.
- V domovih za stare ljudi je največ psihičnega nasilja, ki se kaže v povzdigovanju glasu, grožnjah, prepirih, žalitvah in zmerjanju.
- Zaposleni so fizično nasilni do stanovalcev, kadar z njimi grobo ravnajo in se jih tako dotikajo, da jih boli.
- Fizično nasilni so med seboj zakonci v domovih za stare ljudi, ki so sostanovalci, in ljudje z demenco, saj zaradi pogostega menjavanja zaposlenih, te pozabijo in zato odreagirajo nasilno.
- Zaposleni poročajo o odpustitvah ostalih zaposlenih zaradi nasilja nad stanovalci, ki so bile izpeljane kot odpovedi zaposlenih.
- Neopravičeno dajanje odvajal stanovalcem je fizično nasilje zaposlenih nad stanovalci doma za stare ljudi.
- Zaposleni se o nasilju večinoma pogovarjajo na mesečnih sestankih ali pa enkrat letno, nekateri se o nasilju v instituciji nikoli ne pogovarjajo.
- Zaposleni, ki prepoznajo nasilje v domovih za stare ljudi, so ga tudi že prijavili oziroma poznajo sodelavca, ki ga je prijavil pristojni osebi (socialni delavki ali vodji tima).
- V nasilnih situacijah nekateri zaposleni kot vir moči imenujejo znanje za ravnanje, ki so ga pridobili med izobraževanjem.
- Predlogi zaposlenih za izboljšanje delovnega mesta so: zaposlovanje večjega števila ljudi, višje plače, več časa, ki bi ga lahko preživeli s stanovalci, stimulacije in nagrade

za svoje delo, večja vključenost vodij timov v domsko dogajanje in večkrat dan odprtih vrat za javnost.

7 PREDLOGI

- Delovne naloge zaposlenih bi poleg nalog, katerih namen je osnovna fizična oskrba stanovalca, morale vključevati tudi naloge, ki bi bile v večji meri namenjene socialnim vidikom življenja v domu za stare ljudi.
- Domovi za stare ljudi bi morali na nacionalni ravni organizirati izobraževanja o nasilju, ki bi jih morali zaposleni obiskati, saj o nasilju niso izobraženi in prepoznavajo samo fizično in psihično nasilje, ostalih oblik pa ne.
- Glede na to, da mnogi zaposleni pri svojem delu sledijo etičnemu kodeksu, bi v njem morala biti opredeljena tudi dobra in slaba praksa dela. Tako bi bilo jasno, kaj je v odnosu s stanovalcem prepovedano in kaj dovoljeno.
- Stanovalcem doma za stare ljudi bi morali razdeliti brošure, v katerih bi bilo jasno opredeljeno, kaj so njihove pravice in na koga se lahko obrnejo v primeru, če te niso upoštewane. Bolj pogosti pa bi morali biti obiski socialne inšpekcije, saj bi se tudi na ta način lahko preprečevalo nasilje nad stanovalci.
- Za boljše odnose med sodelavci bi bilo treba organizirati različne skupne delavnice in »team building« programe, kjer bi povezali sodelavce in jih hkrati motivirali za delo.
- Zaposleni bi morali na mesečnih sestankih odprto govoriti o nasilju, ki se v domu dogaja in o tem redno obveščati vodjo tima ter socialno delavko v domu. Ravno tako bi morale biti javne razprave o odpustitvah zaposlenih, ki so bili nasilni do stanovalcev, saj bi bilo tako nasilje javno obsojeno in ne tabuizirano, kot je v primeru, ko odpustitev zaradi nasilja izpeljejo kot odpoved, ki ni obsojana.
- V domovih za stare ljudi bi morali zaposlovati več kadra, saj bi s tem razbremenili preostale zaposlene. Zaposlenim bi morali povišati plače in uvesti stimulacije ter nagrade, saj bi zaposleni svoje delo doživljali kot cenjeno in bili bolj zadovoljni, njihovo emocionalno doživljanje pa bi občutili tudi stanovalci domov. Z razbremenitvijo zaposlenih bi ti imeli tudi več časa, ki bi ga lahko preživeli s stanovalci. Tudi svoje delo bi lahko opravljali temeljitejše, saj ne bi delali pod pritiskom.
- Vodje timov in direktorji ter direktorice domov za stare ljudi bi morali biti bolj vključeni v domsko dogajanje, s svojo odprtostjo in odkritimi pogovori o nasilju bi morali detabuizirati temo nasilja v domovih.

8 LITERATURA

Apohal-Vučković, L. (1999), Skrb za starejše Sloveniji, V: M. Švajcer (ur.), Zbornik referatov: *Strokovni posvet o organizirani skrbi za starejše na širšem mariborskem območju*. Maribor: Dom upokojencev Danice Vogrinec.

Bass, E., Davis, L. (1998), *Pogum za okrevanje: priročnik za ženske, ki so preživele spolno zlorabo v otroštvu*. Ljubljana : Liberalna akademija : Visoka šola za socialno delo.

Bezenšek Lalić, O. (2009), *Odzivanje socialnih delavk in delavcev na nasilje v družini*. Ljubljana : Društvo SOS telefon za ženske in otroke - žrtve nasilja.

Bilban, M.(2008), Staranje in starostniki. *Delo in varnost*, let. 53, št. 5: 8-14.

Brandon, D., Brandon A. (1992), *Praktični priročnik za osebje v službah za ljudi s posebnimi potrebami*. Ljubljana: VŠSD in PEF.

Bright, L. (1999), The abuse of older people in institutional settings: residents' and carers' stories. V: Stanley, N. (ur.), Manthorpe, J. (ur.), Penhale, B. (ur.), *Institutional abuse : perspectives across the life course*. London ; New York : Routledge (191-204).

Cafuta, J. (1996), Etika in etična načela v socialnem varstvu. *Socialni izziv*, let. 2, št. 3: 10-15.

Clough, R. (1999), The abuse of institutional settings: the role of management and regulation. V: Stanley, N. (ur.), Manthorpe, J. (ur.), Penhale, B. (ur.), *Institutional abuse : perspectives across the life course*. London ; New York : Routledge (205-222).

Dimovski, V., Perger, S (2007), Strategija aktivnega staranja prebivalstva Slovenije s poudarkom na kakovostnem staranju in medgeneracijskem sožitju. *IB revija*, let. 41, št. 1: 42-55.

Filipovič Hrast, M., Hlebec, V. (2015), *Staranje prebivalstva : oskrba, blaginja in solidarnost: univerzitetni učbenik*. Ljubljana : Fakulteta za družbene vede.

Flaker, V. (1996), Rojstvo totalne ustanove in racionalizacija dobrodelnosti v dobi razuma. *Socialno delo*, let. 35, št. 3: 185-195.

Flaker, V. (1998) *Odpiranje norosti: Vzpon in padec totalnih ustanov.* * /cf, Ljubljana.

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.

Glendenning, F. (1999), The abuse of older people in institutional settings: an overview. V: Stanley, N. (ur.), Manthorpe, J. (ur.), Penhale, B. (ur.), *Institutional abuse : perspectives across the life course*. London ; New York : Routledge (173-190).

Habjanič, A. (2011), Zdravstvena nega v domovih za starejše z vidika stanovalcev, sorodnikov in negovalnega osebja. . *Obzornik zdravstvene nege*, let. 45, št. 1 : 39-47.

Habjanič A, Lahe D. (2012), Nasilje nad starejšimi slabega zdravja v domačem okolju in domovih starejših občanov. *Obzornik zdravstvene nege*, let. 46, št. 1: 37–45.

Hojnik-Zupanc, I. (1994), *Institucionalno bivanje starih ljudi*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.

Horvat, D., Lešnik, D., Plaz, M. (2004), *Psihosocialna pomoč ženskam in otrokom, ki preživljajo nasilje : priročnik*. Ljubljana: Društvo SOS telefon za ženske in otroke – žrtve nasilja.

Hrženjak, Majda, Humer, Živa (2010). Intersekcionalni pristop v preventivnih programih preprečevanja medvrstniškega nasilja. *Socialna pedagogika*, let. 14, št. 1: 63-82.

Hvalec, Š., Kobal, K. (2012), Emocionalno delo v zdravstveni negi. *Obzornik zdravstvene nege*, let. 46, št. 3: 119-228.

Hvalič, S. (2002), Odstiranja: Nasilje nad starimi ljudmi. *Kakovostna starost*, let. 5, št. 1-2: 36-45.

Janko Spreizer, Alenka (2013). Družbeni vidiki zlorabe in nasilja. *AS. Andragoška spoznanja*, let. 19, št. 2: 43-52.

Kastenbaum, R. (1985), *Staranje*. Murska Sobota: Pomurska založba.

Kerbler, B. K. (2013), Prostorske značilnosti staranja prebivalstva v Sloveniji primerjalna analiza deleža starejših v obdobju 1981-2013 po upravnih enotah. *Revija za geografijo*, let. 8, št. 2: 7-18.

Križaj, M., Zaletel, M. (2003), Vpliv bivalnih pogojev na varnost in dobro počutje varovancev doma starejših občanov. *Obzornik zdravstvene nege*, let. 37: 159–67.

Krstulović, G. (2014), Nekateri vidiki skrbe kot večplastnega procesa in odzivi socialnega varstva na potrebe po oskrbi v Sloveniji. *Socialno delo*, let. 53, št. 3/5: 245-254.

Krug, E.G., Dahlberg, L.L., Mercy, J.A., Zwi, A.B., Lozano, R. (2002), *World report on violence and health*. Geneva, World Health Organization.

Leskovic, L. (2004), Domovi za stare – organizacija, delo, dosežki in problemi. *Zdravniški vestnik*, let. 73, št. 10: 737-742.

Leskovic, L., Šmit, J. (2013), Zlorabe starostnikov na primeru doma za starejše. *Obzornik zdravstvene nege*, let. 47, št. 4: 338-344.

Malačič, J. (2008), Socialnoekonomske posledice staranja prebivalstva, *Zdravniški vestnik*, let. 77, št. 12: 793-798.

Mali, J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. *Socialno delo*, let. 41, št. 6: 317-323.

Mali, J. (2004), Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. *Socialno delo*, let. 43, št. 2/3: 105-115.

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

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

Mlekuž, V. (1994), Vloga zdravstveno-negovalnega teama v razmerju stanovalcev in svojcev v domu starejših občanov. *Star človek in družina : učna delavnica*, posvečena 25. obletnici Gerontološkega društva Slovenije: 73-77.

Pahor, M., Štancar, K. (2007), Umiranje kot družbeni pojav. *Socialno delo*, let. 46, št. 1/2: 21-31.

Petrovič, B. (2006), Dom upokojencev Kranj. *Socialno delo*: 295-297.

Požarnik, H. (1981), *Umetnost staranja: Leta, predsodki in dejstva*. Ljubljana: Cankarjeva založba.

Ramovš, J., Kladnik, T., Knific, B. (1992), *Skupine starih za samopomoč: Metodični priročnik*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.

Sotirov, D., Železnik, D. (2011), Analiza stresa in poznavanje klinične supervizije med zaposlenimi v Zdravstvenem domu Novo mesto in Splošni bolnišnici Novo mesto. *Obzornik zdravstvene nege*, let. 45, št. 1: 23-29.

Šadl, Z. (1999), *Usoda čustev v zahodni civilizaciji*. Ljubljana : Znanstveno in publicistično središče.

Šadl, Z. (2002), Emocionalno delo strokovnjakov med skrbjo in stilizirano predstavo. *Socialno delo*, let. 41, št. 6: 311-315.

Šircelj, M. 2009. Staranje prebivalstva v Sloveniji. V Hlebec, V (ur.): *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej.

Tomažič, K., Zorč, A. (2006), Nasilje nad starimi: Raziskava tiskanih medijev. *Kakovostna starost*, let. 9, št. 3: 2-11.

Veber, S. (2004), Zloraba starih ljudi in nasilje nad njimi. *Obzornik zdravstvene nege*, let. 38: 149–157.

Vertot, N. (2010), *Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad Slovenije.

Internetni viri:

Mednarodni dan starejših 2014 (2014). Statistični urad RD. Dostopno na: www.stat.si/StatWeb/glavnanavigacija/podatki/prikazistaronovico?IdNovice=6513 (Dne 30.1 2017).

Institucionalno varstvo. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Dostopno na: http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/institucionalno_varstvo/ (Dne 30.1.2017).

1. oktober, svetovni dan starejših (2009). Statistični urad RS. Dostopno na: <http://www.stat.si/StatWeb/glavnanavigacija/podatki/prikazistaronovico?IdNovice=2671> (Dne 30.1.2017).

Nasilje nad starejšimi (2004). Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije. Dostopno na: <https://www.zbornica-zveza.si/sl/o-zbornici-zvezi/organi/delovne-skupine/ds-za-nenasilje/nasilje-nad-starejsimi/se-vec-informacij-o> (Dne 30.1.2017).

Svetovna zdravstvena organizacija (2008), World report on violence and health. Dostopno na: http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_en.pdf?ua=1 (Dne 25.1.2017).

Zakon o preprečevanju nasilja v družini (2008), *Uradni list RS*, št. 16/08 z dne 15. 2. 2008. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO5084>

9 PRILOGE

9.1 INTERVJU

I. ZAPOSLOITEV V DOMU ZA STARE LJUDI

1. Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.
2. Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?
3. Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?
4. Kako bi opredelili odnose s sodelavci?
5. Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

II. ODNOS DO STANOVALK IN STANOVALCEV DOMA ZA STARE LJUDI

6. Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?
7. Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?
8. Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.)? Prosim, obrazložite.
9. Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?
10. Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

III. NASILJE V DOMOVIH ZA STARE LJUDI

11. Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?
12. Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?
13. Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna? Kako se vi odzovete nanje?
14. Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?
15. Ali ste kdaj prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu? Ali poznate sodelavca ali sodelavko, ki ga je?
16. Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?
17. Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

9.2 ANALIZA POGOVORA

1. INTERVJU A

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Imam visokošolsko izobrazbo, **sem diplomirana medicinska sestra** (A1) in v domu za starejše ljudi **zaposlena 30 let** (A2).

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?

Delo, ki ga opravljam je strokovno in odgovorno. Ljudje so starejši in rabijo delno ali popolno pomoč, odvisno kolik človek še zmore sam ane. **Odvisni pa so od nas in našega dela z njimi** (A3). **Zjutraj naredimo jutranjo nego** (A4), **razdelimo hrano** (A5), **pa zdravila** (A6) in tko nadaljujemo svoje delo do konca urnika.

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Hm... **jst res rada opravljam svoje delo** (A7). **Moj odnos je spoštljiv in svoje delo opravljam s srcem in dušo** (A8). To tudi čutijo oskrbovanci. Čutijo mojo prijaznost do njih in do mojega dela.

