

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Gabrijela Ducman

**Socialne oskrbovalke na domu – stiske in potrebe, ki jih
prinaša ta poklic**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Gabrijela Ducman

**Socialne oskrbovalke na domu – stiske in potrebe, ki jih
prinaša ta poklic**

Diplomsko delo

Mentor: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2017

Zahvala

*Za mentorstvo in strokovno pomoč pri pisanju diplomskega dela se iskreno zahvaljujem mentorici **doc. dr. Liljani Rihter**.*

*Zahvaljujem se vodstvu organizacij **CSD Šmarje pri Jelšah, Pegazov dom Rogaška Slatina** in **Center za pomoč starejšim Podčetrtek**, da so mi omogočili izvajanje raziskovalnega dela naloge, posebna zahvala pa velja **vsem socialnim oskrbovalkam**, ki so bile pripravljene sodelovati v raziskavi in so mi s svojimi odgovori pomagale zbrati potrebne informacije.*

*Velika hvala tudi **moji družini**, ki mi je skozi vsa leta študija stala ob strani ter bila še posebej razumevajoča in potrpežljiva v času pisanja diplomske naloge. Hvala tudi vsem drugim, ki so kakorkoli pripomogli k nastanku diplomskega dela, mi bili v pomoč in spodbudo.*

Iskrena hvala vsem!

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Gabrijela Ducman

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Naslov diplomskega dela: Socialne oskrbovalke na domu – stiske in potrebe, ki jih prinaša ta poklic

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Št. strani: 196 **št. slik:** 0 **št. prilog:** 4 **št. virov:** 66

Deskriptorji: oskrba na domu, socialne oskrbovalke, kvaliteta delovnega življenja, potrebe formalnih oskrbovalcev, stres na delovnem mestu, vpliv poklica na zasebno življenje.

Povzetek: Osrednja tema diplomskega dela so socialne oskrbovalke ter njihove stiske in potrebe, ki jih zaznavajo pri opravljanju svojega poklica. V teoretskem delu predstavim področje oskrbe starih ljudi, opišem glavne oblike pomoči, ki so namenjene starim ljudem ter opredelim temeljne zakonske predpise, ki v Sloveniji urejajo področje oskrbe na domu. V nadaljevanju opredelim pojma kakovost delovnega življenja in stres na delovnem mestu ter predstavim poklic socialnih oskrbovalk in njihove potrebe. Empirični del naloge sem opravila s pomočjo kvalitativne raziskave, kjer sem na podlagi devetih intervjujev z oskrbovalkami raziskovala njihove delovne pogoje, medsebojne odnose, avtonomijo na delovnem mestu, fizične in psihične obremenitve, možnosti dodatnega izobraževanja, stres na delovnem mestu ter vpliv poklica na zasebno življenje. Rezultati kažejo, da imajo oskrbovalke potrebo po izboljšanju nekaterih delovnih pogojev (plača, varnost na delovnem mestu, odsotnost z dela), potrebo po zagotavljanju izobraževanj in strokovne podpore, največ naporov in stresa pa doživljajo zaradi uporabnikov in njihovih zahtev. Zato ob koncu predlagam, da v organizacijah, ki nudijo oskrbo na domu, uvedejo določene spremembe v povezavi z delovnimi pogoji, da se oskrbovalkam zagotovi več strokovne podpore in da se v kolektivu socialnih oskrbovalk začne dogajati več medsebojnega sodelovanja ter neformalnih srečanj.

Title: Home care workers – distress and needs in the profession

Descriptors: home care, home care workers, quality of working life, needs of formal carers, work-related stress, impact of occupation on personal life

Abstract: The main topic of this thesis are the home care workers and their distress and needs perceived by them during their practice. In the theoretical part, I present the care of elderly people, describe the main forms of assistance, intended for the elderly, and define the fundamental legal regulations that govern the field of home care in Slovenia. Hereinafter, I define the concepts of quality of working life and stress in the workplace, and also introduce the profession of home care workers and their needs. In the empirical part of this thesis, I performed a qualitative research by which I interviewed nine carers. I researched their working conditions, interpersonal relationships, autonomy at their workplace, physical in mental stress, the possibility of further education, work-related stress and the impact of their occupation on their private lives. The results show that the carers feel the need for improvements on certain working conditions (wages, safety at the workplace, absence from work) and the need for providing training and professional support, but the most exertion and stress are caused by the customers and their demands. Therefore, I suggest that the organizations that provide home care, introduce certain changes regarding working conditions in order to ensure more professional support to carers and that there is more interaction among the latter, not only at work, but also by informal gatherings.

KAZALO VSEBINE

PREDGOVOR	1
1. TEORETSKI UVOD	3
1.1. STAROST IN SKRB ZA STARE LJUDI.....	3
1.2. DOLGOTRAJNA OSKRBA.....	7
1.2.1. Formalne oblike pomoči starim ljudem	10
1.2.2. Oskrba na domu	13
1.3. SOCIALNA POLITIKA, KI OPREDELJUJE POMOČ NA DOMU.....	16
1.4. KAKOVOST DELOVNEGA ŽIVLJENJA	20
1.4.1. Elementi kakovosti delovnega življenja.....	23
1.5. STISKE IN STRES NA DELOVNEM MESTU.....	29
1.6. POKLIC SOCIALNA OSKRBOVALKA	33
1.7. POTREBE OSKRBOVALCEV	36
2. OPREDELITEV PROBLEMA.....	39
3. METODOLOGIJA	42
3.1. Vrsta raziskave	42
3.2. Merski instrument in viri podatkov	42
3.3. Populacija in vzorec.....	43
3.4. Zbiranje podatkov.....	43
3.5. Obdelava in analiza podatkov.....	44
4. REZULTATI.....	45
5. RAZPRAVA	65
6. SKLEPI IN UGOTOVITVE.....	78
7. PREDLOGI.....	83
8. UPORABLJENA LITERATURA	85
9. PRILOGE.....	91

KAZALO TABEL

Tabela 1.1: Glavni povzročitelji stresa na delovnem mestu	30
Tabela 1.2: Simptomi stresa	32

PREDGOVOR

Skrb za stare ljudi je že od nekdaj pristna človeška potreba in oblika solidarne pomoči, ki se je najpogosteje naučimo v krogu svojih družin ob oskrbi staršev ali starih staršev. Življenjski tempo današnjega časa in vse večje zahteve družbe nam dostikrat ne dopuščajo, da bi oskrbo dobro opravili in smo jo primorani nadomestiti ali vsaj dopolniti z drugimi formalnimi oblikami pomoči, kot so institucionalna oskrba ali oskrba na domu. V zadnjem obdobju se zaradi procesa deinstitutionalizacije večji poudarek daje oskrbi v domačem okolju, kjer so stari ljudje lahko deležni enako dobre oskrbe kot v institucijah, svojci uporabnika pa so ob pomoči usposobljenega kadra razbremenjeni nekaterih obveznosti, ki jih zahteva oskrba njihovega družinskega člana.

Skrb za starega človeka ni enostavna naloga in tega se zavedajo tudi socialne oskrbovalke, ki so pri opravljanju svojega poklica večkrat izpostavljene mnogim izzivom, naporom in stresnim situacijam. Njihovo delo namreč zahteva celega človeka – fizično zmogljivost, psihično stabilnost in čustveno inteligenco. Treba se je zavedati, da oskrbovalke pri svojem delu ne opravljajo le vloge negovalke in gospodinje, pač pa se znajdejo tudi v vlogi zaupnice, mediatorke, svetovalke in včasih tudi prijateljice. Vse to od delavk zahteva veliko fleksibilnosti, iznajdljivosti, potrpljenja in razumevanja. Ne glede na svoje osebno razpoloženje, delovne razmere in zahteve starih ljudi se morajo oskrbovalke venomer zavzemati za blaginjo svojih uporabnikov, do njih vedno pristopati s pozitivno energijo ter se truditi, da jim zagotovijo kvalitetno opravljene storitve pomoči na domu. Neprestano razdajanje za druge ljudi lahko pri oskrbovalkah sčasoma povzroči telesno in psihično utrujenost, slabše čustvene odnose z drugimi ljudmi ter izgorelost in stres na delovnem mestu.

Ker je pri oskrbi na domu vsa pozornost usmerjena le na potrebe starih ljudi, velikokrat ob tem spregledamo potrebe tistih, ki svoj čas in znanje namenijo pomoči starejšim ljudem. Med njimi so tudi socialne oskrbovalke. Treba je vedeti, da oskrbovalci brez dobrih delovnih pogojev, ustrezne (strokovne) podpore in znanja ter ob prevelikih naporih ne zmorejo svojega dela opravljati tako kvalitetno, kot se od njih pričakuje. Zato je prav, da se raziskujejo tudi njihove potrebe, se prisluhne njihovim željam ter se jim tako zagotovi kakovostno delovno življenje.

S svojim diplomskim delom sem želela podrobneje predstaviti poklic socialnih oskrbovalk, ne le z vidika njihovih nalog in delovnih zadolžitev, pač pa predvsem z vidika, kako oskrbovalke

same vidijo in doživljajo svoje delo, kakšne pomanjkljivosti opažajo, kje bi bile potrebne določene spremembe in kako ta poklic vpliva na njih same kot tudi na njihova zasebna življenja. Upam, da bom s tem kakorkoli pripomogla k dobrim spremembam na področju oskrbe starih ljudi in v poklicu socialnih oskrbovalk ter da sem v nalogi izpostavila dovolj dobre iztočnice, da se to področje raziskuje in razvija tudi v prihodnje.

1. TEORETSKI UVOD

1.1. STAROST IN SKRB ZA STARE LJUDI

Starost

»Starost je stanje posameznika ali naroda, staranje pa proces, ki traja od rojstva do smrti« (Šiplič, Kadiš 2002: 295). Kot pravi Ramovš (2012: 20), je staranje »naravno dogajanje vsega na svetu: vse stvari nastanejo, trajajo in preminejo.« Še posebej je to vidno pri živih bitjih in človeku, ki tudi zavestno doživlja svoje staranje in staranje drugih.

Človekova starost je zadnje daljše življenjsko obdobje, ki mu pogosto pravimo tretje življenjsko obdobje. Najbolj viden mejnik in prehod vanj danes predstavlja upokojitev, v tem obdobju pa človek še vedno dejavno nadaljuje z delom, vseživljenjskim učenjem, družbenim življenjem in sožitjem (Ramovš 2012: 17).

»Starost je pri vseh bitjih neizbežno življenjsko obdobje. Želja vsakega človeka nedvomno je, da bi se normalno staral brez večjih pretresov. Pri mnogih ljudeh je staranje spontan proces, ki ga niti ne opazijo niti ne omenjajo. Nekateri pa se s starostnimi spremembami ne morejo soočiti in jih prenašajo kot breme« (Hojnik-Zupanc 1997: 12).

»Na prehodu v tretje življenjsko obdobje čakajo človeka travmatični dogodki in siloviti stres, kot so odhod zadnjega otroka iz družine, upokojitev in prej ali slej smrt enega od zakoncev. Pogosto nastopijo tudi finančne težave, sprememba bivališča in osamljenost, nekateri starostniki odidejo v zavode in domove, kjer so življenjske razmere povsem drugačne.« Odhod v zavod oziroma v dom za stare ljudi pa jim pomeni enega od najhujših stresov v življenju (Pečjak 1998: 13).

Tako kot drugje po Evropi se tudi v Sloveniji soočamo z intenzivnim staranjem prebivalstva, saj delež starejših od 65 let v zadnjih desetih letih počasi narašča - od 12,9 % v letu 1997 na 15,9 % v letu 2007 in 17,1 % v letu 2013. »Čeprav je v Sloveniji ta delež sicer pod evropskim povprečjem, pa napovedi kažejo na intenzivnejše staranje v prihodnosti« (Filipovič-Hrast, Hlebec 2015: 8).

Strokovnjaki govorijo o treh različnih načinih staranja, ki se zlasti v tretjem življenjskem obdobju lahko pokažejo v bolj očitnih razlikah. Govorijo o kronološki, funkcionalni in doživljajski starosti. »Kronološko staranje poteka pri vseh ljudeh in v vsakem obdobju življenja enako hitro; nanj človek nima nikakršnega vpliva, funkcionalno se različni ljudje

starajo različno hitro; na funkcionalno staranje ima človek velik vpliv z načinom svojega življenja. Največje razlike med ljudmi pa so glede doživljajskega staranja – to pa je povsem odvisno od človeka samega« (Ramovš 2003: 70). Naj v nadaljevanju podrobneje predstavim vse tri vidike staranja.

- Kronološka starost

Ko govorimo o starosti posameznika, imamo v mislih njegovo kronološko starost (Kerbler 2011), ki nam jo pokaže rojstni datum. »Do nedavnega so za kronološki začetek tretjega življenjskega obdobja navadno šteli dopolnjenih 65 let življenja, po letu 2000 pa v velikem delu strokovne literature štejejo med staro prebivalstvo ljudi, ki so stari nad 60 let« (Ramovš 2003: 69). Kronološko starost pa nasploh radi povezujemo tudi z določenimi življenjskimi dogodki, kot so na primer vstop v šolo, vstop v poklicno življenje, upokožitev (Hojnik-Zupanc 1997: 4).

- Funkcionalna starost

»Funkcionalna starost se kaže v tem, koliko človek zmore samostojno opravljati temeljna življenjska opravila in koliko je zdrav, zato zdravniki to starost imenujejo biološka starost« (Ramovš 2003: 69). Gre za to, koliko je staro vaše telo glede na pravilno delovanje osnovnih telesnih funkcij in celičnih procesov (Hojnik-Zupanc 1997: 3). Funkcionalno oz. biološko starost tudi težko merimo, saj medicina žal ne razpolaga z biološkimi testi, ki bi dovolj zanesljivo določali dejansko starost telesa (Hojnik-Zupanc 1997: 3–4).

- Doživljajska starost

Doživljajska starost, ali kot jo nekateri imenujejo tudi psihološka, se kaže v tem, »kako človek sprejema in doživlja svojo trenutno starost in vse, kar je povezano z njo« (Ramovš 2003: 69). Zagovorniki te teorije radi trdijo, da je človek toliko star, koliko starega se počuti. Po drugi strani pa ima pri tem svoj vpliv tudi družba. Kajti če družba misli, da kdo po 65. letu ni več pridobitno sposoben, da morajo ljudje po tem času živeti umirjeno in zadržano, potem bodo ljudje po tej starosti pač taki. »Starostno vedenje pri njih v tem primeru ni posledica bioloških procesov, pač pa pričakanj nekih socialnih sredin« (Požarnik 1981: 12).

Obstaja še kar nekaj drugih opredelitev starosti, ki jih strokovnjaki in avtorji določajo iz različnih vidikov. Avtorici Filipovič-Hrast in Hlebec (2015:14) govorita namreč o primarnem, sekundarnem in terciarnem staranju. Primarno staranje se pri ljudeh pokaže skozi biološke,

psihološke in družbeno kulturne spremembe, ko so menopavza, podaljševanje reakcijskega časa in izguba družinskih članov. O sekundarnem staranju govorimo, kadar so razvojne spremembe človeka posledica bolezni in življenjskega stila (npr. progresivna izguba intelektualnih sposobnosti pri Alzheimerjevi bolezni), pojem terciarnega staranja pa predstavlja hitro izgubo funkcij pri večini organskih in bioloških sistemov malo pred smrtjo.

Precej natančno in kronološko opredeljeno pa starost definira Ramovš (2003: 75), ki tretje življenjsko obdobje deli v tri starostna obdobja:

- »zgodnje starostno obdobje od 66. do 75. leta,
- srednje starostno obdobje od 76. do 85. leta,
- pozno starostno obdobje po 86. letu starosti«.

Dejstvo je, da se vsi vidiki staranja med sabo precej prepletajo, lahko pa se tudi dokaj oddaljijo drug od drugega, zato staranje po enem vidiku ne ustreza staranju po drugem (Pečjak 1998: 12). Tako vsak posameznik z leti postane unikatni ter enkratno in neponovljivo bitje, zato lahko rečemo, da je dožemanje starosti izrazito individualno pogojeno (Hojnik-Zupanc 1997: 6).

Skrb za stare ljudi

Oskrbovanje in nega bolnih in onemoglih ljudi je ena izmed ključnih človeških potreb v starosti, hkrati pa to predstavlja izvirno človeško obliko solidarne pomoči (Ramovš *et al.* 2012: 6, 22). Ramovš (2003: 114–115) pravi, da je negovanje nemočnega človeka že samo po sebi nekaj vrednega, pa naj gre za nebogljenega otroka, bolnika ali onemoglega starega človeka. Na tej izkušnji in vrednosti gradijo razvoj človeštva vse kulture; to je pristna človeška potreba.

Accetto (1968: 31–32) je v svojem času izpostavil nekaj splošnih načel sodobne socialne gerontologije, ki predvidevajo dve pomembni dejstvi o oskrbi starih ljudi:

- »Družba mora na najrazličnejše načine skrbeti za svoje stare prebivalce, tako da bi mogli čim dalje ostati v tistem okolju, kjer so živeli in delali v svojih najaktivnejših letih, ko so bili za delo najbolj sposobni.«
- »Tistim starim ljudem, ki ne morejo več živeti v individualnih gospodinjstvih, pa je nujno potrebno omogočiti prebivanje v domovih za starejše osebe.«

Dandanes je namreč »čedalje več ljudi izpostavljenih tveganju, da svojo starost preživijo v odvisnostni od tuje pomoči. V preteklosti je oskrbo starim ljudem zagotavljala predvsem družina in še vedno se velik del dolgotrajne oskrbe izvaja v družini. A dejstvo je, da se sodobna družina v zadnjih desetletjih močno spreminja. Vedno več žensk se namreč odloča za poklicno kariero, kar pa za v bodoče pomeni, da bodo imele čedalje manj možnosti in časa nuditi oskrbo svojim družinskim članom. Zato je ob tovrstnih spremembah in razmerah čedalje več starih ljudi prepuščenih formalnih oblikam pomoči, ki jo zagotavljajo plačani strokovnjaki, zaposleni pretežno v javnih službah, ki so v pristojnosti lokalnih skupnosti oz. države (Dominkuš 2010: 5).

Vendar obstaja težava, da je za dopolnitev družinske pomoči s poklicno, trenutno na razpolago premalo (mladega) osebja kot tudi finančnih sredstev. Zato je pomembno, da se zgradijo in uveljavijo nove podporne mreže, ki niso niti družinske niti poklicne narave (Štuhec, Fras 2010: 5–6). Pri tem moramo biti pozorni na to, da vsaka oblika organizirane pomoči starim ljudem sloni na poznavanju potreb in značilnosti starih ljudi nasploh (Požarnik 1981: 150). A vedeti moramo, da nobena še tako sodobno urejena gerontološko-geriatrična institucija ne more nadomestiti domačega okolja, v katerem je starejši človek preživel pretežni del svojega življenja (Accetto 1968: 33).

Danes je v Sloveniji skrb za stare ljudi izrazito institucionalno usmerjena, čeprav si prizadevajo, da bi tovrstne oblike oskrbe zmanjšali ali povsem odpravili. V sodobni družbi se je življenju v institucijah nemogoče izogniti, še posebej na področju oskrbe starih ljudi, kjer ima veliko vlogo tudi medicina, ki je zaradi zdravstvenih pojavov, ki spremljajo starost in staranje, postala vodilna znanost v skrbi za stare ljudi (Mali 2008: 31).

Sodobni programi za kakovostno staranje in oskrbo starih ljudi se razvijajo v treh smereh:

- »programi za kakovostno življenje povsem samostojnih ljudi v tretjem življenjskem obdobju ter za smiselno uporabo njihovih življenjskih sil
- programi za delno pomoč starejšim ljudem
- programi za popolno oskrbo opešanih starih ljudi, če je mogoče v njihovem stanovanju, sicer pa v ustanovi« (Ramovš 2003: 280).

Glede na prejšnjo razvrstitev danes oskrbovalna mreža v skupnosti obsega vrsto komplementarnih programov za vse stopnje onemoglosti:

- preventivni programi za aktivno in zdravo staranje, da ostajajo ljudje čim dlje in čim bolj samostojni (športne, rekreacijske in kulturne dejavnosti upokojenskih organizacij, izobraževalni programi, tečaji...),
- pomoč družini, ki doma oskrbuje starega človeka: tečaji za usposabljanje v oskrbi, razumevanje starega človeka ipd.,
- oskrba in nega na domu; gre za enovito in samostojno delovanje socialne oskrbe in zdravstvene ali patronažne nege,
- dnevno in nočno varstvo; dnevno za tiste, ki potrebujejo pomoč v času dnevne delovne odsotnosti domačih, nočno pa predvsem za obbolele za demenco, da imajo domači miren nočni počitek,
- varstvo za oddih je zelo potreben in v Sloveniji skoraj nedostopen program, saj družinske oskrbovalce to delo izčrpava,
- oskrbovana stanovanja; poleg primerne ureditve in opreme za starostno onemoglost je bistvo oskrbovanih stanovanj tudi ponudba vseh potrebnih storitev stanovalcem,
- sodobni domovi za stare ljudi,
- varstvo na daljavo z elektronskimi in telekomunikacijskimi pripomočki,
- drugi krajevni programi, ki podpirajo kakovostno oskrbo in sobivanje onemoglih in zdravih (medgeneracijsko prostovoljstvo, hospic) (Ramovš *et al.* 2012: 18).

1.2. DOLGOTRAJNA OSKRBA

»Dolgotrajna oskrba je pojav, ki ga lahko razumemo kot odziv na demografske spremembe, s katerimi se spopadajo države po vsem svetu« (Mali 2013: 15). Kot predhodnik dolgotrajne oskrbe se je v številnih okoljih najprej pojavljal proces dezinstitutionalizacije – zapiranje velikih ustanov in prestrukturiranje v drugačne skupnostne službe, v nadaljevanju pa je to postal eden glavnih povodov za razvijanje pojma dolgotrajne oskrbe (Mali 2013: 15–18). Poleg dezinstitutionalizacije dolgotrajna oskrba uvaja tudi idejo skupnostne oskrbe in oskrbe na domu, saj je eden izmed ciljev dolgotrajne oskrbe prav vzpostavljanje možnosti živeti doma, v navadnem in vsakdanjem okolju (Flaker *et al.* 2011: 329).

Področje dolgotrajne oskrbe je po posameznih državah različno definirano, skupno izhodišče vseh definicij pa je, da gre pri dolgotrajni oskrbi za dalj časa trajajoče zagotavljanje storitev in podpore osebam, ki so zaradi različnih razlogov odvisne od tuje pomoči. Odvisnost v tem primeru pomeni stanje, ko oseba zaradi izgube ali odsotnosti telesne, psihične ali intelektualne

samostojnosti potrebuje pomoč pri opravljanju temeljnih in podpornih življenjskih opravil (Dominkuš 2010: 6).

»Opredelitev storitev, ki jih zajema dolgotrajna oskrba, je zahtevna, saj dolgotrajna oskrba združuje različna področja – zdravstveno, stanovanjsko, socialno idr.« (Hlebec *et al.* 2014: 9). V oskrbo je največkrat zajeta pomoč pri vsakdanjih opravilih in osnovni zdravstveni negi, kot je previjanje ran, blaženje bolečine, jemanje zdravil in podobno (Voljč 2010: 50). Poleg tega pa dolgotrajna oskrba zajema še delovno in govorno terapijo, osebno in socialno oskrbo, dostavo kosil na dom, pomoč pri transportu, storitve nadzora (monitoring) in pomoč na daljavo ter gospodinjsko pomoč (Hlebec *et al.* 2014: 10).

Kot ciljno skupino dolgotrajne oskrbe lahko opredelimo vse osebe s telesnimi in duševnimi zdravstvenimi težavami, katerih narava bolezni zahteva pomoč pri dnevnih opravilih. V to skupino sodijo opravilno odvisne osebe, kot tudi njihovi oskrbovalci (Voljč 2010: 50).

Analize, ki so bile opravljene v državah članicah EU, kažejo, da dolgotrajno oskrbo potrebuje povprečno med 3 do 5 % vsega prebivalstva posamezne države (Dominkuš 2010: 6). Dolgotrajna oskrba je namreč namenjena ljudem vseh starosti, ki so invalidni, kronično prizadeti, poškodovani oziroma bolni tako, da je njihova sposobnost za izvajanje osnovnih vsakodnevnih opravil omejena (Voljč 2010: 50).

Cilj dolgotrajne oskrbe torej je, da bi ljudje čim dlje ostajali na svojih domovih, institucionalna oskrba pa bi se jim zagotovila le v primerih, ko bi to bilo nujno potrebno. Evropejci sicer menijo, da dolgotrajna oskrba trenutno od družinskih članov zahteva preveč, vendar pa si po drugi strani želijo čim večji del starosti preživeti doma, izven institucij. Zato naj bi se v prihodnje dolgotrajna oskrba premaknila iz formalnih institucij v posamezniku prilagojeno domačo in skupnostno oskrbo, ki bi se z ustrezno izobraženimi kadri in organiziranimi oblikami podpore družinskim članom lahko zagotavljala tako v formalni kot v neformalni obliki (Starc 2010: 55).

Dolgotrajna oskrba v Sloveniji

Področje dolgotrajne oskrbe v Sloveniji nima veljavne in celovite definicije, prav tako pa še ni sistemsko urejeno (Hlebec *et al.* 2014: 10). Trenutno področje dolgotrajne oskrbe v Sloveniji ureja več področnih zakonodaj: pokojninsko in invalidsko zavarovanje (Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju), zdravstveno zavarovanje (Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju), zavarovanje za starševsko varstvo (Zakon o

starševskem varstvu in družinskih prejemkih), socialni prejemki (Zakon o socialnovarstvenih prejemkih) in Zakon o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih ljudi (Flaker *et al.* 2011: 244).

Zato v prihodnjih letih država načrtuje izvedbo temeljnih reform na področju dolgotrajne oskrbe, s katerimi bo na eni strani definirala področje zavarovanja za dolgotrajno oskrbo, na drugi strani pa samo dejavnost dolgotrajne oskrbe (Dominkuš 2010: 8). Za to bo postavljen novi zakon, tako imenovan Zakon o dolgotrajni oskrbi.

Zakon o dolgotrajni oskrbi pomeni veliko in pomembno inovacijo ter stremi k naslednjim glavnim ciljem:

- Zagotoviti stabilne vire financiranja dejavnosti dolgotrajne oskrbe.
- Povezati izvajalce dolgotrajne oskrbe, ki sedaj delujejo na različnih področjih in v različnih organizacijskih oblikah (zdravstvo, sociala), v enoten in celovit sistem.
- Odpraviti razlike v možnosti uveljavljanja dolgotrajne oskrbe in omogočiti dostopnost do dolgotrajne oskrbe (to pomeni, da se bodo pravice iz dolgotrajne oskrbe uveljavljale na enem mestu) pod enakimi pogoji vsakemu prebivalcu Republike Slovenije, ki takšno pomoč potrebuje.
- Definirati polje dolgotrajne oskrbe ter ga zasnovati kot samostojno področje (Dominkuš 2010: 8–9; Flaker *et al.* 2011: 283).

Značilnost trenutne ureditve dolgotrajne oskrbe v Sloveniji »je njena izrazita institucionaliziranost. Večina oskrbe je namreč zagotovljena v institucijah, predvsem v domovih za stare ljudi, in ti imajo tudi najdaljšo tradicijo. Poleg njih dolgotrajno oskrbo zagotavljajo še v posebnih socialnovarstvenih zavodih in varstveno-delovnih centrih (dnevno varstvo)« (Flaker *et al.* 2011: 245). Kar pa zadeva dolgotrajno oskrbo na domu, Nagode in dr. (2014b; v Hlebec *et al.* 2014: 13) opozarjajo, da pri tej obliki pomoči prevladuje zdravstveni del, socialni del dolgotrajne oskrbe pa je bistveno manj razvit in intenziven.

Druga značilnost trenutne ureditve dolgotrajne oskrbe (predvsem institucionalnega varstva) je financiranje, ki je za zdaj še državno-zasebna odgovornost. Stroške bivanja, prehrano in socialno oskrbo si krijejo ljudje sami, če pa niso dovolj plačilno sposobni, manjkajoči strošek pokrije država oziroma občina (Flaker *et al.* 2011: 245). Z novo zakonodajo (Zakon o dolgotrajni oskrbi) bi se ta sistem financiranja spremenil v tej smeri, da bi uporabnikom omogočil neposredno in individualizirano plačevanje storitev. To pomeni, da bi sredstva

neposredno prejemali uporabniki in ne izvajalci, kot je to značilno za tradicionalni sistem (Mali 2013: 19), hkrati pa bi vsak državljan glede na svoje potrebe po pomoči drugih imel možnost te storitve naročiti, kupovati ali celo ustvarjati (Flaker *et al.* 2011: 284–285).

Danes se dolgotrajna oskrba zagotavlja, in se bo tudi v prihodnje razvijala, v naslednjih oblikah:

- dolgotrajna oskrba na domu;
- institucionalna dolgotrajna oskrba:
 - domovi za stare ljudi,
 - stanovanjske skupine,
 - oskrbovana stanovanja,
 - začasna namestitve (v nekaterih domovih),
 - dnevni centri;
- kombinirana dolgotrajna oskrba (kombinacija oskrbe na domu in institucionalne oskrbe);
- osebni pomočnik;
- prostovoljstvo;
- osebne storitve:
 - nega na domu (patronažna služba),
 - osebna asistenca,
 - pomoč v gospodinjstvu,
 - telefonsko svetovanje;
- zagovorništvo:
 - profesionalno zagovorništvo,
 - laično zagovorništvo (Mali 2013; Predlog zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo 2010).

1.2.1. Formalne oblike pomoči starim ljudem

Pomoč starim ljudem je v okviru formalne mreže organizirana v oblikah, ki »so sistemsko regulirane in se odvijajo na domu uporabnika ali v lokalni skupnosti v bližini njegovega doma« (Lampe 2014: 15).

Mrežo storitev pomoči starim ljudem zagotavljajo tako imenovani formalni viri. Gre za »osebe ali organizacije oseb, ki nudijo profesionalne storitve in so pogosto pooblašcene in sponzorirane od države« (Nagode 2009: 129). V ta sklop spadajo tudi zasebne profesionalne storitve in prostovoljne organizacije (Nagode 2009: 129).

Da bi izboljšali kakovost življenja starih ljudi v domačem okolju kakor tudi njihovih svojcev, ki skrbijo zanje, se v zadnjih dvajsetih letih razvijajo nove oblike storitev v bivalnem okolju, kot so centri za pomoč na domu in dnevno-varstveni centri (Černič Istenič 2013; v Lampe 2014: 26).

Kljub razvijanju novih oblik storitev, ki dopolnjujejo institucionalno varstvo (dnevni centri in program pomoči na domu), pa so nove vrste storitev še vedno prešibko razvite, njihova organizacija in financiranje pa sta prenesena na najnižjo skupnostno raven – občine (Hlebec 2013; v Lampe 2014: 26).

Za slovenski prostor so tako ključne predvsem institucionalna oskrba in socialna oskrba na domu ter zdravstvena nega v skupnosti. Institucije, kot so domovi za stare ljudi, danes zagotavljajo celovito dolgotrajno oskrbo starejših v okviru institucionalnega varstva, vse bolj pa postajajo tudi ponudnik različnih storitev za oskrbo starejših na njihovih domovih (dostava kosil na dom, socialna oskrba na domu) (Filipovič-Hrast, Hlebec 2015: 48).