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

Do sodelavcev sem spoštljiva (A9), **vljudna** (A10) **in korektna** (A11). **Drugače so moji sodelavci, čeprav so večinoma sodelavke, super** (A12). Popijemo zjutri kako kavico skupi in tut med delom kaj počvekamo. Je fajn, če se razumeš in rade volje hodiš v službo.

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Hm... **delo je triizmensko** (A13), **stresno** (A14) in **odgovorno** (A15). Težko je... **Služba nas zelo malo razbremeni** (A16). **Dela je veliko** (A17), **ni pa dovolj kadra za delati** (A18).

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Stanovalce spoštujem (A19) in **sem prijazna do njih** (A20), ker bomo tudi mi enkrat oskrbovanci tako kot oni. Tega se tudi zavedam, zato jih spoštujem.

Ali mi lahko razložite, kako izkažete svoje spoštovanje do stanovalcev?

To zame pomeni, **da jih vedno ko vstopim v sobo pozdravim** (A21), **se nasmejim** (A22), **se z njimi pogovorim** (A23)...

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

Predvsem varovanje njihove osebnosti (A24) in **njihovih osebnih podatkov o zdravstvenem stanju** (A25). **Da se o tem ne pogovarjam s sodelavkami al pa z ostalimi oskrbovalci** (A26). To ne bi bilo lepo.

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Ja. Iz izkušenj lahko povem, da je dovolj poskrbljeno za njihovo zasebnost pri osebni higieni (A27). Poskrbim, da oskrbovalca ne slačim in oblačim pred vsemi drugimi (A28). Komunikacija pa je verbalna in tudi neverbalna. V vsakem primeru se sporazumevamo lepo (A29).

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Pritožb imamo zelo malo in se jim tudi izogibamo (A30).

Kako se jim izogibate?

Pač trudimo se delati po standardih ja (A31).

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Stanovalce nikoli ne silimo v nekaj kar si sami ne želijo (F). Nikoli jih ne silimo ne z hrano in ne z zdravili (A33), ker če človek ne more pogoltniti hrane, je tudi ne nudimo človeku (A34). Takrat dobi hrano po cevki (A35).

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Če se kje stanovalca sili na ta način, pol mislim da je to nasilje ane... Meni bi bilo nasilno dejanje to, da bi človeka udarila (A36) ali pa ga silila s čim (A37).

S čim to mislite?

Recimo s hrano, pijačo al pa zdravili (A38)...

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Ne (A39).

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna?

Kako se vi odzovete nanje?

Moje mnenje je, da se nasilje ne dogaja (A40).

Če se v vašem domu ne dogaja, pa menite, da bi se mogoče lahko dogajalo v kakšnem drugem?

Tega ne vem, ampak pri nas tega ni (A41).

Ali pa bi prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu?

Če bi se dogajalo bi seveda jih tudi prijavila (A42).

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Ne, v našem domu, kot sem že rekla, tega ni (A43). Ljudje se pri nas dobro razumejo.

Pa še zadnje vprašanje. Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Hm... nujno bi bilo zaposliti več ljudi (A44), saj je delo zelo težko (A45) veliko moramo delat (A46) in smo pogosto utrujeni (A47). Povečala bi tudi plače (A48), premalo smo plačani za vse kar moramo opraviti (A49). Uvedla bi pa tudi stimulacije in nagrade za zaposlene (A50).

2. INTERVJU B

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Po poklicu sem **zdravstveni tehnik** (B1), končano imam srednjo šolo. Delati sem začela 5. 11. 1981, to se je zdj že nabral 35 let delovne dobe (B2).

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?

Tko je, da začnem delat zjutri ob 6. 50, ko prevzamem raport in delovne naloge. **Potlej grem izvajat zdravstveno nego, tko kot je kopanje stanovalcev (B3), preverjamo krvni sladkor (B4), to pri diabetikih, apliciramo inzulin (B5).. Stanovalce kopamo ponavad popoldne (B6).. razdeljujemo redno terapijo zjutraj in opoldan ter zvečer pa popoldne (B7).** Ena stvar je potem tudi, **da moramo nahrant stanovalce, ki tega več niso sposobni opravi sami (B8). Prevezujemo rane (B9), urejamo postelje (B10).. Stanovalcem k pa ne morjo jest pa damo NGS, tkole s sondo skoz nosnice pa do želodca al pa PEG, tko potem kljub temu dobijo vse potrebno kar telo rabi (B11). Ažuriramo podatke v računalnik (B12), potem pa predamo naport po izmeni.**

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Zelo rada delam z ljudmi, rada jim pomagam (B13), sem komunikativna (B14), prijazna (B15) in ustrežljiva (B16), natančna (B17), odgovorna (B18), svoje delo pa po mojem mnenju opravljam profesionalno in strokovno. Men moje delo zelo velik da, tut tko za dušo (B19).

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

S sodelavci bi rekla, da sem prijazna (B20), empatična (B21), razumevajoča (B22) tudi, jim zaupam pa tut oni men (B23)... Rada jih tut pohvalim, če nardijo kaj posebi dobr (B24).. Tko, se razumemo.

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Delo me fizično (B25) in psihično zlo obremenjuje (B26)... je zlo odgovorno delo (B27) in ponavad ga je tut zlo velik (B28) in če nas je s službi malo, seveda pa more bit vse narejeno, potlej je toliko bolj obremenjujoče (B29). Služba nam organizira kakšno telovadbo, izlete, zabave (B30)...

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Do njih sem zelo prijazna (B31), veste js zlo rada opravljam svoje delo (B32)... pa ustrežljiva (B33)... vestna (B34), komunikativna do vseh, ki živijo v našem domu (B35)...jih zelo spoštujem. Zarad tega se me tut vedno razveselijo in mi zaupajo (B36)... mene majo zlo radi.. To vem, zato ker mi to vedno pokažejo ob mojem prihodu na oddelk al pa v sobe, so vedno zlo srečni k me vidijo.

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

To pomen, da ga urejamo za zaprtimi vrati (B37)... da ga ne ragalimo preveč (B38), da poskrbimo da jih zaščitimo pred tujimi ljudmi... da jih ne gledajo, ko jih urejamo (B39)... pa če želijo kaj povedati, da se nam zaupajo, da to potlej tudi obržimo za sebe, ne bi blo dobr da bi take stvari okol govorl... da jih torej javno ne izpostavljamo (B40)... Obvezno pa tut potrkamo preden da stopimo v njihovo sobo (B41).

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Js mislim, da dom nudi stanovalcem dovolj zasebnosti in spoštovanja pri osebni higieni (B42), pa vedno se potrka ob vstopu v sobo. Kar se komunikacije tiče... ta je včasih otežena, ker starejši ljudje že slabše slišijo, vidijo (B43)... Pri takem človeku se je potem potrebno individualno prilagajati in komunicirati na razumljiv način, pa strpno, počasi, včasih tudi glasneje, če te ne sliš ali pa razume (B44).

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Pritožb je zelo malo (B45)... če pa je kaka potlej se o njej takoj pogovorimo in jo skušam čim prej odpraviti (B46). Želimo, da so ljudje pri nas zadovoljni, pa da so zadovoljni tudi njihovi svojci pa tudi mi, ki tam delamo.

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

S takimi stanovalci se potrpežljivo ukvarjamo in jih preizkušamo pridobiti za sodelovanje na več različnih načinov, da ugotovimo kaj imajo radi (B47). Če dam en primer... če nekdo nima rad čaja, mu naredimo malinovec, pa ga rad spiže...al pa če nima rad kakšne hrane, mu ponudimo kaj drugega.. nekaj enakovrednega, kar potlej z veseljem poje. Včasih nekdo ne pije po zlomu, pa ga useen z lahkoto lahko napojimo z brizgo... al pa če je obratno... kakšen pa rad pije iz kozarca, pa lepo dvignemo vzglavje in se mu ponudi tekočina na tak način (B48)... Edin zdravila je potrebno včasih zdrobiti, pa tudi pomešati med hrano al pa pijačo (B49).

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Ja lahko je tudi nasilno, ampak poskušamo čim lepše to delati (B50).. da jih pregovorimo, pa če so to nujna zdravila kot so na primer antibiotiki, je to potlej skoraj nujno da vzame (B51).. S hrano je druga pesem. Če je odkonilen in se ga pazuje in se mu vodi bilanca, da se vidi koliko hrane in tekočine zaužije. Če je bilanca majhna mu zdravnica odredi infuzijo, ali pa kaj drugega (B52).

Ali stanovalcu vedno poveste, da bo zaužil zdravilo?

Načeloma mu vedno ja. Mislim, da skoraj vedno (B53).

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Ja se pogovarjamo (B54)... se kr pogovarjamo, samo pri nas ni nasilja na tej relaciji zaposleni pa stanovalec (B55). Občasno se zgodi pri dementnih, da so agresivni do negovalnega osebja (B56)...

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna? Kako se vi odzovete nanje?

Ja men bi se zdel narobe, če bi kdo koga udaril (B57), popraskal (B58), povlekel za lase (B59)... če bi kdo koga namerno poškodoval (B60), brnil (B61), polil z vodo (B62) ali pa ugriznil (B63)...

Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?

Menim, da ga ni, če pa je, je pa zelo redko al pa občasno (B64)... če se kakšne sostanovalke ali sostanovalci ne razumejo (B65).

Ali ste kdaj prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu? Ali poznate sodelavca ali sodelavko, ki ga je?

Mi smo vsako nasilje dolžni prijaviti. Jaz osebno nisem doživela ali pa opazila kakšnega nasilja (B66), kakšna sodelavka pa je opazila, da je mož udaril svojo ženo, ji dal klofuto, ko sta bila skupi v sobi (B67) in je to tudi prijavila socialni delavki (B68).

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Nikol nisem bla priča nasilju (B69)... čeprav se je v tolikih letih zgodil kakšen incident, ker imamo toliko različnih ljudi (B70).

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Uf... želela bi večje število delavcev v zdravstveni negi (B71), ker bi to tut pomenilo, da bi se izboljšala kvaliteta življenja naših stanovalcev, ker se mi zde ob toliko dela ne moremo vsem posvetit (B72)... Želela bi si, da bi delali bolj umirjeno, brez stresa, ki ga imamo sedaj, ker moremo opraviti toliko različnih stvari naenkrat (B73)... Želela pa bi si tudi, da bi bili bolj nagrajeni za naše težko delo (B74).

3. INTERVJU C

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Zaposlena sem 30 let (C1), po poklicu pa sem zdravstvena tehničarka (C2).. končano imam srednjo zdravstveno šolo...

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?

Dan začnemo s jutranjo nego (C3), umivanjem (C4), preoblačenjem (C5). Oskrbovalce, ki se ne morejo premikati, damo iz postelje na invalidski voziček (C6), razdelimo hrano (C7), pa izvajamo tudi fizioterapijo (C8).

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

O... rada imam svoje delo in menim, da ga opravljam strokovno in prijazno (C9). Rada imam tudi naše oskrbovalce... skratka, rada hodim v službo.

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

Imam spoštljiv in korektan odnos do sodelavcev (C10). Rada povezujem ljudi. Sa sodelavci se tudi poznamo in z nekaterimi se družim tudi v prostem času (C11). Skupaj hodimo na srečanja v društvo, kjer smo vsi člani in pijemo kavo. Dober odnos imamo.

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Delo je stresno (C12)... v službi smo veliko dni, delamo tudi ob nedeljah in praznikih (C13), s tem da naše delo se dela v treh izmenah (C14)...Je fina služba, če maš rad ljudi, ampak je pa težka, težka... Služba pr nas organizira izlete, telovadbo (C15),... tko.

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Spoštljiv in topel, razumem jih (C16), dobro se pogovarjamo, čeprav bi se js več, pa ne morem zaradi preveliko dela (C17)...ni časa...

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

Da ima vsak svojo sobo (C18)... da spoštujemo in varujemo osebne podatke (C19)... da znamo poslušat (C20)...

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Komunikacija mora potekati tko po bontonu, mislim spoštljivo... da se ne deremo drug čez drugega, ampak da se poslušamo (C21)... Stanovalci dobijo spoštovanje nas.

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Svaka pritožba pomeni, da moramo več delati, da do tega ne pride. Pomembno je prijazno se pogovoriti in problem rešiti. Pogovor je zelo pomemben (C22).

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Vedno se poskušam pogovoriti na prijazen način in ponavadi tko tudi uspe prepričati oskrbovalca, da poje, če mora (C23). Pomaga lahko tudi psihiater (C24)...

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Ne, to ni nasilje. Nasilje bi bilo, če bi ravnala proti volji oskrbovalca (C25).

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Da, enkrat letno ponavad (C26).

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna?

Kako se vi odzovete nanje?

Js misli, da ni nasilja (C27).

Menite, da se nasilje v domu za starejše, če ne v vašem domu, pa mogoče kje drugje dogaja? Kakšne so oblike tega nasilja?

Mislim, da ni nasilja v domovih, če bi bilo, bi na to opozorila (C28).

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Rada bi imela več časa a pogovor z oskrbovanci (C29)... več odprtih vrat, za okolico doma, da bi ljudje lahko vidli kako poteka naše delo in kako oskrbovanci živijo (C30).

4. INTERVJU D – delo na terenu

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Po poklicu sem tehnik zdravstvene nege (D1), trenutno pa še dokončujem diplomu na fakulteti za zdravstvo...malo še pa bom konec... V domu sem zaposlena dve leti (D2).

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?

Zjutraj pridem v dom po ključke od uporabnikov in služben avto, nato pa sem odpravim do uporabnikov. **Večina ima zjutraj nego po pol ure (D3).** Uredim uporabnika odvisno od zahtev, **to je umivanje (D4), menjava plenice (D5), priprava obroka (D6), pospravljanje (D7)...** Imam približno 6 uporabnikov, no to je odvisno od izmene, nato pa razvozim kosila. Nekaterim uporabnikom serviram kosilo, nekaterim pa samo dostavim. Po kosilih imam še par uporabnikov pri katerih večinoma menjam plenice in razna opravila... **striženje nohtov (D8), pospravljanje...** Nato se vrnem v dom kjer zaključim s službo. Popoldanska izmena **na začetku izmene mam kopanje (D9)** in pospravljanje, ki so povečini 1 uro, nato pa **priprava uporabnikov na spanje (D10).**

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Delo, ki ga opravljam delam z veseljem. Zjutraj mi ni težko iti v službo. **Mislim da imam dober odnos do dela (D11), rada imam tudi svoje uporabnike (D12).** Na terenu se lahko uporabnikom bolj prilagodim, saj delam individualno.

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

S sodelavci imamo dobre odnose. **Poleg službe se družimo tudi v privat življenju (D13). Med sabo si zaupamo in pomagamo (D14).**

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Delo me občasno obremenjuje, zaradi natrpanih urnikov (D15) ali pa soočanje z zelo bolnimi uporabniki (D16). Preko službe imamo organizirane razna srečanja (D17). Ta teden je organiziram pohod z baklami na Dom pod Storžič. Teh srečanj se js ne udeležujem.