V Sloveniji formalno pomoč starim ljudem ponujamo v treh sektorjih: »(1) v javnem sektorju izvajajo pomoč centri za socialno delo, domovi starejših občanov, centri za pomoč na domu, nosilci drugih javnih storitev v bivalnem okolju, denimo oskrbovana stanovanja, (2) v zasebnem sektorju domovi za stare ljudi in socialni servisi in (3) v nevladnih in prostovoljskih organizacijah, denimo v društvih upokojencev, skupinah starih ljudi za samopomoč« (Mali 2011: 59).

Domovi za stare ljudi izvajajo institucionalno varstvo, ki obsega osnovno in socialno oskrbo. V domovih starim ljudem zagotavljajo bivanje oz. namestitev, vzdrževanje postelj in perila, organizirano in zdravstvenemu stanju primerno hrano, tehnično oskrbo, osebno pomoč, socialno oskrbo in varstvo, zdravstveno nego ter zdravstveno rehabilitacijo. Poleg tega ne zagotavljajo le institucionalno varstvo v najožjem pomenu besede (namestitev in oskrbo v instituciji), pač pa tudi pomoč starim ljudem v domačem okolju, v skupnosti (dnevno varstvo, socialna oskrba na domu, začasno varstvo, oskrbovana stanovanja) (Lampe 2014). Pri nas so domovi za stare ljudi državni in zasebni. Storitve v domovih so na visoki, nadpovprečni

evropski ravni, tako da z vidika materialne preskrbe nimamo slabih domov za stare ljudi (Ramovš 2003: 312–313).

Domovi gospodinjskih skupin so oblika institucionalnega varstva, ki spadajo v koncept tako imenovanih »domov četrte generacije«. Za njih je značilno, da sledijo potrebam po domačnosti in se zgledujejo po življenju v družini (Kerbler 2011). V njih ni oddelkov, ampak gospodinjske skupine po kakih deset starih ljudi, za katere neposredno skrbijo stalne hišne gospodinje, drugi strokovnjaki pa pridejo k posameznemu človeku opraviti svojo storitev takrat, ko je to potrebno. Vsaka gospodinjska skupina ima veliko dnevno sobo s kuhinjo, kjer se odvijajo vsakodnevno življenje in opravila, ki so starim ljudem domača in lahko pri njih aktivno sodelujejo. Sobe so večinoma individualne, v njih pa imajo stanovalci vso svojo opremo – od omarice do zaves, domska je le sodobna postelja, ki je prirejena potrebam starih ljudi (Ramovš 2012: 52–53).

Varovana ali oskrbovana stanovanja so pri nas novost zadnjih let, v glavnem po letu 2000. Gradijo se namreč sodobni stanovanjski kompleksi, ki imajo v svojem bližnjem okolju dostop do raznih servisnih služb za vsakdanje storitve v zvezi s prehranjevanjem, čistočo, prevozi, pomočjo in nego, zdravstvene storitve in podobne usluge. Stanovanja so manjša in prilagojena za stare ljudi, seveda pa so zasebna; stari ljudje jih kupijo ali najamejo (Ramovš 2003: 310–311). »V njih star človek na začetku živi povsem samostojno, čim bolj pa peša, tem več oskrbe in nege dobiva« (Ramovš 2012: 57–58).

Oskrbniške družine za stare ljudi imajo podobno vlogo kot rejniške družine, saj sprejmejo in skrbijo za enega, dva ali kvečjemu majhno skupino starih ljudi. Ta oblika je pri nas še skoraj neznana in je v praksi bila doslej razvita le obrobno (Ramovš 2012: 57). Za stare ljudi bo to pomenilo velik korak naprej v smeri preskrbe osnovnih potreb v njihovi skupnosti, hkrati pa bo to tudi najcenejša rešitev za perečo potrebo po nameščanju starejših ljudi v ustanove (Ramovš 2003: 316–317).

Dnevno-nočno varstvo je namenjeno starejšim ljudem, ki so sicer v domači oskrbi, vendar v času, ko so njihovi družinski člani v službi, niso zmožni živeti sami. Za ta čas je star človek lahko nameščen v dnevnem centru, kjer je zanj poskrbljeno glede prehrane, čistoče, varstva, razvedrila, počitka in drugih potreb (Ramovš 2003: 317). Nočno varstvo se uveljavlja predvsem za ljudi z demenco, ki so ponoči pogosto zelo nemirni in se njihovi svojci ne morejo mirno naspiti (Ramovš 2012: 57).

Centri za pomoč na daljavo. »Komunikacija med centrom za pomoč na daljavo in starim človekom je hitra in poenostavljena prilagojena telefonska zveza, tako da jo star človek lažje uporabi tudi v trenutku posebne zdravstvene krize« (Ramovš 2003: 310). Stik je anonimen, brez zapisa in ga uporabnik lahko prekine, kadar hoče. Pri nekaterih telefonskih svetovanjih je poudarjena možnost nepogojevanega poslušanja, pri drugih pa v pomoč staremu človeku povežejo še nekatere druge službe (Mali 2013: 82).

Elektronska pomoč na daljavo je novodobna oblika pomoči za stare ljudi in je zasnovana predvsem na elektronskih pripomočkih, ki povečujejo varnost starega človeka, ki živi sam. V tem sklopu je najbolj znan rdeči gumb; to je enostaven telefon z alarmnim gumbom, ki ga človek nosi pri sebi, da v potrebi pokliče pomoč (Ramovš 2012: 56).

Patronažna zdravstvena služba je v Sloveniji zelo dobro organizirana, saj se patronažne sestre glede na znanje, organizacijo in izkušnje lahko primerjajo s samim svetovnim vrhom tega področja. Ta služba deluje preventivno, ko ljudem izmeri krvni tlak, jih na primeren način poučijo, kako naj živijo in jemljejo zdravila, ter kurativno, ko jim na primer prevežejo kronične rane zaradi vnetja žil na nogah (Ramovš 2003: 307).

1.2.2. Oskrba na domu

Zaradi problematike globalnega staranja prebivalstva se tudi v Sloveniji razvijajo različne podporne storitve, ki starim ljudem omogočajo kakovostno življenje in oskrbo v starosti. Ena od teh storitev je socialna oskrba na domu, ki se je v Sloveniji začela intenzivno razvijati po letu 1992 (Hlebec *et al.* 2014: 7). Glede na to, da pa je program socialne oskrbe na domu pomemben tudi za razbremenitev zdravstvenega sistema in sistema institucionalne oskrbe, bo v prihodnje postal eden ključnih programov sistema dolgotrajne oskrbe (Hlebec 2012: 121).

»Socialna oskrba na domu je storitev, namenjena predvsem starejši populaciji, ki omogoča podaljšanje samostojnega življenja starejših v lastnem domu in poznani skupnosti« (Hlebec *et al.* 2014: 7). Za nekaj ur dnevno ali nekajkrat tedensko prihaja poklicna oskrbovalka pomagat staremu človeku na njegov dom pri tistih vsakdanjih opravilih, ki jih sam ne zmore več, da lahko ostaja relativno samostojen v domačem okolju (Ramovš 2012: 55–56).

Za program oskrbe na domu lahko rečemo, da je pomemben z vidika zagotavljanja višje kakovosti življenja za ljudi, ki živijo v domačem okolju, veliko pripomore k razbremenitvi zdravstvenega sistema in sistema institucionalne oskrbe, svojcem uporabnikov, ki prejemajo

oskrbo na domu, pa omogoča lažje usklajevanje službenega in družinskega življenja (Hlebec *et al.* 2014: 61).

Prednost pomoči v domačem okolju je tudi v tem, da »v nasprotju z institucionaliziranim človekom človek, ki je doma, ni prikrajšan za življenje in sobivanje z ljudmi, ki mu veliko pomenijo, ki v njegovo življenje vnašajo smisel in srečo. Prav tako ni prikrajšan za vse dobrine, ki jih prinaša civilizirano življenje, za svobodno odločanje o načinu življenja, za vpliv in moč odločanja o sebi. Ni izoliran, oropan tega, čemur preprosto rečemo običajno življenje, in ni prisiljen sprejemati strogih pravil, ki jih določajo zaposleni v instituciji« (Mali 2013: 24). Prednost organizirane oskrbe na domu je tudi njena stalnost in strokovna podprtost. Kot pomanjkljivost pa bi lahko izpostavili predvsem njeno ceno, saj je dražja od drugih oblik, a ima vrednost, ki jo je treba plačati (Flaker *et al.* 2011: 282).

Storitev oskrbe na domu vključuje:

- »gospodinjsko pomoč (prinašanje enega pripravljenega obroka ali nabava živil in priprava enega obroka hrane, pomivanje posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje spalnega prostora),
- pomoč pri vzdrževanju osebne higiene (pomoč pri oblačenju ali slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov),
- pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca ter priprava upravičenca na institucionalno varstvo)« (Mali 2013: 79).

Oskrba na domu je koordinirana in vodena s strani vodij pomoči na domu, neposredno izvajanje storitev na domu upravičenca pa opravljajo socialne oskrbovalke (Hlebec *et al.* 2014: 23). V sodobno servisno pomoč na domu dandanes sodi tudi patronažna zdravstvena nega, ki jo izvajajo patronažne medicinske sestre, fizioterapija in razne druge storitve, ki prispevajo svoj delež, da lahko star človek živi doma čim dlje, čim bolj samostojno, čim bolj varno in kakovostno življenje (Ramovš 2012: 55–56).

Pri oskrbi na domu je pomembno tudi sodelovanje uporabnikovih svojcev, ki so pogosto vez med različnimi službami in so organizatorji oziroma usklajevalci oskrbe. Svojci so namreč pomemben vir informacij za vodjo in socialne oskrbovalke (kakšne navade ima uporabnik, kaj

ga veseli, kdo so osebe v njegovi socialni mreži, znanci, kakšno je njegovo življenje in njegova življenjska zgodba) (Perko 2007: 163).

Oskrba na domu v Sloveniji

Leta 1991 se je storitev socialne oskrbe na domu ob povečanju brezposelnosti začela uvajati prek javnih del, organizaciji teh storitev pa so se posvetili predvsem centri za socialno delo, v precej manjši meri pa tudi domovi za starejše in zasebni izvajalci. V začetni fazi razvoja socialne oskrbe na domu je bila storitev za uporabnike brezplačna, profesionalizacija pa je na to področje vnesla plačevanje storitev in posledično različne cene. V prvem obdobju se je socialna oskrba na domu zelo hitro širila, od začetka profesionalizacije storitve pa se je obseg uporabnikov socialne oskrbe na domu širil zelo počasi (Hlebec *et al.* 2014: 19–21).

Oskrbo na domu kot eno izmed sedmih socialnovarstvenih storitev opredeljuje Zakon o socialnem varstvu, natančneje pa je storitev opredeljena v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, ki določa npr. sestavo storitev, upravičenost do storitve, kadrovske pogoje, strokovno izobrazbo in usposobljenost oseb, ki koordinirajo (koordinatorji, vodje) in izvajajo (socialne oskrbovalke) socialno oskrbo na domu, predpisuje pa tudi izvajanje supervizije (Hlebec *etal.* 2014: 27–28).

Socialna oskrba na domu je skladno s Pravilnikom o standardih in normativih socialnovarstvenih (Ur. l. RS, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13 in 102/15) »namenjena osebam, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, vendar se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati in negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanj nimajo možnosti« (Hlebec 2012: 121).

»Pod temi pogoji so upravičenci do pomoči na domu naslednje skupine oseb:

- osebe, stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje;
- osebe s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja – če stopnja in vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu;
- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij;

- kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida in so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasne pomoči druge osebe nesposobni za samostojno življenje;
- hudo bolni otroci ali otroci s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki niso vključeni v organizirane oblike varstva« (Nagode *et al.* 2016: 14–15).

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev določa tudi časovni obseg trajanja pomoči, in sicer do štiri ure dnevno oziroma do 20 ur tedensko (do 80 mesečno), in pa vsebino storitev pomoči pri vzdrževanju osebne higiene, pomoč v gospodinjstvu in pomoč pri vzpostavljanju in vzdrževanju socialnega stika. Pri tem več kot dve tretjini storitev, ki jih mesečno opravijo socialni oskrbovalci, zavzemajo storitve pomoči pri vzdrževanju osebne higiene (Perko 2007: 158–159).

Storitev oskrbe na domu sledi tudi enemu izmed ciljev Resolucije o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020, s katerim želijo doseči, da bi 3,5 % odstotka ciljne populacije oz. okoli 14.000 oseb dnevno bilo vključenih v obravnavo v različne oblike pomoči na domu, vključno z oskrbovanimi stanovanji. Pri tem so ciljna populacija predvsem osebe stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje. Trenutno je ta cilj realiziran v slabi polovici, saj je v storitev pomoči na domu vključene 1,7 % ciljne skupine (Nagode *et al.* 2016: 58).

Kljub zakonski obvezi oskrba na domu, po podatkih Inštituta RS za socialno varstvo ob koncu leta 2013, še vedno ni bila zagotovljena in organizirana v vseh slovenskih občinah (Hlebec *et al.* 2014: 21.). V 2015 je stanje kazalo že dosti bolj obetavno sliko, saj je storitev pomoči na domu bila zagotovljena v 210 občinah od skupno 212 občin (Nagode *et al.* 2016: 25, 40). Po drugi strani pa ugotavljajo, da se slaba petina slovenskih občin sooča s pomanjkanjem kadra na področju izvajanja pomoči na domu, in opozarjajo na preveliko obremenjenost socialnih oskrbovalk (Hlebec *et al.* 2014: 23).

1.3. SOCIALNA POLITIKA, KI OPREDELJUJE POMOČ NA DOMU

Oblikovanje socialne politike je osnovna naloga vsake, zlasti pa sodobne države. Z usmerjanjem socialne politike opravlja država svoje temeljno poslanstvo za kakovostno staranje in sožitje generacij (Ramovš 2003: 276). Naloga države v pripravi na povečan delež starega prebivalstva v prihodnje je »oblikovanje pravnih pogojev in ekonomskih razmer, da

bosta zagotovljena človeško dostojanstvo in osnovna socialna varnost vsakemu državljanu v njegovem staranju in smrti» (Ramovš 2003: 274). Najbolj neposredno lahko država to dosega z zakonodajo in davčnim sistemom (Ramovš 2003: 274).

Področje varstva in skrbi za stare ljudi se v Sloveniji intenzivneje razvija zlasti zadnjih deset let, ko so v socialni zakonodaji predvideli številne spremembe in izboljšave, ki jih postopoma z leti tudi realizirajo in izvajajo. Pri tem se ravna po merilih evropske socialne politike, ki s svojimi ukrepi in zahtevami sledi k večji solidarnosti in kakovosti medčloveškega sožitja med tretjo, srednjo in mlado generacijo ter želi zagotoviti kakovostno staranje in oskrbo naglo rastočega deleža starih ljudi (Strategija varstva starejših do leta 2010 – Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva: 3).

Eden pomembnejših dokumentov, ki je v Sloveniji napovedal večje spremembe v zagotavljanju kakovostnega staranja in socialne varnosti starih ljudi, je bila **Strategija varstva starejših do leta 2010– Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva**, ki jo je Vlada RS sprejela leta 2006 in jo zasnovala za obdobje 4 let (do 2010). Kot eno izmed prednostnih področij v tem obdobju so v dokumentu opredelili tudi področje dolgotrajne oskrbe, ki v Sloveniji še ni urejeno kot enoten, samostojni sistem. V strategiji so zato kot glavni cilj tega področja zastavili oblikovanje predloga Zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju o dolgotrajni oskrbi.

Prav tako so v dokumentu podrobneje opredelili druge ukrepe in strateške usmeritve, s katerimi bi postopoma izboljšali oskrbo in socialno varnost starih ljudi, ter pri tem v ospredje postavili oskrbo v domačem okolju oz. na domu uporabnika. V strategiji so se zavzeli za boljšo in enakomernejšo dostopnost do storitev dolgotrajne oskrbe, spodbujanje in razvijanje čim učinkovitejše pomoči in oskrbe na domu, ter za to zagotovljeno ustrezno strokovno podporo svojcem uporabnika. Izpostavili so še potrebo po vzdrževanju in razvijanju obstoječih storitev socialnega varstva za starejše ter razvijanje novih socialnovarstvenih programov z integrirano multidisciplinarno podporo in oskrbo (Strategija varstva starejših do leta 2010 – Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva: 19–35).

Po izteku štirih let, ko je strategija varstva starejših do leta 2010 izgubila svojo veljavo, so v Sloveniji leta 2013 sprejeli novi nacionalni program socialnega varstva, ki je veljaven še danes in je po svoji vsebini obsežnejši kot strategija. Program se imenuje **Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020** in pokriva vse dejavnosti na področju socialnega varstva, med drugim tudi področje staranja in storitev za

stare ljudi. Njegov namen je oblikovanje osnovnih izhodišč za razvoj sistema, ciljev in strategij razvoja socialnega varstva, določanje mreže javnih služb socialnovarstvenih storitev in programov, opredelitev načinov njihovega izvajanja in spremljanja ter odgovornost posameznih akterjev na različnih ravneh (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (ReNPSV13-20) (2013), Ur. l. RS, št. 39/2013).

V resoluciji so tudi zastavili cilj, da bi 3,5 % (približno 14.000) starih ljudi dnevno bilo vključenih v različne oblike pomoči na domu, vključno z oskrbo v oskrbovanih stanovanjih.

Za doseganje teh ciljev so oblikovali nekaj glavnih strategij:

- povečati delež uporabnikov skupnostnih oblik (pomoč na domu, dnevne oblike varstva)
- zagotoviti cenovno dosegljivost in krajevno dostopnosti storitev ne glede na uporabnikov socialnih položaj ali kraj bivanja;
- spodbuditi razvoj storitev, ki potekajo v domačem okolju ter spodbujati vključevanje prostovoljcev;
- ustvarjati možnosti, da uporabniki sami definirajo svoje potrebe in sodelujejo pri načrtovanju in izvajanju storitev (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20) (2013), Ur. l. RS, št. 39/2013).

Sicer pa v Sloveniji osnovno zakonsko podlago pri urejanju socialnovarstvenih storitev predstavlja **Zakon o socialnem varstvu**. »Pravice iz socialnega varstva po tem zakonu obsegajo storitve in ukrepe, namenjene preprečevanju in odpravljanju socialnih stisk in težav, ter denarno socialno pomoč, namenjeno tistim posameznikom, ki si sami materialne varnosti ne morejo zagotoviti zaradi okoliščin, na katere ne morejo vplivati« (Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2) (2007), Ur. l. RS, št. 3/2007, 3. člen).

Kot eno izmed storitev, namenjeno odpravljanju socialnih stisk, zakon v 11. členu navaja pomoč družini, ki po tem zakonu obsega pomoč za dom, pomoč na domu in socialni servis. Pomoč na domu je v 15. členu opredeljena kot socialna oskrba upravičenca v primeru invalidnosti, starosti ter v drugih primerih, ko socialna oskrba na domu lahko nadomesti institucionalno oskrbo (Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2) (2007), Ur. l. RS, št. 3/2007).

Zakon o socialnem varstvu (Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2) (2007), Ur. l. RS, št. 3/07) opredeljuje tudi financiranje posameznih socialnovarstvenih storitev. Pomoč na domu

se v skladu z 99. členom zakona financira iz proračuna občine, na območju katere ima upravičenec storitve prijavljeno stalno prebivališče. Financira se najmanj v višini 50 % subvencije k ceni storitve in v višini, za katero je upravičenec oziroma drug zavezanec delno ali v celoti oproščen plačila.

Financiranje oziroma oprostitev plačila storitev je posebej in podrobneje urejeno še v **Uredbi o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialnovarstvenih storitev**. Ta dokument predpisuje merila za določanje oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev ter način njihovega uveljavljanja (Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialno varstvenih storitev (2004) Ur. l. RS, št. 110/04).

Že Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2 (2007) Ur. l. RS, št. 2/2007) v osnovi dodeljuje pravico do oprostitve plačila za storitev pomoč na domu, uredba pa natančneje določa, kdo je v celoti upravičen do tovrstne pravice. 23. člen uredbe namreč določa, da je plačila storitve pomoč na domu v celoti oproščen tisti upravičenec, ki:

- »nima družinskih članov ali drugih zavezancev,
- nima dohodkov ali njegov dohodek ne dosega meje socialne varnosti,
- ne prejema dodatka za pomoč in postrežbo ali drugih dodatkov, namenjenih zagotavljanju nege in pomoči druge osebe« (Uredba o merilih za določanje oprostitve pri plačilih socialno varstvenih storitev (2004) Ur. l. RS, št. 110/04, 23. člen).

V ostalih primerih je upravičenec oziroma zavezanec dolžen prispevati k plačilu storitve v obsegu svoje plačilne sposobnosti, morebitno razliko do vrednosti storitve pa plača pristojna občina.

Posebej nazorno in strnjeno pa je storitev pomoč na domu predstavljena v **Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev** (Ur. l. RS, št. 45/2010). Standardi storitve pomoč na domu so v dokumentu določeni z opisom naslednjih elementov: opis storitve, upravičenci, postopek izvajanja, trajanje, metode dela, izvajalci, izobraževanje in supervizija ter dokumentacija. Normativi storitve pa so določeni s časovnim okvirjem, številom storitev na izvajalca ter načeli organiziranosti izvajalca (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) Ur. l. RS, št. 45/2010).

Kot zadnji pomembnejši dokument, ki deloma opredeljuje storitev pomoč na domu, je **Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev** (Ur. l. RS, št. 87/2006). S tem dokumentom so za vse socialnovarstvene storitve na enoten način določeni

vsi stroški, ki se lahko upoštevajo kot element za oblikovanje cen, in način oblikovanja cen storitev. Pravilnik določa, da se pri stroških upoštevajo stroški dela, materiala in storitev ter stroški amortizacije, prav tako pa tudi stroški investicijskega vzdrževanja in stroški financiranja (predvsem pri izvajalcih s pridobljeno koncesijo, ki vložijo svoja sredstva) (Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev (2006), Ur. l. RS, št. 87/2006).

1.4. KAKOVOST DELOVNEGA ŽIVLJENJA

V sodobnem svetu nam vse bolj postaja pomembno, kako kakovostno živimo svoje življenje; to je ljudem postala ena pomembnejših vrednot (Kavar-Vidmar 1998: 81). Kakovosti življenja ne merimo le z lastništvom materialnih sredstev in zadovoljevanjem materialnih potreb, pač pa vse bolj tudi z nematerialnimi potrebami, z znanjem, zdravjem in zaposlitvijo (Vudrag 2009: 26). Delo oziroma zaposlitev, v katero je človek vključen, ima velik vpliv na kakovost življenja, saj to predstavlja najobsežnejši segment v njegovem življenjskem ciklu. Svetlik (1991, v Kavar-Vidmar 1998: 81) pravi, da prav »kakovost delovnega življenja daje neizbrisen pečat celotnemu življenju posameznika.«

Vendar pa kakovosti delovnega življenja ne moremo ocenjevati le po zadovoljstvu z delom, saj se kvaliteta odraža tudi na drugih področjih zunaj dela, kot je na primer zadovoljstvo z osebnim življenjem ter osebna sreča in dobro počutje posameznika. Zato koncepta kakovosti delovnega življenja ne moremo enačiti z zadovoljstvom z delom, lahko pa rečemo, da je zadovoljstvo rezultat kakovostnega delovnega življenja (Sirgy *et al.* 2001; v Švigelj 2013: 10).

Možina (2002: 184) je določil šest skupin dejavnikov, ki po njegovem mnenju vplivajo na zadovoljstvo z delom in posledično tudi na kakovost delovnega življenja:

- »vsebina dela: možnost uporabe znanja, možnost učenja in strokovne rasti, zanimivost dela,
- samostojnost pri delu: možnost odločanja o tem, kaj in kako bo delavec delal, samostojno razporejanje delovnega časa, vključenost v odločanje o splošnejših vprašanjih dela in organizacije,
- plača, dodatki in ugodnosti,

- vodenje in organizacija dela: ohlapen nadzor, dajanje priznanj in pohval ter izrekanje pripomb in graj, usmerjenost vodij k ljudem ali v delovne naloge, skrb za nemoten potek dela,
- odnos pri delu: dobro delovno vzdušje, skupinski duh, razreševanje sporov, sproščena komunikacija med sodelavci, podrejenimi in nadrejenimi,
- delovne razmere: majhen telesni napor, varnost pred poškodbami in obolenji, odpravljanje motečih dejavnikov fizičnega delovnega okolja.«

Na področju upravljanja človeških virov strokovnjaki pravijo, da kakovost delovnega življenja vpliva na povečano produktivnost delavcev in podjetij; k temu še dodatno pripomorejo dobra motiviranost, zadovoljstvo delavcev, čim manj stresnih situacij, dobro medsebojno komuniciranje ter majhen odpor do sprememb (Kavar-Vidmar 1998: 2).

Zametki koncepta »kakovost delovnega življenja« so se pojavili že v poznem 19. ali pa v zgodnjem 20. stoletju v Združenih državah Amerike. Takratni raziskovalci iz različnih disciplinarnih področij so namreč raziskovali, kako bi bilo mogoče izboljšati delovne pogoje, ki so veljali v takratnem obdobju. Tako je nastalo mnogo definicij in modelov koncepta »kakovost delovnega življenja«, med katerimi so nekateri modeli upoštevali tudi morebitne vplive dela oziroma zaposlitve na ostale sfere življenja. Koncept še danes nima sprejete neke splošne in univerzalne definicije, saj se njegovo razumevanje ves čas posodablja zaradi razširjanja in prilagodljivosti same vsebine koncepta (Švigelj 2013: 9–10).

V literaturi zato zasledimo kar nekaj opredelitev in definicij kakovosti delovnega življenja, nekatere med njimi pa so se uveljavile kot osnova tega koncepta.

Delamotte in Takezawa (1984) sta kakovost delovnega življenja primerjala s humanizacijo dela, izboljšanjem delovnih razmer, varstvom delavcev, delovnim okoljem itn. (Delamotte, Takezawa 1984: 2). Pojem »kakovost delovnega življenja« sta razumela kot reševanje tistih sodobnih vprašanj v zvezi z delom, ki odločilno vplivajo na zadovoljstvo delavcev pri delu in na njihovo delovno storilnost. Menita, da na kakovost delovnega življenja vplivajo naslednji elementi:

- tradicionalni elementi/vrednote (trajanje delovnega časa, varstvo pri delu in varstvo zaposlitve),
- pošteno obravnavanje delavcev (pravičnost, enakopravnost do delavcev, brez diskriminacije),

- vpliv delavcev na odločanje,
- izziv vsebine dela (možnost osebne rasti v zvezi z delom, ki ga delavec opravlja),
- delovno življenje (proces, ki traja vso aktivno dobo in je povezan z življenjskim ciklusom) (Delamotte, Takezawa 1984: 11).

Gary Dessler je še eden izmed raziskovalcev s področja upravljanja človeških virov, ki je prav tako oblikoval svojo različico definicije kakovosti delovnega življenja in se v nekaterih vidikih ujema z avtorjema Delamotte in Takezawa. Dessler (1988; v Svetlik, Zupan 2009: 350) meni, da se kakovost delovnega življenja izraža »z možnostmi zaposlenih, da z delom v organizaciji zadovoljujejo svoje osebne potrebe.« Zato kakovost delovnega življenja opredeljuje z naslednjimi faktorji:

- »s poštenim, enakopravnim in spodbujevalnim obravnavanjem zaposlenih,
- z možnostmi vseh zaposlenih, da v največji meri uporabljajo svoje sposobnosti in da dosežejo največjo mero samouresničitve,
- z odkritim in zaupljivim komuniciranjem med vsemi zaposlenimi,
- z aktivno vlogo vseh zaposlenih pri sprejemanju pomembnih odločitev, ki zadevajo njihovo delo,
- z ustreznim in poštenim nagrajevanjem,
- z varnim in zdravim delovnim okoljem« (Svetlik, Zupan 2009: 350).

Raziskavo s področja kakovosti delovnega življenja so leta 1994 opravili tudi v Sloveniji. Preučevali so možnosti za zadovoljevanje štirih skupin osnovnih potreb zaposlenih: materialne potrebe, potrebe po varnosti, socialne potrebe in osebnostne potrebe (Svetlik, Zupan 2009: 351).

Pri raziskovanju kakovosti delovnega življenja v Sloveniji so uporabili Allardtov (Allardt 1993; v Svetlik 1996: 163) koncept kakovosti življenja, pri katerem s pomočjo 15 indikatorjev raziskujemo potrebe po »imeti«, »ljubiti« in »biti«.

Potrebe »imeti« zajemajo predvsem materialne in neosebne potrebe, ki se navezujejo na delovno življenje. To so na primer:

- plača in drugi osebni prejemki iz dela,
- dodatki k plači in druge materialne ugodnosti, ki jih podjetja zagotavljajo svojim zaposlenim (uporaba službenega avtomobila, rekreacija ipd.),

- primernost delovnih prostorov in tehnologije,
- delovni čas, prehrana med delom, dopusti in odsotnosti,
- potreba po varnosti (fizična varnost, zaposlitvena varnost, socialna varnost, pravna varnost) (Svetlik 1996: 164).

Potrebe »ljubiti« so potrebe po pripadnosti in spoštovanju. Mednje uvrščamo predvsem:

- medsebojne odnose med delavci in z nadrejenimi,
- stopnja konfliktnosti na delovnem mestu,
- obveščenost o dogajanju v podjetju oz. organizaciji,
- priznanja, profesionalne nagrade in možnost napredovanja,
- ugled dela (Svetlik 1996: 170).

Kot tretje pa so potrebe »biti«, ki predstavljajo potrebe po osebnem razvoju. Z njihovo zadovoljitvijo posameznik doživlja samopotrditve in osebnostno rast. Mednje spadajo:

- zanimivost in ustvarjalnost dela (raznoverstnost nalog, inovacije...),
- zahtevnost dela, ki načeloma ne sme biti prenizka (delo ni več izziv), niti previsoka (psihofizična preobremenitev delavca),
- svoboda in samostojnost (avtonomija) pri delu,
- možnost za učenje (izobraževanja, usposabljanja),
- možnost strokovnega napredovanja (Svetlik 1996: 171).

1.4.1. Elementi kakovosti delovnega življenja

- Plača

»Plača je osnovni vir, s katerim posamezniki zagotavljajo sredstva za življenje sebi in svojim družinam. Z denarjem od plače pokrivajo stroške za hrano, obleko in stanovanje. S tem si zagotavljajo tudi nekatere socialne in osebne potrebe zunaj sfere dela, kot so na primer družabno življenje in hobiji« (Svetlik 1996: 164). Posebno pomembna je minimalna plača, ki je tesno povezana z vprašanjem meje revščine in bi morala zadostovati za zadovoljevanje minimalnih življenjskih potreb delavca. A upoštevati moramo, da minimalne življenjske potrebe niso absolutna kategorija (Kavar-Vidmar 1998: 94).

Plačo in nagrajevanje delavci vidijo predvsem kot povračilo oziroma plačilo za vložen trud, hkrati pa tudi kot priznanje za njihove dosežke, znanje in sposobnosti (Možina 2002: 293).

Plača zato »nima zgolj instrumentalnega pomena; ni le sredstvo za zadovoljevanje potreb »imeti«, temveč ima tudi simbolni pomen. Je sredstvo samopotrjevanja posameznika« (Svetlik 1996: 171). Od tod tudi praviloma večja občutljivost posameznikov za relativne razlike v plačah kot za absolutno višino plač (Svetlik 1996: 171). Mnogim zaposlenim plača predstavlja tudi eno najmočnejših sredstev motivacije za delo (Kavar-Vidmar 1998: 94).

- Ugodnosti / dodatki k plači

»Vedno bolj prihaja v navado, da so zaposleni poleg plače deležni raznih drugih ugodnosti, praviloma tem več, kolikor višje so na hierarhični lestvici. Nekatere vrste ugodnosti veljajo za običajne« (Kavar-Vidmar 1998: 94) in so jih delavci deležni že po tradiciji, npr. subvencionirana prehrana med delom, nadomestilo za prevoz na delo, uporaba počitniških zmogljivosti podjetja. Druge »ugodnosti temeljijo na predpisih delovnega prava in socialne varnosti, npr. plačan letni dopust, odsotnost z dela z nadomestilom, nadomestilo za čas bolezni« (Kavar-Vidmar 1998: 95). Predmet kolektivnih pogajanj pa je vsakoletna višina regresa za letni dopust. Med ugodnosti sodijo tudi dnevnice in kilometrine, čeprav je njihov namen le pokrivanje dodatnih stroškov, ki jih ima delavec na potovanju (Kavar-Vidmar 1998: 95).

Vsekakor navedeni dodatki povečujejo posameznikove vire za zadovoljevanje materialnih potreb in lahko bistveno spremenijo višino skupnih prejemkov (Svetlik 1996: 164, Kavar-Vidmar 1998: 95). Prednosti dodatkov so v tem, da so zaradi davčnega sistema bolj ekonomični, spodbujajo tekmovanje ter lahko povečajo zadovoljstvo in lojalnost zaposlenih (Kavar-Vidmar 1998: 95).

- Razporeditev delovnega časa

Razporeditev delovnega časa bistveno določa položaj delavca v delovnem procesu, saj opredeljuje zahteve po njegovi prisotnosti v podjetju. Določa pa tudi delavčeve možnosti za razporejanje njegovega prostega časa (Kaltnekar 1995, v Korošec 2007: 16). »Delovni čas tako ne vpliva samo na kakovost delovnega življenja, ampak tudi na kakovost življenja v celoti« (Kavar-Vidmar 1998: 89).

Na kakovost delovnega življenja močno vpliva tudi to, da zaposleni za neko primerno obdobje vnaprej vedo, kdaj bodo delali in kdaj bodo prosti ter kako imajo razporejen delovni čas v teku dneva, tedna (izmensko in nočno delo) in v daljših časovnih obdobjih (sezonsko delo) (Kavar-Vidmar 1998: 87, 89).

Kavar-Vidmar (1998: 88) v svojem članku izpostavlja še nekaj dejstev, ki jih je treba upoštevati pri razporejanju delovnega časa. Delovni čas je treba razporediti glede na naravo dela, pri čemer delovna zakonodaja dopušča kar nekaj fleksibilnosti in prilagajanja. »Treba je spoštovati tudi določbe o odmorih in počitkih. Delavci imajo med delom pravico do najmanj 30-minutnega počitka, dnevni počitek mora znašati praviloma najmanj 12 ur, tedenski pa najmanj 24 ur« (Kavar-Vidmar 1998: 88). Poleg tega imajo delavci tudi pravico do plačanega letnega dopusta.

- Varnost in varstvo zaposlitve

»Varnost pri delu je najnujnejši element kakovosti delovnega življenja. Pomanjkljiva varnost pri delu namreč lahko ogrozi temeljno pravico človeka, to je pravico do življenja« (Kavar-Vidmar 1998: 90).

Svetlik (1996: 166) navaja dva indeksa, po katerih lahko merimo primarno oziroma fizično varnost pri delu. Razmeroma neposredna mera varnosti pri delu je verjetnost poškodb in obolenj na delovnem mestu. Druga mera varnosti pri delu pa so značilnosti fizičnega delovnega okolja. Pri tem so mišljeni predvsem neugodni pogoji, kot so hrup, delo na računalniku, nenaravna telesna drža ipd. (Svetlik 1996: 166).

Pravna ureditev delodajalcem nalaga, da morajo po Zakonu o varnosti in zdravju pri delu (Ur. l. RS, št. 43/2011) izvajati ukrepe, ki so potrebni za zagotavljanje varnosti in zdravja delavcev na njihovih delovnih mestih, vključno s preprečevanjem, odpravljanjem in obvladovanjem nevarnosti pri delu. Prav tako pa so tudi delavci dolžni upoštevati vse varnostne ukrepe delodajalca, imajo pa pravico odkloniti delo ali zapustiti delovno mesto, če mu na delovnem mestu grozi neposredna nevarnost za življenje ali zdravje (Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011), Ur. l. RS, št. 43/2011).

Za kakovost delovnega življenja so pomembni še nekateri drugi vidiki varnosti. Eno od tradicionalnih vprašanj kakovosti delovnega življenja je namreč varstvo zaposlitve. Stalnost zaposlitve delavcu predstavlja materialno varnost in določen položaj v družbi. »Bolje kot o stalnosti zaposlitve je govoriti o varnosti in nepretrganosti zaposlitve, kar pomeni, da se delo oz. delovno mesto spreminja, delovno razmerje/status delavca v isti ali drugi organizaciji pa se nadaljuje« (Kavar-Vidmar 1998: 84).

- Individualizacija dela

Individualizacija dela nam pove, koliko je posamezni delavec odvisen od svojih sodelavcev glede časa, dela in drugih organizacijskih dejavnikov ter v kolikšni meri lahko delavec računa na pomoč sodelavcev, če jo potrebuje (Svetlik 1996: 168).

Delo je tem manj individualizirano, čim bolj za delavca velja:

- da lahko dobi pomoč sodelavca, če jo potrebuje,
- da dela v skupini, ki kolektivno odgovarja za delovne rezultate, in
- da je tempo njegovega dela določen s tempom dela sodelavca (Svetlik 1996: 168).

Individualizacija dela pa ima za delavce tudi nekatere pozitivne učinke:

- samostojni delavci so bolj odgovorni in dobijo občutek priznanja in samospoštovanja;
- naučijo se odgovornosti za odločanje o tem, kako rešiti določen problem pri delu;
- samostojnost jim predstavlja izziv v smislu izbire ustreznega znanja, ki pri razrešitvi problema daje občutek, da je delavec sam dosegel nekaj pomembnega;
- individualno delo delavca postavlja pred vedno nove izzive, prispeva k razvoju njegovih sposobnosti, k strokovni rasti in k možnostim napredovanja (Korošec 2007: 20).

- Kontrola delavcev

Namen nadzorovanja delavcev na delovnem mestu je kontrola delovne učinkovitosti/storilnosti, pri čemer nadrejeni nadzirajo delavce med opravljanjem delovnih nalog in ocenjujejo, kako dobro so ti opravili svoje delo, ko ga končajo (Svetlik 1996: 169).

S prekomerno kontrolo delavcev lahko posameznik izgublja kontrolo nad svojim delom in ima omejene možnosti ustvarjalnosti (Svetlik 1996: 169). Delodajalci se včasih tudi premalo zavedajo, da je prevelik nadzor nad zaposlenimi lahko celo kontraproduktiven. Delavec, ki je »totalno« nadzorovan, lahko izgubi motivacijo za delo, nadzor ga utesnjuje in ima občutek, da mu delodajalec ne zaupa (Gojmajer 2013: 12).

Z drugega vidika pa je pomanjkanje nadzora tisti dejavnik, ki povečuje socialno izolacijo oziroma zmanjšuje socialno povezanost v organizaciji. Delavci so v tem primeru prepuščeni sami sebi, od vodij ne dobijo potrebnega priznanja in spodbude, težave, ki nastanejo pri delu, pa se ne rešujejo dovolj tekoče (Svetlik 1996: 170).

- Medsebojni odnosi

Kakovost medosebnih odnosov v delovnem kolektivu je izrednega pomena za uspešno delovanje organizacije, predvsem pa za delavca, saj vpliva na počutje posameznika in skupine v delovnem okolju, na motiviranost in ustvarjalno delo ter sodelovanje med zaposlenimi.

Za vzpostavljanje dobrih medsebojnih odnosov je priporočljivo že na samem začetku interakcije narediti dober vtis na podrejene, sodelavce in nadrejene. To lahko dosežemo s pozitivnim in prijetnim odnosom, z odprto govorico telesa in z nekaj vljudnostnimi vprašanji, s katerimi prebijemo led. Za to je seveda potrebna dobra, pozitivna medsebojna komunikacija, medsebojno poznavanje ter zaupanje. Možina (1994: 212–213) navaja še nekaj drugih temeljnih značilnosti medosebnih odnosov, ki se jih moramo zavedati ter upoštevati, če želimo razviti dobro in zdravo interakcijo z ljudmi:

- priznavanje različnosti: dovolimo drugemu, da se s čim ne strinja, da misli drugače, da pove svoje mnenje;
- vzajemnost odnosov: v dialogu sprejemamo predloge, poslušamo, predlagamo in se dogovarjamo;
- omogočanje osebnega izražanja: vsak mora imeti pravico do osebnega izraza, pravico do individualnosti;
- dajanje in sprejemanje povratnih informacij: brez povratnih informacij ni pravega stika med ljudmi, prav tako pa se medsebojnih odnosov ne da spremeniti niti izboljšati;
- preprečevanje dvopomenske situacije: pomeni, da se v skladu s tistim, kar pripovedujemo in mislimo, tudi vedemo;
- odsotnost vsiljevanja: v medsebojnih odnosih ne sme biti vsiljevanja, ne vsiljujemo svoje interpretacije (Možina 1994: 212–213).

- Avtonomija / vpliv delavcev na odločanje

Avtonomijo pri delu Svetlik (1996:171) opredeljuje kot »možnost odločanja delavcev o tem, kaj bodo delali in kako bodo delali«. Odločanje o delovnem procesu je sicer bistvena pristojnost delodajalca, zato delavci pri tovrstnem odločanju nimajo posebne (delovno) pravne podlage. Pri avtonomiji glede dela pa se upoštevajo tudi možnosti delavcev pri bolj ali manj svobodnem razporejanju delovnega časa (Kavar-Vidmar 1998: 96–97).

Kadar delavcu damo možnost vplivanja na to, kaj in kako bo delal ter ga vključimo v samo odločanje, se pri posameznikih ustvarja občutek pomembnosti, moči in samopotrjevanja (Svetlik 1996: 172). Delavca se lahko pri upravljanju delovnega procesa vključi pri odločanju o vsebini in organizaciji dela, pri aktivnostih, namenjenih izboljšanju delovnih razmer in pri doseganju uspešnega poslovanja družbe (Kavar-Vidmar 1998: 99).

- Učenje in uporaba znanja pri delu

Osnovni vir gospodarske uspešnosti v današnji družbi je znanje, in če želijo delodajalci slediti vsem spremembam v tehnoloških postopkih, v organizaciji in metodah dela, v načinu življenja ter mišljenju ljudi, morajo svojim delavcem zagotoviti redno učenje, obnavljanje in dopolnjevanje znanja (Možina 2009; v Svetlik, Zupan 2009: 417, 511). Hkrati pa večja izobraženost delavcem lahko prinese povišanje plače, lažje in varnejše delo v boljših delovnih pogojih ter večjo individualizacijo dela (Svetlik 1996: 172).

Izobraževanje zaposlenih pomeni načrtovan proces razvijanja posameznikovega znanja, spretnosti in navad, ki delavcu omogočajo reševanje raznih problemov na delovnem mestu, lahko pa jih uporabi tudi na drugih področjih življenja (Možina 2009; v Svetlik, Zupan 2009: 481). Drugi proces pridobivanja znanja pa so usposabljanja, s katerimi delavci razvijajo le tiste sposobnosti, ki jih potrebujejo pri opravljanju natančno določenega dela v okviru določene dejavnosti. Usposabljanja lahko gledamo tudi kot zaključno stopnjo procesa izobraževanja (Možina 2009; v Svetlik, Zupan 2009: 483).

- Usklajevanje delovnega in zasebnega življenja

Kakovost posameznikovega življenja je vse bolj odvisna od tega, kako uspešno usklajuje delovno in družinsko življenje. Na eni strani namreč mora usklajevati družinske obveznosti in skrbeti za materialno preskrbljenost družine, na drugi strani pa določen pritisk na zaposlene ljudi ustvarjajo tudi delodajalci, ki od delavcev vse bolj zahtevajo popolno predanost delu in kot pravi Kavar-Vidmar (1998: 110) tudi samo delo vedno bolj zahteva celega človeka.

Na politični ravni so države in mednarodne organizacije začele vedno bolj upoštevati družinsko dimenzijo življenja, ter jo vključevati v politiko zaposlovanja. Tudi Slovenija je leta 1993 sprejela Resolucijo o temeljih oblikovanja družinske politike in eden izmed ciljev tega dokumenta je »ustvarjanje pogojev za kvalitetnejše usklajevanje družinskih in poklicnih obveznosti staršev (matere in očeta)« (Kavar-Vidmar 1998: 111–112). Posebni varstveni ukrepi glede usklajevanja delovne in družinske sfere pa so v slovenskem delovnem pravu

upoštevani še z določbami o posebnem varstvu nekaterih kategorij delavcev v Zakonu o delovnih razmerjih.

Kljub že nekaterim obstoječim ukrepom na tem področju pa si delavci še vedno želijo »imeti več vpliva na trajanje in razporeditev delovnega časa, na izrabo letnega dopusta in na odsotnost z dela; spremeniti naravo in organizacijo dela ter spremeniti odnos in razumevanje delovnega okolja do potreb družine« (Kavar-Vidmar 1998: 112).

1.5. STISKE IN STRES NA DELOVNEM MESTU

»Stres je simbol našega prostora in časa. Je del življenja. Z njim se srečujemo v zasebnem in poklicnem življenju, saj nastaja kot neizogibna posledica stalnega prilagajanja na nenehno spreminjajoče se okolje« (Meško 2011: 11).

Strokovna literatura ponuja različne definicije stresa, vse pa v njihovi osnovi »stres opredeljujejo kot telesno in psihološko obremenjenost organizma, ki nastane kot odziv na dražljaje v okolju« (Meško 2011: 11). Stres lahko sprožijo tako pozitivni kot negativni dogodki, najpogosteje pa ga zaznamo kot nekaj negativnega, škodljivega (Dernovšek *et al.* 2006: 8)

Looker in Gregson (1993: 31) sta stres definirala kot »neskladje med dojemanjem zahtev na eni strani in sposobnost za obvladovanje zahtev na drugi strani«. Na doživljanje stresa pa odločilno vpliva razmerje med dojemanjem zahtev in posameznikovimi sposobnostmi za kljubovanje pritiskom.

Podobno lahko definiramo tudi stres v delovnem okolju. »Stres na delovnem mestu se pojavlja, kadar zahteve delovnega okolja presegajo sposobnosti zaposlenih, da jih izpolnijo ali obvladajo (Meško 2011: 12). Pri tem pa so pomembne še posledice neuspeha. Največkrat stres nastopi »zaradi neustrezne politike informiranja, metod vodenja, pomanjkanja kompetenc, pomanjkanja zaupanja, metod dela, oblikovanja delovnega mesta, normiranosti dela in hierarhičnega reda« (Lanz 1998; v Meško 2011: 12).

Stres in dejavniki stresa niso za vse ljudi enaki in enako težko (ali lahko) rešljivi. Vse je odvisno predvsem od posameznikove osebnosti, njegovih izkušenj, koliko energije ima, okoliščin, v katerih se pojavi, ter širše in ožje okolice, v kateri živi. »Pomembna je tudi življenjska naravnost posameznika in njegova trdnost ter kakovost medosebnih odnosov z ljudmi, ki ga obdajajo« (Dernovšek *et al.* 2007: 8).

Stres povzroča nekaj/nekdo zunaj našega organizma, njegove posledice pa so psihološke ali fiziološke narave, ki jih največkrat doživljamo kot napetost ali napor (Bilban 2007: 31). Vsako dogajanje v okolju ali karkoli drugega, kar lahko sproži stresno reakcijo in človeku predstavlja določeno obremenitev, zahtevo ali izziv, imenujemo stresor (Bilban 2007: 31).

Bilban (2007: 32) je opredelil glavnih 5 kategorij, v okviru katerih se lahko v delovnem okolju pojavljajo stresne situacije, ter v posamezni kategoriji izpostavil tudi osrednje stresorje.

Tabela 1.1: Glavni povzročitelji stresa na delovnem mestu (Bilban 2007: 32)

DELO	• Zahtevnost dela • Hitrost, spremenljivost, pomembnost dela • Samostojnost pri delu • Delo v izmeni, trajanje dela • Fizično okolje • Izolacija na delovnem mestu (delo v skupini, sam)
VLOGA ORGANIZACIJE DELA	• Stopnja odgovornosti (odgovornost za druge) • Konflikti vlog (konfliktne zahteve dela, številni nadzorniki, vodstvo) • Nejasnost vlog (nejasnost pri delitvi odgovornosti, pri pričakovanjih)
MOŽNOST NAPREDOVANJA	• Nazadovanje, napredovanje • Zagotovljeno delo (strah pred odpustom zaradi ekonomskih razlogov ali pomanjkanja dela) • Možnost napredovanja • Celostno napredovanje pri delu
ODNOS PRI DELU	• Z nadzorniki, nadrejenimi • S sodelavci • S podrejenimi • Nasilne grožnje, nadlegovanje
ORGANIZACIJSKA STRUKTURA, VZDUŠJE PRI DELU	• Sodelovanje pri odločitvah • Način vodenja • Način sporazumevanja

Stres na delovnem mestu je bil skozi nekaj raziskav raziskan tudi v poklicu socialnih oskrbovalk, kjer so anketirane oskrbovalke med drugim izpostavile najpogostejše stresorje na njihovih delovnih mestih. Povedale so, da je eden glavnih povzročiteljev stresa število uporabnikov, ki so dodeljeni posamezni oskrbovalki. V nadaljevanju pa si sledijo še urnik dela, plačilo za delo, odnos s svojci uporabnikov ter čas, ki je na voljo do prihoda med uporabnike (Nagode, Hlebec 2013: 23).

Poleg tega Kobolt (1993: 30) navaja še nekatere druge stresne faktorje, ki so lahko še posebej v poklicih pomoči bolj izraziti. To so na primer »dolge ure dela, pomanjkanje avtonomije, posebne in velikokrat kontradiktorne potrebe uporabnikov, nerazumevanje javnosti o naravi dela, nezadostni viri, ki jih pri delu uporabljajo, pomanjkanje kriterijev za merjenje rezultatov dela, družbeno določanje kriterijev pomanjkljivosti in neustrezna priprava na delo« (Kobolt 1993: 30).

Pri pojavljanju stresa na delovnem mestu je treba upoštevati tudi povezanost med delom, domom in družbenim življenjem (Fairbrother, Warn 2003; v Meško 2011: 20). Stresni življenjski dogodki (smrt, razveza), finančne težave, družinske in družbene zahteve ter napori vsakdanjega življenja so vir potencialnih stresorjev, ki imajo izvor predvsem v domačem, družinskem okolju in vplivajo tudi na dogajanje v delovnem okolju (Meško 2011: 20).

V poklicih pomoči, kot je na primer tudi poklic socialnih oskrbovalk, se strokovnjaki dnevno srečujejo s hudim človeškim trpljenjem, psihosocialnimi stiskami in materialnim pomanjkanjem, kar za njih pomeni tudi večjo izpostavljenost dejavnikom, ki lahko ogrozijo njihovo psihofizično ravnoesje ali celo zdravje (Milošević Arnold *et al.* 1999; v Cink 2008: 1). »Dalj časa trajajoče delovne obremenitve povzročijo stanje notranje iztrošenosti, občutek fizične in osebne izžetosti in nemoči« (Možina *et al.* 2004; v Cink 2008: 1), prav tako pa postanejo odtujeni od svojega dela ter čutijo, da so pri delu vedno bolj neučinkoviti (Maslach, Leiter 2002; v Cink 2008: 2). V zadnji fazi lahko pride tudi do izgorelosti in resnih zdravstvenih težav.

Izpostavljenost stresu se kaže še na različne druge načine, posledice pa so vidne tako na telesnem kot duševnem zdravju. Simptome stresa prepoznamo po naslednjih znakih (glej tabela 1.2) (Bilban 2007: 34):

Tabela 1.2: Simptomi stresa (Bilban 2007: 34)

Telesni znaki	Duševni znaki
• Nespečnost • Spremembe v teku • Bolečine v mišicah • Glavobol • Kronična utrujenost • Pogosti prehladi • Povečano uživanje alkohola, nikotina	• Tesnoba, nemir, napetost • Nezadovoljstvo, slaba volja, obup • Nagle spremembe razpoloženja • Nočne more, pogost jok • Pretirana občutljivost, depresija • Apatičnost, negativizem, potrnost • Pozabljivost, zmedenost
Znaki, ki se kažejo v medosebnih odnosih	Znaki, ki se kažejo pri delu
• Želja po samoti, izolacija • Nezaupanje, nestrpnost • Težave v komunikaciji • Motnje spolnosti	• Občutek preobremenjenosti, utrujenost • Nizka produktivnost, neuspešnost • Nedokončane naloge, odpor do dela • Pomanjkanje novih idej, neodločnost • Težave s koncentracijo

Vidimo, da se posledice stresa ne odražajo le na posamezniku, ki stres doživlja, pač pa lahko določene znake prepoznamo tudi v posameznikovem odnosu do drugih ljudi (sodelavcev) in do samega dela; v nadaljevanju to lahko pripelje do zmanjšane učinkovitosti pri delu in stroškov poslovanja samega podjetja, v katerem je delavec zaposlen (Looker, Gregson 1993: 87).

Vendar pa lahko organizacije s primernim pristopom in preventivnimi ukrepi preprečijo ali vsaj omejijo posledice stresa na delovnem mestu. Delodajalci lahko zaposlenim pri obvladovanju stresa pomagajo na dva načina.

Prvi način je uvedba strategij za nadzor in zmanjševanje dejavnikov, ki povzročajo stres. To lahko dosežejo s fleksibilnejšim delovnim časom, preoblikovanjem dela, ustvarjanjem ugodnih delovnih razmer in ugodne delovne klime ter natančno opredelitvijo vlog in odgovornosti (Treven 2005: 73). Drugi način pa so različni programi, ki zaposlene pomagajo usposobiti za premagovanje stresa in delujejo kot preventiva. V teh programih se zaposleni seznanijo z različnimi metodami za obvladovanje stresa, skozi delavnice se naučijo primerno skrbeti za svoje zdravje, na voljo pa jim je tudi podpora pri spoprijemanju z različnimi problemi, kot so načrtovanje kariere, finančno in pravno svetovanje ter drugo (Newton 1995; v Treven 2005: 74).

A dejstvo je, da si lahko pri odpravljanju in obvladovanju stresa največ pomagamo sami. Zato se moramo najprej seznaniti z osnovami stresa, da ga znamo prepoznati v različnih okoljih in situacijah ter da poznamo osnovne ukrepe, s katerimi ga lahko preprečimo.

V delovnem okolju se je zato treba zavedati svojih zmožnosti in zmogljivosti ter si postaviti realne cilje, ki so nam dosegljivi. Poleg tega je potrebno v čim večji meri ohraniti pozitivno razmišljanje ter si znati vzeti čas za počitek in sprostitvev (Bilban 2007: 35). Obstajajo pa še druge individualne metode, ki so se do sedaj izkazale za uspešne pri obvladovanju stresa. Treven (2005: 71–72) govori o različnih fizičnih aktivnostih, kot so telesna vadba, tek, kolesarjenje, meditacija in joga, pa tudi masaže in aromaterapije. Ena od pomembnejših metod pa je tudi upravljanje časa, torej da si znamo dobro razporediti čas in aktivnosti tako na delovnem mestu kot tudi v domačem okolju.

1.6. POKLIC SOCIALNA OSKRBOVALKA

Socialne oskrbovalke predstavljajo ključen kader pri izvajanju socialne oskrbe starih ljudi. Njihov poklic bo s časoma pridobil še pomembnejšo vlogo, saj se zaradi procesa deinstitutionalizacije in povečanih potreb po oskrbi starih ljudi v domačem okolju večajo tudi potrebe po zagotavljanju temu primerno usposobljenega kadra, ki ga najpogosteje sestavljajo zdravstveni delavci, patronažne sestre in socialne oskrbovalke.

Poklic socialnih oskrbovalk je izredno feminiziran, saj ga v veliki večini opravljajo ženske, kar lahko povežemo z dejstvom, da na splošno v vseh poklicih pomoči prevladuje ženska populacija (Nagode, Hlebec 2013: 20). Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 45/2010, 6. člen) socialne oskrbovalce definira kot strokovne sodelavce, »ki so končali najmanj srednjo poklicno ali strokovno šolo, ki usposablja za socialno oskrbo ali zdravstveno nego«. Oskrbovalci lahko postanejo tudi »delavci, ki imajo pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo s področja socialne oskrbe na domu in za to opravljeno usposabljanje« (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010), Ur. l. RS, št. 45/2010, 6. člen). Poklicno kvalifikacijo s področja socialne oskrbe na domu morajo opraviti predvsem tiste osebe, ki se prvič srečujejo s tem delom in imajo s tega področja zelo malo predznanja in izkušenj.

S pridobljeno izobrazbo se socialni oskrbovalci lahko zaposlijo v okviru programov pomoči na domu, ki jih izvajajo centri za socialno delo, domovi za stare ljudi, samostojni centri za pomoč na domu ali kot dejavnost v okviru zasebnega dela. Gre za izrazito terensko delo, ki se

največkrat izvaja na domu uporabnikov (starih ljudi), vključuje pa tudi urejanje obveznosti v drugih organizacijah, na primer na centru za socialno delo, na pošti, banki, v trgovini, lekarni ipd. (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje 2017).

Poklic socialnih oskrbovalcev obsega več področij dela, ki zajemajo celostno oskrbo starega človeka in zahtevajo različne delovne kompetence. Naloga socialne oskrbovalke je, da:

- načrtuje in organizira delo v sodelovanju s koordinatorjem (pomaga prepoznavati uporabnikove potrebe, sodeluje pri izdelavi načrta pomoči na domu in organizira lastno delo);
- izvaja osebno oskrbo uporabnika (osebna nega, hranjenje, oblačenje, urejanje postelje, pomoč pri gibanju in nadzor pravilnega jemanja zdravil);
- spodbuja socialno vključevanje uporabnika (spodbujanje uporabnikove samostojnosti, izvajanje družabništva, vključevanje uporabnika v okolje in ohranjanje socialnih stikov);
- nudi pomoč v gospodinjstvu (kuha, prinaša obroke, čisti uporabnikovo bivalno okolje, lika, opravlja manjša hišna opravila);
- ukrepa v nepričakovanih situacijah in nudi ustrezno pomoč (ob nenadnih poslabšanjih zdravstvenega stanja pokliče nujno medicinsko pomoč, po potrebi izvaja temeljne postopke oživljanja, izvaja nujne ukrepe pri krvavitvah, zlomih);
- čisti in higiensko vzdržuje pripomočke v uporabnikovem okolju (pomaga pri uporabi pripomočkov, jih čisti in razkužuje)
- sporazumeva se z uporabniki, svojci, strokovnimi sodelavci (sodeluje v timih, se vključuje v supervizijo, sodeluje pri reševanju problemov iz delovnega procesa);
- preverja in naroča material;
- vodi evidence in dokumentacijo (vodi dokumentacijo socialne oskrbe, vodi evidenco o porabi sredstev in materiala, poroča o delu) (Katalog strokovnih znanj in spretnosti (2010), Ur. l. RS, št. 909-2/2010/16).

Vse te obveznosti od oskrbovalk zahtevajo določene osebnostne lastnosti, ki so nujno potrebne, da se delo izvaja kvalitetno in učinkovito. Perko (2007: 164) poudarja, da so pri delu s posebno občutljivimi skupinami ljudi nekatere osebnostne lastnosti še posebej pomembne. Pri socialnih oskrbovalkah je zaželeno umirjenost, pozitivna naravnost, spoštljivost, sposobnost vživljanja v situacijo drugega, prilagodljivost na situacijo, strpnost, občutek za podrobnosti, sposobnost vodenja, motiviranja, spodbujanja in občutek za čas.

Poklic oskrbovalk zahteva tudi veliko mero odgovornosti, saj so delavke na terenu popolnoma samostojne in neodvisne od svojih sodelavk. Zaradi individualnega načina dela z uporabniki je oskrbovalka odgovorna za vestno izpolnjevanje svojih delovnih obveznosti kot tudi za uporabnikovo dobro počutje in oskrbo. Najpomembneje pri vsem je, da so oskrbovalke pozorne na uporabnikove potrebe in jih v največji možni meri tudi upoštevajo. Zato morajo tempo dela prilagoditi uporabniku, izvajati opravila, ki jih uporabnik trenutno zmore, dovoli in želi ter z uporabnikom vzpostaviti pristen, zaupljiv in spoštljiv odnos. Pri tem delu so večkrat potrebni tudi pravšnja mera vztrajnosti, hitro odzivanje in prilagajanje obsega in vsebine pomoči na spremenjene razmere (Perko 2007: 161). Ker se pri uporabnikih zgodijo tudi nenadna poslabšanja zdravstvenega stanja, padci ali celo smrt, je potrebno, da so oskrbovalke v tovrstnih nepredvidljivih situacijah sposobne ukrepati hitro in brez panike (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje 2017).

»V poklicu se torej zahteva stabilno psihofizično počutje brez večjih zdravstvenih težav, saj gre pri delu za nenehne stike z ljudmi in njihovimi stiskami. Oskrbovalci so pri tem izpostavljeni stresnim situacijam, obremenitvam hrbtenice, nalezljivim boleznim in v daljšem obdobju tudi poklicnemu izgorevanju« (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje 2017). Zato oskrbovalke potrebujejo določeno obliko podpore in pomoči, skozi katero se lahko pogovorijo o poteku dela, morebitnih težavah in osebnih stiskah v povezavi z delom. Največkrat so jim pri tem na voljo koordinatorji, ki vodijo storitev pomoči na domu, socialne delavke ali pa sodelavke, ki imajo na tem področju največ izkušenj. Po Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 45/2010) imajo socialne oskrbovalke tudi možnost supervizije in dodatnih izobraževanj, preko katerih prav tako dobijo koristne nasvete in znanje za lažje opravljanje dela ter spopadanje z različnimi stiskami in napori.

Ker pri oskrbi vstopamo v življenjski svet starih ljudi, njihove domove ter osebni in intimni prostor, morajo oskrbovalke pri svojem delu še posebej biti pozorne na etična načela, ki stremijo k socialni pravičnosti in blaginji posameznika. Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (Ur. l. RS, št. 59/02) jih opominja na spoštovanje človekovih pravic, sprejemanje razlikosti ter spoštovanje človekove enkratnosti in dostojanstva, prav tako pa se morajo zavzemati za preprečevanje nadlegovanja in nasilja ter spoštovati varstvo podatkov in medsebojno zaupanje z uporabnikom (Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2002), Ur. l. RS, št. 59/02).