Kako bi opisali vaš odnos do uporabnikov?

Odnos do uporabnikov pomoči na domu imam zelo dober. **Njihov nasmešek ko te zagledajo ti pove, da so te sprejeli medse (D18). Z njimi se sproščeno pogovarjam, nasmejem in jim prisluhnem (D19).**

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Kaj pa vem, **za tiste, ki so sami v sobah prav gotovo saj to pomeni zasebnost (D20), pri tistih, ki si sobe delijo pa menim, da je zasebnost omejena (D21).** Konec koncev je vedno z njimi v sobi še nekdo drug. Seveda je pomembna tu še kopalnica in kako deluje nega, ali imajo v sobah kopalnico ali ne (D22).

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Od uporabnikov dobim malo pritožb (D23), včasih da jim delo mojih sodelavk ni všeč, saj vsaka dela malo drugače (D24).

Kaj pa jim ni všeč?

Včasih je potrebno pohitet, ker je mal časa pa da si potem v roku lahko konec (D25). To ponavadi...

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Je zelo malo primerov, da bi mi zavračali. O tem se posvetujemo s svojci in skupaj rešujemo težave (D26).

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Da bi nekoga silili k hranjenju ne pomnim, se je s pogovorom vedno dalo rešiti (D27). Nasilje bi bilo, če bi kdo koga udaril (D28) ali pa ga zmerjal (D29), torej tako verbalno kot neverbalno...

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Se ne spomnim da bi se kdaj o tem pogovarjali (D30). Kot socialne oskrbovalke smo velikokrat odsotne od raznih predavanj in sestankov v okviru doma, saj imamo drugačen delavnik. Preslišala sem, da je sedaj v domu izgubila službo medicinska sestra, ki je bila nasilna do uporabnikov, no to ne vem če popolnoma drži (D31). Slišala pa sem tudi, da se nekatere sestre med seboj niso razumele in so se druga drugi maščevale prek uporabnikov (D32)... so jim v prejšnji izmeni dale odvajala (D33)... tako da so mele tiste za njim pol več dela, ko so mogle menjat plenice (D34)...

Koliko uporabnikom so pa dale odvajala?

To pa ne vem, to sem slišala...

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna?

Kako se vi odzovete nanje?

Verjetno ta odvajala, to je definitivno nasilno (D35)... verjetno gre pa drugače bolj za verbalno nasilje, ampak kot pravim, to so bolj govorice (D36). Ljudje po navadi tako službo zapustijo sporazumno, da se napak ne vidi (D37), vem pa da je bila medicinska sestra verbalno nasilna tudi do zaposlenih v domu, jih je zmerjala (D38). Sama nasilje zavračam, menim, da se o vsem lahko pogovorimo z uporabniki in s svojci.

Veste kako jih je zmerjala?

....»nesposobna krava« (D39), »jebi se« (D40)...

Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?

Nimam vpogleda v to če so kakšne govorice tu in tam. Na terenu pa nimam informacij o kakšnih nasiljih...

Ali ste kdaj prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu? Ali poznate sodelavca ali sodelavko, ki ga je?

Nisem nikoli in tudi ne poznam primera (D41).

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Ne nikoli. Delo opravljam sama tako da nebi vedela, seveda **je že prišlo do situacije, kjer je bila oseba z demenco nasilna do mene** (D42), ampak to vse sodi k delu, **na srečo smo se na fakulteti veliko učili o takšnih situacijah, zato sem vedno mirno odreagirala in uporabnika poskusila umiriti, če ni šlo sem takoj poklicala svojce** (D43) in **zapustila situacijo** (D44). **Težko je, ker se na terenu menjamo, uporabniki pa nas lahko pozabijo in tako odreagirajo nasilno** (D45).

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Zase bi rekla, da svoje delo opravljam profesionalno, tako da tuki ne bi nič spremenila... **bi pa povišala plače** (D46).

5. INTERVJU E

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Sem bolničarka (E1), delam pa kot negovalka **že 23 let** (E2).

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi.

Povprečen dan v službi je skrb za stanovalca, ter vse kar je povezano s tem. **Torej nega** (E3), **hranjenje** (E4), **razdeljevanje zdravil** (E5)...

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Moj odnos je korekten, profesionalen... pošten (E6). Se mi zdi da je **zlo pomembno, da imamo čiste odnose** (E7), potem to tudi deluje na dolgi rok.

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

Dobri so... **odkrito se pogovorimo kadar imamo kakšne probleme** (E8) ali pa ko je dela enostavno preveč, nas pa premal... **pomagamo si med seboj kolikor gre** (E9), ampak mora pa tut vsak opraviti svoje delo...

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Če povem po resnici **me delo fizično zelo obremenjuje, hrbtenica mi trpi, ker moram vzdigovati ljudi težke tut do 150 kilogramov** (E10)... **nadrejeni pa vedno več dela nalagajo na nas** (E11)... **mah služba nič ne poskrbi za kako razbremenitev, prej nasprotno** (E12). Ni lušno veste...

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Js skušam biti čim bolj prijazna, ampak veste ni vsak dan isti (E13)... **včasih si boljše volje, včasih pa slabše... se pa zavedam, da s prijaznostjo in potrpežljivostjo da delo dobro pa kvalitetno opraviti** (E14), pa tut tko da je v korist stanovalca.

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

Zame to pomeni, **da ne govorim z drugimi o njegovem zdravstvenem stanju** (E15), **ter ga sprejemam takega kot je** (E16)... **eni stanovalci so bolj težki od drugih, pa sej to je povsod tko, taki smo ljudje** (E17)...

Kaj mislite s tem, ko rečete, da so bolj težki?

Žalijo osebje (E18), ni prijetno včasih veste.

Zakaj pa žalijo?

Ja nezadovoljni so ker ni vedno tko kot bi si oni želeli, **veste v domu mam velik ljudi pa mal je zaposlenih** (E19)... včasih pač ni časa da bi človek kaj takoj nardil... je treba počakat (E20).

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Ja ja, to pa. Dom nudi zasebnost pa tut spoštovanje. **Zasebnost pri osebni higieni je vedno zagotovljena** (E21). **Komunikacija s starejšim človekom pa je vedno odkrita, vedno mu pred vsako nego razložim potek dela, ter upoštevam njegove želje** (E22). **Pred vsakim vstopom v sobo vedno potrkam seveda, sej to je osnovna kultura** (E23)...

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Ponavad so najpogostejše pritožbe zaradi neopravljenega dela v času, ki ga stanovalec pričakuje (E24)... ampak včasih res ne morš vsega opravi v času, ko bi oni želeli.. Potem pač stanovalcu na primeren način razložim, da bo storitev opravljena z manjšo zamudo.

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Kot sem že prej povedala, je zelo pomembno da imaš odprt odnos s človekom. **Stanovalcu, ki zavrača hrano razložim, da odklanjanje zdravil in hrane ni vredno, ker so bo njegovo zdravstveno stanje poslabšalo** (E25). O tem pa tut vedno obvestim sestro in zdravnika.

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Če se stanovalec kljub temu da pozna vse grožnje kaj se lahko zgodi, če ne bo jemal zdravil.. **pač da kljub temu ne bo užival zdravil ali pa hrane potem ga tut pustim na miru, upoštevam njegove želje** (E26).. **Nasilje bi pa bilo, če bi še vedno vztrajala pri tem, da more jemati neki kar noče** (E27).

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Js menim, da tuki kjer sem js zaposlena ne prihaja do nasilja nad starejšimi (E28)...se pogovarjamo tut včasih ja (E29).

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna? Kako se vi odzovete nanje?

Zdj da bi rekla, da so zaposleni nasilni do stanovalcev, to niso... js tega nisem opazila. **Če stanovalcu prisluhneš in se z njim lepo pogovoriš ne pride do nasilja** (E30).

Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?

V domu kjer delam ni nasilja nad starejšimi.

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Ne, sej pravim da ne.

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Glede na standarde bi spremenila normative na področju zaposlenih. **Pomanjkanje delavcev v domovih za starejše je zelo pereč problem (E31)... tudi plače bi mogle biti večje (E32)...**

6. INTERVJU F- terensko delo

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Naredla sem srednjo zdravstveno šolo v Slovenj Gradcu, delam pa **kot negovalka oziroma (F1) socialna oskrbovalka v domu že 13 let (F2).**

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi.

Začnem ob 7ih. Kr sm oskrbovalka na domu pa moje delo poteka na terenu, ne v samem domu. **V jutranjih urah opravljam nego (F3),** potem dostavim kosilo, pa kaj pospravim. Delo pa potem zaključim ob 15h.

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Trudim se, da svoje delo opravljam maksimalno dobro.. zaradi sebe in zaradi oskrbovancev.. **moj odnos bi opisala kot spoštljiv (F4).**

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

S sodelavci se dobro razumem za kar je potrebna pravilna komunikacija (F5). **Vlko se je treba pogovarjat kadar pride do kakih problemov (F6).** Tut če se s kom ne razumeš moreš ostati kolegialen (F7).

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Naše delo je tk fizično (F8) kot psihično zelo težko (F9)... pač vlko je odvisno od vsakega oskrbovanca posebej, kr ma vsak tut svojo kilažo (F10)... tiste ko so bolj težki je svda bolj težko tut premikati... za razbremenitev a poskrbijo z različnimi delavnicami, seminarji, kako rekreacijo pa sprostitvijo (F11)... Dostokrat pa veliko pomeni tut nasmeh zadovoljstva oskrbovanca.

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Vse oskrbovance pa tut uporabnike spoštujem, ker se mi zdi to osnova (F12), če hočeš delati z ljudmi. Uporabniki, ki jim hodim na dom, so me zelo veseli... veliko izmed njih jih je tudi osamljenih in so veseli, kadar pridem, sploh tisti ki živijo sami.

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

To pomeni, da o njem ne razlagam drugim (F13).. da ga pustim, če ima obiske pa pridem bolj pol, če ni nujno (F14)... hmmm... pa potrkamo ko vstopamo tut (F15)..

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Če mene vprašaš, js mislim da je zagotovljeno... no da majo zasebnost pa spoštovanje... Na terenu pa v vsakem primeru, sej mi hodimo k njim v njihov dom. **Komunikacija mora biti prilagojena vsakemu posamezniku, saj je vsak oskrbovalec ali stanovalec osebnost zase, vsak ma svoje finte in potrebuje svoj pristop** (F16). Osnova pri vsemu pa je prijaznost in umirjenost. **Tut ko nimaš najboljšega dneva se morš potruditi** (F17).

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Ja na terenu ni nekih posebnih pritožb, saj so oskrbovalci doma v svojem okolju, pa ne povejo kaj takega. **V domu pa so pritožbe** (F18)... **sam bolj zaradi kakih malenkosti kot so smrčanje sostanovalca** (F19) **nespečnost** (F20) **al pa da jim hrana ne paše** (F21). Vsako pritožbo pa je treba vzeti na znanje in se o tem pogovoriti.

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Maksimalno se moremo potruditi, da ga prepričamo da je to potrebno da vzame, da se gre za njegovo zdravje in da brez tega ne bo mogo več tk dobro delat al pa bit vredu (F22).

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Ja lahko bi blo, če bi osebo na silo hranili (F23) **ali pa jo celo zvezali** (F24)... mislim pa da se da to narediti na lepši pa bolj prijazen način. **Prigovarjanje pa prijaznost, to je pri meni vedno uspelo** (F25).

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Tut. Sam js to poznam bolj iz medijev (F26). Osebo pa da bi prišlo zej do kakega nasilja, to še nisem doživela v domu (F27).

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna? Kako se vi odzovete nanje?

Hm... sej prajim, da js tega še nism doživela in bi mogla to prvo doživet, pol pa bi vedla kk bi se odzvala na to... **nasilje bi bilo, če bi prišlo do kakega pretepanja** (F28), **ustrahovanja** (F29), **zaklepanja** (F30), **sam čujem stvari ko se pogovarjamo s sodelavkami** (F31).

Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?

Mislim, da ne. **Zihr pa prihaja do kakega pričkanja.. samo to bolj med stanovalci samimi** (F32).

Ali ste kdaj prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu? Ali poznate sodelavca ali sodelavko, ki ga je?

Ne (F33).

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Ne.

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Da bi imela več čaja za vsakega oskrbovalca ali stanovalca (F34).

7. INTERVJU G

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Stara sem 31 let v domu pa delam kot **medicinska sestra (G1)** že **7 let (G2)**.

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?

Povprečen dan v službi je vse kar spada pod skrb za starostnika... **delitev terapije (G3), skrb za nego(G4), preveze, ki jih je potrebno zamenjati (G5), kopanje (G6)**... rihtanje stanovalca v celoti uglavnem.

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Ja, z veseljem opravljam moj poklic (G7) in to delo. **Že od nekdaj sem želela pomagat ljudem (G8)**, zato sem šla tudi v to poklicno smer.

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

Povprečen, z enimi se razumem bolje, z drugimi slabše (G9)..

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Obremenitev moram reči, da je kr velika no (G10). Od časa do časa nam naša fizioterapevtka poskrbi, da imamo kake vaje za hrbtenico al pa da se malo razgibamo (G11)...

Kako pogosto pa imate to?

Kaj pa vem, **enkrat na dva meseca, kaj takega (G12)**...

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Mislim, da se dobro razumemo, **js skušam biti vedno korektna do njih in se potrudim, da mamo lepe odnose (G13)**. Pomembno je tut, da ljudje radi delajo to službo, ne sam da hodijo delat za denar.

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

Predvsem, **da skrbimo da se v službi pa tut doma ne pogovarjamo o njih (G14)**. Pa tut ne z ljudmi, ko ga poznajo... včasih se zgodi, da je v domu tut kak poznan, pa tut ne govorimo pol doma svojim kako pa kaj je on v domu... **Upoštevati moramo pa tut kodeks etike pri delu ane (G15)**.

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrkva preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ?

Prosim, obrazložite.

Menim, da dom nudi zasebnost, zdj kar se tiče pa spoštovanja in komunikacije.. to je pa odvisno od vsakega zaposlenega v domu (G16)... Eni radi hodijo delat pa so prijazni s stanovalci (G17), jih poslušajo (G18), drugi pa hočejo čimprej opraviti šit pa domov (G19)..

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

A veš zakaj je največ pritožb... zato ker se starejšim preden da pridejo k nam v dom preveč, preveliko obljubi, samo da jih spravijo v dom (G20)... včasih pa so ene stvari v praksi žal neizvedljive. Doma so jim rekli, kk je dobra hrana v domu, pa jim pol lahko sploh ni všeč (G21), pa so jim rekli, da bojo meli veliko družbe, pa pol ugotovijo, da se ne razumejo z ostalimi stanovalci al pa da jim ni všeč bivanje v domu (G22)... ven pa ne morjo več, ker včasih tut nimajo več kam za it (G23).. Pol ko prejmemo pritožbe pa se obvesti vodjo tima in ona potem to zrihta (G24).

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Če jim hrana na primer ni všeč, se naredi seznam hrane, ki je ne jejo in se potem to izključi iz njihovega jedilnika (G25), to pol javimo vodji kuhinje. Zdravila se pa lahko aplicira na več načinov.. se pa naredi individualni načrt s stanovalcem in se obvesti zdravnika (G26).

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Ja, je tut lahko. Nasilje je vse s čimer se stanovalec ne bi strinju, mi pa bi ga silili v to (G27)..

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Mhm, na organiziranih sestankih, ki jih organizirajo naše vodje (G28).

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna? Kako se vi odzovete nanje?

Js bi rekla, da je dost žalitev in groženj (G29)...

Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?

Ja, ja nasilja v domu je kr veliko (G30)... sam so oblike bolj verbalne, (G31) ker vse postane preveč domače (G32)... vsi se žalijo med sabo, zaposleni stanovalce (G33), stanovalci med sabo (G34), stanovalci zaposlene (G35)...

Ali ste kdaj prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu? Ali poznate sodelavca ali sodelavko, ki ga je?

Ja tut to se dogaja, da tu pa tam kdo koga prijavi, ampak to je primer 1krat na leto (G36), se pa takoj obvesti vodjo tima, ki pol ukrepa dalje.

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Ja sem bila (G37), pogosto so nasilni tut stanovalci (G38), ki govorijo kaj vse jim pripada (G39) in kk zanič delamo (G40), ampak mi enostavno ne moremo drugače, ni časa, preveč je dela (G41).

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Da bi nas blo več zaposlenih, primanjkuje kadra to definitivno (G42).. 4 zaposleni smo za 43 ljudi, to ni normalno (G43)... s tem, da sestra dela svoje delo ostali 3 zaposleni pa skrbijo za 43 ljudi. Izvajamo transferje s postelje na invalidski voziček (G44), hranjenje (G45), skrb za hidracijo (G46), zraven pa jih je potrebno še animirati (G47) in vključiti v aktivnosti, igro (G48), pa kopati (G49). Preveč vsega.

8. INTERVJU H

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Po poklicu sem tehnik zdravstvene nege (H1), v domu pa mi zdej teče četrto leto (H2).

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?

Izvajam zdravstveno nego (H3), torej striženje nohtov (H4), kopanje (H5), umivanje (H6)... delim terapijo pa hrano (H7), skrbim za aktivnost stanovalcev (H8), da so vključeni v dogajanje, da se med seboj pogovarjajo (H9), malo jih povežem če je treba... pa pač zagotavljam potrebe stanovalca, če je žejen mu prinesem pijačo (H10), uglavnem, skrbimo, da jim nič ne manjka.

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Js skušam svoje delo opraviti kar se da strokovno, po pravilnikih in kodeksu etike (H11).

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

Dobro se razumemo js bi rekla, da smo vsi med sabo kolegi, bolj ko ne (H12).

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

V službi je obremenitev res velika, psihična (H13) in fizična (H14). Delaš z ljudmi, ki so zelo bolani (H15), naveličani (H16), včasih tut napadalni (H17)... spet tisti ko so nepokretni so včasih res težki, ti pa jih moraš dvigovat (H18).. Služba pa ne poskrbi dovolj za razbremenitev stanovalcev (H19).

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Js mam rada naše stanovalce (H20), skupaj se kaj pohecamo, klepetamo v njihovi preteklosti, o tem kako se počutijo, pa kake tekoče stvari (H21)... pa skrben odnos mam do njih, pa ljubeč (H22).

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

To, da varujem njihovo zasebnost (H23), da upoštevam kodeks etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov (H24)...

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Ko vstopim v sobo vedno potrkam (H25) pa pozdravim (H26), vedno tut povem kaj sem prišla narditi al pa kaj sem prinesla nikol stvari ne samo odložim in grem (H27), vedno komuniciram... Js mislim, da se vse to spoštuje, da je dovolj zasebnosti pa spoštovanja (H28).

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Zadnje čase je največ pritožb glede hrane (H29) in pranja oblek (H30), da ni dobra hrana in da obleke niso bile pravočasno oprane... Eni tut pravijo, da bi radi, da bi zdravnik bolj pogosto prišel, želijo si več obiskov zdravnika (H31). Mi težave rešujemo sproti, če pa kaj ne gre pa se posvetimo z našim nadrejenim.

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Poskusim večkrat, če gre gre (H32), če ne pa ponudimo različno hrano, tista ki jim bolj paše (H33). Zdravila pa zdrobimo kr med tekočino, če je drugače ne želijo zaužiti (H34).

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Nasilje bi blo, če bi ga kljub temu, da je hrano zavrnu, še vedno hranili (H35). Takrat ga skušamo pregovorit, če ne gre drugače javimo zdravniku, ta pa naroči intravenozno ali pa glukozo (H36)..

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Ja, na sestankih (H37).

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna?

Kako se vi odzovete nanje?

Če bi kdo bolj grobo prijel stanovalca za roko (H38), ali da bi bil bolj grob pri kopanju (H39)...

Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?

Je kr nasilja v domih (H40). Oblike pa so fizične (H41) in verbalne (H42). Včasih vidim kero ko prime stanovalca tako, da ga zaboli (H43), pa ji to reče, pa mu pove naj potrpi, da ni tlk hudo (H44)... Pol pride pa do kakih žalitev (H45)... je pa še vseeno več verbalnega nasilja, fizičnega je bolj malo (H46).

Ali ste kdaj prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu? Ali poznate sodelavca ali sodelavko, ki ga je?

Js sem že prijavila nasilje moji nadrejeni – ona pa je ukrepala dalje (H47). Takrat pa je šlo za verbalno nasilje. Bivša kolegica je eno staro gospo začela tako zmerjati, ker jo je ta za nekaj prosila, se ne spomnim več dobro za kaj se je šlo (H48)... blo je pa prav vulgarno.

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Nekajkrat svojci pridejo in nadirajo svojega očeta ali mamo, da mora vstati iz postelje, da ne more sam ležat, čeprav si stanovalec želi pol ure počitka (H49).. mora obveljati želja svojca in se potem mora stanovalca dati iz postelje, tudi če si on tega ne želi (H50), da se potem lahko svojci sprehodijo z njim.

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Več časa bi namenila stanovalcem za pogovor (H51).

9. INTERVJU I

Prosim povejte, koliko časa ste zaposleni v domu za stare ljudi in kaj ste po poklicu.

Končal sem program bolničar-negovalec (I1), zaposlen sem pa 10 let (I2).

Na kratko prosim opišite povprečen dan v službi?

Skrbim za higieno stanovalcev (I3), za to da so v pravilnem položaju (I4), da se ne dehidrirajo (I5), jih hranim (I6) in skrbim za njihovo okolico, da so stvari urejene, pospravljene (I7).

Kako bi opisali vaš odnos do dela, ki ga opravljate?

Rad opravljam svoje delo, **ker rad delam z ljudmi** (I8). Zjutraj mi ni težko vstat pa it na šiht. **Je pa tako, da je ponavadi delo za zdravstvene tehnike prav delo v domovih za starejše tisto, ki je najmanj cenjeno med nami** (I9). Vsi bi rajši delali v kliničnem ali pa v zdravstvenih domovih, ne pa toliko v domovih za starejše.

Kako bi opredelili odnose s sodelavci?

Z določenimi mam dober odnos, spet z drugimi pa slabega (I10).

Koliko vas delo obremenjuje? Kako služba poskrbi za to, da se razbremenite?

Delo je fizično (I11) **in pa psihično** (I12) **zelo obremenjujoče, za razbremenitev smo pa sami, hočem reči, da moramo sami poskrbet za to** (I13).

Kako bi opisali vaš odnos do stanovalcev doma?

Z večino imam dober odnos, **pravijo da sem prijazen pa da fajn opravim svoje naloge** (I14). **S stanovalci ohranjam strokovni odnos, to je najboljše za vse in tako tut težje pride do kakih konfliktov al pa težav** (I15).

Kaj za vas pomeni zasebnost stanovalcev?

To, da **upoštevam stanovalčeve želje o zasebnosti** (I16) **in da mam do njih strokoven odnos** (I17). **Do problema pa včasih pride, če kaka starejša gospa ne želi, da ji pomagam pri osebni negi, ker ji je nerodno. Ampak včasih pač ne gre drugače, ne more tega opraviti sodelavka, ker nima časa, ma druge naloge** (I18)...

Menite, da dom nudi stanovalcem zagotavlja dovolj zasebnosti in spoštovanja (pri negovanju oz. osebni higieni, se potrka preden se vstopi v sobo, kakšna je komunikacija s starejšim človekom itd.) ? Prosim, obrazložite.

Mi moramo pri delu upoštevati vse delodajalčeve zahteve, torej da delamo po pravilniku (I19) **in da upoštevamo kodeks etike** (I20). **Kaj pa kdo upošteva je pa odvisno od delavca. Vsak malo po svoje, če povem po resnici** (I21).

Zaradi česa najpogosteje prejmete pritožbe stanovalcev? Kako se odzovete nanje?

Zaradi nezadovoljivo opravljene storitve večinoma (I22). **S takimi stanovalci se potem pogovorimo** (I23), **pogovorimo se pa tudi z vodjo tima** (I24).

Kako se soočite s stanovalci, ki zavračajo hrano ali pa zdravila? Kako to naredite?

Pogovorim se s takim stanovalcem in ga skušam prepričati (I25), **da je to za njih dobro in da je zelo pomembno da to vzamejo oz. zaužijejo.**

Ali je takšno obvezno jemanje hrane ali zdravil (se navezuje na prejšnjo vprašanje) tudi lahko nasilno dejanje? Kaj za vas predstavlja nasilje?

Ja seveda je lahko tudi nasilno dejanje (I26), **odvisno od posameznika kako to naredi ane. Hranjenje na silo je pa definitivno nasilno.**

Ali se v instituciji, v kateri ste zaposleni kdaj pogovarjate o nasilju nad starejšimi v njej?

Mi sodelujemo v mesečnih sestankih posameznega oddelka in se tut pogovarjamo o nasilju ja (I27).

Katera dejanja, ki jih storijo tako stanovalci kot zaposleni v domu za starejše, bi vi označili za nasilna?

Kako se vi odzovete nanje?

Povzdigovanje glasu (I28), žaljenje (I29), grožnje (I30), pa tut fizični napad se je že zgodil (I31). Takrat se odmaknem od stanovalca (I32) in obvestim vodjo tima o dogodku (I33).

Menite, da je nasilje v domu za starejše ljudi pogosto? Kakšne so oblike tega nasilja?

Nasilje je pogosto v domu (I34). To so že kaki premočni stiski stanovalcev, tako da jih boli (I35) ali pa kako žaljenje (I36), ko so že vsi naveličani vsega (I37). Delajo pa to tako stanovalci (I38) kot zaposleni (I39).. Nasilje je fizično (I40) in verbalno (I41).

Ali ste kdaj prijavili nasilje v instituciji pristojni osebi, npr. socialni delavki v domu? Ali poznate sodelavca ali sodelavko, ki ga je?

Sem ja (I42). Obvestil pa se vodjo tima, ki je potem vodila postopek (I43).

Ali ste bili kdaj priča nasilju med stanovalci ali med svojcem in stanovalcem ali stanovalcem in zaposlenim? Kaj se je zgodilo?

Ja velikokrat sem že bil zraven, ko je šlo za nasilje (I44). Povečini pa gre to za verbalno nasilje (I45) in sicer z vseh treh strani kot si jih našela (I46). Stanovalci bi rajši bili doma (I47), niso zadovoljni s hrano (I48), nami (I49), svojci so včasih tudi zelo naporni (I50)... zaposleni smo pa pod stresom in potem počti (I51). Taka je situacija.

Če bi imeli možnost, kaj bi pri svojem delu spremenili?

Mi mam preveč stresa (I52) in premalo časa za stanovalce (I53), to bi se moralo spremenit. Če bi nas bilo več bi bili vsi bolj srečni (I54), pa fajn bi bilo tut če bi vodje bolj sledile vsemu, kar se dogaja v domu (I55).

9.3 ODPRTO KODIRANJE

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
A1	sem diplomirana medicinska sestra	Medicinska sestra	Izobrazba
A2	zaposlena 30 let	30 let	Delovna doba
A3	Odvisni pa so od nas in našega dela z njimi	Stanovalci so odvisni od zaposlenih	Odnos do stanovalcev
A4	Zjutraj naredimo jutranjo nego	Nega	Delovne naloge
A5	razdelimo hrano	Razdeljevanje hrane	Delovne naloge
A6	pa zdravila	Razdeljevanje zdravil	Delovne naloge
A7	jst res rada opravljam svoje delo	Vesetje do dela	Odnos do dela
A8	Moj odnos je spoštljiv in svoje delo opravljam s	Pozitiven odnos	Odnos do dela

	srcem in dušo		
A9	Do sodelavcev sem spoštljiva	Spoštljiv odnos	Odnos do sodelavcev
A10	Vljudna	Korekten odnos	Odnos do sodelavcev
A11	Korektna	Korekten odnos	Odnos do sodelavcev
A12	Drugače so moji sodelavci, čeprav so večinoma sodelavke, super	Pozitiven odnos	Odnos do sodelavcev
A13	delo je triizmensko	Triizmenski delovni čas	Preobremenjenost zaposlenih
A14	stresno	Stres na delovnem mestu	Preobremenjenost zaposlenih
A15	Odgovorno	Odgovorno delo	Preobremenjenost zaposlenih
A16	Služba nas zelo malo razbremeni	Institucija ne pomaga pri razbremenjevanju	Preobremenjenost zaposlenih
A17	Dela je veliko	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
A18	ni pa dovolj kadra za delati	Premalo zaposlenih	Preobremenjenost zaposlenih
A19	Stanovalce spoštujem	Spoštljiv odnos	Odnos do stanovalcev
A20	sem prijazna do njih	Prijaznost	Odnos do stanovalcev
A21	To zame pomeni, da jih vedno ko vstopim v sobo pozdravim	Pozdrav ob vstopu v sobo	Zasebnost stanovalcev
A22	se nasmejim	Pozitiven odnos	Odnos do stanovalcev
A23	se z njimi pogovorim	Pogovor	Odnos do stanovalcev
A24	Predvsem varovanje njihove osebnosti	Varovanje zasebnosti	Zasebnost stanovalcev
A25	in njihovih osebnih podatkov o zdravstvenem stanju	Varovanje zdravstvenih podatkov	Zasebnost stanovalcev
A26	Da se o tem ne pogovarjam s sodelavkami al pa z ostalimi oskrbovalci	Ne širi novic o stanovalcu	Zasebnost stanovalcev
A27	Iz izkušenj lahko povem, da je dovolj poskrbljeno za njihovo zasebnost pri osebni higieni	Varovanje zasebnosti pri osebni higieni	Zasebnost stanovalcev
A28	Poskrbim, da oskrbovalca ne slačim in oblačim pred vsemi drugimi	Varovanje zasebnosti pri oblačenju	Zasebnost stanovalcev
A29	Komunikacija pa je verbalna in tudi neverbalna. V vsakem primeru se sporazumevamo lepo	Tekoča komunikacija	Odnos do stanovalcev
A30	Pritožb imamo zelo malo in se jim tudi izogibamo	Malo pritožb	Pritožbe stanovalcev
A31	Pač trudimo se delati po standardih ja	Delajo po standardih	Pritožbe stanovalcev
A32	Stanovalce nikoli ne silimo v nekaj kar si sami ne želijo	Sprejemanje želja stanovalcev	Odnos do stanovalcev
A33	Nikoli jih ne silimo ne z	Ne sili stanovalce pri	Odnos do nasilja