1.7. POTREBE OSKRBOVALCEV

Poklic socialnih oskrbovalk je delo, ki je venomer usmerjeno v blaginjo uporabnikov, v njihove potrebe in želje. Oskrbovalke v to vlagajo svoj čas, pozitivno energijo, znanje in telesne zmogljivosti, pri tem pa morajo dostikrat spregledati vse napore in tegobe, ki jih takšen poklic prinaša. Zelo pomembno je, da si oskrbovalci vzamejo čas tudi zase in za svoje potrebe, saj le tako lahko preprečijo stres, frustracije in izgorevanje. Napori ob dolgotrajnem negovanju starega človeka in pozabljanju na lastno dobro počutje lahko namreč privedejo do ogrožanja lastnega zdravja. »Skrb zase je ena najpomembnejših in hkrati najbolj zanemarjenih aktivnosti s strani oskrbovalcev« (Gašparovič 2007: 108).

Mali (po Kitwood 2005; v Mali 2007: 118) navaja 6 temeljnih psiholoških potreb, ki so značilne zlasti za osebe z demenco, vendar jih lahko povezujemo tudi z oskrbovalci, ki oskrbujejo starega človeka. Govori o potrebi po povezovanju z drugimi ljudmi, potrebi po tolažbi, potrebi po oblikovanju osebne identitete, potrebi po pripadnosti, potrebi po zaposlitvi in potrebi po ljubezni.

Človek je socialno bitje in potrebuje stike z drugimi ljudmi. Oskrbovalci zaradi preobremenjenosti s skrbjo za stare ljudi pogosto zanemarijo to potrebo in pozabijo, da sodelovanje z drugimi ljudmi lahko pomeni dodatno podporo, koristne nasvete ali zgolj odklop od službenih obveznosti. S tem se zadovolji tudi potreba po tolažbi, ki jo oskrbovalci lahko prejmejo s strani lastnih družin, strokovnjakov ali svojih delodajalcev (Mali 2007: 119–120).

Potreba po oblikovanju osebne identitete nam pomaga pri poznavanju sebe, svojih čustev, svoje preteklosti in sedanjosti. Tisti oskrbovalci, ki so spoznali smisel skrbi za stare ljudi, se zavedajo tudi lastne osebnostne rasti, okrepi se njihova samozavest in samospoštovanje, navdaja pa jih tudi občutek, da opravljajo dobro in pomembno delo, ki pozitivno vpliva na njihovo življenje (Mali 2007: 120, 123).

Vse te potrebe povezuje potreba po ljubezni. Brez ljubezni vse ostale potrebe ne morejo obstajati, obenem pa ljubezen povezuje in združuje oskrbovalce ter njihove uporabnike. S tem se med njimi razvijajo kvalitetni medsebojni odnosi, ki ustvarijo občutek varnosti, sprejetosti in razumevanja (Mali 2007: 121).

Mali in drugi (2011) predlagajo glavna področja dela, preko katerih bi s spraševanjem lahko preverili in raziskali potrebe socialnih oskrbovalk.

- organizacijska struktura z vidika poteka komunikacije (komunikacijski kanali, smer komunikacije, vsebina),
- kadrovske pogoje in kadrovska struktura (izobrazba oskrbovalca, dodatna usposabljanja),
- podpora zaposlenim,
- finančna sredstva (plačilo dela, morebitne stimulacije za kakovostno opravljeno delo),
- zakonski pogoji,
- prostorski pogoji,
- ozračje/vzdušje v organizaciji (odnosi med zaposlenimi, z uporabniki, s svojci),
- način izvajanja storitev oskrbe na domu,
- morebitne težave, predlogi za izboljšanje stanja.

Tako za formalne kot tudi za neformalne oskrbovalce starih ljudi veljajo nekatera osnovna načela skrbi za samega sebe, ki jim lahko pomagajo pri zadovoljevanju njihovih potreb in vsaj deloma pripomorejo k lažjemu opravljanju poklica:

- zagotoviti si morajo zadosten počitek, zdravo prehrano in primerno telesno aktivnost;
- oskrbovalec mora zaupati svojim sposobnostim in zmožnostim ter prepoznati svoje omejitve;
- dopust ali oddih sta zasluženi pravici, zato naj bi oskrbovalci pogosto načrtovali oddihe in premore od oskrbovanja;
- truditi se morajo, da v poklicu vidijo pozitivne plati oskrbovanja, da ne zapadejo v začaran krog zamer, obžalovanj in obupa;
- oskrbovalci morajo imeti ljudi, ki jim zaupajo in se jim lahko izpovejo, kadar čutijo, da jih bremena oskrbovanja pritiskajo k tlom;
- kadar potrebujejo pomoč, naj le-to izrazijo na konkreten in jasen način, prav tako pa naj pozdravijo vsako pomoč, ki jim je ponujena, in jo hvaležno sprejmejo (Lipar 2012: 68–69).

Oskrbovalci si za sprostitev pogosto ne vzamejo dovolj časa in mnogi ne znajo prepoznati, kje ima njihova vzdržljivost meje. Če želi oskrbovalec dlje časa ohraniti svojo storilnost na visokem nivoju ter se izogniti stresu in izčrpanosti, mora vedeti, kdaj potrebuje oddih od delovnih obveznosti, ter od delodajalca zahtevati, da mu to omogoči (Pihlar 2013: 49).

Zaradi duševnih stisk, negotovosti in psihičnih naporov se pri oskrbovalcih večkrat pojavi potreba po izmenjavi izkušenj in informacij z drugimi ljudmi, sodelavci ter strokovnjaki, ki so se znašli v podobnem položaju. To za njih pomeni krepitev moči in priložnost, da razjasnijo negativne in proslavijo pozitivne izkušnje, ki so jih doživeli pri oskrbi. Zato je v poklicu socialnih oskrbovalk treba zagotavljati ustrezno podporo v obliki skupin za samopomoč, supervizijskih srečanj in drugih podpornih skupin, ki so usposobljene za krepitev moči oskrbovalcev ter jim lahko ponudijo pomoč, ki jo potrebujejo (Pihlar 2013: 50).

Socialne oskrbovalke se zavedajo, kako pomembna je pri oskrbi starega človeka družina uporabnika, ki ga oskrbujejo. Člani družine so namreč vir pomoči in podpore socialnim oskrbovalkam, saj lahko veliko prispevajo h kakovostnemu izvajanju oskrbe – pomagajo pri fizičnih bremenih, so v čustveno oporo uporabniku in oskrbovalki ter pomagajo pri oblikovanju dobrega oskrbovalnega načrta. Zato si oskrbovalke vsekakor želijo dobrega sodelovanja z družino starega človeka (Elmet 2001: 323).

Formalni in neformalni oskrbovalci se pri svojem delu večkrat spopadajo tudi s težavami, ki so povezane s slabimi prostorskimi pogoji in neprimerno opremljenostjo bivalnega okolja uporabnika, ki ga oskrbujejo. Oskrbovalci opozarjajo na ta problem ter izražajo potrebo po boljšem zagotavljanju primerne opreme (bolniške postelje, dvigovala, vozički), ki bi jim olajšala delo ter jim zagotavljala večjo osebno varnost kot tudi varnost uporabnika (Mali, Rihter 2006: 331).

Prav tako se med oskrbovalci in drugim negovalnim osebjem dostikrat pojavlja potreba po dodatnem kadru. O pomanjkanju delavcev v zdravstvenih strokah in drugih sorodnih poklicih nas dostikrat opozarjajo mediji kot tudi ljudje, ki potrebujejo in koristijo tovrstne storitve, resnost problema pa dodatno potrjujejo še različne raziskave. Kadrovska stiska slabo vpliva na kvaliteto opravljenega dela, še posebej pri individualnem delu z uporabniki (naglica, fizične obremenitve, premajhna individualna pozornost za uporabnika), za delavce pa to pomeni večje fizične in psihične obremenitve, večjo odgovornost in več možnosti za izgorevanje (Mali, Rihter 2006: 331). Zato se pri oskrbovalcih pojavlja potreba po razbremenitvi, kar bi dosegli predvsem s povečanjem kadra.

2. OPREDELITEV PROBLEMA

Opis problema

Področje oskrbe starih ljudi je tema precejšnjega števila raziskav. Velik poudarek se v zadnjem obdobju daje predvsem deinstitutionalizaciji, kakovostnemu staranju in posebej specifičnemu področju demence pri starih ljudeh. Pri tem so v ospredje postavljeni stari ljudje in njihovi svojci, dosti manj pozornosti pa so deležni strokovnjaki in strokovni delavci, zaposleni na področju oskrbe starih ljudi. Še posebej so pri tem spregledane socialne oskrbovalke, ki neposredno pomagajo in negujejo stare ljudi ter v procesu deinstitutionalizacije predstavljajo ključen kader. Strokovna literatura, članki in drugo pisno gradivo je prav tako zelo skopo z informacijami o socialnih oskrbovalkah ter značilnostih tega poklica. Tudi med študijem smo študentje socialnega dela dosti dajali poudarek na raziskovanju potreb pri uporabnikih, zelo redko pa smo ta pristop uporabili za raziskovanje življenjskih svetov in potreb pri strokovnih delavcih s področja socialnega dela. Menim, da je za kakovostno opravljanje poklica treba biti odprt za spremembe, izboljšave in napredovanja. To lahko dosežemo le z raziskovanjem potreb in pomanjkljivosti, ki jih v nadaljevanju skušamo tudi odpraviti in izboljšati. S tem bomo dosegli spremembe v kakovosti delovnega življenja oskrbovalk, kot tudi kvalitetnejšo oskrbo starih ljudi.

Tovrstno razmišljanje me je usmerilo k idejam o raziskovanju potreb med strokovnimi delavci na področju dela s starimi ljudmi. Dodatno so me k temu nagovorile tudi izkušnje iz prakse, ki sem jo tri leta opravljala na centru za socialno delo. Nekajkrat sem namreč prisostvovala sestanku socialnih oskrbovalk, kjer sem iz njihovih poročanj zaznala določene tegobe tega poklica ter videla priložnost za raziskovanje določenih vidikov poklica socialnih oskrbovalk.

Zato sem se odločila za raziskovanje treh glavnih vidikov delovnega življenja, s katerimi se lahko dosega spremembe v poklicu in kakovosti storitev. Z nalogo želim podrobneje raziskati poklic socialne oskrbovalke z vidika:

- kakovosti njihovega delovnega življenja,
- stisk, s katerimi se spoprijemajo pri opravljanju svojega dela in
- potreb, ki jih zaznavajo pri tem poklicu, ter za katere menijo, da bi jih z ustreznimi ukrepi in pristopi lahko zadovoljili.

Ker pa se v mojem domačem okolišu oskrba na domu izvaja pod okriljem treh različnih organizacijskih oblik, sem izkoristila to možnost in zastavljeno problematiko raziskala v javnih organizacijah Center za socialno delo Šmarje pri Jelšah ter dom za stare ljudi Pegazov dom Rogaška Slatina in v zasebni organizaciji center za pomoč starejšim Senior Podčetrtek. Ob tem sem bila pozorna tudi na morebitne razlike med organizacijami, ki bi se pojavile v povezavi z mojimi raziskovalnimi smernicami (kakovost delovnega življenja, stiske in potrebe).

Z raziskavo sem želela odkriti, katere potrebe in stiske se pojavljajo pri socialnih oskrbovalkah v povezavi z njihovim poklicem, kako jim delodajalci zagotavljajo in pomagajo pri boljših delovnih pogojih, ter kakšen vpliv ima poklic na njihovo doživljanje svojega dela in osebnega življenja. Ugotovitve raziskave bi v nadaljevanju lahko bile koristne pri razvijanju poklica socialnih oskrbovalk in izboljšanju kakovosti njihovega dela, hkrati pa bi prispevale k iskanju boljših odgovorov na potrebe socialnih oskrbovalk. S tem bi na kakovosti pridobile tudi storitve oskrbe na domu.

Raziskovalna vprašanja in teze

Skozi raziskavo sem skušala dobiti odgovore na naslednja glavna vprašanja:

- Kakšne potrebe zaznajo socialne oskrbovalke pri samem delu in pri samih sebi v povezavi s svojim poklicem?
- Kako so socialne oskrbovalke zadovoljne s posameznimi elementi kakovosti delovnega življenja z vidika zadovoljevanja potreb imeti, ljubiti in biti?
- Kje v svojem poklicu zaznavajo največje primanjkljaje oz. pomanjkljivosti?
- Na katerem področju bi potrebovale več usposabljanja in dodatnega znanja?
- S kakšnimi stiskami se srečujejo pri svojem delu? Kako te stiske rešujejo?
- Koliko podpore in pomoči imajo na voljo in v kakšni obliki? Bi je potrebovale še več, v kakšni obliki in glede česa?
- Kako poklic vpliva na njihovo doživljanje dela in osebnega življenja?
- Kaj bi želele spremeniti v svojem poklicu?
- Kakšne so razlike v zadovoljevanju potreb socialnih oskrbovalk v različnih organizacijah, ki nudijo storitev pomoči na domu? V čem se kažejo te razlike?
- V katerem sektorju oz. vrsti organizacij imajo socialne oskrbovalke zagotovljene boljše pogoje za kakovostno delovno življenje?

Z raziskavo sem želela preveriti tudi naslednje teze:

- Socialne oskrbovalke imajo potrebo predvsem po razbremenitvi urnika dela in boljšega plačila za opravljeno delo.
- Socialne oskrbovalke dobijo največ podpore med svojimi sodelavkami, manj pa s strani njihovih nadrejenih.
- Stiske, ki jih socialne oskrbovalke doživljajo v svojem poklicu, so povezane predvsem z nego in odnosi do uporabnikov.
- Poklic socialnih oskrbovalk pomeni fizično in psihično naporno delo.
- Med različnimi vrstami organizacij, ki nudijo storitev pomoči na domu, ni bistvenih razlik v potrebah socialnih oskrbovalk.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna, saj so podatki za potrebo raziskave bili pridobljeni in obdelani po načelih kvalitativne metode. Osnovno izkustveno gradivo, zbrano skozi proces raziskovanja, predstavljajo besedni opisi in pripovedi socialnih oskrbovalk, prav tako pa je to gradivo tudi v nadaljevanju bilo obdelano ter analizirano na beseden način brez uporabe merskih postopkov in operacij s števili (Mesec 1997a: 11). Po definiciji Mesca (1997a: 12) so izhodišča kvalitativnih raziskav predvsem stvarni, praktični in vsakdanji problemi ljudi. To načelo sem uporabila tudi pri svoji raziskavi, saj sem raziskovala potrebe in stiske socialnih oskrbovalk v povezavi z njihovim poklicem ter pri tem upoštevala njihovo gledanje na položaj.

Glede na stopnjo v procesu spoznavanja je raziskava eksplorativna ali poizvedovalna. Raziskovala sem namreč še dokaj neznano področje, na katerem sem skušala priti do osnovnih značilnosti določene problematike, te značilnosti formulirati in postaviti preverljive hipoteze. Glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva je raziskava empirična, saj sem neposredno s spraševanjem zbirala nove podatke, ki sem jih uporabila za preverjanje hipotez (Mesec 1997b: 80, 84).

Ker sem gradivo in podatke pridobivala v treh različnih organizacijah, sem to izkoristila še za raziskovanje morebitnih razlik v delovanju socialnih oskrbovalk, ter na določenih področjih naredila primerjavo med zasebnimi in javnimi delodajalci. Zato bi raziskavo v manjši meri lahko umestila tudi med primerjalne raziskave.

3.2. Merski instrument in viri podatkov

Za zbiranje podatkov sem kot merski instrument uporabila delno strukturiran vprašalnik. Vnaprej sem imela pripravljen spisek vprašanj, ki so si sledila v določenem zaporedju in razdeljena po določenih tematskih sklopih. Vprašanja sem oblikovala na osnovi Allardtovega koncepta kakovosti življenja in s pomočjo že nekaterih predhodno sestavljenih vprašalnikov na podobno tematiko. Vprašalnik je zajemal približno 40 vprašanj. Vrstnega reda vprašanj se nisem strogo držala, saj sem si dopustila možnost sprotne prilagajanja in izpuščanja vprašanj, glede na predhodne odgovore sogovornic.

Kot metodo zbiranja podatkov sem izbrala spraševanje, pri čemer sem izbrala delno standardiziran intervju. S standardizacijo skušamo doseči, da bi bil vprašalnik čim bolj

veljaven, objektivni, zanesljiv in natančen, ter da dosežemo čim večjo primerljivost odgovorov (Mesec 1997b: 232). Ker sem vprašanja in potek spraševanja sproti prilagajala odgovorom sogovornic, so intervjuji bili le delno standardizirani.

3.3. Populacija in vzorec

Populacijo moje raziskave predstavljajo socialne oskrbovalke, ki so v letu 2016 opravljale oskrbo na domovih starih ljudi po Sloveniji. Zajema vse oskrbovalke zaposlene pri javnih in zasebnih delodajalcih, ki so pristojni za izvajanje storitev pomoči na domu in delujejo v Republiki Sloveniji.

V vzorec sem zajela manjše število enot oziroma socialnih oskrbovalk, ki po karakteristikah ustrezajo opisu populacije. Uporabila sem neslučajnostni in priložnostni vzorec, saj vse enote populacije niso imele enakih možnosti, da jih vključim v vzorec, izbrala pa sem le tiste, ki so mi bile najbolj dostopne (Mesec 1997b: 153). Intervjuvala sem devet socialnih oskrbovalk, od tega tri oskrbovalke oskrbo na domu izvajajo pod vodstvom CSD Šmarje pri Jelšah, tri to delo opravljajo v sklopu javnega doma za stare ljudi Pegazov dom Rogaška Slatina, tri pa so zaposlene v zasebni organizaciji oziroma centru za pomoč starejšim Senior Podčetrtek. Vse tri organizacije delujejo na območju Obsotelja in Kozjanskega.

3.4. Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo na način neposrednega pogovora z metodo delno standardiziranega intervjuja. S tem sem v interakciji s sogovornicami zagotovila pravilno razumevanje vprašanj in odgovorov ter po potrebi potek intervjujev sproti prilagajala odgovorom oskrbovalk.

Preden sem začela z izvajanjem intervjujev, sem osebno stopila v stik z vodji in nadrejenimi posamezne organizacije, jim predstavila svoj namen raziskovanja ter jih prosila za dovoljenje opravljanja intervjujev. Telefonski stik sem vzpostavila le z vodjo zasebne organizacije Senior, saj imajo uradne ure v pisarni le na določene dneve. V vednost in pregled sem jim posredovala tudi vprašalnik. V vseh treh organizacijah so mi vodje oziroma socialne delavke pomagale priskrbeti po tri oskrbovalke, s katerimi sem kasneje opravljala intervjuje. Za sodelovanje v intervjujih sem se v večini dogovarjala ob prisotnosti oskrbovalk, le v domu za stare ljudi je socialna delavka sama izbrala tri oskrbovalke ter mi posredovala le njihove telefonske številke.

Intervjuje sem izvajala v obdobju od 23.2. do 16.3.2016. Večinoma so potekali v pisarnah posamezne organizacije (CSD in zasebna organizacija Senior), z oskrbovalkami iz doma za stare ljudi pa sem se za srečanje dogovorila v mestni knjižnici, v prostorih doma za stare ljudi in na domačem naslovu ene izmed oskrbovalk. V večini primerov sem imela zagotovljen miren prostor, brez motečih dejavnikov in drugih oseb; nekaj ropota je bilo slišati le v prostorih doma za stare ljudi, vendar to ni bistveno vplivalo na potek intervjuja. Pogovori so trajali 17–30 minut, pred začetkom vsakega intervjuja pa sem oskrbovalke vprašala za dovoljenje snemanja pogovora, katerega so vse odobrile. Ob tem sem jim na kratko predstavila še namen intervjujev in okvirne teme vprašanj. Med samimi intervjuji ni bilo nobenih težav, morda je pri nekaterih oskrbovalkah bilo zaznati le malce zadrege in zadržanosti, vendar sem jih z dodatnimi podvprašanji skušala spodbuditi k bolj bogatim odgovorom.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Empirično gradivo svoje raziskave sem obdelala na način kvalitativne analize, pri kateri s kategoriziranjem in klasificiranjem enot gradiva oblikujemo pojme, jih združujemo v kategorije ter jih nato med sabo povežemo in oblikujemo v teoretične modele in pojasnitve (Mesec 1997a: 29).

Pred začetkom same analize sem gradivo (intervjuje) morala urediti in ga iz posnetkov pretvoriti v napisano obliko. Med prepisovanjem sem intervjuje sproti tudi parafrazirala, odstranila mašila in izpustila ponavljanja. Če so se v intervjuju pojavila osebna imena, sem le-te označila z začetno črko oziroma sem ime nadomestila z drugo besedo (npr. socialna delavka, sodelavka). S tem sem v neki meri zagotovila anonimnost sodelujočih.

V nadaljevanju sem zapise intervjujev razčlenila in določila enote kodiranja. Pri tem sem označevala tiste dele besedila, ki so se mi zdeli uporabni za analizo raziskave. Označevala sem jih s poševnimi črtami (/) in številkami. Sledil je korak odprtega kodiranja, kjer vsaki enoti pripišem pojem, sorodnim pojmom pa določim tudi kategorijo. Za boljšo preglednost sem ta proces kodiranja opravljala s pomočjo tabele. Naslednja faza je bilo osno (aksialno) kodiranje, kjer vzpostavljamo odnose znotraj posamezne kategorije. S tem vzpostavljamo hierarhijo med kategorijami in njihovimi pojmi (podkategorijami) (Mesec 1997a: 32). Tudi to sem uredila in prikazala s pomočjo tabele. Zadnji korak je bilo odnosno kodiranje, kjer sem s pomočjo sheme prikazala glavne razlike med javnimi in zasebnimi delodajalci v poklicu socialnih oskrbovalk.

4. REZULTATI

SPLOŠNO

Starostni razpon socialnih oskrbovalk, ki sem jih intervjuvala, se giblje med 34 in 60 let. Povprečna starost tako znaša 46 let, kar pomeni, da dosti oskrbovalk ta poklic opravlja v srednjih, zrelih letih. Njihova stopnja izobrazbe ni visoka, saj ima več kot polovica intervjuvank opravljeno le II., III., ali IV. stopnjo izobrazbe, preostale pa so šolanje zaključile kot zdravstveni tehnik ali ekonomski tehnik (V. stopnja). Zaradi različnih poklicnih profilov se je večina intervjuvanih oskrbovalk morala še dodatno izobraževati za poklic socialne oskrbovalke in pridobiti potrebne certifikate za opravljanje tega poklica. Le dve izmed intervjuvank sta imeli primerno izobrazbo (zdravstveni tehnik), zaradi česar se jima ni bilo treba še dodatno izobraževati za poklic socialne oskrbovalke.

Delovno dobo oskrbovalk sem razdelila na dve obdobji: njihova celotna delovna doba in delovna doba, ko so zaposlene kot socialne oskrbovalke. Pri nekaterih je opaziti, da med tema dvema obdobjema ni velikih odstopanj, kar pomeni, da so nekatere intervjuvanke v poklic socialne oskrbovalke pristopile že precej na začetku svoje službene kariere in v tem poklicu še vedno vztrajajo. Kot socialna oskrbovalka je najdlje zaposlena intervjuvanka s 23. leti delovne dobe in prav toliko znaša tudi njena celotna delovna doba. Najkrajše obdobje pa ta poklic opravlja intervjuvanka s petimi leti delovne dobe, od česar je prvo leto ta poklic opravljala preko javnih del. Sicer pa se celotna delovna doba intervjuvank giblje med 8 in 36 leti, medtem ko se obdobje zaposlitve kot socialne oskrbovalke giblje med 5 in 23 let.

Trenutno so tri izmed intervjuvanih oskrbovalk zaposlene v javnem zavodu, domu za stare ljudi Pegazov dom Rogaška Slatina, tri so zaposlene v zasebni organizaciji Center za pomoč starejšim Senior v Podčetrtku, tri pa ta poklic opravljajo preko javnega socialnovarstvenega zavoda CSD Šmarje pri Jelšah. Pri tem so nekatere izpostavile, da so vmes zamenjale delodajalce, vendar so še vedno ostale v poklicu socialnih oskrbovalk. Ena izmed intervjuvank je iz CSD-ja prešla v dom za stare: *»Sem že prej delala preko centra«* (661); druga pa se je iz CSD-ja preusmerila v zasebno organizacijo Senior v Podčetrtku: *»...prej pa smo bile v Šmarju preko centra za socialno delo (774a). Tam sem pa bila 15 let (774b).«*

PLAČA

Osnovna plača socialnih oskrbovalk dosega znesek zakonsko določene minimalne plače v Sloveniji, ki od 1.1.2016 znaša 561,46€ neto (Računovodska točka, 2016). Giblje se namreč med 593€ in 750€, so pa pri tem večkrat poudarile, da k višini celotne plače kar nekaj doprinesejo še razni dodatki: *»Potem pa še nekaj nanese malica, izmensko delo, pa dodatek na prevoz, tako da to potem nekaj nanese (901).«* Največ pa je odvisno od obsega dela (vikendi, prazniki, dežurstva) ter od uporabe osebnih avtov (povrnjena kilometrina). Plača z dodatki se tako povprečno giblje med 620€ in 1000€.

Oskrbovalke z višino plače v večini niso zadovoljne in menijo, da je njihovo delo premalo cenjeno: *»Tako da s tem nisem zadovoljna (282), ker je res premalo cenjeno delo (283).«* Kljub nezadovoljstvu pravijo, da: *»...se navadiš s tem živeti / (777).«* Je pa tukaj potrebno poudariti, da so razlike v višini plač opazne tudi glede na to, v kakšni organizaciji so zaposlene- gre za javni ali zasebni sektor. Intervjuvanka je namreč izpostavila: *»...odkar imamo novega delodajalca je manj plače (778a), prej ko je bilo to pod javno službo, je bilo več (778b). Takrat je bilo cel kup enih dodatkov, zdaj pa tega ni več (779).«*

Želja po višji plači je prisotna pri večini oskrbovalk. Menijo, da bi plača morala dosegati vsaj 800€ oz. bi morala biti višja vsaj za 200–300€. Razlog za povišanje vidijo v tem, da gre za fizično in psihično težavno delo ter da morajo biti na razpolago vse dni v letu: *»...glede na to da gre za fizično kar zahtevno delo, bi lahko bile več plačane (414).«, »Kakšnih 200-300€ bi lahko bilo več (1011), glede na to, da si cele dni na razpolago, vikendi, prazniki, večerna dežurstva (1012).«*

UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI

Poleg osnovne plače oskrbovalkam pripadajo tudi nekatere ugodnosti in dodatki k plači. Tudi tukaj je bilo opaziti razlike med javnimi in zasebnimi delodajalci. Oskrbovalke, ki so zaposlene pri zasebni organizaciji, so vse izpostavile, da nimajo na voljo nobenih dodatnih in posebnih ugodnosti, le tisto najosnovnejše, kot so: dodatni dnevi dopusta (1 dan, minimalno), uporaba službenih telefonov, plačana malica, uporaba službenega avta in povrnjeni potni stroški. Med tem ko so oskrbovalke zaposlene v javnih organizacijah (dom za stare ljudi, CSD) naštele nekaj več ugodnosti, ki jim pripadajo in jih lahko koristijo v okviru svoje zaposlitve. Nekatere so povedale, da dobivajo dodatek na težavnost dela: *»...dobim nekaj procentov dodatka na težavnost dela (16) in mislim da še 1 dan dodatnega dopusta (17)«,*

»...dodatni dnevi dopusta so na težavnost dela, mislim da 2 ali 3 dni (287).« V javnih organizacijah imajo več možnosti dodatnega dopusta, kar je potrdila tudi ena izmed oskrbovalk, ki je trenutno zaposlena v zasebni organizaciji: »...prej ko sem delala v Šmarju, v domu upokoјencev, smo imeli to ugodnost in sem imela skupaj skoraj 33 dni dopusta (906). Si pač dobil ta dodatek na izmensko delo, na težavno delo, medtem ko tukaj je pa tisto minimalno kar ti pripada– torej na leta, na otroke do 18. let... tako da tukaj imamo dopusta samo okrog 22 dni (907).« Zato nekatere v zasebnih organizacijah menijo, da so v primerjavi z drugimi organizacijami prikrajšane v tovrstnih ugodnostih. Omenjen je bil tudi dodatek za dežurstva, ki pa je po besedah ene izmed oskrbovalk sicer precej nizek.

Glede uporabe telefona v službene namene so v večini vse oskrbovalke povedale, da v ta namen dobijo mesečno 5€ dodatka oz. nadomestila (CSD, dom za stare ljudi), ali pa imajo možnost koriščenja mobilnih telefonov, ki jih zagotovi delodajalec (zasebna organizacija). Delovno obleko imajo zagotovljeno le oskrbovalke, ki so zaposlene v okviru doma za stare ljudi. V ta namen jim delodajalec občasno zagotovi kakšen kos oblačila ali obutve ali pa si to zagotovijo oskrbovalke same: »Včasih smo v ta namen na leto dobile 100€ in smo si potem same nabavile primerno obleko (443).« Službeni avtomobili so na voljo v vseh treh organizacijah, razlikujejo pa se le v številu avtomobilov. Po navadi jih uporabljajo tiste oskrbovalke, ki v svojem službenem času opravijo veliko kilometrov, na voljo pa so tudi v času dežurstev. Ker pa so na voljo le eden do trije avtomobili, si jih morajo oskrbovalke med sabo izmenjevati.

Oskrbovalke imajo povrnjene tudi potne stroške, torej prevoz na delo in z dela. Posameznice navajajo, da je dobro plačana tudi kilometrina (potovanje med službenim časom): »...se še pri plači edino upošteva kilometrina, tako da je še to vredno plačano (288).«

Kljub možnostim koriščenja ugodnosti pa oskrbovalke vendarle navajajo tudi nekaj težav, ki se pri tem pojavljajo. Izpostavile so predvsem urejanje odsotnosti z dela in koriščenje dopusta: »...ni prostih ur, pa moraš potem bolniško koristiti (793)...«. Ta težava se pojavlja predvsem zato, ker je po posameznih organizacijah zaposlenih premalo oskrbovalk in težje nadomestijo odsotnost posamezne delavke.

Glede ugodnosti si oskrbovalke želijo predvsem višja plačila in več možnosti za proste dni. Predvsem menijo, da bi lahko dobile boljše plačano delo ob vikendih in praznikih in za deljen delovni čas: »...da bi dobili plačano, me čudi zakaj nimamo, deljen delovni čas (294)...«. Poleg tega pa imajo potrebo tudi po več možnostih za odsotnost z dela, torej več prostih dni in

kakšen dodaten dan dopusta, saj se pri nekaterih pojavlja potreba po počitku zaradi utrujenosti. Pojavila se je tudi želja po spremembi poklica: *»Jaz bi sicer rada delala v svojem poklicu (1017), ampak danes je pač tako, da se moraš prilagajati in vzameš tisto, kar je možno.«*

DELOVNI ČAS

Delovni čas socialnih oskrbovalk je v glavnem čim bolj prilagojen potrebam in željam uporabnikov. Večino obveznosti imajo razporejenih v dopoldanskem času, nekje med 6. in 15. uro, ker pa imajo deljen delovni čas, dežurstva opravljajo tudi v popoldanskih in večernih urah. Pri tem se morajo držati točno določenega časovnega razporeda. V dopoldanskem času uporabnikom večinoma opravljajo nege in jih tuširajo, nekatere pa tudi hranijo.

Ob dežurstvih se storitve oskrbe nudijo le določenim uporabnikom, ki oskrbo potrebujejo bolj pogosto. Dežurstva tako potekajo vsak dan, tudi med konci tedna in prazniki, večinoma pa se odvijajo v popoldanskih in večernih urah oz. glede na potrebe uporabnikov. Razpored dežurstev imajo po organizacijah različno urejen, kar je verjetno odvisno tudi od števila oskrbovalk. V zasebni organizaciji Senior se oskrbovalke za dežuranje med vikendi izmenjujejo na vsakih 14 dni. V domu za stare Pegazov dom imajo dežuranje urejeno tako, da je vsaka oskrbovalka zadolžena za dežuranje enkrat na mesec: *»...cel teden najprej dopoldan oddelaš svoj redni teren, potem zvečer pa še dežurstvo (555), pa tudi še sobota in nedelja, in ni važno, če je praznik ali ne.«* Na centru za socialno delo pa se o dežuranju dogovarjajo in usklajujejo sproti. Po navadi dežuranje opravlja vsaka oskrbovalka en dan. Na območju, kjer pa delujeta le dve oskrbovalki, sta lahko dežurni tudi po štirikrat tedensko: *»Če si recimo v manjšem kraju, tako kot smo na primer v Rogatcu, potem imaš razdeljeno tako, da si 4-krat na teden dežuren (297)...«* Dežurstev ne opravljajo delavke, ki so zaposlene preko javnih del, pač pa le oskrbovalke, ki so redno zaposlene v določeni organizaciji.

Z razporeditvijo delovnega časa so oskrbovalke v večini zadovoljne oz. so se temu že privadile in je postala njihova rutina. Velikega pomena pri tem je tudi to, da se oskrbovalke med sabo lahko usklajujejo in dogovarjajo ter si priskočijo na pomoč. Ob enem pa se zavedajo, da bi težko uvedli drugačno razporeditev delovnega časa, saj že sama narava dela zahteva določeno razporeditev in morajo oskrbovalke temu primerno prilagajati svoj čas.

Zato glede same razporeditve časa nimajo nobenih posebnih potreb. Pojavile pa so se tri želje po spremembi, ki bi jih po mnenju oskrbovalk lahko uvedli – dodatek na razpored delovnega časa, drugačen razpored dežurstev (vsak tretji vikend) in več možnosti za proste dni.

VARSTVO ZAPOSLOTITVE IN VARNOST PRI DELU

Večina oskrbovalk je v organizacijah redno zaposlenih in imajo delovno pogodbo za nedoločen čas, le redke oskrbovalke (v zasebni organizaciji Senior) so zaposlene za določen čas. Od tega se eni izmed oskrbovalk delovna pogodba podaljšuje že od samega začetka zaposlitve, druga oskrbovalka pa trenutno nadomešča bolniško odsotnost ene izmed delavk. Varnost zaposlitve imajo oskrbovalke torej v večini zagotovljeno.

Prav tako je v neki meri poskrbljeno tudi za varnost oskrbovalk na terenu, kljub temu pa morajo velik del odgovornosti za svojo varnost nositi same. Za socialne oskrbovalke veljajo določena pravila o tem, kaj v okviru svojega poklica lahko počnejo in česa ne, katere storitve lahko nudijo uporabnikom in katere ne; o tem jih tudi izobražujejo in jim zagotavljajo izobraževanja iz varstva pri delu. Velikega pomena v tem poklicu je tudi samoodgovornost, da ne opravljajo nevarnih opravil oz. da se izognejo prevelikim fizičnim obremenitvam: *»...same pa tudi vemo, da se moramo čuvati (176)- da se recimo ne lotimo zamenjave plina v štedilnikih (177), ali pa kaj v zvezi z elektriko (178), pa če se le da, da se izogibamo kakšnih večjih fizičnih obremenitev (179).«* Kot enega izmed varnostnih ukrepov pa so oskrbovalke v domu za stare ljudi omenile tudi cepljenje.

Poleg tega jim delodajalci zagotovijo nekatere varnostne pripomočke, ki so nujno potrebni za lažje in varnejše opravljanje dela. Po navadi gre za osnovne pripomočke, kot so: rokavice, razkužila in zaščitne maske. Nekateri delodajalci jim po potrebi zagotovijo tudi zaščitne plašče in delovno obleko. Glede delovne obleke so oskrbovalke povedale, da je kljub potrebam slabo zagotovljena: *»Zdaj za delovno obleko dobimo bolj malo (440)...to bi mogoče tukaj izpostavila... že lani bi morale dobiti, pa so se zdaj dogovarjali za neke hlače... V glavnem moraš biti tudi primerno oblečen, ker včasih kje kaj čistiš ali pa se zapackaš s kakšno snovjo, ki ne gre iz obleke in si uničiš oblačila (441). Tako da za obleko in obutev je premalo poskrbljeno (442).«*

V veliko pomoč so oskrbovalkam pripomočki za dvigovanje in premikanje uporabnikov (predvsem tistih, ki so slabše gibljivi ali z visoko telesno težo), s katerimi si še posebej lahko olajšajo delo. *»Zdaj so se sicer začela že nabavljati ta dvigala za dvigovanje neokretnih oseb*

(318), tako da zdaj s tem delamo. Pa tudi vozički so že dosti v uporabi (319), ampak trenutno največ pri vseh uporabnikih prakticiramo ta dvigala (320), tako da je s tem dosti lažje delati.»

Seveda pa to delo terja tudi dosti naporov – predvsem fizičnih. Oskrbovalke so največkrat omenjale fizične obremenitve v smislu dvigovanja težkih uporabnikov med opravljanjem nege. Tovrstni napori so še toliko večja obremenitev za oskrbovalke, ki so že v starejših letih, saj se posledice težkega fizičnega dela pokažejo še toliko prej. Med posledicami naporov najpogosteje omenjajo bolečine v hrbtenici, nogah in rokah, torej v predelih, ki med izvajanjem nege najbolj trpijo. Napore si skušajo oskrbovalke omiliti na različne načine. Dostikrat morajo pri tem biti iznajdljive ter si same olajšati delo. Pomagajo si z različnimi pripomočki, prijemi in pristopi, če je mogoče, pa za pomoč prosijo sodelavko ali uporabnikove bližnje.

Posebnih nevarnosti v tem poklicu ni. Nekoliko večja previdnost je potrebna v zimskem času, predvsem zaradi terenskega dela: *»Nevarnosti so recimo glede avta, sploh pozimi (181). Sama sem že dvakrat zdrsnila s ceste (182). Pa tudi pri uporabniku sem že padla po ledu (183).«* Tveganja so še toliko večja v primerih, kjer so službeni avti v slabšem voznem stanju in kjer je pozimi treba pri uporabnikih postoriti kakšne dejavnosti tudi zunaj hiše (npr. prinašanje drv). Sicer pa oskrbovalke pravijo, da lahko na manjše nevarnosti naletijo tudi pri gospodinjskih opravilih, kjer je v uporabi elektrika.

Dostikrat so omenile tudi pomanjkljivost, na katero pri uporabnikih naletijo kar pogosto in ki precej otežuje njihovo delo. To je pomanjkljiva opremljenost uporabnikov s pripomočki – predvsem z bolniškimi posteljami. Težavo so izpostavile oskrbovalke vseh treh organizacij: *»Tukaj je problem to, da uporabniki nimajo zagotovljenih bolniških postelj (310). Tega ni in skozi trpi hrbtenica (311), ker imaš vse skoraj dobesedno pri tleh... nekateri ljudje so na primer na kavčah ipd (312). Po zakonodaji bi moral vsak, ki je neokreten imeti to zagotovljeno (313), ampak se to pri nas še ne prakticira (314).«*

Drugih nevarnosti in pomanjkljivosti pa oskrbovalke niso izpostavile, zato tudi nimajo posebnih potreb po dodatnih varnostnih ukrepih. Večina je izrazila željo po zagotovitvi boljše opreme in po pripomočkih za uporabnike. Tukaj je bila izpostavljena predvsem potreba po bolniških posteljah, saj je še vedno dosti primerov, kjer uporabniki tega nimajo zagotovljenega. S tem bi bila zagotovljena dodatna varnost tako uporabnikov kot tudi samih oskrbovalk.

INDIVIDUALIZACIJA DELA

Socialne oskrbovalke so pri svojem delu samostojne in v večini neodvisne druga od druge. Samostojnost zahteva že sama narava dela, saj imajo oskrbovalke dodeljene različne uporabnike in različen razpored dela, zato je vsaka sama odgovorna za svoje delo. Kljub samostojnosti in neodvisnosti se oskrbovalke ob morebitni potrebi po pomoči pri delu obrnejo na uporabnikove bližnje oz. ob redkih primerih tudi na sodelavke. Odvisnost med sodelavkami na samem terenu ni velika, se pa med sabo dosti dogovarjajo o poteku in predaji dela pri posameznem uporabniku, o razdelitvi dela ter o zamenjavah in pomoči ob nujnih opravkih. Tovrstno sodelovanje med njimi poteka dobro, saj so dobro sodelujoč tim. Zelo redki pa so primeri, da bi storitev pri uporabniku naenkrat opravljali dve oskrbovalki.

Medsebojna pomoč oskrbovalk na samem terenu je redka, saj se zaradi različnih urnikov med sabo težko uskladijo. Glede poteka dela med sabo najpogosteje sodelujejo v smislu medsebojnega dogovarjanja glede nadomeščanja ali dežurstev: *»...za kakšno nadomeščanje (455), ali pa če se za dežurstva zamenjamo (456).«* Pri samih uporabnikih pa si medsebojno pomoč nudijo v primeru težjih okoliščin: *»Recimo če bi bil kakšen težek pacient, da nebi zmogla sama (330)... pri kakšni težji negi (331), pri obračanju (332)... pri kakšnem čiščenju stanovanja (196)... v tem primeru se tudi včasih zberemo po 3–4 oskrbovalke in v 2 urah sčistimo stanovanje, kjer je pač toliko kritično stanje (197).«*

Poleg tovrstne fizične pomoči si sodelavke dostikrat priskočijo na pomoč v drugih stiskah in težavah. Takrat si med sabo najpogosteje pomagajo s pogovorom, veliko pa jim pomeni tudi moralna podpora in občutek zaupanja ter da se lahko na sodelavke obrnejo izven delovnega časa: *»...imamo tiste svoje urice in se dobimo čisto tako izven urnika... tudi to je neke vrste sproščanja (935).«*

Sicer se trudijo, da svoje delo opravljajo čim bolj samostojno, zato ne čutijo potrebe po tem, da bi se v poklicu socialnih oskrbovalk moralo na terenu izvajati več timskega dela. Po besedah nekaterih oskrbovalk bi to bilo včasih sicer zaželeno, predvsem pri kakšnih gospodinjskih opravilih (kuhanje) ali pri dežuranju, ko je ena oskrbovalka zadolžena za večji obseg uporabnikov. Pojavila se je tudi želja po več druženja med samimi oskrbovalkami: *»...predvsem v smislu, da bi se več slišale in imele več časa za predebatirat stvari (1043). Vsaka ima tisti svoj razpored, opravljaš svoje obveznosti na svojem terenu in nekako nimamo nekega časa, da bi se lahko bolj pogosto skupaj dobile (1044).«*

Nekatere oblike timskega sodelovanja izvajajo že sedaj. Tu so mišljeni predvsem tedenski sestanki, kjer se z vodjo dogovarjajo o poteku dela, ter medsebojna dogovarjanja med samimi oskrbovalkami.

Poleg pozitivnih vidikov timskega dela pa so oskrbovalke izpostavile tudi nekaj negativnih stvari, ki bi vplivale tako na potek dela kot tudi na uporabnike. Po mnenju oskrbovalk je na terenu težko izvajati timsko sodelovanje, saj se delavke med sabo težko uskladijo zaradi različnih terenov in urnikov. V primeru, da bi storitve pri uporabnikih opravljali dve oskrbovalki hkrati, pa bi to za uporabnika pomenilo tudi večje stroške, saj bi moral plačevati dve delavki.

KONTROLA DELAVCEV

Socialne oskrbovalke s strani organizacij, v katerih so zaposlene, v večini nimajo posebnega nadzora pri opravljanju dela na terenu. Na CSD-ju so povedale, da se pri njih ne izvaja nobena kontrola nad delavkami, ter da vodja zaupa v njihovo dobro opravljeno delo. Nekatere so celo mnenja, da bi nekakšen nadzor vendarle lahko bil prisoten: *»Mogoče bi rekla, da nas premalo nadzorujejo (343). Premalo se hodi na teren, ker verjetno socialna delavka nima časa (344). Moralo bi se več hoditi do teh naših uporabnikov (345), tam kjer opravljamo naše delo, da vidijo kaj delamo, kako delamo, če so uporabniki zadovoljni (346)...*« Tudi v domu za stare ljudi se kontrola nad delavkami redko izvaja, saj je za vodenje tovrstnih storitev odgovorna le ena socialna delavka, ki pa je že dovolj obremenjena z delom v samem domu. Nekoliko drugače to poteka v zasebni organizaciji Senior, kjer je vodja službe sprva kar pogosto izvajala kontrolo nad svojimi delavkami, predvsem tistimi, ki so se v podjetju zaposlile na novo. Po besedah oskrbovalk ta nadzor traja tako dolgo, dokler vodja ne dobi zaupanja v delavko, da dobro opravlja svoje delo: *»Ko enkrat dobi neko sigurnost v človeka, potem mislim da mu verjame in ga nima več pod takšnim nadzorom (945).«* Najpogosteje se je ta nadzor izvajal glede časa in točnosti izvajanja storitev med posameznimi uporabniki.

Nadzor najpogosteje izvajajo na način, da se socialna delavka odpravi na teren do uporabnikov, ter od njih pridobi določene informacije o izvajanju storitev in zadovoljstvu uporabnikov. V zasebni organizaciji Senior se je že zgodilo, da je socialna delavka pričakala oskrbovalko pri uporabniku, ter se tako prepričala o njeni doslednosti pri opravljanju dela. Takšni nadzori so čez čas postali moteči in vsiljivi tudi za uporabnike, zato je socialna delavka opustila tovrstno kontrolo nad opravljanjem dela.

Drugi načini izvajanja kontrole nad oskrbovalkami so klici uporabnikov na sedež organizacije, kjer nadrejenim povejo svoje pripombe ali mnenje o izvajanju storitev, včasih pa tudi sami nadrejeni pokličejo uporabnike na dom ter se pozanimajo o zadovoljstvu z opravljenim delom (to so omenile predvsem delavke zaposlene v zasebni organizaciji Senior).

Ko nadrejeni pridobijo tovrstne informacije – o stvareh in pritožbah uporabnikov – se z oskrbovalkami pogovorijo na sestankih.

Kot način kontrole je oskrbovalka v domu za stare ljudi omenila še beleženje in pregled kilometrine, ki jo oskrbovalke delajo s službenimi ali osebnimi avtomobili med delovnim časom.

Razlogi, zakaj se občasno izvaja kontrola nad oskrbovalkami, najpogosteje prihajajo s strani uporabnikov, ki dajejo povratne informacije o izvajanju storitev na domu. Vodje večjo pozornost nadzoru oskrbovalk namenijo predvsem takrat, kadar uporabniki sporočijo kakšno pripombo oz. pritožbo na storitve, ali ko izrazijo željo po spremembah. Kontrolo pa povečajo tudi, kadar opazijo, kakšna časovna odstopanja od predvidenega urnika dela.

Glede kontrole si oskrbovalke ne želijo nekih bistvenih sprememb, saj menijo, da svoje delo dobro opravljajo, morebitne pomanjkljivosti skušajo reševati sproti, zato ne vidijo potreb po dodatnih ukrepih glede kontrole. Je pa v vsaki organizaciji po ena oskrbovalka izrazila mnenje, da bi te kontrole lahko bilo več, predvsem na terenu pri samih uporabnikih, saj bi nadrejeni s tem dobili boljši vpogled v njihovo delo, zaupanje v same delavke, pa tudi oskrbovalke bi dobile potrditev in usmeritve pri delu.

MEDSEBOJNI ODNOSI

Poleg dobro opravljenih storitev so pri oskrbi na domu pomembni tudi medsebojni odnosi med uporabniki in zaposlenimi. Socialne oskrbovalke so povedale, da s tem nimajo težav in da imajo z vsemi dobre odnose – tako z uporabniki kot tudi med sodelavkami in z nadrejenimi. Za ohranjanje dobrih odnosov je treba sprejeti naravo posameznika, se medsebojno prilagajati in pri nekaterih stvareh postaviti jasne meje. Z nadrejenimi oskrbovalke načeloma nimajo težav in z njimi razvijajo dobre medsebojne odnose, prav tako tudi s sodelavkami. Glede odnosa z uporabniki pa so nekatere sogovornice povedale, da občasno znajo nastati kakšne manjše težave, vendar jih skušajo hitro in uspešno rešiti. Povedale so, da včasih s strani moških uporabnikov zaznajo nekoliko odklonilen ali preveč vsiljiv odnos, še posebej če storitev izvaja mlajša oskrbovalka – glede tega je ena izmed

oskrbovalk že imela manjše težave. Sčasoma pri nekaterih uporabnikih tudi ugotovijo, katerih tem raje ne načenjajo, da se v njihovem odnosu nebi zgodile kakšne spremembe. Oskrbovalke tako opažajo, da je razvijanje odnosov z uporabniki zelo različno: *»Ti starostniki so tako različni– eni bi kar nekaj podcenjevali (839a), drugi so pa daleč preveč spoštljivi in uvidevni (839b).«*

Po izkušnjah socialnih oskrbovalk je najboljši način za razvijanje dobrih medsebojnih odnosov pogovor in komunikacija. Pomembno je, da pogovor in reševanje težav potekata sproti in na prijazen način, brez žaljenja – to velja še posebej v odnosu do uporabnikov. V tem poklicu je do starih ljudi treba pristopati z odprtimi rokami in s spoštljivim odnosom, hkrati pa v ljudeh spodbujati občutek samostojnosti in cenjenosti; s tem se med oskrbovalko in uporabnikom razvija tudi zaupanje. Druge vrline in veščine, ki prav tako pripomorejo k razvijanju dobrih odnosov do uporabnikov, sodelavcev in nadrejenih, pa so po besedah oskrbovalk: prijaznost, pozitivna energija (še posebej do ljudi, ki živijo sami), poštenost, občutek za poslušanje in sposobnost dobrega svetovanja.

V interakciji med ljudmi so občasno prisotna tudi nesoglasja in nesporazumi, kar je za tovrsten proces tudi normalno. Oskrbovalke v veliki večini pravijo, da na takšne situacije ne naletijo pogosto in da s konflikti načeloma nimajo težav. Kljub temu pa že imajo nekaj izkušenj, ko so imele manjše nesporazume z uporabniki, z delodajalcem, pa tudi z drugimi službami, kot je na primer patronažna sestra.

Vzroki za nastanek konfliktov so najpogostejše povezani s samimi uporabniki, včasih s težavami v duševnem zdravju. *»Pač si stari ljudje težko dajo kaj dopovedati, ne moreš jim do živega... hočeš jim dobro, pa te zavrne (956). Pa dosti ljudi ima že tudi s psiho nekaj težav (957) ...«* Do nesporazumov pride takrat, kadar med osebama steče napačen dialog: *»Z uporabniki pride do nesporazumov predvsem v primeru, če jim kaj narobe rečeš (212a), ali pa jim nečesa ne narediš tako kot bi oni radi (212b).«* Zgodijo pa se tudi primeri, ko uporabniki od oskrbovalk zahtevajo storitve, ki načeloma niso v njihovi domeni – oskrbovalke uporabnikov v tem primeru ne upoštevajo vedno in lahko pride do manjših nesoglasij ter nezadovoljstva.

Kadar pride do kakšne oblike nesporazuma, ga oskrbovalke najpogostejše skušajo rešiti na lep način in z neposrednim pogovorom. Težave z uporabniki rešujejo sproti, se z njimi pogovorijo, jim razložijo njihove obveznosti in zadolžitve, včasih pa pokažejo tudi dogovor, ki so ga sklenili z organizacijo; pri tem dostikrat vključijo tudi uporabnikove bližnje.

Običajno se po takšnih razlagah stvari umirijo, včasih pa oskrbovalke primer prenesejo tudi naprej do nadrejenih. V tem primeru se nadrejeni najprej pogovorijo z oskrbovalko, po potrebi pa tudi z uporabnikom. Morebitne druge nesporazume s sodelavkami ali nadrejenimi prav tako med sabo rešujejo neposredno s pogovorom.

Ker oskrbovalke nimajo večjih težav v medsebojnih odnosih z uporabniki in nadrejenimi, menijo, da na tem področju niso potrebne nobene posebne spremembe oz. izboljšave. Njihovi medsebojni odnosi so namreč že sedaj dobri in med sabo dobro funkcionirajo- morda je zato včasih potrebnega le nekoliko več časa in potrpežljivosti. Da pa bi se oskrbovalke med sabo še bolj povezale in razvile še boljše sodelovanje, bi bilo potrebnega več druženja: »Mogoče bi se morale kot tim več družiti, večkrat it na kavo, se kaj pogovorit (357),... da bi se na primer dnevno dobivale, ali pa vsaj vsak drugi dan (358). Mogoče bi se potem na tak način še malo bolj povezale (359)....«

PSIHIČNI NAPOR

Psihični napor je v poklicu socialnih oskrbovalk prisoten, to je potrdila večina oskrbovalk. Še posebej naporno je lahko ob samem poklicnem začetku, zlasti če so oskrbovalke brez predhodnih podobnih izkušenj. Občasno se je s psihičnimi napori kar težko spoprijemati, vendar se po besedah oskrbovalk z leti na to privadiš. Razlogi za psihične napore so največkrat povezani z uporabniki. Pravijo, da je zelo obremenjujoče predvsem to, da je veliko starih ljudi »staromodnih«, zato je pri takšnih ljudeh težko uvesti spremembe, s katerimi bi si tudi same lahko olajšale delo. Z uporabniki je naporno tudi to, da jim je težko dopovedati določene stvari, ter jim dostikrat potrditi njihove ideje, čeprav se oskrbovalke z njimi ne strinjajo. Med drugim so omenile dvoličnost ljudi, obtožbe s strani uporabnikov in osebne težave uporabnikov. Psihično naporni so tudi uporabniki z demenco, pri katerih se vsakodnevno lahko pojavljajo isti pogovori in vprašanja. Pogosto menjavanje uporabnikov je prav tako eden izmed razlogov za psihične napore, saj se je težko vedno znova prilagajati novim ljudem. K tovrstnim naporom so oskrbovalke umestile tudi trenutke, ko morajo svoj čas preživeti z zelo bolnimi ali umirajočimi uporabniki.

Posledice tovrstnih psihičnih naporov se pokažejo na samih oskrbovalkah, in sicer v obliki psihičnih težav in stresa, ki ga ob tem občutijo. V takšnih trenutkih se oskrbovalke največkrat obrnejo po pomoč k svojim sodelavkam ali nadrejenim. Pomoč je največkrat v obliki pogovora in svetovanja. Kot dobro pomoč pri tem so omenile tudi supervizije, katerih obseg se je z leti zmanjšal, sklepajo, da zaradi finančnega bremena. Poleg tega so naštele še kar

nekaj stvari, ki jim pomagajo pri premagovanju psihičnih naporov, predvsem v povezavi z uporabniki. Dobro je, da oskrbovalke poznajo specifične uporabnikov ter jim na njim primeren način obrazložijo svoj vidik dane situacije. Če z nekom kljub temu ne dosežejo kompromisa, se s tovrstnim neuspehom ne obremenjujejo in težav prav tako ne prenašajo na druge ljudi (svoje bližnje): *»Jaz osebno pač povem, kaj mislim, obrazložim, da me na čim lepši način razume (967)... če vidim da z nekom res ne morem, da mi je res trd oreh, potem gre tu noter in tam ven (968). Pač ne moreš pomagati... so pač takšne specifične pri določenih ljudeh. Jaz to upoštevam in grem naprej (969). Ne da bi zdaj sebe morila in s temi težavami domov hodila, ter nad svojo družino širila tisto negativno energijo, to bi bilo res brez pomena. Pač služba je taka, moraš jo sprejeti(970).«* Veliko pomeni tudi to, da se oskrbovalke čim manj obremenjujejo s težavami uporabnikov, da se na uporabnike skušajo čim manj navezati, da službenih težav ne nosijo domov in da vse te stvari najprej razčistijo same pri sebi.

Kot oblika podpore pri spopadanju s psihičnimi napori so jim v pomoč razna predavanja, ki sicer niso tako pogosta, vendar se jim zdijo koristna in uporabna. Prav tako sestanki, kjer se imajo možnost pogovoriti tako s sodelavkami kot tudi z nadrejenimi. *»Najpogosteje mi pomagajo pogovori s sodelavkami (223). Z Z. (sodelavko) se vsak dan vidiva in se pogovoriva, ter podeliva druga drugi svoja doživetja (224)... Domov pa teh stisk tako ne smeš nositi oz. ni dobro, da jih (226), tako da je edina možnost, da se pogovoriš s sodelavkami (227), ki tudi najbolj razume tvojo situacijo (228)«,»Včasih je tudi fajn, da te delodajalec malo posluša (725a) ali pa ti da kakšen nasvet (725b).«*

Glede dodatne podpore v zvezi s psihičnim naporom oskrbovalke nimajo posebnih potreb in želja, saj jim že sedanje oblike pomoči zadoščajo. Omenile so le, da bi srečanja na supervizijah lahko bila bolj pogosta.

AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM

Socialne oskrbovalke svoj delovni čas razporejajo dokaj samostojno oz. se morajo pri tem dosti prilagajati nekaterim okoliščinam. Največ svobode imajo v času kosila, ko lahko svoj čas izkoristijo po svoji volji, v preostanku časa pa so že vezane na določene službene obveznosti. Njihova samostojnost pri razporejanju delovnega časa je v veliki meri odvisna od števila uporabnikov in njihovih potreb. Namreč pri razporejanju svojega delovnega časa skušajo čim bolj upoštevati uporabnikove želje in potrebe ter po zmožnostih temu prilagoditi svoj delovni čas. Pri tem je potrebnega veliko prilagajanja tako s strani oskrbovalk kot tudi s strani uporabnikov – predvsem v jutranjem in dopoldanskem času, ko se v večjem obsegu

opravljajo nege uporabnikov. Glede delovnega časa poteka dogovarjanje tudi med oskrbovalkami, zlasti ob zamenjavah, nadomeščanjih ali medsebojni pomoči. Sicer pa je osnovni razpored delovnega časa oskrbovalk določen s strani nadrejenih, ki se ga v osnovi morajo držati, predvsem kadar v oskrbo dobijo novega uporabnika; kasneje se lahko ta razpored nekoliko prilagaja glede na potrebe in spremembe pri uporabnikih.

V osnovi torej razpored delovnega časa določajo nadrejeni oz. socialne delavke, ki za vsako oskrbovalko izdelajo urnik, ta način je razviden tako v domu za stare ljudi kot tudi v zasebni organizaciji Senior. Nekoliko več svobode pri razporejanju delovnega časa imajo oskrbovalke na centru za socialno delo, kjer jim socialna delavka prepušča več svobode. Odločitve o razporedu sprejemajo na sestankih, kjer se medsebojno dogovorijo o urniku dela, pri tem večkrat upoštevajo tudi predloge oskrbovalk, ki iz terena prenesejo želje in potrebe uporabnikov. Pri razporejanju delovnega časa tako ni posebnih omejitev, skušajo se držati potreb in želja uporabnikov ter zahtev delodajalca. Odločitve o delovnem času tako niso povsem prepuščene oskrbovalkam, pač pa imajo pri tem pomembno vlogo uporabniki in nadrejeni.

AVTONOMIJA GLEDE DELA

Način dela na terenu in pri uporabnikih oskrbovalke določajo samostojno ali vsaj delno samostojno. Pri tem niso odvisne od nadrejenih, se pa usklajujejo in posvetujejo s sodelavkami; to običajno poteka na sestankih. Je pa večina oskrbovalk poudarila, da način dela skušajo prilagajati potrebam uporabnikov in njihove želje tudi upoštevati.

Same naloge in storitve, ki jih morajo oskrbovalke opravljati pri določenem uporabniku, so vnaprej določene. Določi jih socialna delavka, ki na začetku, ko z uporabnikom sklene dogovor o izvajanju storitev, presodi, katere storitve in naloge so potrebne pri posameznem uporabniku. Izvajanje storitev se ponavadi določi za časovno obdobje med 0,5 ure in 1,5 ure. V tem času oskrbovalke uporabniku opravijo nego in vse, kar spada k tej storitvi, v preostanku časa pa postorijo še druga osnovna opravila. Oskrbovalke imajo določena tudi pravila o nalogah in zadolžitvah, ki jih morajo oz. lahko opravljajo v sklopu svojega poklica in tista, ki ne spadajo več v njihovo domeno. Sprva se morajo oskrbovalke držati začetnega načrta storitev, sčasoma pa lahko obseg storitev prilagajajo potrebam uporabnika ter same presodijo, katere storitve so še potrebne in katere ne. Poklic socialnih oskrbovalk je tako glede nalog fleksibilen, saj morajo svoje delo prilagajati razmeram pri uporabnikih. Omenile so še,

da dosti starim ljudem veliko pomeni tudi sam pogovor, ki prav tako spada med naloge socialnih oskrbovalk.

VKLJUČENOST V ODLOČANJE

Socialne oskrbovalke se v svojem poklicu čutijo dovolj vključene pri odločanju o delovanju organizacije in poteku dela. Kljub temu, da imajo v naprej določene urnike, teren, uporabnike in naloge, imajo še vedno dovolj možnosti, da lahko podajo tudi svoje predloge, si samostojno razporejajo delo na terenu ter se po svoji presoji prilagajajo zaznamim potrebam pri uporabnikih; pri tem morajo o vseh spremembah poročati nadrejenim. O stvareh, ki se navezujejo na celotno organizacijo ali na celoten tim, se oskrbovalke dogovarjajo skupaj z vodjo. Tudi nadrejeni dobro sodelujejo z oskrbovalkami pri sprejemanju odločitev: *»...socialna delavka me vedno pokliče in vpraša, če bi lahko naredila neko stvar, če bom zmogla sama (244). Tako da nas vedno prej obvesti (245a) in vpraša za mnenje (245b).«* O določenih stvareh (uporabnik, urnik) pa se nadrejeni odločajo tudi sami: *»Glede tega katerega uporabnika boš imel (621a), kateri teren... to ima vse ona (socialna delavka) preko (621b). Ti samo dobiš urnik kam moraš iti (622)...«* Posamezne oskrbovalke so bile mnenja, da pri svojem delu niso vključene v sprejemanje odločitev, ter da se o svojem delu ne morejo odločati samostojno, saj se morajo vedno posvetovati z nadrejenimi ali sodelavkami. Oskrbovalke se torej morajo v večji meri držati dogovorov in pravil, ki jih postavijo nadrejeni, imajo pa v večini odprte vse možnosti, da lahko podajo svoje predloge in v določenih situacijah tudi same sprejemajo odločitve. Iz tega razloga tudi nimajo potrebe po tem, da bi se na tem področju morale zgoditi kakšne spremembe.

Menijo, da sedanji sistem sodelovanja dobro poteka in so dovolj vključene pri sprejemanju odločitev, prav tako pa si ne želijo še več odgovornosti in skrbi. Nekoliko bolj bi lahko bile upoštevane le pri razporejanju dela in pri zagotavljanju delovnih pripomočkov.

UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU

Večina socialnih oskrbovalk, ki sem jih intervjuvala, se je morala za opravljanje tega poklica dodatno izobraževati in pridobiti treba znanje ter spretnosti za kompetentno opravljanje poklica. Oskrbovalkam, ki so že imele izobrazbo iz zdravstvenega področja, dodatnega usposabljanja ni bilo treba opravljati. Poleg osnovnega in obveznega znanja pa imajo oskrbovalke možnost pridobiti tudi dodatna znanja in spretnosti, preko predavanj in izobraževanj. Te možnosti jim nudijo delodajalci, ki so v večini tudi financerji izobraževanj.

Pri svoji raziskavi sem opazila, da se med delodajalci pojavljajo razlike v zagotavljanju dodatnih izobraževanj za socialne oskrbovalke; zasebna organizacija ponuja svojim delavkam dosti manj možnosti za izobraževanja kot pa preostala dva javna zavoda (CSD in dom za stare ljudi). Po sklepanju oskrbovalk je razlog za to verjetno v financiranju, saj morajo stroške izobraževanj delodajalci v večini poravnati sami: *»Nimamo teh možnosti (868). Edino tisto, kar smo morale opraviti za poklic oskrbovalke (869). Za to zdaj ni več denarja (870). Včasih je bilo... so bili kakšni seminarji, dvodnevni (871), iz kakšnih posebnih tem. Zdaj pa verjetno mora šefica to sama plačati, če je njej v interesu, da se me dodatno izobrazimo (872) na kakšnem področju.«* Podobne odgovore sem dobila tudi od oskrbovalk iz zasebne organizacije Senior, ki sta prav tako potrdili, da so v preteklosti sicer imele nekaj predavanj in izobraževalnih srečanj, ki pa so bolj spominjala na supervizijo in niso bila dovolj uporabna. Sedaj že kar nekaj časa tudi tovrstnih izobraževanj ni več.

Drugačne možnosti imajo oskrbovalke v javnih zavodih (CSD in dom za stare ljudi), kjer jim delodajalci zagotovijo nekoliko več dodatnih izobraževanj. Tako v CSD Šmarje pri Jelšah kot tudi v Pegazovem domu so oskrbovalke potrdile, da se imajo približno 1- do 2- krat na leto možnost udeležiti seminarjev in predavanj. Izobraževanja se izvajajo vsako leto, niso pa obvezna za vse oskrbovalke, udeležijo se jih lahko po lastni odločitvi glede na zanimanje o določeni temi. Oskrbovalke na CSD-ju so še povedale, da se posameznega izobraževanja ponavadi udeležita vsaj 2 oskrbovalki.

Predavanja dostikrat potekajo na sedežu njihovih organizacij, včasih pa tudi izven domačega okoliša (npr. v Ljubljani) – v tem primeru si morajo oskrbovalke same zagotoviti in organizirati prevoz. Izobraževanja so enodnevna ali dvodnevna, teme izobraževanj v posameznem letu pa so vnaprej določene oz. imajo oskrbovalke možnost, da predlagajo tematike, ki jih zanimajo. Dosedanja izobraževanja in seminarji so največ govorila o pristopih do specifičnih skupin starih ljudi (ljudje z demenco, slepi in slabovidni, slabše gibljivi uporabniki) ter o osebnih stiskah: *»...o demenci (383a), bila pa so že tudi o stiskah (383b) in podobno. Kako na primer na lažji način obračamo ljudi (383c), kako razumemo ljudi ki so slepi (383d), kako ravnamo z ljudmi ki so neokretni (383e)...*» Največ izobraževanj se torej navezuje na tematike iz zdravstvenega vidika, pa tudi o medsebojnih odnosih.

Vse oskrbovalke, ki se imajo možnost udeleževati predavanj, so povedale, da so dodatna izobraževanja uporabna in zanimiva. Z dodatnim znanjem so namreč pri svojem delu samozavestnejše, opravljanje dela pa je lažje in učinkovitejše. Potrebe po večjem obsegu

izobraževanj nimajo, saj menijo, da veliko koristnih in poučnih izkušenj prinese sama praksa, pa tudi pomoč in svetovanje med sodelavkami je neke vrste medsebojno učenje. Željo po dodatnih izobraževanjih imajo le tiste oskrbovalke, ki teh možnosti trenutno nimajo, to so oskrbovalke zasebne organizacije Senior. Imajo željo po določenih temah, o katerih bi se rade še bolj izobrazile oz. dobile več informacij. Izpostavljeno je bilo področje psihoterapije ter smrt in pomoč ob smrti. Želijo si tudi večjo raznolikost predavanj, saj se tematike izobraževanj na določena obdobja tudi ponavljajo.

STRES IN STISKE

Socialne oskrbovalke v svojem poklicu ne doživljajo toliko stresa, kot bi morda pričakovali. K temu pripomorejo dobri medsebojni odnosi, ki jih imajo z uporabniki, nadrejenimi in s sodelavkami, pa tudi dejstvo, da se s časoma privadijo na poklic ter vse spremljajoče težave. Kljub temu so izpostavile nekaj trenutkov in situacij, ki jim povzročajo stres in stisko.

Stresno obdobje v tem poklicu lahko nastopi že ob samem začetku, ko so oskrbovalke še brez konkretnih izkušenj in ob dežurstvih, saj so delavke takrat z delom še bolj obremenjene kot sicer. Stresne situacije doživljajo tudi v povezavi z uporabniki. Na to vplivajo uporabnikovi slabi dnevi, njihovo slabo počutje in nasprotovanja glede opravljanja storitev. Poleg tega so oskrbovalke kot stresno situacijo omenile še nesreče med delovnim časom (npr. nesreča z avtom, padec) in pa slaba opremljenost uporabnikov z delovnimi pripomočki.

V nadaljevanju so te dejavnike stresa opredelile še bolj podrobno. *»Vedno se moraš truditi, da si pozitiven, kadar si z bolnikom oz. z uporabnikom in vso energijo vložiš v njih (111). S tem da je treba vedet, da imajo tudi uporabniki slabe dneve in da jih imamo tudi me oskrbovalke, ampak ne glede na to moraš ti kot oskrbovalec vedno biti nasmejan in pokazati dobro voljo. In to je zelo stresno (112). ... Tudi luna in vreme dosti vplivajo na starejše ljudi in takrat je z nekaterimi uporabniki malce težje delati (115). Na jesen zna biti kar kriza... v jesen so uporabniki dostikrat tudi več bolni... tako da vse to vpliva potem tudi na nas (122).«* Pri uporabnikih so včasih stresne tudi njihove bolezni in zavedanje, da jim ne moreš pomagati pri ozdravitvi. Še najbolj pa so oskrbovalke izpostavljale dejstvo, da je uporabnikom težko dopovedati določene stvari ter v njihova življenja uvesti spremembe, ki bi bile dobre tako za njih same kot tudi za oskrbovalke. Včasih so jim pri tem v dodatno breme še svoji uporabnikov, ki imajo prav tako svoje potrebe in zahteve.

Kot drugi pomembnejši dejavnik stresa so oskrbovalke izpostavile slabo opremljenost prostorov pri uporabnikih. Glavni problem pri tem so bolniške postelje, ki jih dosti uporabnikov nima zagotovljene in je zato delo oskrbovalk toliko težje. Zakonodaja naj bi to problematiko sicer urejala, vendar se ukrepi v praksi še ne izvajajo tako dosledno. Ostalih dejavnikov stresa oskrbovalke niso izpostavljale.

Stresne situacije pri delavkah občasno terjajo tudi svoje posledice. To se največkrat pokaže v obliki utrujenosti in »psihičnega sesutja«. V teh primerih skušajo izkoristiti bolniško odsotnost z dela, ki pa vedno ni mogoča, saj je ob tem treba uskladiti delo in urediti nadomeščanje. Poleg bolniške odsotnosti so oskrbovalke naštele še kar nekaj drugih oblik pomoči, s katerimi si same pomagajo v trenutkih stresa in stiske. Največkrat jim pomaga pogovor s sodelavkami, pa tudi z vodjo. Po besedah oskrbovalk je čim več komunikacije, v dobro sodelujočem timu, najboljša metoda reševanja stresnih situacij – temu so namenjeni tudi sestanki z vodjo.

Čeprav v tem poklicu primanjkuje časa za sproščanje, je dobra pomoč ob stresu tudi menjava okolja (izleti, dopust) in preživet čas z družino. Ob tem je pomembno, da se skušajo čim manj obremenjevati s težavami v službi ter da teh skrbi ne prinašajo domov v družinsko okolje.

Veliko koristnih prijemov in pristopov za spopadanje s stisko se naučijo tudi skozi samo delo in prakso; zavedajo se namreč, da je dobro poznavanje uporabnikov vsekakor prednost pri spopadanju s težavami. Vendar pa morajo hkrati paziti, da do uporabnikov ne navežejo preveč osebnega stika, saj bi prevelika medsebojna navezanost le še povečala stiske oskrbovalk. Drugih možnosti oskrbovalke pri tem nimajo, velika prednost pa je, če se sprijaznijo z zahtevnostjo poklica in se zavedajo raznolikosti ljudi, s katerimi delajo.

Oskrbovalke imajo nekaj možnosti dodatne podpore in pomoči tudi s strani organizacij in delodajalcev. Največkrat so omenjale supervizijo, ki pa ni zagotovljena v vseh organizacijah. Dokaj redno, vendar redko jo izvajajo na CSD, za kar so oskrbovalke povedale, da se jim zdi dobra oblika dodatne pomoči pri soočanju z njihovimi stiskami in težavami. V domu za stare ljudi Pegaz so supervizije v preteklosti nekajkrat izvajali, vendar so jo s časoma opustili; oskrbovalke namreč niso bile zadovoljne s tovrstno obliko pomoči, saj sta se zaradi izdajanja stvari izven skupine izgubila zaupanje in zanimanje. Po mnenju oskrbovalke pa je razlog za ukinitve verjetno tudi s finančnega vidika. Zasebna organizacija Senior prav tako svojim oskrbovalkam ne ponuja možnosti supervizij in jih tudi v preteklosti v večini ni izvajala.

Zato oskrbovalke, ki nimajo zagotovljene supervizije, pomoč s strani delodajalcev prejemajo v drugačni obliki. Ponavadi so to predavanja ali pa podpora s strani nadrejene oz. vodje v obliki pogovora. Drugih oblik pomoči s strani delodajalcev oskrbovalke niso omenjale.

Kot najučinkovitejšo obliko pomoči so oskrbovalke največkrat izpostavile komunikacijo in pogovor. Kot pravijo, jim je ta pristop v velikih primerih že zadostna pomoč pri reševanju težav, ob tem pa dobijo tudi nove moči in zagon za nadaljnje delo. Poleg tega se zavedajo, da se po številnih izkušnjah vedno lažje soočajo s težavami, ter da na stres in stiske sčasoma postanejo na nek način imune. Poklic socialnih oskrbovalk zahteva veliko odgovornosti in sledenje mnogim informacijam glede uporabnikov ter samega dela, kar je velikokrat naporno in stresno. Ena pomembnejših stvari pa je tudi ta, da odnos z uporabniki ohranjajo na pravi osebni ravni ter da njihov odnos ne preraste v preveliko navezanost eden na drugega: *»Od začetka je še lahko hudo (129), potem pa že počasi postajaš imun na te stiske in stres (130)... ampak vse pa ti tudi ne uide, sploh če se s časoma nakopiči v tebi. Kot pravim, najbolj je pomembna komunikacija s sodelavkami in na sestankih, pa tudi na supervizijah (131), kjer dobiš neki novi zagon, nove ideje... saj ti že veš stvari ki ti jih drugi povejo, predlagajo kako moraš delati, ampak jih enostavno ne moreš izpeljati, ne moreš sprejeti toliko teh informacij in imeti tolikšne odgovornosti (132) ... Pa navezati se ne smeš na nobenega, ker pol ti je lahko v kakšnih situacijah zelo hudo (134). Ali pa da se uporabniki ne navežejo preveč na tebe (135). To so takšne stvari na katere moraš biti pozoren v tem poklicu.«*

Sicer pa si oskrbovalke želijo dodatnih oblik pomoči ob stiskah; predvsem tiste, ki sedaj nimajo zagotovljene strokovne podpore (oskrbovalke zasebne organizacije Senior). Izrazile so tudi željo po več sodelovanja oz. neformalnih srečanjih med sodelavkami: *»...meni bolj ustreza, da bi se s sodelavkami srečale, ker se zelo malokdaj vidimo, ker smo tako razdrobljene po različnih terenih. Več bi mi to pomenilo, kot pa kaj drugega (885).«* Želijo si tudi, da bi svojci uporabnikov bolj sodelovali z oskrbovalkami oz. bi bili bolj prilagodljivi ter jim s tem pomagali reševati težave z uporabniki. Tiste oskrbovalke, ki pa že sedaj imajo na voljo strokovno pomoč v obliki supervizij, pa si te podpore želijo še več oz. da bi se izvajala vsaj enkrat na 3 mesece.

OSTALO

Poklic socialnih oskrbovalk zahteva veliko pozitivne energije, potrpljenja, prilagajanja pa tudi odrekanja, zato je pričakovati, da je napore večkrat težko vzdržati in da se posledice le-teh včasih občutijo tudi v zasebnih življenjih oskrbovalk. Na vprašanje, kako usklajujejo delovno

in zasebno življenje, sem od oskrbovalk v velikih primerih dobila odgovor, da s tem nimajo težav. Razmeram in pogojem, ki jih zahteva služba, so se uspele privaditi in temu prilagoditi tudi svoje zasebno življenje. Nekaterim je to lažje, saj imajo že samostojne otroke oz. so jih nekoliko razbremenili tudi v službi. Še vedno pa se srečujejo z nekaterimi situacijami, ki vplivajo na usklajevanje delovnega in družinskega življenja. Pri tem so dostikrat omenile težavo časovnega usklajevanja. Zaradi deljenega delovnega časa morajo usklajevati domača gospodinjska opravila, njihovemu delovnemu urniku pa se morajo prilagoditi tudi njihovi družinski člani. *»Zjutraj v službo, potem prideš domov, narediš kosilo... včasih naredim kosilo že prej, pa potem samo zagrejem (266). Popoldne je pa spet treba iti na teren. Zdaj pozimi je sploh zelo neprijetno, ker je hitro tema, poleti se pa da dosti bolj prilagoditi (267).«* Ovira pri usklajevanju pa ni samo deljen delovni čas, pač pa tudi velika razdalja med domom in delovnim mestom. *»Včasih je pri meni to kar težava, ker nisem iz teh koncev, ampak sem iz Rogatca in imam okrog 25km, samo da pridem do delovnega mesta (994). Recimo ko so moji dežurni dnevi zvečer- recimo do 14. delam, moram iti domov, kakšno kosilo si pripravim že en dan prej, potem tisto hitro pogrejem in že letim nazaj... in ob 20:00–20:30 pridem komaj domov. In potem tudi doma, da hitro vse nujnejše postorim in naslednje jutro spet »auf«... ob takšnih dnevih je včasih malce naporno (995). Ampak moraš biti pripravljen na to, ker tukaj so »svetki in petki«, prazniki, novo leto, božič... ko pade na tebe tisto dežurstvo, moraš to sprejeti, druge izbire ni (996). Čeprav z družino doma je pa včasih težko, recimo ravno takrat ko te najbolj rabijo, moraš ti iti (997).«* Poleg tega pa se pri tem občuti tudi vpliv psihičnih naporov, saj oskrbovalke občasno prihajajo domov izčrpane in nejevoljne. Vse to vpliva tudi na družinske odnose, saj je posledično v družini premalo pogovora in skupnega preživljanja prostega časa, otroci pa še posebej občutijo odsotnost starša v njihovem vsakdanu.

Službene obveznosti vplivajo na oskrbovalke še na druge načine. Poleg časovne obremenitve jim na zasebno življenje vpliva še stres in obveznosti iz terena: *»Prej sem mogoče bila malo v stresu, ker sem bila v timu najstarejša in mi je socialna delavka dala vsak teden drugi teren in me je to malo obremenjevalo (522)... sem pa res imela zelo stresno situacijo, ker sem videla, da drugače res ne bo šlo, če ne bom jaz šla na določen teren in sem ponoči kar študirala kaj vse me čaka drugi dan (523).«* Druga obremenjujoča situacija za je smrt uporabnikov, ki ima prav tako oseben vpliv na oskrbovalke. Žalost, ki nastopi ob takšnem trenutku, oskrbovalke včasih prenesejo v svoje zasebno življenje ter trenutke žalosti v neki meri doživljajo tudi doma. Službene obremenitve torej vplivajo na družinsko življenje oskrbovalk, vendar jih je

večina zatrdila, da se trudijo ohranjati mejo med službenim in zasebnim življenjem ter obremenitev iz dela ne prinašajo domov v družinsko okolje.

Kljub vsem težavam, obremenitvam, naporom in stresu oskrbovalke v svojem poklicu najdejo tudi veliko prednosti in pozitivnih vidikov, ki jim predstavljajo motivacijo za opravljanje njihovega poslanstva. Kar nekaj oskrbovalk je takšnih, ki delo opravljajo z veseljem iz tega razloga, ker jih sam poklic veseli in v njem uživajo. Pozitivna stran poklica je tudi ta, da gre za terensko in razgibano delo, veseli jih predvsem to, da gre za delo in druženje z ljudmi, s starimi ljudmi, ter da jih ob tem večkrat spremlja posebej dober občutek: *»Predvsem mi je dober občutek, ko vidim, da naredim nekaj dobrega, da pomagam (1001). / Najbolj me motivira to, da vem, da za ljudi naredim nekaj dobrega (656).«*

Druga pozitivna stran poklica so uporabniki, v katerih oskrbovalke prav tako najdejo navdih in osebno zadovoljstvo. Veliko motivacijo pri delu jim predstavlja pozitiven odziv uporabnikov na njihovo opravljanje dela in razvijanje dobrih medsebojnih odnosov. Pri delu jim je v spodbudo, zlasti obojestransko, veselje ob srečanju z uporabniki in pozitivna energija, ki jo stari ljudje znajo vračati do oskrbovalk. Sicer pa nekaterim oskrbovalkam motivacijo v poklicu predstavlja tudi bližajoča upokojitev in samozadovoljstvo, ki ga občutijo ob dobro opravljenem delu ter zavedanju, koliko življenjske moči še imajo v primerjavi z nekaterimi onemoglimi uporabniki: *»...dostikrat tudi sama sebi povem, da moram biti še srečna, da še lahko hodim, da nisem priklenjena na posteljo in da lahko sama odločam o tem, kaj bom naredila (890)... da vidim še te majhne stvari, ki jih drugi mogoče ne morejo več.«*

5. RAZPRAVA

Dejstvo, da poklici pomoči še vedno veljajo za precej feminizirano področje, velja tudi v poklicu socialnih oskrbovalk, kjer to delo v veliki večini opravljajo ženske srednjih, zrelih let. Njihova stopnja izobrazbe v osnovi ni visoka, saj prevladuje dokončana osnovna ali poklicna šola, prav tako pa se v kader socialnih oskrbovalk vključujejo ženske različnih poklicnih profilov. Nekatere raziskave ugotavljajo, da se ženske za ta poklic odločajo zato, ker imajo bolj razvito željo pomagati drugim ljudem, po drugi strani pa to delo marsikateri predstavlja možnost izhoda iz brezposelnosti. Pri tem je še zanimivo, da veliko oskrbovalk nima predhodnih izkušenj s takim delom, spet druge pa so se z oskrbo v manjši meri srečale le ob skrbi za svoje bližnje (Nagode, Hlebec 2013: 21). To so tudi glavni razlogi, zaradi katerih mora veliko oskrbovalk pred prvo zaposlitvijo opraviti izobraževanje za poklicno kvalifikacijo s področja socialne oskrbe na domu ter pridobiti certifikat, s katerim potrjujejo usposobljenost za opravljanje poklica oskrbovalca (Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje 2017). Izkazalo se je, da so nekatere ženske, ki so sodelovale v raziskavi, začele svojo poklicno kariero prav v poklicu socialne oskrbovalke, kjer delo opravljajo že več let neprekinjeno, s česoma pa je za marsikatero to postala tudi njena stalna zaposlitev. Redna zaposlitev oziroma zaposlitev za nedoločen čas je v tem poklicu postala kar pogost pojav v primerjavi z začetki razvoja oskrbe na domu, ko je bilo dosti več nestabilnih zaposlitev. Raziskave zadnjih obdobj namreč dokazujejo, da je približno dve tretjini oskrbovalk zaposlenih za nedoločen čas (Nagode, Hlebec 2013: 20). To se je potrdilo tudi v moji raziskavi in lahko rečemo, da imajo oskrbovalke v večini zagotovljeno varnost zaposlitve.

Drugi vidik varnosti oskrbovalkam predstavljajo njihove plače, ki pa v osnovi niso visoke. Gibljejo se namreč v okvirih zakonsko določene osnovne minimalne plače v Sloveniji–561,46€ in dosežejo vrednost okrog 750€. Socialne oskrbovalke s tem niso zadovoljne in menijo, da bi glede na težavnost dela lahko prejemale višjo plačo. Njihova želja je, da bi bila povprečna plača višja vsaj za 200–300€, poleg tega pa je njihova potreba tudi bolje plačano delo ob koncih tedna in praznikih. Možina (2002: 293) namreč pravi, da delavci plače ne vidijo samo kot povračilo za vložen trud, pač pa jim to predstavlja tudi priznanje za njihove dosežke, znanje in sposobnosti. Zato socialne oskrbovalke menijo, da so nizke plače tudi kazalnik premajhne cenjenosti poklica. Kljub temu pa je v tem poklicu mogoče zaslužiti tudi višje plačilo, vendar je to odvisno od raznih dodatkov, obsega dela (vikendi, prazniki,

dežurstva) in uporabe osebnih avtov v službene namene (povrnjena kilometrina). V tem primeru lahko plača vključno s povrnitvijo stroškov naraste tudi do 1000€.

Z raziskavo sem prišla do ugotovitve, da se višina plač socialnih oskrbovalk nekoliko razlikuje med javnimi in zasebnimi delodajalci. Na to so opozorile tudi socialne oskrbovalke, ki so poudarile, da so pri zasebnih delodajalcih prikrajšane za nekatere ugodnosti in dodatke k plači v primerjavi z organizacijami iz javnega sektorja. Pri vseh delodajalcih so oskrbovalke deležne osnovnih ugodnosti, do katerih so delavci upravičeni že po zakonu. To so subvencionirana prehrana med delom, nadomestilo za prevoz na delo, uporaba službenih telefonov ali mesečni dodatek za telefon, nekaj dni dodatnega dopusta in uporaba službenih avtov, ki pa si jih zaradi premajhnega števila oskrbovalke med sabo izmenjujejo. V organizacijah iz javnega sektorja pa poleg osnovnih ugodnosti oskrbovalke prejemajo še nekatere druge dodatke. Delodajalci v javnem sektorju pri poklicu socialnih oskrbovalk upoštevajo tudi zahtevnost dela, ter jim iz tega razloga dodelijo dodatek na težavnost dela in nekaj dni dodatnega dopusta, vsake toliko pa jim v nekaterih organizacijah priskrbijo še delovno obleko.

Čeprav imajo socialne oskrbovalke poleg plače še nekaj drugih ugodnosti, se pojavi težava, da nekaterih ne morejo koristiti po svoji volji. Težave se namreč pojavljajo pri urejanju odsotnosti z dela in koriščenju dopusta. Vzrok za to je zlasti pomanjkanje kadra, ki je težava v marsikaterem pomagajočem poklicu in ima slab vpliv tako na delavce kot tudi na kvaliteto opravljenega dela. Mali in Rihter (2006: 331) opozarjata, da kadrovska stiska prenese na ostale delavce večje obremenitve in odgovornosti, prav tako pa to predstavlja večje možnosti za izgorevanje delavcev na delovnih mestih. To so potrdile tudi socialne oskrbovalke, pri katerih se pojavlja potreba po večjih možnostih za odsotnost z dela (prosti dnevi, dodatni dnevi dopusta), saj večkrat občutijo izčrpanost in utrujenost od delovnih obveznosti. Iz tega pa lahko potrdimo dejstvo, da se tudi na področju oskrbe na domu pojavljajo potrebe po povečanju kadra in zaposlitvi dodatnih oskrbovalk.

Delovni čas v tem poklicu je precej fleksibilen, dobro načrtovan in predvsem prilagojen uporabnikom. Večino delovnih obveznosti se odvija v dopoldanskem času, ko je pri uporabnikih v večjem obsegu potrebno izvajati nego, tuširanje in hranjenje. Delo oskrbovalk je sicer razporejeno skozi ves dan in vse dni v letu, tudi med vikendi ter prazniki, zato ta poklic zahteva deljen delovni čas in dežuranje. Dežurstva se večinoma odvijajo v popoldanskih in večernih urah oziroma glede na potrebe uporabnikov, deljen delovni čas pa

za oskrbovalke občasno pomeni tudi celodnevno odsotnost od doma. Tovrstna razporeditev delovnega časa oskrbovalke veže v določene časovne okvire in s tem omejuje njihovo svobodo odločanja o lastnem delu (Korošec 2007: 16), natrpan urnik dela pa je lahko tudi eden izmed večjih stresnih dejavnikov v delovnem okolju socialnih oskrbovalk (Nagode, Hlebec 2013: 22). Olajševalna okoliščina pri tem je, da imajo oskrbovalke možnost medsebojnega prilagajanja in nadomeščanja, kar jim je v določenih primerih lahko v veliko pomoč. Kljub srednje ugodnemu delovnemu času pa so oskrbovalke v večini zadovoljne z razporeditvijo delovnega urnika in se zavedajo, da bi zaradi narave dela in s tem povezanimi delovnimi obveznostmi, težko uvedli ugodnejši delovni čas.

Posebnih nevarnosti v tem poklicu ni, a ker je varnost pri delu najnujnejši element kakovostnega delovnega življenja, je tudi pri oskrbi na domu potrebna določena mera pazljivosti. Zlasti v zimskem času, ko je zaradi spolzkega terena več možnosti za zdrs z avtom ali za padec, previdnost pa ni odveč niti med opravljanjem gospodinjskih opravil.

Oskrbovalke rade poudarijo, da njihov poklic glede varnosti zahteva veliko samoodgovornosti. Delavke so namreč na terenu in pri uporabnikih povsem samostojne, zato odgovornost za svojo varnost nosijo same. Tudi zakonske določbe jih obvezujejo k temu, da morajo delo opravljati s tolikšno pazljivostjo, da poleg sebe varujejo tudi življenje in zdravje drugih oseb, s katerimi delajo (Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) Ur. l. RS, št. 43/2011). Obstajajo tudi posebna določila, kaj v okviru svojih obveznosti oskrbovalke lahko počnejo in česa ne, kot preventivni ukrep pa je oskrbovalkam s strani delodajalca zagotovljeno še izobraževanje iz varstva pri delu, ponekod pa tudi preventivna cepljenja. Prav tako je dolžnost delodajalca zagotavljanje varovalnih pripomočkov in varne delovne opreme (Zakon o varnosti in zdravju pri delu (2011) Ur. l. RS, št. 43/2011), ki jo pri oskrbovalkah najpogosteje sestavljajo zaščitne rokavice, razkužila in zaščitne maske; ponekod tudi zaščitni plašči ali delovna obleka, za katero pa oskrbovalke izpostavljajo, da je kljub potrebam slabo zagotovljena.

Varnost oskrbovalk na njihovem delovnem mestu je v neki meri odvisna tudi od uporabnikov in njihove opremljenosti z medicinskimi in drugimi varnostnimi pripomočki, ki so pri oskrbi starih ljudi v veliko pomoč. Dobro opremljenost bivalnega okolja uporabnika lahko namreč štejejo kot varno delovno okolje, kjer je oskrbovalkam omogočeno nemoteno in kvalitetno opravljanje dela, obenem pa je poskrbljeno tudi za njihovo varnost. Delo namreč zahteva dosti fizičnih naporov, predvsem pri dvigovanju težkih uporabnikov, kjer med izvajanjem nege

določeni deli telesa (hrbtenica, noge, roke) občutijo največje obremenitve, ki dostikrat vodijo v bolečine. Zato morajo oskrbovalke uporabiti svojo iznajdljivost ter si delo olajšati z različnimi prijemi, pristopi in pripomočki. Največkrat so jim v pomoč dvigala za dvigovanje neokretnih oseb in vozički za lažje premikanje slabše gibljivih uporabnikov

Še vedno pa pri oskrbi starih ljudi ostaja pomanjkljivost, na katero opozarjata Mali in Rihter (2005: 331). To so slabi prostorski pogoji in neprimerna opremljenost bivalnega okolja uporabnika. Socialne oskrbovalke pri tem še posebej izpostavljajo slabo opremljenost z bolniškimi posteljami, saj je še vedno veliko uporabnikov, ki kljub potrebi tega nimajo zagotovljenega, čeprav jim zakonodaja dodeljuje pravico do medicinskih pripomočkov. Zaradi tovrstne težave je pri veliko oskrbovalkah prisotna želja po boljšem zagotavljanju medicinskih pripomočkov, predvsem pa potreba po bolniških posteljah.

Socialne oskrbovalke morajo biti zaradi narave dela precej samoiniciativne, predvsem pa neodvisne od drugih sodelavk, saj jim različni razporedi uporabnikov in terena ne omogočajo veliko medsebojne pomoči in sodelovanja. Zato so primeri, ko bi dve ali več oskrbovalk istočasno opravljali oskrbo pri določenem uporabniku, zelo redki oziroma se zgodijo le ob težjih okoliščinah uporabnika. Glede na Svetlikovo (1996: 168) definicijo lahko rečemo, da je delo oskrbovalk precej individualizirano, saj je med sodelavkami malo neposredne medsebojne pomoči, delavke individualno odgovarjajo za svoje delovne rezultate, njihov tempo dela pa ni odvisen od drugih sodelavk.

Vendarle pa je tudi v poklicu oskrbovalk potrebnega nekaj timskega sodelovanja, ki pa ne poteka neposredno na terenu. Med delavkami je namreč potrebno kar nekaj dogovarjanj o poteku in predaji dela pri posameznem uporabniku, o razporedu dežurstev in možnostih zamenjave. To večinoma urejajo na tedenskih sestankih. Med delavkami pa je zelo priljubljeno tudi neformalno sodelovanje in medsebojna pomoč, kar oskrbovalke zelo cenijo in si tovrstnih druženj izven delovnega časa želijo še v večjem obsegu. V primeru težav in stisk se namreč rade obrnejo na svoje sodelavke, ki si skozi pogovor nudijo moralno podporo, razvijejo krog zaupanja in si podelijo koristne nasvete. Vendar pa jim delovni urniki in razporeditev po različnih terenih ne omogočajo pogostih srečanj, kjer bi delavke imele več možnosti za podelitev izkušenj in medsebojne pomoči. Zato je med oskrbovalkami prisotna želja po več neformalnih srečanjih in druženjih, kar potrjujejo tudi druge raziskave (Nagode, Hlebec 2013: 24).

Posebnega nadzora socialne oskrbovalke niso deležne, na terenu pa se kontrola dela redko izvaja. Osrednja razloga za to sta pomanjkanje časa koordinatorjev, ki storitev vodijo, ter zaupanje v delavke in njihovo dobro opravljeno delo, zaradi česar nadrejeni menijo, da nadzor ni potreben. Vendar se je v moji raziskavi izkazalo, da bi po mnenju oskrbovalk določena mera nadzora vendarle bila potrebna. Tudi Svetlik (1996: 170) navaja, da pomanjkanje nadzora zmanjšuje socialno povezanost v organizaciji, delavci se zdijo prepuščeni sami sebi, od nadrejenih ne dobijo spodbud ali povratnih informacij o svojem delu, prav tako pa se morebitne težave ne rešujejo sproti. Nekoliko drugačne izkušnje imajo delavke pri zasebni organizaciji, kjer je po besedah oskrbovalk več nadzora, vsaj dokler vodja ne dobi dovolj zaupanja in se prepriča, da je delavka pri svojem delu zanesljiva in točna.