	hrano in ne z zdravili	hrani	
A34	ker če človek ne more pogoltniti hrane, je tudi ne nudimo človeku	Ne sili stanovalce pri hrani	Odnos do stanovalcev
A35	Takrat dobi hrano po cevki	Hranjenje po cevki	Etične dileme
A36	Meni bi bilo nasilno dejanje to, da bi človeka udarila	Udarec je fizično nasilje	Odnos do nasilja
A37	ali pa ga silila s čim	Siljenje je fizično nasilje	Odnos do nasilja
A38	Recimo s hrano, pijačo al pa zdravili	Siljenje s hrano in zdravili je fizično nasilje	Odnos do nasilja
A39	Ne	Se ne pogovarjajo o nasilju nad starimi ljudmi	Nasilje kot tabu
A40	Moje mnenje je, da se nasilje ne dogaja	Neprepoznavanje nasilja v domu	Odnos do nasilja
A41	Tega ne vem, ampak pri nas tega ni	Neprepoznavanje nasilja v domu	Odnos do nasilja
A42	Če bi se dogajalo bi seveda jih tudi prijavila	Pripravljenost prijave nasilja	Prijava nasilja
A43	Ne, v našem domu, kot sem že rekla, tega ni	Neprepoznavanje nasilja v domu	Odnos do nasilja
A44	nujno bi bilo zaposliti več ljudi	Dodatno zaposlovanje kadra	Predlogi zaposlenih
A45	saj je delo zelo težko	Težko delo	Preobremenjenost zaposlenih
A46	veliko moramo delat	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
A47	smo pogosto utrujeni	Utrujenost kot posledica	Preobremenjenost zaposlenih
A48	Povečala bi tudi plače	Višje plače	Predlogi zaposlenih
A49	premalo smo plačani za vse kar moramo opraviti	Višje plače	Predlogi zaposlenih
A50	Uvedla bi pa tudi stimulacije in nagrade za zaposlene	Stimulacije in nagrade	Predlogi zaposlenih

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
B1	zdravstveni tehnik	Zdravstveni tehnik	Izobrazba
B2	zdj že nabral 35 let delovne dobe	35 let	Delovna doba
B3	Potlej grem izvajat zdravstveno nego, tko kot je kopanje stanovalcev	Kopanje stanovalcev	Delovne naloge
B4	preverjamo krvni sladkor	Preverjanje krvnega sladkorja	Delovne naloge
B5	to pri diabetikih, apliciramo inzulin	Apliciranje insulina pri diabetikih	Delovne naloge
B6	Stanovalce kopamo ponavad popoldne	Kopanje stanovalcev	Delovne naloge
B7	razdeljujemo redno terapijo zjutraj in opoldan ter zvečer pa popoldne	Razdeljevanje zdravil	Delovne naloge
B8	da moramo nahrant stanovalce, ki tega več	Hranjenje stanovalcev	Delovne naloge

	niso sposobni opravt sami		
B9	Prevezujemo rane	Prevezovanje ran	Delovne naloge
B10	urejamo postelje	Urejanje postelj	Delovne naloge
B11	Stanovalcem k pa ne morjo jest pa damo NGS, tkole s sondo skoz nosnice pa do želodca al pa PEG, tko potem kljub temu dobijo vse potrebno kar telo rabi	Hranjenje stanovalcev s pomočjo sonde	Delovne naloge
B12	Ažuriramo podatke v računalnik	Vnašanje podatkov v računalnik	Delovne naloge
B13	Zelo rada delam z ljudmi, rada jim pomagam	Veselje do dela	Odnos do dela
B14	sem komunikativna	Komunikativna	Odnos do stanovalcev
B15	Prijazna	Prijaznost	Odnos do stanovalcev
B16	Ustrežljiva	Ustrežljivost	Odnos do stanovalcev
B17	Natančna	Natančnost	Odnos do stanovalcev
B18	Odgovorna	Občutek odgovornosti	Odnos do stanovalcev
B19	Men moje delo zelo velik da, tut tko za dušo	Veselje do dela	Odnos do dela
B20	S sodelavci bi rekla, da sem prijazna	Prijazna do sodelavcev	Odnos do sodelavcev
B21	Empatična	Empatična do sodelavcev	Odnos do sodelavcev
B22	Razumevajoča	Razumevanje sodelavcev	Odnos do sodelavcev
B23	jim zaupam pa tut oni men	Medsebojno zaupanje	Odnos do sodelavcev
B24	Rada jih tut pohvalim, če nardijo kaj posebi dobr	Pohvale za dobro opravljeno delo	Odnos do sodelavcev
B25	Delo me fizično...	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
B26	psihično zlo obremenjuje	Psihična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
B27	... je zlo odgovorno delo	Odgovorno delo	Preobremenjenost zaposlenih
B28	ponavad ga je tut zlo velik	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
B29	in če nas je s službi malo, seveda pa more bit vse narejeno, potlej je toliko bolj obremenjujoče	Premalo zaposlenih	Preobremenjenost zaposlenih
B30	Služba nam organizira kakšno telovadbo, izlete, zabave	Institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev	Viri moči
B31	Do njih sem zelo prijazna	Prijaznost	Odnos do stanovalcev
B32	veste js zelo rada opravljam svoje delo	Veselje do dela	Odnos do dela
B33	Ustrežljiva	Ustrežljivost	Odnos do stanovalcev
B34	Vestna	Občutek odgovornosti	Odnos do stanovalcev
B35	komunikativna do vseh, ki živijo v našem domu	Tekoča komunikacija	Odnos do stanovalcev
B36	Zarad tega se me tut vedno razveselijo in mi zaupajo	Zaupanje stanovalcev	Odnos do stanovalcev

B37	To pomen, da ga urejamo za zaprtimi vrati	Varovanje zasebnosti	Zasebnost stanovalcev
B38	da ga ne razgalimo preveč	Varovanje zasebnosti pri oblačenju	Zasebnost stanovalcev
B39	da poskrbimo da jih zaščitimo pred tujimi ljudmi... da jih ne gledajo, ko jih urejamo	Varovanje zasebnosti pri osebni higieni	Zasebnost stanovalcev
B40	da se nam zaupajo, da to potlej tudi obržimo za sebe, ne bi blo dobr da bi take stvari okol govorl... da jih torej javno ne izpostavljamo	Varovanje zaupanja stanovalcev	Zasebnost stanovalcev
B41	Obvezno pa tut potrkamo preden da stopimo v njihovo sobo	Trkanje na vrata pred vstopom v sobo	Zasebnost stanovalcev
B42	Js mislim, da dom nudi stanovalcem dovolj zasebnosti in spoštovanja pri osebni higieni	Varovanje zasebnosti pri osebni higieni	Zasebnost stanovalcev
B43	Kar se komunikacije tiče... ta je včasih otežena, ker starejši ljudje že slabše slišijo, vidijo	Otežena komunikacija	Odnos do stanovalcev
B44	Pri takem človeku se je potem potrebno individualno prilagajati in komunicirati na razumljiv način, pa strpno, počasi, včasih tudi glasneje, če te ne sliš ali pa razume	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalca	Odnos do stanovalcev
B45	Pritožb je zelo malo	Malo pritožb	Pritožbe stanovalcev
B46	če pa je kaka potlej se o njej takoj pogovorimo in jo skušam čim prej odpravt	Reševanje s pogovorom	Pritožbe stanovalcev
B47	S takimi stanovalci se potrpežljivo ukvarjamo in jih preizkušamo pridobiti za sodelovanje na več različnih načinov, da ugotovimo kaj imajo radi	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalca	Odnos do stanovalcev
B48	če nekdo nima rad čaja, mu naredimo malinovec, pa ga rad spije...al pa če nima rad kakšne hrane, mu ponudimo kaj drugega.. nekaj enakovrednega, kar potlej z veseljem poje. Včasih nekdo ne pije po zlomu, pa ga useen z lahkoto lahko napojimo z brizgo... al pa če je obratn... kakšen pa rad pije iz kozarca, pa lepo	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalca	Odnos do stanovalcev

	dvignemo vzglavje in se mu ponudi tekočina na tak način		
B49	Edin zdravila je potrebno včasih zdrobiti, pa tudi pomešati med hrano al pa pijačo	Podtikanje zdravil	Etične dileme
B50	Ja lahko je tudi nasilno, ampak poskušamo čim boljše to delat	Prepoznavanje medicinskega nasilja	Odnos do nasilja
B51	da jih pregovorimo, pa če so to nujna zdravila kot so na primer antibiotiki, je to potlej skoraj nujno da vzame	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
B52	Če je odkonilen in se ga pazuje in se mu vodi bilanca, da se vidi koliko hrane in tekočine zaužije. Če je bilanca majhna mu zdravnica odredi infuzijo, ali pa kaj drugega	Nadzorovanje stanovalca	Etične dileme
B53	Načeloma mu vedno ja. Mislim, da skoraj vedno	Podtikanje zdravil	Etične dileme
B54	Ja se pogovorjamo	Pogovori o nasilju v instituciji	Odnos do nasilja
B55	se kr pogovarjamo, samo pri nas ni nasilja na tej relaciji zaposleni pa stanovalec	Neprepoznavanje nasilja oz. zanikanje medicinskega nasilja	Odnos do nasilja
B56	Občasno se zgodi pri dementnih, da so agresivni do negovalnega osebja	Ljudje z demenco so fizično nasilni do zaposlenih	Fizično nasilje
B57	Ja men bi se zdel narobe, če bi kdo koga udaril	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
B58	popraskal	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
B59	povlekel za lase	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
B60	če bi kdo koga namerno poškodoval	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
B61	brcnil	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
B62	polil z vodo	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
B63	ugriznil	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
B64	Menim, da ga ni, če pa je, je pa zelo redko al pa občasno	Neprepoznavanje nasilja	Odnos do nasilja
B65	če se kakšne sostanovalke ali sostanovalci ne razumejo	Nasilje med sostanovalci	Fizično nasilje
B66	Jaz osebno nisem doživela ali pa opazila kakšnega nasilja	Neprepoznavanje nasilja oz. zanikanje medicinskega nasilja	Odnos do nasilja

B67	kakšna sodelavka pa je opazila, da je mož udaril svojo ženo, ji dal klofuto, ko sta bila skupi v sobi	Nasilje med sostanovalci	Fizično nasilje
B68	in je to tudi prijavila socialni delavki	Prijavila nasilje	Prijava nasilja
B69	Nikol nisem bla priča nasilju	Neprepoznavanje nasilja	Odnos do nasilja
B70	čeprav se je v tolikih letih zgodil kakšen incident, ker imamo toliko različnih ljudi	Občasni incidenti	Odnos do nasilja
B71	... želela bi večje število delavcev v zdravstveni negi	Dodatno zaposlovanje kadra	Predlogi zaposlenih
B72	ker se mi zdej ob toliko dela ne moremo vsem posvetit	Več časa za stanovalce	Prelogi zaposlenih
B73	Želela bi si, da bi delali bolj umirjeno, brez stresa, ki ga imamo sedaj, ker moremo opraviti toliko različnih stvari naenkrat	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
B74	Želela pa bi si tudi, da bi bili bolj nagrajeni za naše težko delo	Stimulacije in nagrade	Prelogi zaposlenih

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
C1	Zaposlena sem 30 let	30 let	Delovna doba
C2	po poklicu pa sem zdravstvena tehnica	Zdravstvena tehnica	Izobrazba
C3	jutranjo nego	Nega	Delovne naloge
C4	Umivanjem	Kopanje stanovalcev	Delovne naloge
C5	Preoblačenjem	Preoblačenje	Delovne naloge
C6	Oskrbovalce, ki se ne morejo premikati damo iz postelje na invalidski voziček	Premikanje stanovalcev	Delovne naloge
C7	razdelimo hrano	Razdeljevanje hrane	Delovne naloge
C8	pa izvajamo tudi fizioterapijo	Izvajanje fizioterapije	Delovne naloge
C9	rada imam svoje delo in menim, da ga opravljam strokovno in prijazno	Veseli do dela	Odnos do dela
C10	Imam spoštljiv in korektan odnos do sodelavcev	Spoštljiv odnos	Odnos do sodelavcev
C11	tudi poznamo in z nekaterimi se družim tudi v prostem času	Druženje v prostem času	Odnos do sodelavcev
C12	Delo je stresno	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
C13	v službi smo veliko dni, delamo tudi ob nedeljah in praznikih	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
C14	s tem da naše delo se dela v treh izmenah	Triizmensko delo	Preobremenjenost zaposlenih

C15	Služba pr nas organizira izlete, telovadbo	Institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev	Viri moči
C16	Spoštljiv in topel, razumem jih	Empatična do stanovalcev	Odnos do stanovalcev
C17	čeprav bi se js več, pa ne morem zaradi preveliko dela	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
C18	Da ima vsak svojo sobo	Zagotovljena pri tistih, ki so v samskih sobah	Zasebnost stanovalcev
C19	da spoštujemo in varujemo osebne podatke	Varovanje osebnih podatkov	Zasebnost stanovalcev
C20	da znamo poslušat	Pogovor	Odnos do stanovalcev
C21	... da se ne deremo drug čez drugega, ampak da se poslušamo	Spoštljiv odnos	Odnos do stanovalcev
C22	Pogovor je zelo pomemben	Pogovor	Odnos do stanovalcev
C23	Vedno se poskušam pogovoriti na prijazen način in ponavadi tko tudi uspe prepričati oskrbovalca, da poje, če mora	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
C24	Pomaga lahko tudi psihiater	Strokovna pomoč namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
C25	Ne, to ni nasilje. Nasilje bi bilo, če bi ravnala proti volji oskrbovalca	Nasilje j nasprotovanje stanovalčevi volji	Odnos do nasilja
C26	Da, enkrat letno ponavad	Pogovori o nasilju v instituciji	Odnos do nasilja
C27	Js misli, da ni nasilja	Neprepoznavanje nasilja	Odnos do nasilja
C28	Mislim, da ni nasilja v domovih, če bi bilo, bi na to opozorila	Pripravljenost prijave nasilja	Prijava nasilja
C29	Rada bi imela več časa a pogovor z oskrbovanci	Več časa za stanovalce	Predlogi zaposlenih
C30	več odprtih vrat, za okolico doma, da bi ljudje lahko vidl kako poteka naše delo in kako oskrbovanci živijo	Več odprtih vrat intitucije	Predlogi zaposlenih
OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
D1	Po poklicu sem tehnik zdravstvene nege	Zdravstveni tehnik	Izobrazba
D2	V domu pa sem zaposlena dve leti	Dve leti	Delovna doba
D3	Večina ima zjutraj nego po pol ure	Nega	Delovne naloge
D4	to je umivanje	Umivanje	Delovne naloge
D5	menjava plenice	Menjavanje plenic	Delovne naloge
D6	priprava obroka	Priprava obroka	Delovne naloge
D7	pospravljanje	Pospravljanje	Delovne naloge
D8	striženje nohtov	Striženje nohtov	Delovne naloge
D9	na začetku izmene mam kopanje	Kopanje stanovalcev	Delovne naloge
D10	priprava uporabnikov na spanje	Pomoč stanovalcu na spanje	Delovne naloge