Nadrejeni učinkovit nadzor nad oskrbovalkami najlažje opravljajo neposredno na terenu, kjer obiščejo uporabnike ter jih povprašajo o zadovoljstvu s storitvami in izvajalkami. A Svetlik (1996: 169) opozarja, da so nekateri načini nadzora nad delavkami lahko kontraproduktivni, saj delavke izgubijo kontrolo nad svojim delom, imajo omejene možnosti ustvarjalnosti ter izgubijo motivacijo za delo. Nadzor nad oskrbovalkami na terenu slabo sprejemajo tudi uporabniki, zlasti kadar se kontrole dogajajo prepogosto in nepričakovano, zato je tovrstne nadzore bolje opustiti in uporabiti druge načine. Kontrola nad delom oskrbovalk se tako opravlja še s pomočjo telefonskih klicev uporabnikov ter s pregledom zabeležene dokumentacije in kilometrine. Največkrat se nadzor nad oskrbovalkami poveča, kadar se pri delu pojavijo nepravilnosti ali odstopanja od načrtovanega, zlasti pa, kadar uporabniki izrazijo svoja nestrinjanja, pritožbe ali druge zahteve.

Kljub vsemu je v kolektivu in z uporabniki treba ohranjati dobre medsebojne odnose, ki so eden ključnih elementov za ustvarjanje uspešnih delovnih odnosov. Po ugotovitvah raziskav oskrbovalke s tem nimajo težav, saj v veliki večini potrjujejo, da imajo z nadrejenimi, sodelavkami in uporabniki dobre medsebojne odnose ter so z njimi zadovoljne (Nagode, Hlebec 2013). To se je potrdilo tudi v moji raziskavi. Oskrbovalke namreč poročajo o dobrem medsebojnem razumevanju z vsemi sodelujoči in nimajo potrebe po kakršnih koli izboljšavah ali spremembah v njihovih odnosih z uporabniki ali s kolektivom.

Dobri medsebojni odnosi za organizacijo pomenijo uspešno delovanje, dobro počutje posameznika in kolektiva v delovnem okolju, dobro motiviranost, ustvarjalno delo ter dobro sodelovanje zaposlenih in uporabnikov. Oskrbovalke se zavedajo, da je pri delu s starimi ljudmi še posebej potrebno biti pozoren na razvijanje dobrih medsebojnih odnosov, saj gre za

ranljivo skupino ljudi, ki za dober delovni odnos potrebujejo poseben pristop z veliko mero potrpežljivosti in razumevanja. Prav tako je za zdravo interakcijo z ljudmi treba priznavati različnost ljudi in njihovo pravico do lastnega mišljenja, sprejemati predloge in se izogibati vsiljevanju (Možina 1994: 212). Še posebej pa so v poklicih pomoči potrebna prijaznost, pozitivna energija, poštenost, občutek za poslušanje in spoštovanje.

Kljub dobrim medsebojnim odnosom se je manjšim konfliktom in nesporazumom težko popolnoma izogniti, saj v interakcijah vedno nastajajo nasprotja in različna mnenja, zato je popolna harmonija v odnosih skoraj nemogoča. Oskrbovalke v večini nimajo veliko izkušenj s konflikti v medsebojnih odnosih, pa vendar so kdaj že doživele situacijo, ko je prišlo do nasprotujočih si mnenj in interesov tako z delodajalcem, uporabniki kot tudi z drugimi službami (patronažna služba). A še bolj pomembno je dejstvo, da konflikti po izkušnjah oskrbovalk najpogosteje nastajajo zaradi uporabnikov. Najpogosteje so vzrok njihova prepričanja in trma, zaradi česar je pri uporabnikih težko uvesti novosti, izboljšave in spremembe. Ponekod so razlogi za težave v medosebnih odnosih z uporabniki njihove psihične težave, odklonilen ali vsiljiv odnos, občutljivost ali neprimerne zahteve do oskrbovalk.

Pomembno je poudariti, da nastali konflikti v večini niso tako zahtevni in jih oskrbovalke v veliko primerih rešujejo same, brez večjih zapletov in potrebe po posredovanju tretje osebe. Ključnega pomena pri uspešnem reševanju nesporazumov in ohranjanju dobrih medsebojnih odnosov je namreč neposredni pogovor, ki se je kot uspešna metoda izkazal tudi pri oskrbovalkah. Tako z uporabniki, kot s sodelavci in nadrejenimi, je težave treba reševati sproti, pri tem uporabiti primeren pristop in odnos ter po potrebi razjasniti vloge in naloge posameznika v delovnem odnosu.

Pri razvijanju kakovostnih medsebojnih odnosov so ovira lahko psihološke obremenitve, ki jih oskrbovalke doživljajo pri oskrbi starega človeka (Elmet 2001: 324). Raziskava je namreč potrdila, da so v poklicu socialnih oskrbovalk psihične obremenitve vsekakor prisotne in da lahko govorimo o psihično napornem delu. To potrjuje veliko oskrbovalk. Zlasti naporni so lahko poklicni začetki, ko veliko žensk nima predhodnih izkušenj s tovrstnim delom in se prvič srečajo s situacijami, ki so jim glede oskrbe starih ljudi nepoznane. Z leti prakse se na to privadijo in razvijejo metode, ki jim pomagajo pri premagovanju psihičnih naporov.

Oskrbovalke psihične obremenitve doživljajo predvsem zaradi uporabnikov in z njimi povezanimi razlogi. Vzroki za psihično naporno delo so podobni kot razlogi za nastanek

nesporazumov in konfliktov med oskrbovalkami in uporabniki. Najtežje se je namreč spopadati s trmo in karakterjem starih ljudi, zaradi česar oskrbovalke pri uporabnikih težko dosegajo spremembe, ki bi olajšale njihovo delo, kot tudi življenje starih ljudi. Prav tako se je včasih težko strinjati z razmišljanjem uporabnikov ter sprejemati njihove obtožbe. Kot psihično obremenitev pa oskrbovalke doživljajo tudi pogoste menjave uporabnikov ter njihova slaba zdravstvena stanja ali celo smrt.

Elmet (2001: 324) pravi, da se psihične obremenitve oskrbovalcev lahko jasno pokažejo skozi slabše čustvene odnose do uporabnikov in druge psihiatrične znake, ki s časoma vodijo v simptome stresa na delovnem mestu. O tovrstnih posledicah so govorile tudi oskrbovalke v moji raziskavi. Na srečo imajo delavke nekaj možnosti dodatnih oblik podpore, ki jim pomagajo pri premagovanju psihičnih naporov. Pihlar (2013: 50) poudarja, da se pri oskrbovalcih v primeru duševnih stisk in psihičnih naporov večkrat pojavi potreba po izmenjavi izkušenj z drugimi ljudmi in strokovnjaki, ki so se kdajkoli znašli v podobni situaciji. Zato je za oskrbovalke pogovor in posvetovanje s sodelavkami ali nadrejenimi najbolj priljubljena oblika pomoči, saj se zavedajo, da bodo z njihove strani deležne največ razumevanja in uporabnih nasvetov.

Prav tako pa je delodajalec dolžen svojim delavkam zagotoviti dodatne oblike pomoči in strokovno podporo v primeru stisk in psihičnih naporov. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 45/2010) oskrbovalkam daje pravico do supervizij in dodatnih izobraževanj, ki so jim lahko v pomoč pri razreševanju težav povezanih z delom. Vendar oskrbovalke izpostavljajo, da tovrstna podpora ni zagotovljena v posebej velikem obsegu, zato si želijo bolj pogosta supervizijska srečanja.

Kljub vsemu pa se oskrbovalke tudi same skozi prakso naučijo določenih pristopov in metod dela, ki so jim v pomoč pri spoprijemanju s psihičnimi obremenitvami. Velikega pomena pri tem je, da se na uporabnika skušajo čim manj navezati in se ne obremenjujejo z njihovimi težavami. Poleg tega pa je dobro, da oskrbovalke poznajo specifične uporabnikov, njihovega vedenja in navad ter se skušajo temu v neki meri prilagoditi.

Da so oskrbovalke pri svojem delu na terenu samostojne in neodvisne od svojih sodelavk, sem že izpostavila, vendar pa o popolni avtonomiji in svobodi odločanja v tem poklicu ne moremo govoriti. Oskrbovalke namreč morajo svoj delovni čas prilagajati kar nekaj okoliščinam, povezanim z uporabniki in njihovim načinom življenja. Svoj delovni urnik morajo načrtovati v skladu s številom uporabnikov ter njihovimi željami in potrebami glede

oskrbe, včasih pa se morajo temu prilagoditi tudi stari ljudje ter razumeti sistem dela oskrbovalk.

V večini organizacij, ki nudijo storitev pomoči na domu, se razporedi delovnega časa oskrbovalk določajo vnaprej, s strani socialnih delavk ali koordinatorjev. Nekoliko drugače to poteka na centru za socialno delo, kjer socialna delavka svojim oskrbovalkam dopušča več svobode in lastne presoje pri načrtovanju delovnega urnika. V vsakem primeru pa se morajo delavke v največji možni meri držati načrtovanih razporedov, saj so od tega odvisni tudi uporabniki.

Podobno je tudi pri načrtovanju samega dela in nalog, ki jih morajo oskrbovalke opravljati pri posameznih uporabnikih. Tudi tukaj imajo oskrbovalke le delno avtonomijo, saj je njihovo delo zopet v neki meri odvisno od usklajevanja s sodelavkami, odločitev nadrejenih in potreb starih ljudi. Naloge in storitve za posameznega uporabnika določijo socialne delavke ob sklenitvi dogovora o izvajanju storitev, sčasoma pa lahko obseg storitev oskrbovalke same prilagajajo željam uporabnika ter presodijo potrebo po določeni storitvi. Poklic socialnih oskrbovalk torej zahteva kar precejšnjo fleksibilnost, zlasti pri razporedu delovnega časa in načrtovanju delovnih obveznosti.

Kot poseben vidik avtonomije pri delu Svetlik (1996: 172) navaja vključenost posameznikov v odločanje, saj naj bi delavci s tem imeli posebno možnost vplivanja na to, kaj in kako bodo delali. Obenem pa to pri delavcih ustvarja občutek pomembnosti, moči in samopotrjevanja. V svoji raziskavi sicer ugotavljam, da socialne oskrbovalke pri svojem delu nimajo tolikšne avtonomije, vendar se je izkazalo, da se kljub vsemu čutijo dovolj vključene pri odločanju o poteku svojega dela in delovanju organizacije. Čeprav morajo o svojih odločitvah poročati svojim nadrejenim ter se večkrat z njimi tudi posvetovati, imajo še vedno dovolj možnosti, da podajo svoja mnenja in predloge ter v določenih situacijah tudi same sprejemajo odločitve o svojem delu. Nekatere raziskave sicer navajajo, da si oskrbovalke želijo več vpliva pri organizaciji dela (Nagode, Hlebec 2013), kar so izrazile tudi nekatere anketiranke v moji raziskavi, vendar si s tem ne želijo nakopati še več odgovornosti in skrbi.

Kot pomemben element v delovnem življenju socialnih oskrbovalk so se skozi raziskave pokazala dodatna usposabljanja in izobraževanja, ki pomembno pripomorejo h kakovostnejšemu delu. S tem se namreč pri delavcih vzdržuje delovna uspešnost in večja kompetentnost dela (Nagode, Hlebec 2013: 21). Delodajalci so tisti, ki oskrbovalkam nudijo možnost dodatnih izobraževanj, saj jih k temu obvezuje delovna zakonodaja in zakonodaja, ki

ureja področje socialnovarstvenih storitev. Vendar sem z raziskavo ugotovila, da se možnosti v zagotavljanju dodatnih izobraževanj razlikujejo, če gre za delodajalca iz javnega ali zasebnega sektorja. Izkazalo se je, da so oskrbovalke pod okriljem zasebnih organizacij v sklopu svojega poklica deležne dosti manj dodatnih izobraževanj kot njihove sodelavke v javnih zavodih. Razlog za to naj bi bil v financiranju, saj delodajalcem izobraževanja predstavljajo dodatne stroške, ki pa jih morajo v veliki večini poravnati sami. Drugačne možnosti imajo oskrbovalke v javnih zavodih (CSD, dom za stare ljudi), kjer pa imajo dodatna izobraževanja zagotovljena vsaj 1- do 2- krat letno. Seminarji in predavanja sicer niso obvezna za vse oskrbovalke, se pa posameznega izobraževanja po navadi udeležita vsaj 2 delavki.

Vsebine predavanj in izobraževanj se velikokrat navezujejo na tematike povezane s specifičnimi skupinami starih ljudi (ljudje z demenco, slepi in slabovidni, slabše gibljivi ljudje), govorijo pa tudi o pristopih in metodah dela s tovrstnimi uporabniki, o stiskah, ki spremljajo stare ljudi, kot tudi njihove oskrbovalce ter o razvijanju medsebojnih odnosov. Oskrbovalke pri tem izpostavljajo, da se določene tematike kdaj tudi ponavljajo, zato bi si v prihodnje na izobraževanjih želele bolj raznolikih vsebin. Se mi pa zdi dobra ideja, da imajo v nekaterih organizacijah oskrbovalke možnost, da same predlagajo tematike, o katerih se želijo še bolj poučiti in pridobiti nova znanja.

Sicer pa imajo socialne oskrbovalke o dodatnih izobraževanjih dobra mnenja. To se je pokazalo tudi v drugih raziskavah, kjer oskrbovalke menijo, da so tovrstna izobraževanja v njihovem poklicu pomembna in uporabna (Nagode, Hlebec 2013). Z dodatnim znanjem se delavke pri svojem delu čutijo samozavestnejše, opravljanje dela pa je lažje in učinkovitejše. Tudi Svetlik (1996: 172) poudarja pozitivne učinke dodatnega izobraževanja, saj pravi, da »kdor se pri delu uči in ustvarjalno uporablja pridobljeno znanje, lahko v največji meri doživlja osebni razvoj in samopotrjevanje«, hkrati pa to lahko prinese tudi povišanje plače, lažje in varnejše delo v boljših delovnih pogojih ter večjo individualizacijo dela.

V raziskavi ugotavljam, da kljub pomembnosti dodatnih izobraževanj, oskrbovalke ne občutijo potrebe po še večjem obsegu usposabljanj, saj menijo, da veliko uporabnega znanja pridobijo tudi skozi prakso in medsebojna svetovanja s sodelavkami. Ta ugotovitev je v nasprotju z nekaterimi drugimi raziskavami, kjer si oskrbovalke kljub že omogočenim izobraževanjem, le teh želijo še več (Nagode, Hlebec 2013). V moji raziskavi so željo po

dodatnih izobraževanjih izrazile le oskrbovalke zasebne organizacije Senior, kjer teh možnosti trenutno nimajo omogočenih.

Dejstvo, da je delo socialnih oskrbovalk psihično naporno, smo že potrdili, v raziskavi pa ugotavljam, da je s tem povezano tudi pojavljanje stresa na njihovih delovnih mestih. Stres je v poklicih pomoči lahko kar pogost pojav, saj se delavci dnevno srečujejo s psihosocialnimi stiskami drugih ljudi in njihovim materialnim pomanjkanjem ter so zato toliko bolj izpostavljeni dejavnikom, ki lahko ogrozijo njihovo psihofizično ravnovesje (Milošević Arnold *et al.* 1999; v Cink 2008: 1). Čeprav oskrbovalke poudarjajo, da dostikrat doživljajo psihične napore, se je v nasprotju z mojimi pričakovanji in rezultati drugih raziskav izkazalo, da stresa vendarle ne občutijo v tolikšnem obsegu. Same pravijo, da k temu veliko pripomorejo dobri medsebojni odnosi, ki jih imajo s sodelavkami kot tudi z uporabniki, ter dejstvo, da se s časoma privadijo zahtevam poklica in vsem spremljajočim težavam.

Že pri psihičnih naporih so oskrbovalke navajale razloge, ki jim v tem poklicu predstavljajo še posebej velike obremenitve in izkazalo se je, da so nekateri izmed njih tudi vzrok za doživljanje stresa. Po izkušnjah oskrbovalk stresno obdobje pri tem delu nastopi že ob poklicnih začetkih, ko se oskrbovalke prvič soočajo z delovnimi izzivi. Kasneje to občutijo tudi ob dežurstvih, ko morajo posamezne delavke prevzemati odgovornost za večji obseg uporabnikov, s tem pa jim je naložena tudi večja obremenjenost z delom. Raziskave namreč potrjujejo, da sta število uporabnikov in urnik dela eden največjih stresnih dejavnikov v delovnem okolju oskrbovalk (Nagode, Hlebec 2013: 23).

Drugi najpogostejši dejavnik stresa v poklicu socialnih oskrbovalk so sami uporabniki in njihove specifične težave, ki so pri starih ljudeh kar pogost pojav. Nekaj teh značilnosti sem omenila že pri vzrokih za psihične obremenitve; tukaj so mišljene predvsem osebne značilnosti starih ljudi, njihove navade in ne nazadnje tudi bolezni. Kot dejavnik stresa pa oskrbovalke doživljajo tudi odnos do uporabnikov, ki mora venomer dajati občutek topline in pozitivne naravnosti. To je za oskrbovalke včasih precej stresno, saj morajo ne glede na okoliščine ter lastno in uporabnikovo razpoloženje, vedno izžarevati pozitiven odnos in dobro voljo ter vso energijo vlagati v uporabnike. To pri oskrbovalkah sčasoma povzroči stanje notranje iztrošenosti, občutek fizične in osebne izžetosti ter nemoči, v zadnji fazi pa pripelje tudi do izgorelosti (Možina *et al.* 2004; v Cink 2008: 1).

Dodaten stres oskrbovalkam povzročajo še nekatere druge okoliščine, povezane z delovnimi pogoji. Oskrbovalke namreč izpostavljajo, da je pri njihovem delu lahko zelo obremenjujoče,

če nimajo zagotovljenih primernih delovnih pripomočkov. Pri tem so problem zlasti neprimerne postelje uporabnikov, zaradi katerih je delo oskrbovalk dostikrat precej oteženo in naporno. V primeru, da uporabnik nima zagotovljene bolniške postelje, se morajo oskrbovalke znajti po svoje ter si delo olajšati na drugačen način, pri tem pa uporabiti svojo iznajdljivost in spretnosti. Kot zadnji dejavnik stresa pri oskrbi starih ljudi pa so tudi uporabniki bližnji in svojci. Oskrbovalke namreč zaznavajo, da je njihov odnos včasih lahko kar obremenjujoč in ovira njihovo dobro sodelovanje z uporabnikom. Zato si s strani svojcev želijo boljšega sodelovanja, več prilagodljivosti in razumevanja. S tem bi bili oskrbovalkam v veliko večjo pomoč in podporo.

Stresne situacije sčasoma terjajo tudi svoje posledice, ki se pri oskrbovalkah največkrat pokažejo v obliki utrujenosti in psihičnega sesutja. V drugih raziskavah navajajo še glavobole, nespečnost, razdražljivost in težave s hrbtenico (Nagode, Hlebec 2013: 24). Soočenje s tovrstnimi težavami ni vedno enostavno in včasih je potrebna tudi bolniška odsotnost z dela. Dobra pomoč ob stresu je namreč začasen odmik od službenih obveznosti, zamenjava okolja (dopust, izleti) in aktivno preživet prosti čas z družino. Kadar pa tovrstna odsotnost z dela ni mogoča, je treba že v delovnem okolju razviti določene metode in preventivne ukrepe, s katerimi lažje obvladujemo stresne trenutke ali se jim celo izognemo. Že pri psihičnih obremenitvah so oskrbovalke poudarile, da je dobro poznavanje uporabnikov in njihovih specifik velika prednost pri spopadanju s težavami in stresnimi situacijami. Vendar je pri tem potrebna določena previdnost, saj morajo oskrbovalke medosebni odnos z uporabniki ohraniti na pravi osebni ravni ter se izogniti preveliki medsebojni navezanosti, zaradi katere bi reševanje stisk in stresov bilo toliko bolj oteženo.

Treven (2005: 73–74) pravi, da lahko stres v delovnih organizacijah nadzorujemo na dva načina. Prvi je ta, da uvedemo strategije za nadzor in zmanjševanje dejavnikov, ki povzročajo stres in temu primerno prilagodimo delovne pogoje, drugi način pa je razvijanje in zagotavljanje programov, ki delavcem zagotavljajo podporo pri spoprijemanju z različnimi problemi. V raziskavi ugotavljam, da je supervizija edina formalna oblika pomoči, ki je oskrbovalkam na voljo ob stiskah in stresnih situacijah. Pri tem je treba poudariti, da ta pomoč ni zagotovljena v vseh organizacijah, pa tudi sicer se izvaja precej redko. Nekatere oskrbovalke imajo s tovrstno obliko pomoči dobre izkušnje, druge nekoliko manj, saj se lahko ob nestrokovnem pristopu hitro izgubi krog zaupanja. Kljub vsemu pa si oskrbovalke želijo nekakšno obliko strokovne podpore, zlasti tiste, ki tega sedaj nimajo zagotovljenega niti v obliki supervizij.

Kavar-Vidmar (1998: 110) ugotavlja, da v sodobnih časih delo vedno bolj zahteva celega človeka, prav tako pa tudi delodajalci od delavcev vse bolj zahtevajo popolno predanost svojemu poklicu. To za delavce včasih pomeni določena odrekanja, žrtvovanja in prilagajanja, česar posledice se lahko opazijo tudi v njihovih zasebnih življenjih. Uspešno usklajevanje delovnega in zasebnega življenja pa je tista prednost, ki zaposlenim omogoča kvalitetno življenje in oskrbovalke pravijo, da jim to dobro uspeva, saj so svoje zasebno življenje sčasoma uspele prilagoditi zahtevam poklica ter se privaditi delovnim razmeram.

Vendar se je izkazalo, da je kljub vsemu težko povsem razmejiti med službenimi obveznostmi in družinskim življenjem. Deljen delovni čas ter oddaljenost med domom in delovnim mestom sta tista dva dejavnika, ki od oskrbovalk in njihovih družin zahtevata največ prilagajanj in usklajevanj. Včasih se vpliv službenih obveznosti občuti tudi v njihovih medsebojnih odnosih in družinski harmoniji, za kar so najpogosteje krivi psihični napor in stresni trenutki, ki jih oskrbovalke doživljajo na svojih delovnih mestih. Stres, osebne stiske in intenzivna čustva jih namreč v neki meri spremljajo tudi v zasebnem življenju, čeprav se delavke trudijo, da službenih obremenitev ne prinašajo v domače okolje med svoje najbližje.

Kot zadnji element kakovosti delovnega življenja socialnih oskrbovalk sem raziskovala njihovo motiviranost pri delu. Motivacijski dejavniki so namreč razlog, da ljudje sploh delamo, zadovoljujemo svoje potrebe, ohranjamo delovno vnemo in uresničujemo zastavljene cilje. Je tudi razlog, da se lažje in uspešnejše spopadamo z vsemi izzivi našega poklica. Nekatere raziskave ugotavljajo, da so socialne oskrbovalke dobro motivirane za svoje delo (Nagode, Hlebec 2013: 24). To se je potrdilo tudi v moji raziskavi, saj je kar nekaj oskrbovalk povedalo, da jih njihov poklic veseli in v njem tudi uživajo. Veliko motivacijo jim predstavljajo zlasti dobri občutki ob zavedanju, da so za sočloveka naredile nekaj dobrega, mu pomagale po svojih močeh ter ob tem občutile tudi svoje samozadovoljstvo. Kot drugi motivacijski dejavnik pa delavke pogosto navajajo same uporabnike ter njihove dobre medsebojne odnose. Oskrbovalkam namreč veliko pomeni, če se stari ljudje razveselijo njihovega obiska, jim izkažejo zadovoljstvo z opravljenim delom ter jih zato na neki način tudi nagradijo s pozitivnimi odzivi in dobrim sodelovanjem. Vse to oskrbovalkam predstavlja motivacijo, da se dnevno trudijo za blaginjo uporabnikov ter ob tem tudi sebi zagotovijo potrditev, da dobro opravljajo svoje delo.

Ker sem svojo raziskavo opravljala v treh različnih organizacijah, sem to priložnost izkoristila tudi za raziskovanje morebitnih razlik med delom socialnih oskrbovalk v javnem in zasebnem

sektorju. Izkazalo se je, da vse organizacije storitev pomoč na domu zagotavljajo na enak način in v istem obsegu. K temu jih obvezujejo tudi zakonski predpisi. Kljub temu pa je nekaj razlik mogoče opaziti predvsem v njihovi organizaciji dela, v zagotavljanju dobrih delovnih pogojev in v zagotavljanju dodatnih ugodnosti za oskrbovalke. Tukaj so mišljene razlike v plačah, v razporejanju delovnega časa, v zagotavljanju izobraževanj ter dodatnih oblik pomoči in podpore za delavke. Gre za precej objektivne stvari, pri katerih oskrbovalke nimajo velikega vpliva in so v večini določene s strani zakonodaje ali delodajalca. Dosti več podobnosti med oskrbovalkami pa opažam v njihovem doživljanju samega poklica in vseh izzivov, ki jih takšno delo prinaša. Ugotavljam, da se, ne glede na vrsto organizacije, delavke na svojih delovnih mestih soočajo s podobnimi težavami, svoje odnose z uporabniki in sodelavci doživljajo enako dobro, prav tako pa se čutijo dovolj kompetentne za opravljanje tega poklica ter dovolj vpete v organizacijo svojega dela.

6. SKLEPI IN UGOTOVITVE

SPLOŠNO

- Poklic socialnih oskrbovalk v večini opravljajo ženske srednjih, zrelih let, katerih povprečna starost znaša 46 let. Njihova stopnja izobrazbe ni visoka, saj ima večina med II. in IV. stopnjo izobrazbe, nekatere pa tudi V.
- Kar nekaj oskrbovalk se je za ta poklic odločilo že precej na začetku svoje službene kariere in ga še vedno opravljajo.
- Zaradi različnih poklicnih profilov je morala večina oskrbovalka pred prvo zaposlitvijo opraviti dodatno izobraževanje za poklic socialne oskrbovalke in pridobiti potrebna znanja za kompetentno opravljanje tega poklica.

ZADOVOLJEVANJE POTREB IMETI

- Osnovna plača socialnih oskrbovalk ni visoka (od 600 do 750 EUR). Vključno z dodatki k plači pa je lahko znesek tudi približno 1000 EUR.
- Boljšo plačo, z več dodatki, prejemaajo oskrbovalke zaposlene v organizacijah javnega sektorja.
- Oskrbovalke s svojimi plačami niso zadovoljne in menijo, da je njihovo delo premalo cenjeno.
- V vseh organizacijah oskrbovalkam poleg plače pripada še subvencionirana prehrana, povrnjeni potni stroški, uporaba službenih telefonov ali mesečni dodatek za telefon, dodatni dnevi dopusta in uporaba službenih avtov. Oskrbovalke zaposlene v organizacijah javnega sektorja pa poleg tega prejemaajo še dodatek na težavnost dela, imajo več dni dodatnega dopusta, nekatere pa imajo zagotovljeno tudi delovno obleko.
- Oskrbovalke si želijo boljše plačano delo ob koncih tedna in praznikih, prav tako pa si želijo dodatek za deljeni delovni čas, saj delovni urnik zajema tudi popoldanska dežurstva.
- Z razporeditvijo delovnega časa so oskrbovalke v večini zadovoljne. Kljub vsemu si nekatere delavke želijo nekoliko drugačen raspored dežurstev, pogosto pa so izrazile tudi potrebo po več možnostih za proste dni in dodatnih dnevih dopusta.

- Varstvo zaposlitve imajo oskrbovalke v večini zagotovljeno, saj je veliko delavk pri svojih delodajalcih redno zaposlenih, delovne pogodbe pa imajo sklenjene za nedoločen čas.
- V poklicu socialnih oskrbovalk ni posebnih nevarnosti. Določena previdnost je potrebna le v zimskem času zaradi vožnje, manjše nevarnosti pa so mogoče tudi pri gospodinjskih opravilih in negi uporabnikov. Sicer pa so oskrbovalke na terenu same odgovorne za svojo varnost.
- Delodajalci oskrbovalkam zagotovijo nekatere osnovne varnostne pripomočke, kot so: rokavice, razkužila in zaščitne maske. Nekateri jim občasno priskrbijo še delovno obleko, vendar oskrbovalke pravijo, da je kljub potrebam slabo zagotovljena.
- Za lažje obvladovanje fizičnih obremenitev si oskrbovalke želijo boljšo opremljenost uporabnikov z medicinskimi pripomočki, še posebej so izpostavile potrebo po bolniških posteljah.

ZADOVOLJEVANJE POTREB LJUBITI

- Socialne oskrbovalke so pri svojem delu samostojne in v večini neodvisne od svojih sodelavk. Medsebojna pomoč na terenu je redka, pogosteje pa timsko sodelujejo na tedenskih sestankih.
- Oskrbovalke si s pogovorom in moralno podporo na pomoč priskočijo tudi ob stiskah in drugih težavah. Želijo si več možnosti za neformalna druženja in srečanja, skozi katera bi razvile še boljše medsebojno sodelovanje ter se tudi kot delovni tim bolj povezale.
- Oskrbovalke na CSD in v domu za stare ljudi niso deležne posebnega nadzora s strani nadrejenih oz. se le-ta izvaja redko. Želijo si več kontrole, saj bi nadrejeni s tem imeli boljši vpogled v njihovo delo. Nekoliko več kontrole nad delavkami pa izvajajo v zasebni organizaciji Senior, predvsem če oskrbovalke pri opravljanju svojega dela ne dokažejo dovolj zanesljivosti in doslednosti.
- Nadzor nad oskrbovalkami se najpogosteje izvaja zaradi pripomb in pritožb uporabnikov ali kadar nadrejeni pri delu oskrbovalk opazijo odstopanja od predvidenega urnika dela.
- Nadrejeni nadzor nad oskrbovalkami opravljajo preko osebnih ali telefonskih pogovorov z uporabniki, od katerih pridobivajo informacije o njihovem zadovoljstvu z

izvajanjem storitev. Kontrolirajo pa tudi dokumentacijo, ki jo morajo oskrbovalke voditi med opravljanjem svojega dela.