D11	Mislim da imam dober odnos do dela	Veseli se do dela	Odnos do dela
D12	rada imam tudi svoje uporabnike	Jih ima rada	Odnos do stanovalcev
D13	Poleg službe se družimo tudi v privat življenju	Druženje v prostem času	Odnos do sodelavcev
D14	Med sabo si zaupamo in pomagamo	Medsebojno zaupanje	Odnos do sodelavcev
D15	Delo me občasno obremenjuje, zaradi natrpanih urnikov	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
D16	ali pa soočanje z zelo bolnimi uporabniki	Delo z zelo bolnimi ljudmi	Preobremenjenost zaposlenih
D17	Preko službe imamo organizirane razna srečanja	Institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev	Viri moči
D18	Njihov nasmešek ko te zagledajo ti pove, da so te sprejeli medse	Zaupanje stanovalcev	Odnos do stanovalcev
D19	Z njimi se sproščeno pogovarjam, nasmejem in jim prisluhnem	Pozitiven odnos	Odnos do stanovalcev
D20	Kaj pa vem, za tiste, ki so sami v sobah prav gotovo saj to pomeni zasebnost	Zagotovljena pri tistih, ki so v samskih sobah	Zasebnost stanovalcev
D21	pri tistih, ki si sobe delijo pa menim, da je zasebnost omejena	Omejena pri tistih, ki si sobe delijo	Zasebnost stanovalcev
D22	Seveda je pomembna tu še kopalnica in kako deluje nega, ali imajo v sobah kopalnico ali ne	Večja, kadar je kopalnica v sobi	Zasebnost stanovalcev
D23	Od uporabnikov dobim malo pritožb	Malo pritožb	Pritožbe stanovalcev
D24	včasih da jim delo mojih sodelavk ni všeč, saj vsaka dela malo drugače	Zaradi netemeljitega dela zaposlenih	Pritožbe stanovalcev
D25	Včasih je potrebno pohitet, ker je mal časa pa da si potem v roku lahko konec	Zaradi netemeljitega dela zaposlenih	Pritožbe stanovalcev
D26	O tem se posvetujemo s svojci in skupaj rešujemo težave	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
D27	Da bi nekoga silili k hranjenju ne pomnim, se je s pogovorom vedno dalo rešiti	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
D28	Nasilje bi bilo, če bi kdo koga udaril	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
D29	ali pa ga zmerjal	Prepoznavanje psihičnega nasilja	Odnos do nasilja
D30	Se ne spomnim da bi se kdaj o tem pogovarjali	Se ne pogovarjajo o nasilju nad starimi ljudmi	Nasilje kot tabu
D31	Preslišala sem, da je sedaj v domu izgubila službo medicinska	Izguba službe zaradi izvajanja nasilja	Fizično nasilje

	sestra, ki je bila nasilna do uporabnikov, no to ne vem če popolnoma drži		
D32	Slišala pa sem tudi, da se nekatere sestre med seboj niso razumele in so se druga drugi maščevale prek uporabnikov	Nesporazumi med sodelavkami	Odnos do sodelavk
D33	so jim v prejšnji izmeni dale odvajala	Dajanje odvajal	Fizično nasilje
D34	tako da so mele tiste za njim pol več dela, ko so mogle menjat plenice	Maščevanje med sodelavkami	Odnos do sodelavk
D35	Verjetno ta odvajala, to je definitivno nasilno	Odvajala so lahko nasilno dejanje	Odnos do nasilja
D36	verjetno gre pa drugače bolj za verbalno nasilje, ampak kot pravim, to so bolj govorice	Prepoznavanje psihičnega nasilja	Odnos do nasilja
D37	Ljudje po navadi tako službo zapustijo sporazumno, da se napak ne vidi	Tihe odpustitve zaposlenih v primeru nasilja	Nasilje kot tabu
D38	vem pa da je bila medicinska sestra verbalno nasilna tudi do zaposlenih v domu, jih je zmerjala	Zmerjanje	Psihično nasilje
D39	...»nesposobna krava«	Žalitve	Psihično nasilje
D40	»jebi se«	Žalitve	Psihično nasilje
D41	Nisem nikoli in tudi ne poznam primera	Ni nikoli prijavila	Prijava nasilja
D42	je že prišlo do situacije, kjer je bila oseba z demenco nasilna do mene	Ljudje z demenco so fizično nasilni do zaposlenih	Fizično nasilje
D43	na srečo smo se na fakulteti veliko učili o takšnih situacijah, zato sem vedno mirno odreagirala in uporabnika poskusila umiriti, če ni šlo sem takoj poklicala svojce	Znanje za ravnanje - izobrazba	Viri moči
D44	zapustila situacijo	Zapustila situacijo v primeru nasilja	Odnos do nasilja
D45	Težko je, ker se na terenu menjamo, uporabniki pa nas lahko pozabijo in tako odreagirajo nasilno	Prepogosto menjavanje zaposlenih	Odnos do stanovalcev
D46	bi pa povišala plače	Višje plače	Predlogi zaposlenih

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
E1	Sem bolničarka	Bolničarka	Izobrazba
E2	že 23 let	23 let	Delovna doba
E3	Torej nega	Nega	Delovne naloge
E4	Hranjenje	Hranjenje stanovalcev	Delovne naloge
E5	razdeljevanje zdravil	Razdeljevanje zdravil	Delovne naloge

E6	Moj odnos je korekten, profesionalen... pošten	Profesionalen odnos	Odnos do dela
E7	Se mi zdi da je zlo pomembno, da imamo čiste odnose	Pomembni so jasni odnosi	Odnos do sodelavcev
E8	odkriti se pogovorimo kadar imamo kakšne probleme	Odkriti pogovori	Odnos do sodelavcev
E9	pomagamo si med seboj kolikor gre	Medsebojna pomoč	Odnos do sodelavcev
E10	me delo fizično zelo obremenjuje, hrbtenica mi trpi, ker moram vzdigovati ljudi težke tut do 150 kilogramov	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
E11	nadrejeni pa vedno več dela nalagajo na nas	Veliko dela	Preobremenjenost zaposlenih
E12	poskrbi za kako razbremenitev, prej nasprotno	Institucija ne pomaga pri razbremenjevanju	Preobremenjenost zaposlenih
E13	Js skušam biti čim bolj prijazna, ampak veste ni vsak dan isti	Veliko emocionalnega dela	Odnos do dela
E14	se pa zavedam, da s prijaznostjo in potrpežljivostjo da delo dobro pa kvalitetno opraviti	Veliko potrpežljivosti	Odnos do dela
E15	da ne govorim z drugimi o njegovem zdravstvenem stanju	Varovanje zdravstvenih podatkov	Zasebnost stanovalcev
E16	ter ga sprejemam takega kot je	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalca	Odnos do stanovalcev
E17	eni stanovalci so bolj težki od drugih, pa sej to je povsod tko, taki smo ljudje	Delo z nezadovoljnimi stanovalci	Odnos do dela
E18	Žalijo osebje	Stanovalci žalijo zaposlene	Psihično nasilje
E19	veste v domu mamo velik ljudi pa mal je zaposlenih	Premalo zaposlenih	Preobremenjenost zaposlenih
E20	včasih pač ni časa da bi človek kaj takoj nardil... je treba počakat	Zaradi netemeljitega dela zaposlenih	Pritožbe stanovalcev
E21	Zasebnost pri osebni higieni je vedno zagotovljena	Varovanje zasebnosti pri osebni higieni	Zasebnost stanovalcev
E22	Komunikacija s starejšim človekom pa je vedno odkrita, vedno mu pred vsako nego razložim potek dela, ter upoštevam njegove želje	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalca	Odnos do stanovalcev
E23	Pred vsakim vstopom v sobo vedno potrkam seveda, sej to je osnovna kultura	Trkanje na vrata pred vstopom	Zasebnost stanovalcev
E24	Ponavad so najpogostejše pritožbe	Zaradi neopravljenega dela zaposlenih	Pritožbe stanovalcev

	zarad neopravljenega dela v času, ki ga stanovalec pričakuje		
E25	Stanovalcu, ki zavrača hrano razložim, da odklanjanje zdravil in hrane ni vredno, ker se bo njegovo zdravstveno stanje poslabšalo	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do stanovalcev
E26	pač da kljub temu ne bo užival zdravil ali pa hrane potem ga tut pustim na miru, upoštevam njegove želje	Sprejemanje želja stanovalcev	Odnos do stanovalcev
E27	Nasilje bi pa bilo, če bi še vedno vztrajala pri tem, da more jemati neki kar noče	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
E28	Js menim, da tuki kjer sem js zaposlena ne prihaja do nasilja nad starejšimi	Neprepoznavanje nasilja v domu	Odnos do nasilja
E29	se pogovarjamo tut včasih ja	Pogovori o nasilju v instituciji	Odnos do nasilja
E30	Če stanovalcu prisluhneš in se z njim lepo pogovoriš ne pride do nasilja	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
E31	Pomanjkanje delavcev v domovih za starejše je zelo pereč problem	Dodatno zaposlovanje kadra	Predlogi zaposlenih
E32	tudi plače bi mogle biti večje	Višje plače	Predlogi zaposlenih

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
F1	pa kot negovalka	Negovalka	Izobrazba
F2	domu že 13 let	13 let	Delovna doba
F3	V jutranjih urah opravljam nego	Nega	Delovne naloge
F4	moj odnos bi opisala kot spoštljiv	Spoštljiv odnos	Odnos do dela
F5	S sodelavci se dobro razumem za kar je potrebna pravilna komunikacija	Korekten odnos	Odnos do sodelavcev
F6	Vlko se je treba pogovarjat kadar pride do kakih problemov	Odkriti pogovori	Odnos do sodelavcev
F7	Tut če se s kom ne razumeš moreš ostati kolegialen	Nesporazumi med sodelavkami	Odnos do sodelavcev
F8	Naše delo je tk fizično	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
F9	kot psihično zelo težko	Psihična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
F10	pač vlko je odvisno od vsakega oskrbovanca posebej, kr ma vsak tut svojo kilažo	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih

F11	... za razbremenitev a poskrbijo z različnimi delavnicami, seminarji, kako rekreacijo pa sprostivijo	Institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev	Preobremenjenost zaposlenih
F12	Vse oskrbovance pa tut uporabnike spoštujem, ker se mi zdi to osnova	Spoštljiv odnos	Odnos do stanovalcev
F13	To pomeni, da o njem ne razlagam drugim	Varovanje osebnih podatkov	Zasebnost stanovalcev
F14	da ga pustim, če ima obiske pa pridem bolj pol, če ni nujno	Upoštevanje zasebnega prostora stanovalca, kadar ima obisk	Zasebnost stanovalcev
F15	pa potrkamo ko vstopamo tut	Trkanje na vrata pred vstopom	Zasebnost stanovalcev
F16	Komunikacija mora biti prilagojena vsakemu posamezniku, saj je vsak oskrbovalec ali stanovalec osebnost zase, vsak ma svoje finte in potrebuje svoj pristop	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalcev	Odnos do stanovalcev
F17	Tut ko nimaš najboljšega dneva se morš potruditi	Veliko emocionalnega dela	Odnos do dela
F18	V domu pa so pritožbe	Pritožbe obstajajo	Pritožbe stanovalcev
F19	sam bolj zaradi kakih malenkosti kot so smrčanje sostanovalca	Smrčanje sostanovalca	Pritožbe stanovalcev
F20	nespečnost	Nespečnost	Pritožbe stanovalcev
F21	al pa da jim hrana ne paše	Neustrezna hrana	Pritožbe stanovalcev
F22	Maksimalno se moremo potruditi, da ga prepričamo da je to potrebno da vzame, da se gre za njegovo zdravje in da brez tega ne bo mogo več tk dobro delat al pa bit vreden	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
F23	Ja lahko bi blo, če bi osebo na silo hranili	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
F24	ali pa jo celo zvezali	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
F25	Prigovarjanje pa prijaznost, to je pri meni vedno uspelo	Pogovor namesto nasilja	Odnos do nasilja
F26	Tut. Sam js to poznam bolj iz medijev	Informacije pridobiva od medijev	Nasilje kot tabu
F27	Osebnost pa da bi prišlo zej do kakega nasilja, to še nisem doživela v domu	Neprepoznavanje nasilja v domu	Odnos do nasilja
F28	prihaja pa tu pa tam do kakega pretepanja	Pretepanje je nasilje	Odnos do nasilja
F29	Ustrahovanja	Ustrahovanje je nasilje	Odnos do nasilja
F30	zaklepanja	Zaklepanje je nasilje	Odnos do nasilja
F31	sam čujem stvari ko se pogovarjamo s sodelavkami	Primere pozna od pogovorov s sodelavkami	Odnos do nasilja

F32	Zihr pa prihaja do kakega pričkanja.. samo to bolj med stanovalci samimi	Prepiri med sostanovalci	Psihično nasilje
F33	Ne.	Ni prijavila	Prijava nasilja
F34	Da bi imela več čajta za vsakega oskrbovalca ali stanovalca	Več časa za stanovalce	Predlogi zaposlenih

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
G1	medicinska sestra	Medicinska sestra	Izobrazba
G2	že 7 let	7 let	Delovna doba
G3	delitev terapije	Razdeljevanje zdravil	Delovne naloge
G4	skrb za nego	Nega	Delovne naloge
G5	preveze, ki jih je potrebno zamenjati	Prevezovanje ran	Delovne naloge
G6	kopanje	Kopanje stanovalcev	Delovne naloge
G7	z veseljem opravljam moj poklic	Veselje do dela	Odnos do dela
G8	Že od nekdaj sem želela pomagat ljudem	Veselje do dela	Odnos do dela
G9	Povprečen, z enimi se razumem bolje, z drugimi slabše	Povprečen odnos	Odnos s sodelavci
G10	Obremenitev moram rečt, da je kr velika no	Velika obremenitev	Preobremenjenost zaposlenih
G11	Od časa do časa nam naša fizioterapevtka poskrbi, da imamo kake vaje za hrbtenico al pa da se malo razgibamo	Institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev	Preobremenjenost zaposlenih
G12	enkrat na dva meseca, kaj takega	Institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev	Preobremenjenost zaposlenih
G13	skušam biti vedno korektna do njih in se potrudim, da mamo lepe odnose	Korekten odnos	Odnos do stanovalcev
G14	Predvsem, da skrbimo da se v službi pa tut doma ne pogovarjamo o njih	Varovanje zasebnosti	Zasebnost stanovalcev
G15	Upoštevat moramo pa tut kodeks etike pri delu ane	Upoštevanje kodeksa etike	Odnos do dela
G16	kar se tiče pa spoštovanja in komunikacije.. to je pa odvisno od vsakega zaposlenega v domu	Odnos do stanovalcev odvisen od posameznih zaposlenih	Odnos do stanovalcev
G17	Eni radi hodijo delat pa so prijazni s stanovalci	Se ne razume z vsemi sodelavci	Odnos do sodelavcev
G18	jih poslušajo	Pogovor	Odnos do stanovalcev
G19	drugi pa hočejo čimprej opraviti šiht pa domov	Nekateri sodelavci nimajo radi službe	Odnos do sodelavcev
G20	zato ker se starejšim preden da pridejo k nam v dom preveč, preveliko obljubi, samo da jih	Stanovalcem se preveliko obljubi pred prihodom	Pritožbe stanovalcev

	spravijo v dom		
G21	Doma so jim rekli, kk je dobra hrana v domu, pa jim pol lahko sploh ni všeč	Neustrezna hrana	Pritožbe stanovalcev
G22	da bojo meli veliko družbe, pa pol ugotovijo, da se ne razumejo z ostalimi stanovalci al pa da jim ni všeč bivanje v domu	Spori s sostanovalci	Pritožbe stanovalcev
G23	ven pa ne morjo več, ker včasih tut nimajo več kam za it	Stanovalci so odvisni od zaposlenih	Odnos do stanovalcev
G24	Pol ko prejmemo pritožbe pa se obvesti vodjo tima in ona potem to zrihta	Reševanje z vodjo tima	Pritožbe stanovalcev
G25	Če jim hrana na primer ni všeč, se naredi seznam hrane, ki je ne jejo in se potem to izključi iz njihovega jedilnika	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalca	Odnos do stanovalcev
G26	se pa naredi individualni načrt s stanovalcem in se obvesti zdravnika	Z njimi se naredi individualni načrt	Odnos do stanovalcev
G27	Nasilje je vse s čimer se stanovalec ne bi strinju, mi pa bi ga silili v to	Siljenje je fizično nasilje	Odnos do nasilja
G28	Mhm, na organiziranih sestankih, ki jih organizirajo naše vodje	Pogovori o nasilju v instituciji	Odnos do nasilja
G29	Js bi rekla, da je dost žalitev in groženj	Žalitve	Psihično nasilje
G30	Ja, ja nasilja v domu je kr veliko	Nasilja je veliko	Odnos do nasilja
G31	sam so oblike bolj verbalne	Največ je psihičnega nasilja	Psihično nasilje
G32	ker vse postane preveč domače	Nasilje se zgodi, ko se prestopijo meje	Odnos do nasilja
G33	vsi se žalijo med sabo, zaposleni stanovalce	Zaposleni žalijo stanovalce	Psihično nasilje
G34	stanovalci med sabo	Stanovalci se žalijo med sabo	Psihično nasilje
G35	stanovalci zaposlene	Stanovalci žalijo zaposlene	Psihično nasilje
G36	Ja tut to se dogaja, da tu pa tam kdo koga prijavi, ampak to je primer 1krat na leto	Pozna zaposlene, ki so prijavili nasilje	Prijava nasilja
G37	Ja sem bila	Je bila priča nasilja	Odnos do nasilja
G38	pogosto so nasilni tut stanovalci	Stanovalci so nasilni	Odnos do stanovalcev
G39	ki govorijo kaj vse jim pripada	Stanovalci, ki se zavedajo svojih pravic so nasilni	Odnos do nasilja
G40	in kk zanič delamo	zaradi neustreznega dela zaposlenih	Pritožbe stanovalcev
G41	ampak mi enostavno ne	Veliko dela	Preobremenjenost

	moremo drugače, ni časa, preveč je dela		zaposlenih
G42	Da bi nas blo več zaposlenih, primanjkuje kadra to definitivno	Dodatno zaposlovanje kadra	Predlogi zaposlenih
G43	4 zaposleni smo za 43 ljudi, to ni normalno	Premalo zaposlenih	Preobremenjenost stanovalcev
G44	Izvajamo transferje s postelje na invalidski voziček	Izvajanje transferjev na invalidski voziček	Delovne naloge
G45	Hranjenje	Hranjenje stanovalcev	Delovne naloge
G46	skrb za hidracijo	Skrb za hidracijo	Delovne naloge
G47	zraven pa jih je potrebno še animirati	Animacija	Delovne naloge
G48	in vključiti v aktivnosti, igro	Vključitev v aktivnosti	Delovne naloge
G49	pa kopati	Kopanje stanovalcev	Delovne naloge

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
H1	Po poklicu sem tehnik zdravstvene nege	Zdravstveni tehnik	Izobrazba
H2	v domu pa mi zde teče četrto leto	Štiri leta	Delovna doba
H3	Izvajam zdravstveno nego	Nega	Delovne naloge
H4	torej striženje nohtov	Striženje nohtov	Delovne naloge
H5	Kopanje	Kopanje stanovalcev	Delovne naloge
H6	Umivanje	Umivanje	Delovne naloge
H7	delim terapijo	Razdeljevanje zdravil	Delovne naloge
H8	skrbim za aktivnost stanovalcev	Vključitev v aktivnosti	Delovne naloge
H9	da so vključeni v dogajanje, da se med seboj pogovarjajo	Skrb za socialno vključenost stanovalcev	Delovne naloge
H10	če je žejen mu prinesem pijačo	Skrb za hidracijo	Delovne naloge
H11	Js skušam svoje delo opraviti kar se da strokovno, po pravilnikih in kodeksu etike	Profesionalen odnos	Odnos do dela
H12	js bi rekla, da smo vsi med sabo kolegi, bolj ko ne	Povprečen odnos	Odnos do sodelavcev
H13	V službi je obremenitev res velika, psihična	Psihična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
H14	in fizična	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
H15	Delaš z ljudmi, ki so zelo bolani	Delo z zelo bolnimi ljudmi	Preobremenjenost zaposlenih
H16	Naveličani	Stanovalci so naveličani	Odnos do stanovalcev
H17	včasih tut napadalni	Stanovalci so agresivni	Odnos do stanovalcev
H18	spet tisti ko so nepokretni so včasih res težki, ti pa jih moraš dvigovat	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
H19	Služba pa ne poskrbi dovolj za razbremenitev stanovalcev	Institucija ne pomaga pri razbremenjevanju	Preobremenjenost zaposlenih

H20	Js mam rada naše stanovalce	Jih ima rada	Odnos do stanovalcev
H21	klepetamo v njihovi preteklosti, o tem kako se počutijo, pa kake tekoče stvari	Pogovor	Odnos do stanovalcev
H22	pa skrben odnos mam do njih, pa ljubeč	Občutek odgovornosti	Odnos do stanovalcev
H23	da varujem njihovo zasebnost	Varovanje zasebnosti	Zasebnost stanovalcev
H24	da upoštevam kodeks etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov	Upoštevanje kodeksa etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov	Zasebnost stanovalcev
H25	Ko vstopim v sobo vedno potrkam	Trkanje na vrata pred vstopom	Zasebnost stanovalcev
H26	pa pozdravim	Pozdrav ob vstopu	Zasebnost stanovalcev
H27	vedno tut povem kaj sem prišla nardit al pa kaj sem prinesla nikol stvari ne samo odložim in grem	Informiranje stanovalcev o dogajanju	Zasebnost stanovalcev
H28	da je dovolj zasebnosti pa spoštovanja	Dovolj zasebnosti	Zasebnost stanovalcev
H29	Zadnje čase je največ pritožb glede hrane	Neustrezna hrana	Pritožbe stanovalcev
H30	pranja oblek	Neoprana oblačila	Pritožbe stanovalcev
H31	Eni tut pravijo, da bi radi, da bi zdravnik bolj pogosto prišel, želijo si več obiskov zdravnika	Premalo zdravniških obiskov	Pritožbe stanovalcev
H32	Poskusim večkrat, če gre gre	Ne sili stanovalce pri hrani	Odnos do nasilja
H33	če ne pa ponudimo različno hrano, tista ki jim bolj paše	Prepoznavanje edinstvenosti stanovalca	Odnos do stanovalcev
H34	Zdravila pa zdrobimo kr med tekočino, če je drugače ne želijo zaužiti	Podtikanje zdravil	Etične dileme
H35	Nasilje bi blo, če bi ga kljub temu, da je hrano zavrnu, še vedno hranili	Siljenje je fizično nasilje	Odnos do nasilja
H36	Takrat ga skušamo pregovoriti, če ne gre drugače javimo zdravniku, ta pa naroči intravenozno ali pa glukozo	Nadzorovanje stanovalca	Etične dileme
H37	Ja, na sestankih	Pogovori o nasilju v instituciji	Odnos do nasilja
H38	Če bi kdo bolj grobo prijel stanovalca za roko	Grob prijem stanovalca je fizično nasilje	Odnos do nasilja
H39	ali da bi bil bolj grob pri kopanju	Grobost pri kopanju je fizično nasilje	Odnos do nasilja
H40	Je kr nasilja v domih	Nasilja je veliko	Odnos do nasilja
H41	Oblike pa so fizične	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
H42	in verbalne	Prepoznavanje psihičnega nasilja	Odnos do nasilja
H43	Včasih vidim kero ko	Zaposleni so fizično	Fizično nasilje

	prime stanovalca tako, da ga zaboli	nasilni do stanovalcev	
H44	pa ji to reče, pa mu pove naj potrpi, da ni tlk hudo	Zaposleni so psihično nasilni do stanovalcev	Psihično nasilje
H45	Pol pride pa do kakih žalitev	Zaposleni žalijo stanovalce	Psihično nasilje
H46	je pa še vseeno več verbalnega nasilja, fizičnega je bolj malo	Največ je psihičnega nasilja	Psihično nasilje
H47	Js sem že prijavila nasilje moji nadrejeni – ona pa je ukrepala dalje	Prijavila nasilje	Prijava nasilja
H48	Bivša kolegica je eno staro gospo začela tako zmerjati, ker jo je ta za nekaj prosila, se ne spomnim več dobro za kaj se je šlo	Zaposleni žalijo stanovalce	Psihično nasilje
H49	Nekajkrat svojci pridejo in nadirajo svojega očeta ali mamo, da mora vstati iz postelje, da ne more sam ležat, čeprav si stanovalec želi pol ure počitka	Svojci ne upoštevajo želja stanovalcev	Etične dileme
H50	mora obveljati želja svojca in se potem mora stanovalca dati iz postelje, tudi če si on tega ne želi	Svojci ne upoštevajo želja stanovalcev	Etične dileme
H51	Več časa bi namenila stanovalcem za pogovor	Več časa za stanovalce	Predlogi zaposlenih

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
I1	Končal sem program bolničar-negovalce	Bolničar	Izobrazba
I2	zaposlen sem pa 10 let	10 let	Delovna doba
I3	Skrbim za higieno stanovalcev	Skrb za higieno	Delovne naloge
I4	za to da so v pravilnem položaju	Skrb za pravilni položaj stanovalca	Delovne naloge
I5	da se ne dehidrirajo	Skrb za hidracijo	Delovne naloge
I6	jih hranim	Hranjenje stanovalcev	Delovne naloge
I7	in skrbim za njihovo okolico, da so stvari urejene, pospravljene	Pospravljanje	Delovne naloge
I8	ker rad delam z ljudmi	Veselje do dela	Odnos do dela
I9	Je pa tako, da je ponavadi delo za zdravstvene tehnike prav delo v domovih za starejše tisto, ki je najmanj cenjeno med nami	Njihovo delo ni cenjeno	Odnos do dela
I10	Z določenimi mam dober odnos, spet z drugimi pa slabega	Povprečen odnos	Odnos s sodelavci
I11	Delo je fizično	Fizična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih

I12	in pa psihično	Psihična preobremenjenost	Preobremenjenost zaposlenih
I13	zelo obremenjujoče, za razbremenitev smo pa sami, hočem reči, da moramo sami poskrbet za to	Institucija ne pomaga pri razbremenjevanju	Preobremenjenost zaposlenih
I14	pravijo da sem prijazen pa da fajn opravim svoje naloge	Prijaznost	Odnos do stanovalcev
I15	S stanovalci ohranjam strokovni odnos, to je najboljše za vse in tako tut težje pride do kakih konfliktov al pa težav	Strokovni odnos	Odnos do stanovalcev
I16	To, da upoštevam stanovalčeve želje o zasebnosti	Varovanje zasebnosti	Zasebnost stanovalcev
I17	da mam do njih strokovni odnos	Strokovni odnos	Zasebnost stanovalcev
I18	Do problema pa včasih pride, če kaka starejša gospa ne želi, da ji pomagam pri osebni negi, ker ji je nerodno. Ampak včasih pač ne gre drugače, ne more tega opraviti sodelavka, ker nima časa, ma druge naloge	Zasebnost ni vedno nudena pri kopanju	Zasebnost stanovalcev
I19	Mi moramo pri delu upoštevati vse delodajalčeve zahteve, torej da delamo po pravilniku	Delo po pravilniku zagotavlja stanovalcem zasebnost	Zasebnost stanovalcev
I20	in da upoštevamo kodeks etike	Upoštevanje kodeksa etike zagotavlja stanovalcem zasebnost	Zasebnost stanovalcev
I21	Kaj pa kdo upošteva je pa odvisno od delavca. Vsak malo po svoje, če povem po resnici	Odvisna od vsakega zaposlenega posebej	Zasebnost stanovalcev
I22	Zaradi nezadovoljivo opravljenih storitev večinoma	Zaradi netemljitega dela zaposlenih	Pritožbe stanovalcev
I23	S takimi stanovalci se potem pogovorimo	Reševanje s pogovorom	Pritožbe stanovalcev
I24	pogovorimo se pa tudi z vodjo tima	Reševanje z vodjo tima	Pritožbe stanovalcev
I25	Pogovorim se s takim stanovalcem in ga skušam prepričati	Pogovor namesto uporabe nasilja	Odnos do nasilja
I26	Ja seveda je lahko tudi nasilno dejanje	Siljenje je fizično nasilje	Odnos do nasilja
I27	Mi sodelujemo v mesečnih sestankih posameznega oddelka in se tut pogovarjamo o nasilju ja	Pogovori o nasilju v instituciji	Odnos do nasilja
I28	Povzdigovanje glasu	Povzdigovanje glasu	Psihično nasilje

I29	Žaljenje	Žalitve	Psihično nasilje
I30	Grožnje	Grožnje	Psihično nasilje
I31	pa tut fizični napad se je že zgodil	Fizični napad	Fizično nasilje
I32	Takrat se odmaknem od stanovalca	Zapustil situacijo v primeru nasilja	Odnos do nasilja
I33	in obvestim vodjo tima o dogodku	O primeru nasilja se obvesti vodjo tima	Odnos do nasilja
I34	Nasilje je pogosto v domu	Nasilje je veliko	Odnos do nasilja
I35	To so že kaki premočni stiski stanovalcev, tako da jih boli	Grobi prijemi stanovalcev	Fizično nasilje
I36	ali pa kako žaljenje	Žaljenje	Psihično nasilje
I37	ko so že vsi naveličani vsega	Stres na delovnem mestu	Preobremenjenost zaposlenih
I38	Delajo pa to tako stanovalci	Stanovalci so nasilni do zaposlenih	Odnos do nasilja
I39	kot zaposleni	Zaposleni so nasilni do stanovalcev	Odnos do nasilja
I40	Nasilje je fizično	Prepoznavanje fizičnega nasilja	Odnos do nasilja
I41	in verbalno	Prepoznavanje psihičnega nasilja	Odnos do nasilja
I42	Sem ja	Prijavil nasilje	Prijava nasilja
I43	Obvestil pa se vodjo tima, ki je potem vodila postopek	Obvestil vodjo o primeru nasilja	Prijava nasilja
I44	Ja velikokrat sem že bil zraven, ko je šlo za nasilje	Priča nasilja	Odnos do nasilja
I45	Povečini pa gre to za verbalno nasilje	Največ je psihičnega nasilja	Psihično nasilje
I46	in sicer z vseh treh strani kot si jih naštela	Nasilje prihaja iz vseh strani	Odnos do nasilja
I47	Stanovalci bi rajši bili doma	Stanovalci bi raje živeli doma	Odnos do stanovalcev
I48	niso zadovoljni s hrano	Stanovalcem hrana ne odgovarja	Odnos do stanovalcev
I49	Nami	Stanovalci niso zadovoljni z zaposlenimi	Odnos do stanovalcev
I50	svojci so včasih tudi zelo naporni	Delo z nezadovoljnimi svojci	Preobremenjenost zaposlenih
I51	zaposleni smo pa pod stresom in potem počti	Zaradi stresa prihaja do nasilja	Preobremenjenost zaposlenih
I52	Mi mamo preveč stresa	Stres na delovnem mestu	Preobremenjenost zaposlenih
I53	in premalo časa za stanovalce	Več časa za stanovalce	Predlogi zaposlenih
I54	to bi se moralo spremenit. Če bi nas bilo več bi bili vsi bolj srečni	Dodatno zaposlovanje kadra	Predlogi zaposlenih
I55	pa fajn bi bilo tut če bi vodje bolj sledile vsemu, kar se dogaja v domu	Vodje timov bi morale biti bolj vključene v dogajanje v domu	Predlogi zaposlenih

9.4 OSNO KODIRANJE

IZOBRAZBA

- medicinska sestra (A1) (G1)
- zdravstveni tehnik (B1) (C2) (D1) (H1)
- bolničarka/bolničar (E1) (I1)
- negovalka (F1)

DELOVNA DOBA

- 30 let (A2) (C1)
- 35 let (B2)
- 2 leti (D2)
- 23 let (E2)
- 13 let (F2)
- 7 let (G2)
- 4 leta (H2)
- 10 let (I2)

ODNOS DO STANOVALCEV

- stanovalci so odvisni od zaposlenih (A3) (G23)
- prijaznost (A20) (B15) (B31) (I14)
- spoštljiv odnos (A19) (C21)
- pozitiven odnos (A22)
- pogovor (A23) (C20) (C22) (G18) (H21)
- tekoča komunikacija (A29) (B35)
- sprejemanje želja stanovalcev (A32) (E26)
- komunikativna (B14)
- ustrežljivost (B16) (B33)
- natančnost (B17)
- občutek odgovornosti (B18) (B34) (H22)
- zaupanje stanovalcev (B36) (D18)
- otežena komunikacija (B43)
- prepoznavanje edinstvenosti stanovalca (B44) (B47) (B48) (E16) (E22) (F16) (G25) (H33)
- jih ima rada (D12) (H20)
- prepogosto menjavanje zaposlenih (D45)
- z njimi se naredi individualni načrt (G26)
- strokoven odnos (I15)
- odnos do stanovalcev odvisen od posameznih zaposlenih (G16)
- stanovalci so nasilni (G38)
- stanovalci so naveličani (H16)
- stanovalci so agresivni (H17)
- stanovalci bi raje živeli doma (I47)
- stanovalcem ne odgovarja hrana (I48)
- stanovalci niso zadovoljni z zaposlenimi (I49)

DELOVNE NALOGE

- nega (A4) (C3) (D3) (E3) (F3) (G4) (H3)
- razdeljevanje hrane (A5) (C7)
- razdeljevanje zdravil (A6) (B7) (E5) (G3) (H7)
- kopanje stanovalcev (B3) (B6) (C4) (D9) (G6) (G49) (H5)
- preverjanje krvnega sladkorja (B4)
- apliciranje insulina pri diabetikih (B5)
- hranjenje stanovalcev (B8) (B11) (E4) (E45) (I6)
- prevezovanje ran (B9) (G5)
- urejanje postelj (B10)
- vnašanje podatkov v računalnik (B12)

- preoblačenje (C5)
- premikanje stanovalcev (C6)
- izvajanje fizioterapije (C8)
- umivanje (D4) (H6)
- menjavanje plenice (D5)
- priprava obroka (D6)
- pospravljanje (D7) (I7)
- striženje nohtov (D8) (H4)
- pomoč stanovalcu na spanje (D10)
- hranjenje stanovalcev s pomočjo sonde (B11)
- skrb za higieno (I3)
- skrb za pravilni položaj stanovalca (I4)
- skrb za socialno vključenost stanovalcev (H9)
- izvajanje transferjev na invalidski voziček (G44)
- skrb za hidracijo (G46) (H10) (I5)
- animacija (G47)
- vključitev v aktivnosti (G48) (H8)

ODNOS DO DELA

- veselje do dela (A7) (B13) (B19) (B32) (C9) (D11) (G7) (G8) (I8)
- pozitiven odnos (A8)
- profesionalen odnos (E6) (H11)
- veliko emocionalnega dela (E13) (F17)
- veliko potrpežljivosti (E14)
- delo z nezadovoljnimi stanovalci (E17)
- spoštljiv odnos (F4)
- upoštevanje kodeksa etike (G15)
- njihovo delo ni cenjeno (I9)

ODNOS DO SODELAVCEV

- korekten odnos (A10) (A11) (F5) (G13)
- spoštljiv odnos (A9) (C10) (F12)
- pozitiven odnos (A12) (D19)
- prijazna do sodelavcev (B20)
- empatična do sodelavcev (B21) (C16)
- razumevanje sodelavcev (B22)
- medsebojno zaupanje (B23) (D14)
- pohvale za dobro opravljeno delo (B24)
- druženje v prostem času (C11) (D13)
- nesporazumi med sodelavkami (D32) (F7)
- maščevanje med sodelavkami (D34)
- pomembni so jasni odnosi (E7)
- odkriti pogovori (E8) (F6)
- medsebojna pomoč (E9)
- povprečen odnos (G9) (H12) (I10)
- se ne razume z vsemi sodelavci (G17)
- nekateri sodelavci nimajo radi službe (G19)

PREOBREMENJENOST ZAPOSLENIH

- triizmenski delovni čas (A13) (C14)
- stres na delovnem mestu (A14) (I37) (I52)
- odgovorno delo (A15) (B27)
- institucija ne pomaga pri razbremenjevanju (A16) (E12) (H19) (I13)
- veliko dela (A17) (A46) (B28) (B73) (C12) (C13) (C17) (D15) (E11)
- premalo zaposlenih (A18) (B29) (E19) (G43)

- težko delo (A45)
- utrujenost kot posledica (A47)
- fizična preobremenjenost (B25) (E10) (F8) (F10) (H14) (H18) (I11)
- psihična preobremenjenost (B26) (F9) (H13) (I12)
- institucija organizira različne dejavnosti za razbremenitev (B30) (C15) (D17) (F11) (G11) (G12)
- delo z zelo bolnimi ljudmi (D16) (H15)
- zaradi stresa prihaja do nasilja (I51)
- velika obremenitev (G10)
- delo z nezadovoljnimi svojci (I50)

ZASEBNOST STANOVALCEV

- pozdrav ob vstopu (A21) (H26)
- varovanje zasebnosti (A24) (B37) (G14) (H23) (I10)
- varovanje zdravstvenih podatkov (A25) (E15)
- varovanje zasebnosti pri osebni higieni (A27) (B39) (B42) (E21)
- ne širi novic o stanovalcu (A26)
- varovanje zasebnosti pri oblačenju (B38)
- varovanje zaupanja stanovalcev (B40)
- trkanje na vrata pred vstopom (B41) (E23) (F15) (H25)
- varovanje osebnih podatkov (C19) (F13)
- zagotovljena pri tistih, ki so v samskih sobah (C18) (D20)
- omejena pri tistih, ki si sobe delijo (D21)
- večja, kadar je v kopalnica v sobi (D22)
- upoštevanje zasebnega prostora stanovalca, kadar ima obisk (F14)
- upoštevanje kodeksa etike medicinskih sester in zdravstvenih tehnikov (H24) (I20)
- informiranje stanovalcev o dogajanju (H27)
- dovolj zasebnosti (H28)
- strokoven odnos (I17)
- zasebnost ni redno nudena pri kopanju (I18)
- delo po pravilniku zagotavlja stanovalcem zasebnost (I19)
- odvisna od vsakega zaposlenega posebej (I21)

PRITOŽBE STANOVALCEV

- malo pritožb (A30) (B45) (D23)
- delajo po standardih (A31)
- reševanje s pogovorom (A46) (I23)
- zaradi netemljitega dela zaposlenih (D24) (D25) (E20) (I22)
- zaradi neopravljenega dela zaposlenih (E24)
- pritožbe obstajajo (F18)
- smrčanje sostanovalca (F19)
- nespečnost (F20)
- neustrezna hrana (F21) (G21) (H29)
- stanovalcem se preveliko obljubi pred prihodom (G20)
- spori s stanovalci (G22)
- reševanje z vodjo tima (G24) (I24)
- zaradi neustreznega dela zaposlenih (G40)
- neoprana oblačila (H30)
- premalo zdravniških obiskov (H31)

ODNOS DO NASILJA

- ne sili stanovalce pri hrani (A33) (A34) (H32)
- udarec je fizično nasilje (A36)
- pretepanje je nasilje (F28)
- zaklepanje je nasilje (F30)
- ustrahovanje je nasilje (F29)
- siljenje je fizično nasilje (A37) (G27) (H35) (I26)
- siljenje s hrano in pijačo je fizično nasilje (A38)

- neprepoznavanje nasilja v domu (A40) (A41) (A43) (B55) (B64) (B69) (F27) (C26) (E28)
- prepoznavanje medicinskega nasilja (B50)
- pogovor namesto uporabe nasilja (B51) (C23) (D26) (D27) (E25) (E30) (F22) (F25) (I25)
- pogovori o nasilju v instituciji (B54) (C26) (E29) (G28) (H37) (I27)
- prepoznavanje fizičnega nasilja (B58) (B59) (B60) (B61) (B62) (B63) (D28) (E27) (F23) (F24) (H41)
- občasni incidenti (B70)
- strokovna pomoč namesto uporabe nasilja (C24)
- nasilje je nasprotovanje stanovalčevi volji (C25)
- prepoznavanje psihičnega nasilja (D29) (D36) (H42) (I41)
- odvajala so nasilno dejanje (D35)
- zapustila/zapustil situacijo v primeru nasilja (D44) (I32)
- primere pozna iz pogovorov s sodelavkami (F31)
- grob prijem stanovalca je fizično nasilje (H38)
- grobost pri kopanju je fizično nasilje (H39)
- stanovalci, ki se zavedajo svojih pravic so nasilni (G39)
- nasilje prihaja iz vseh strani (I46)
- o primeru nasilja se obvesti vodjo tima (I33)
- nasilja je veliko (G30) (H40) (I34)
- je bila/bil priča nasilja (G37) (I44)
- stanovalci so nasilni do zaposlenih (I38)
- stanovalci so nasilni do stanovalcev (I39)
- nasilje se zgodi, ko se prestopijo meje (G32)

ETIČNE DILEME

- hranjenje po cevki (A35)
- podtikanje zdravil (B49) (B53) (H34)
- nadzorovanje stanovalca (B52) (H36)
- svojci ne upoštevajo želja stanovalcev (H49) (H50)

NASILJE KOT TABU

- se ne pogovarjajo o nasilju nad starimi ljudmi (A39) (D30)
- tihe sporazumne odpustitve zaposlenih v primeru nasilja (D37)
- informacije dobiva od medijev (F26)

PRIJAVA NASILJA

- pripravljenost prijave nasilja (A42) (C28)
- ni prijavila (D41) (F33)
- pozna zaposlene, ki so prijavili nasilje (G36)
- prijavila/prijavil nasilje (B68) (H47) (I42)
- obvestil vodjo tima (I43)

PREDLOGI ZAPOSLENIH

- dodatno zaposlovanje kadra (A44) (B71) (E31) (G42) (I54)
- več časa za stanovalce (B72) (C29) (F34) (H51) (I53)
- stimulacije in nagrade (B74) (A50)
- več odprtih vrat (C30)
- višje plače (A48) (A49) (D46) (E32)
- vodje timov bi morale biti bolj vključene v dogajanje v domu (I55)

FIZIČNO NASILJE

- ljudje z demenco so fizično nasilni do zaposlenih (B56) (D42)
- nasilje med stanovalci (B67)
- izguba službe zaradi izvajanja nasilja (D31)
- dajanje odvajal (D33)

- zaposleni so fizično nasilni do stanovalcev (H44)
- fizični napad (I31)
- grobi prijemi stanovalcev (I35)

PSIHIČNO NASILJE

- zmerjanje (D38)
- žalitve (D39) (D40) (G29) (I29) (I36)
- prepiri med sostanovalci (F32)
- največ je psihičnega nasilja (G31) (H46) (I45)
- zaposleni žalijo stanovalce (G33) (H45)
- stanovalci se žalijo med seboj (G34)
- stanovalci žalijo zaposlene (G35) (E18)
- povzdigovanje glasu (I28)
- grožnje (I30)

VIRI MOČI

- znanje za ravnanje – izobrazba (D43)