- V medsebojnih odnosih oskrbovalke nimajo posebnih težav, saj imajo z uporabniki, s sodelavkami ter z nadrejenimi razvite dobre odnose in se med sabo dobro razumejo.
- Do nesporazumov in manjših konfliktov občasno prihaja predvsem v odnosu z uporabniki, če oskrbovalke do njih ne pristopajo s pravim odnosom in jim ne ustrezajo v vseh željah, prav tako pa težko sprejemajo spremembe. Nekaj manjših nesporazumov so oskrbovalke imele tudi z delodajalci in drugimi službami (patronažna sestra).
- Oskrbovalke težave v odnosih rešujejo sproti, na lep način in z neposrednim pogovorom z uporabniki. Kadar dogovor ni mogoč, primer v reševanje prenesejo tudi do nadrejenih.
- Poklic socialnih oskrbovalk je psihično naporen. Še posebej težko se je s psihičnimi obremenitvami spoprijemati ob poklicnih začetkih, ko veliko oskrbovalk nima predhodnih izkušenj s tovrstnim delom.
- Razlogi za psihične napore so največkrat povezani z uporabniki. Pri starih ljudeh je težko uvesti spremembe, jim dopovedati določene stvari, sprejemati njihove obtožbe ter se dnevno soočati z njihovimi osebnimi težavami in znaki demence. Naporno se je tudi vedno znova prilagajati novim uporabnikom ter se soočati z njihovo izgubo.
- Posledice psihičnih naporov oskrbovalke občutijo v obliki psihičnih težav in stresa. Podporo najpogosteje poiščejo pri sodelavkah ali nadrejenih, ki jim svojo pomoč ponudijo v obliki pogovora in svetovanj. Pomoč dobijo tudi skozi razna predavanja in supervizije, ki pa so precej redke, zato si oskrbovalke želijo, da bi tovrstne formalne oblike pomoči bile na voljo bolj pogosto.

ZADOVOLJEVANJE POTREB BITI

- Delavke se kljub delni avtonomiji čutijo dovolj vključene v odločanje o delovanju organizacije in poteku dela. Imajo dovolj odprtih možnosti, da lahko podajo svoje predloge, se po svoji presoji prilagajajo potrebam uporabnika ter v določenih situacijah tudi same sprejemajo odločitve. Nekoliko bolj bi lahko bile upoštevane le pri razporejanju dela in pri zagotavljanju delovnih pripomočkov.
- Delavke zasebne organizacije Senior imajo dosti manj ali celo nobenih možnosti za dodatna izobraževanja, medtem ko delodajalca preostalih dveh javnih zavodov (CSD,

dom za stare) svojim delavkam 1- do 2-krat letno omogočata udeležbo na raznih seminarjih in predavanjih.

- Dodatna izobraževanja se oskrbovalkam zdijo zanimiva in uporabna, saj se tako čutijo bolj samozavestne, spretno in učinkovite. Potrebe po večjem obsegu izobraževanj nimajo, si pa želijo bolj raznolike tematike na predavanjih. Delavke, ki trenutno nimajo možnosti dodatnih izobraževanj, si želijo, da bi se jim to omogočilo.

STRES

- Socialne oskrbovalke svojega poklica ne doživljajo preveč stresno, kar je po njihovem mnenju predvsem odraz dobrih medsebojnih odnosov, ki jih imajo z uporabniki in sodelavci ter dejstva, da se s časoma privadijo na poklic in vse spremljajoče težave.
- Dejavniki stresa so v tem poklicu povezani predvsem z uporabniki, njihovimi bolezenskimi stanji ter karakternimi in osebnostnimi značilnostmi starih ljudi. Oskrbovalkam stres predstavlja tudi slaba opremljenost uporabnikov z medicinskimi pripomočki (bolniške postelje) in dejstvo, da je do uporabnikov, ne glede na okoliščine in osebno razpoloženje, venomer treba kazati dobro voljo in pozitiven odnos.
- Oskrbovalkam je pri spopadanju s stresnimi situacijami največkrat zadostna pomoč pogovor s sodelavkami. V izogib stresu pa je dobro, če oskrbovalke dobro poznajo uporabnike in njihove specifične ter odnos z njimi ohranjajo na primerni osebni ravni, s pravo mero medsebojne navezanosti.
- Kadar stres na delovnem mestu začne terjati svoje posledice (utrujenost, psihično sesutje), oskrbovalke izkoristijo bolniško odsotnost z dela ali zgolj zamenjajo okolje (izlet, dopust) ter prosti čas preživijo s svojimi družinami.
- Delodajalci svojim delavkam v pomoč ob stresu na delovnem mestu ponujajo le kakšna predavanja ali supervizije. Nekaterim oskrbovalkam se to zdi dobra oblika pomoči in si želijo bolj pogostih supervizijskih srečanj, druge pa so izrazile željo po kakršnikoli obliki strokovne podpore, saj je trenutno nimajo zagotovljene. Želijo si tudi boljšega sodelovanja s svojci uporabnikov in več njihove prilagodljivosti.

USKLAJEVANJE DELOVNEGA IN ZASEBNEGA ŽIVLJENJA

- Oskrbovalke z usklajevanjem delovnega in zasebnega življenja nimajo težav. Svoje družinsko življenje dokaj uspešno usklajujejo z zahtevami poklica, temu pa so se prilagodili tudi njihovi družinski člani.
- Vplivu psihičnih naporov in stresa se včasih težko izognejo. Učinek izčrpanosti, nejevolje in negativnih čustev se v zasebnem življenju opazi tako na njihovem osebnem razpoloženju kot tudi v družinskih odnosih.
- Kljub vsem izzivom in obremenitvah oskrbovalke radi opravljajo svoj poklic. Delo z ljudmi jim je v veselje, osebno zadovoljstvo pa jim predstavlja zavedanje, da s svojimi sposobnostmi in znanjem pomagajo sočloveku. Navdih in motivacijo jim predstavljajo tudi uporabniki s svojo pozitivno energijo in izkazano hvaležnostjo.

7. PREDLOGI

- O poklicu socialnih oskrbovalk in njegovi zahtevnosti bi se moralo več govoriti. Ljudem bi bilo treba поблиže predstaviti kakovost delovnega življenja oskrbovalk ter jih seznaniti s vplivi poklica na zaposlene; ta področja bi lahko bila bolj raziskana tudi s strani stroke. S tem bi dosegli boljše poznavanje poklica ter dvignili njegovo cenjenost.
- Glede na to, da ima veliko organizacij, ki se ukvarjajo z dejavnostjo oskrbe na domu, v svojem kolektivu že zaposlene koordinatorje oskrbe na domu, bi se to moralo urediti tudi pri drugih delodajalcih, kjer to vlogo še vedno prevzemajo že tako prezaposlene socialne delavke. Koordinator bi redno in skrbno spremljal delo oskrbovalk, skrbel za organizacijo dela, ob težavah pa bi oskrbovalkam bil na voljo za svetovanja in podporo.
- V organizacijah, ki nudijo storitev pomoč na domu, bi bilo treba zaposliti dodatne socialne oskrbovalke in s tem razbremeniti že zaposlene delavke. S povečanim kadrom bi dosegli tudi ustrežnejši delovni urnik in boljšo organizacijo dežurstev, oskrbovalke pa bi imele več možnosti zamenjave ob bolniški odsotnosti ali dopustu.
- Oskrbovalkam bi bilo potrebno v vseh vrstah organizacij (javne, zasebne) zagotoviti enake ugodnosti in dodatke k plači. Glede na pogoje in težavnost dela bi delavke morale prejemati vse ugodnosti, ki jim ob takšni vrsti dela pripadajo in imeti zagotovljeno dostojno plačilo. Zato bi si lahko bolj prizadeval tudi sindikat socialnih delavcev Slovenije.
- Predlagam, da se ob sklenitvi dogovora o izvajanju oskrbe na domu pri uporabniku preverijo tudi delovni pogoji in potrebe po medicinskih pripomočkih (negovalne postelje, vozički, posteljni trapezi). Oskrbovalkam bi se namreč morali zagotoviti varni delovni pogoji s primerno delovno opremo in pripomočki, zagotavljanje katerih bi lahko dosegli tudi z izboljšano zakonodajo- predvsem v zvezi z upravičenci in pogoji za pridobitev pravice do medicinskih pripomočkov.
- Glede na to, da zakonodaja oskrbovalkam dodeljuje pravico do dodatnih izobraževanj, bi morali vsi delodajalci del sredstev nameniti rednemu usposabljanju svojega kadra. Ob tem bi moralo biti poskrbljeno za raznolikost predavanj, ki bi med drugim zajemala tudi tematiko smrti, osebnih stisk, spopadanje s psihičnimi napori in stresom, tematike s področja psihologije ipd.

- Delodajalci bi socialnim oskrbovalkam ob stiskah in dilemah lahko nudili več strokovne podpore in pomoči. Zlasti supervizija bi morala biti redno zagotovljena vsem strokovnim delavcem in sodelavcem na področju socialnega varstva, tudi socialnim oskrbovalkam.
- Glede na to, da oskrbovalkam veliko pomeni pomoč in podpora s strani sodelavk, predlagam, da se v kolektivih oblikujejo intervizijske skupine, kjer bi delavkam bilo omogočeno več medsebojnega sodelovanja, čustvene podpore in možnost samorefleksije.
- Predlagam, da si oskrbovalke organizirajo več neformalnih srečanj izven delovnega časa, kjer bi si v sproščenem vzdušju med sabo lahko izmenjale izkušnje, si podelile nasvete ali zgolj poskrbele za prijetno druženje. Sproščenemu druženju kolektiva bi več pozornosti lahko namenili tudi delodajalci z organizacijo letnega piknika, izleta ali druge vrste dogodka.
- Predlagam, da delodajalci na določena obdobja s pomočjo anonimnih anketnih vprašalnikov pri svojih oskrbovalkah preverijo zadovoljstvo z delovnimi pogoji, jih povprašajo o željah po spremembah in ocenijo kvaliteto njihovega delovnega življenja. Rezultate anket seveda potem tudi upoštevajo ter uvedejo temu primerne spremembe in ukrepe.

8. UPORABLJENA LITERATURA

1. Accetto, B. (1968), *Staranje, starost in starostno varstvo*. Ljubljana: Republiški odbor Rdečega križa.
2. Accetto, B. (1987), *Starost in staranje. Osnove medicinske gerontologije*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
3. Delamotte, Y., Takezawa, S. (1984), *Quality of Working Life in International Perspective*. Geneva: ILO.
4. Dernovšek, M.Z., Gorenc, M., Jeriček, H. (2006), *Ko te stresa stres: kako prepoznati in zdraviti stresne, anksiozne in depresivne motnje*. Ljubljana: Inštitut za varovanje zdravja.
5. Filipovič-Hrast, M., Hlebec, V. (2015), *Staranje prebivalstva: oskrba, blaginja in solidarnost*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
6. Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., Udovič, N. (2011), *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: ljudje in procesi- eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
7. Gašparovič, M. (2007), *Priročnik za družinske negovalce*. Grosuplje: Dom starejših občanov.
8. Hlebec, V., Nagode, M., Filipovič- Hrast, M. (2014), *Kakovost socialne oskrbe na domu: vrednotenje, podatki in priporočila*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
9. Hojnik-Zupanc, I. (1997), *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
10. Kobolt, A. (1993), Faktorji stresa v socialnih in pedagoških poklicih. V: Kolenec, M., Škoflek, I., Kobolt, A., Dekleva, B., Dougan, K. , *Psihohigiena: referati s seminarja*. Ljubljana: Zavod Republike Slovenije za šolstvo in šport.
11. Korošec, M. (2007), *Kvaliteta delovnega življenja javnih delavcev v socialnem varstvu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
12. Lampe, L. (2014), *Socialna oskrba na domu z vidika uporabnikov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).
13. Looker, T., Gregson, O. (1993), *Obvladajmo stres: kaj lahko z razumom storimo proti stresu*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
14. Mali, J. (2007), *Demenca- izziv za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
15. Mali, J. (2008), *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

16. Mali, J., Mešl, N., Rihter, L. (2011), *Socialno delo z osebami z demenco: Raziskovanje potreb oseb z demenco in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
17. Mali, J. (2013), *Dolgotrajna oskrba v mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
18. Mesec, B. (1997a), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: Kvalitativne raziskave (skripta)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
19. Mesec, B. (1997b), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1: Načrtovanje raziskave (skripta)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
20. Meško, M. (2011), *Stres na delovnem mestu*. Ljubljana: Zavod za varnostne strategije pri Univerzi v Mariboru.
21. Možina, S. (ur.) (1994), *Management*. Radovljica: Didakta.
22. Možina, S. (ur.) (2002), *Management kadrovskih virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
23. Nagode, M. (2009), Organizirana pomoč za stare ljudi, ki živijo na domu: pomoč na domu in varovanje na daljavo. V: Hlebec, V. (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Založba Aristej.
24. Pečjak, V. (1998), *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete Univerze.
25. Perko, L. (2007), Oskrba oseb z demenco na domu. V: Mali, J., Milošević-Arnold, V. (ur.), *Demenca- izziv za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
26. Požarnik, H. (1981), *Umetnost staranja: leta, predsodki in dejstva*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
27. Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
28. Ramovš, J. (2012), *Za kakovostno staranje in lepše sožitje med generacijami*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje.
29. Svetlik, I. (ur.) (1996), *Kakovost življenja v Sloveniji*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
30. Svetlik, I., Zupan, N. (ur.) (2009), *Menedžment človeških virov*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
31. Vudrag, D. (2009), *Kakovost delovnega življenja socialnih oskrbovalk Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (diplomsko delo).

INTERNETNI VIRI:

- Bilban, M. (2007), Kako razpoznati stres v delovnem okolju. *Delo in varnost*, 52, 1: 30-35. Dostopno na: <http://www.dlib.si/results/?euapi=1&query=%27keywords%3dkako+razpoznati%27&pageSize=25> (10.3.2017)
- Cink, T. (2008), Organizacijski dejavniki stresa v profesiji socialnega dela. *Socialno delo*, 47, 1/2: 1-20. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-FDA1RM08/?euapi=1&query=%27keywords%3dorganizacijski+dejavniki+stresa%27&pageSize=25> (11.3.2017)
- Dominkuš, D. (2010), Zakon o dolgotrajni oskrbi. *Kakovostna starost*, 13, 1: 3-10. Dostopno na: <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-G1XTUXR9> (16.11.2016)
- Elmet, C.A. (2001), Neformalni oskrbovalci starejših odraslih: obremenitev oskrbovalcev in koristi oz. prednosti skupin za samopomoč. *Socialno delo*, 40, 6: 323-326. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-37A2LP1E/?euapi=1&query=%27keywords%3dneformalni+oskrbovalci%27&pageSize=25> (28.3.2017).
- Gojmajer, S. (2013), *Analiza pravnih vidikov zasebnosti na delovnem mestu*. Maribor: Fakulteta za varnostne vede. (magistrsko delo). Dostopno na: <https://dk.um.si/Dokument.php?id=57021> (25.1.2017).
- Hlebec, V. (2012), Kontekstualni dejavniki uporabe oskrbe na domu v Sloveniji. *Zdravstveno varstvo*, 51, 2: 120-126. Dostopno na: file:///C:/Users/Uporabnik/Downloads/Kontekstualni_URN-NBN-SI-DOC-1E4UIJMS.pdf (10.1.2017).
- Kavar-Vidmar, A. (1998), Kakovost delovnega življenja. *Socialno delo*, 37, 2: 81-113. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-MPXL2OLH/?euapi=1&query=%27keywords%3dkakovost+delovnega+%C5%BEivljenja%27&pageSize=25> (20.1.2017).
- Katalog strokovnih znanj in spretnosti (2010), Ur. l. RS, št. 909-2/2010/16. Dostopno na: <http://www.nrpslo.org/katalog.aspx/32575251> (11.3.2017).
- Katalog znanja za izvajanje socialno varstvene storitve socialna oskrba na domu (2007), Ur. l. RS, št. 013/07. Dostopno na: http://media.wix.com/ugd/40cd9f_49bed2b69a3042849a6cb2428b951596.pdf (11.3.2017).
- Kerbler, B. (2011), Alternativne oblike bivanja za starejše. *Geografski obzornik*, 58, 3: 13-19. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC->

YGCBBLAE/?euapi=1&query=%27keywords%3dalternativne+oblike%27&pageSize=25(7.1.2016).

- Kodeks etičnih načel v socialnem varstvu (2002), Ur. l. RS, št. 59/02. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=DRUG1470> (13.3.2017).
- Lipar, T. (2012), Priročnik za oskrbovalce starejših ljudi. *Kakovostna starost*, 15, 3: 67-71. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-3BBAASPE/?query=%27srel%3dKakovostna+starost%40AND%40date%3d2012%27&pageSize=25> (28.3.2017).
- Mali, J., Rihter, L. (2006), Skrb za stanovalce z demenco v domovih za stare. *Socialno delo*, 45, 6: 323-332. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-LGMK5PNZ/?euapi=1&query=%27keywords%3dskrb+za+stanovalce+z%27&pageSize=25> (29.3.2017).
- Mali, J. (2011), Pogled z vidika skrbi za stare ljudi. *Socialno delo*, 50, 1: 59-62. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-PVNWNMMG/?query=%27contributor%3djana+mali%27&pageSize=25> (14.12.2016).
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (MDDSZ) (2017) *Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev*. Ur. l. RS, št. 87/2006. Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/pravilnik_o_metodologiji_za_oblikovanje_cen_socialno_varstvenih_storitev/ (18.1.2017).
- Nagode, M., Hlebec, V. (2013), Socialna oskrba z vidika socialnih oskrbovalk. *Socialno delo*, 52, 1: 15-26. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-QSCRXLSM/?euapi=1&query=%27keywords%3dsocialna+oskrba%27&pageSize=25> (10.3.2017).
- Nagode, M., Lebar, L., Kovač, N., Vidrih, N. (2016), *Izvajanje pomoči na domu - analiza stanja v letu 2015*. Dostopno na: <http://www.irssv.si/raz-porocila/socialne-zadeve#dolgotrajna-oskrba-in-varstvo-starejsih> (23.11.2016).
- Pihlar, T. (2013), Priročnik za družinske oskrbovalce. *Kakovostna starost*, 16, 2: 48-51. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-HPQXQXPQ/?query=%27srel%3dKakovostna+starost%40AND%40date%3d2013%27&pageSize=25> (28.3.2017)
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev(2010), Ur. l. RS, št. 45/2010. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/98087> (22.12.2016).

- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev(2010), Ur. l. RS, št. 87/2006. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/75069> (21.12.2016).
- Predlog zakona o dolgotrajni oskrbi in zavarovanju za dolgotrajno oskrbo (2010). Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/17022010_ZDOZDO.pdf (18.11.2016).
- Računovodska točka (2016), *Minimalna plača 2016*. Dostopno na: <https://racunovodska-tocka.si/minimalna-placa-2016/> (7.12.2016).
- Ramovš. J., Lipar. T., Ramovš. M. (2012), Oskrba onemoglih ljudi. *Kakovostna starost*, 15, 3: 3-30. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-3BBAASPE/?query=%27srel%3dKakovostna+starost%27&pageSize=25&fyear=2012> (11.11.2016).
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (ReNPSV13-20)(2013), Ur. l. RS, št. 39/2013. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/113130> (2.12.2016).
- Starc, M. (2010), Dolgotrajna oskrba v Evropski uniji. *Kakovostna starost*, 13, 1: 54-57. Dostopno na: <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-G1XTUXR9>(16.11.2016).
- Strategija varstva starejših do leta 2010-Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva(2010). Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/strategija-SI-starejsi.pdf (20.11.2016).
- Šiplič. V., Kadiš. D. (2002), Psihosocialni vidik staranja. *Socialno delo*, 41, 5: 295-299. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-C4Z9B0KD/?euapi=1&query=%27keywords%3dstaranje%27&pageSize=25&page=2> (3.12.2016).
- Štuhec. I., Fras. M. (2010), Različne oblike bivanja za tretjo generacijo. *Kakovostna starost*, 13, 3: 3-15. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-CGOL8QZG/?query=%27srel%3dKakovostna+starost%27&pageSize=25&fyear=2010> (11.11.2016).
- Švigelj, A. (2013), *Kvaliteta delovnega življenja*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede (diplomsko delo). Dostopno na: http://dk.fdv.uni-lj.si/diplomska_dela_1/pdfs/mb11_svigelj-anamarija.pdf (20.1.2017).
- Treven, S. (2005), Usposabljanje zaposlenih za premagovanje stresa. *AS. Andragoška spoznanja*, 11, 4: 69-76. Dostopno na: <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC->

[90NGKLM5/?euapi=1&query=%27keywords%3dusposabljanje+zaposlenih%27&pageSize=25](http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED3348) (11.3.2017).

- Uredba o merilih za določanje oprostitve pri plačilih socialnovarstvenih storitev (2004), Ur. l. RS, št. 110/04. Dostopno na: <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=URED3348> (21.12.2016).
- Voljč, B. (2010), Dolgotrajna oskrba v razvitih evropskih državah. *Kakovostna starost*, 13, 1: 50-54. Dostopno na: <http://www.dlib.si/?URN=URN:NBN:SI:DOC-G1XTUXR9> (16.11.2016).
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV-UPB2) (2007), Ur. l. RS, št. 3/07. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/77822> (3.12.2016).
- Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1) (2011), Ur. l. RS, št. 43/2011. Dostopno na: <https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/103969> (17.3.2017).
- Zavod Republike Slovenije za zaposlovanje (2017), *Opis poklica: oskrbovalec in negovalec na domu*. Dostopno na: https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=1586&Filter= (13.3.2017).

9. PRILOGE

PRILOGA 1: Intervjuji z označenimi izjavami

Intervju A (CSD Šmarje pri Jelšah)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/53 let/ (1)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Po izobrazbi sem trgovka/(2), kasneje pa /sem se še dodatno izučila za socialno oskrbovalko/(3).
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/Okoli 36 let/(4).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**
/Zaposlena sem na Centru za socialno delo Šmarje./ (5)
- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/Kot oskrbovalka delam že okrog 16 let/(6) in /vse v okviru Centra za socialno delo Šmarje/(7).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
/Plača bi po moje lahko bila malce večja, ker imamo kar velika bremena/(8). /Vse pritiska na nas oskrbovalke. Ne samo to da delaš, ampak tudi psihično- od uporabnikov do njihovih domačih, skratka sprejemati moraš veliko informacij/(9); tako da plača bi lahko bila večja.
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/Moja osnova je okrog 685€/ (10), /potne stroške (11a) in /malico pa imam tako plačano/(11b). /Odvisno pa je tudi od tega koliko delam/(12)- torej tudi /sobote in nedelje, ti dnevi pa so potem plačani malce več/(13).

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
/Dobimo službeni avto za dežurstva/(14), tudi /za telefon dobim 5€ na mesec/(15), potem /dobim nekaj procentov dodatka na težavnost dela/(16) in /mislim da še 1 dan dodatnega dopusta/(17). Tako da nekaj je.
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
/To je takšen tip dela, da ne moreš vedno zahtevati tistega kar si želiš/(18). Na primer /včasih si že čisto izčrpan/(19), ampak /ne moreš biti doma, ker potek dela potem ne more iti tekoče naprej/(20)- to recimo mene pri mojih letih najbolj ovira. Za to seveda noben ni kriv, ampak /sam vidiš, da ne gre in da ne moreš zahtevati, da bi bil vsaj 2 dni doma/(21), /da bi se malce odpočil...psihično bolj kot kaj druga/(22).

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
/Razporejamo si ga same/(23), /glede na to koliko imamo uporabnikov/(24). Jaz na primer sem 6:45 pri prvem uporabniku. /Zjutraj so potem po navadi tako nege/(25), /včasih še pri kakšnem uporabniku hranjenje/(26) /ali pa samo tuširanje/(27) in si /čas potem tako razporedimo, da uporabniku najbolj ustreza/(28) in hkrati tudi meni. Potem so pa samo še kosila ali pa še vmes kakšna nega. Tako da /delam različno, včasih do 15h, včasih do 16h/(29). /Zvečer pa imamo še dežurstva/(30). /Potem so pa še seveda vikendi (31a)/ in prazniki/(31b), ker uporabniki vedno rabijo nego.
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
/Na razpored delovnega časa tako ne moreš kaj dosti vplivati, ker ti hitro postane jasno da tako pač mora potekati/(32). Sicer je pa fajn da /smo si med sodelavkami složne, se lahko med sabo dogovorimo in usklajujemo/(33), tako da če katera kdaj ne more do uporabnika, da druga vskoči in jo zamenja.
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
Kot sem že rekla /je pri tem delu težko delati kakšne večje spremembe/(34), tako da /se je pač potrebno prilagajati na različne situacije in okoliščine/(35).

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitve/izgube delovnega razmerja)?**
/Imam ja, ker sem tukaj zaposlena za nedoločen čas/(36).

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**
/Vsaki dve leti nam delodajalec zagotovi varnost pri delu/(37). /Glede ostalih stvari pa se moraš sam čuvati/(38), ker /so pri tem delu včasih kar velike obremenitve/(39), predvsem /pri negi imamo težke uporabnike/(40) in posledice se mogoče ne opazijo takoj, čez par let pa /te začnejo boleti roke, križ/(41). Tako da čeprav se čuvaš, se te obremenitve poznajo po nekaj letih.
- **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**
/Z nekimi posebnimi nevarnostmi se ne srečujemo/(42). /Fizični napori pa so predvsem dvigovanja/(43). Sicer pa že same /skozi prakso potem obvladamo neke določene prijeme, da so ti napori lažji/(44). /Tudi s kakšnimi pripomočki si pomagamo- npr. z rjuhami/(45), ali pa /če je kdo od domačih doma, da ga prosiš, da ti pomaga/(46).
- **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**
/Neke ogroženosti tako ni/(47). Res je recimo, da /ne morejo imeti vsi uporabniki dvigovala/(48), ampak tudi s tistim se potem zamudiš. Tako da če z uporabnikom delaš lepo počasi in previdno in pri tem tudi sebe čuvaš, potem gre to delo brez večjih težav.

Individualizacija dela

- **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**
Mislim, da /nisem odvisna od svojih sodelavk/(49), ker /ima vsaka oskrbovalka svoje uporabnike (50a) in svoje delo/(50b).
- **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**
/Se je že zgodilo, da smo imeli takšne težke bolnike, da sva k uporabniku hodile po dve oskrbovalki/(51). /Ampak tukaj se potem pojavi drug problem- čas. Ker vsaka oskrbovalka ima svoj teren in se moramo čakati druga drugo, posledično pa se ti potem tudi ritem dela malce zavleče/(52). Tako da če se le da, /se trudimo, da vsaka dela svoje delo sama/(53).
- **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**
/Mislim da ne/(54).

Kontrola delavcev

- **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**
/Nadzorujejo nas ne/(55), razen /če so s strani uporabnikov kakšne pripombe ali pa bi se uporabniki glede česa pritoževali, potem bi nas nadrejeni poklicali in se z nami pogovorili/(56). Sicer pa sama s tem nimam težav, tako da /nimam občutka, da bi me kdo posebej nadzoroval/(57). /Se pa dogaja, da pride na center kakšna pritožba od uporabnikov ali pa njihovih svojcev/(58) (predvsem tistih, ki niso v tako pogostem stiku z uporabnikom).
- **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**
/Ne vidim potrebe po kakšnih spremembah/(59).

Medsebojni odnosi

- **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Nimam s tem nobenih težav/(60). /Se da z vsemi prilagoditi, tako da nimamo težav z odnosi/(61).
- **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**
/Jaz na srečo še nisem imela nobene takšne situacije/(62). /Če pa pride na primer do kakšnega nesporazuma npr. v pisarni z vodjo, potem pa to hitro in neposredno rešimo ter se pogovorimo/(63). /Z uporabniki pa nimam teh težav/(64).
- **Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Mislim da jih ne rabim izboljševati/(65), /ker so že sedaj dobri/(66) in /se z vsemi vredno razumem/(67).

Psihični napor

- **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**
/Psihično naporno mi je bilo od začetka, ko sem začela opravljati ta poklic/(68). /Ker nikoli, razen otrok in sebe, nisem negovala nekoga drugega/(69). /Z leti in prakso pa postaneš imun na to in ti ni več problem opravljati takšno delo/(70).
- **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**

/Včasih je malce težje/(71). /Imamo pa na voljo supervizije/(72), /ki so kar koristne in se mi to zdi zelo pametna stvar/(73), da se lahko malce pogovarjamo. /Včasih pa če se imamo s katero sodelavko možnost srečati, da nam čas med delom to dopušča (npr. samo 15min) se nekje dobimo in poklepetamo, podelimo druga drugi svoje težave in ti je takoj lažje/(74). /Komunikacija je meni osebno najboljša pomoč, da lahko z nekom deliš svoje težave, ga vprašaš za mnenje in mogoče dobiš tudi nasvet/(75). /Včasih pa še imamo tudi kakšno predavanje/(76)- /pred kratkim so nam na center prišli predavati o demenci/(77) in /je bilo koristno/(78). Jaz pravim- več kot veš, več kot imaš znanja, lažje premaguješ razne napore. /Nekajkrat smo bile tudi na dvodnevni predavanjih/(79), ampak letos mislim da nismo šle. /Sicer pa se jih skušamo udeležiti vsaj enkrat na leto/(80), /po dve oskrbovalki/(81).

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**

/Tukaj moraš biti kar dosti samostojen/(82). /Glede časa niti nisem odvisna od svojih sodelavk/(83), ker /imam svoj teren (84a), svoje uporabnike/(84b) in /si sama razporejam čas koliko kje rabim/(85). /S kakšno od sodelavk se recimo srečamo samo v času kosila, pa si takrat vzamemo malce časa za klepet, z nekaterimi sodelavkami pa se srečam samo enkrat tedensko na sestanku/(86), ker pač imajo svoj teren čisto nekje na drugem koncu.

- **Kaj vse vas omejujejo pri razpolaganju s svojim delovnim časom (npr. zahteve delodajalca, pogoji)?**

/Nič me ne omejuje/(87). Pač /moram svoj čas razporediti tako, da uspem obiskati vse svoje uporabnike/(88).

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**

Lahko rečem, da /se glede tega s sodelavkami kar dosti prilagajamo/(89). Recimo če je katera blizu kakšnega uporabnika, ga pač ona oskrbi, čeprav že ima dosti svojih uporabnikov, da se pač ne dela nepotrebna kilometrina. Tako da /glede tega se na sestankih kar dosti pogovarjamo kako bi se najboljše razporedile/(90).

/Pri uporabnikih je pa določeno, da se za nego porabi nekje približno pol ure/(91), ostalo pa še recimo za hranjenje in ostale stvari. /Začneš pač s tistimi osnovnimi stvarmi/(92). /S časoma pa se začnejo dogajati tudi kakšne spremembe, ker se tudi uporabnik spreminja, včasih na boljše, včasih na slabše in potem sam vidiš katero delo je še potrebno, katero ne več/(93). /Socialna delavka na začetku sicer naredi zapisnik pri uporabniku katere storitve so potrebne/(94), /potem pa se me same prilagajamo glede na trenutne potrebe uporabnika/(95).

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**

/Glede uporabnikov se z delodajalcem vse skupaj dogovarjamo, ker socialne oskrbovalke poznamo uporabnike, poznamo teren in zato skupaj lažje sprejemamo kakšne odločitve glede tega/(96). /Pa tudi glede kakšnih drugih stvari se skupaj pogovorimo/(97) in /veliko delamo na komunikaciji/(98), kar je seveda fajn.

- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**

Ne vem. /Mislim, da za kakšne druge stvari in skrbi tako nimamo časa/(99).

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**

/2 krat letno se imamo možnost udeležiti seminarjev/(100). /Ti seminarji niso obvezni za vse, ampak se jih lahko udeleži tista, ki jo neko področje pač zanima/(101). /Center pa po navadi razpiše mesto za dve socialni oskrbovalki na en seminar/(102). /Teme seminarjev so že vnaprej določene/(103) in če te kakšno področje zanima je fajn izkoristiti to možnost. /Se pa potem same dogovorimo katera se bo udeležila katerega seminarja/(104). /Nimamo pa me s tem nobenih stroškov, vse poravnava delodajalec/(105).

- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**

/Mislim, da so do zdaj bila vsa izobraževanja dosti uporabna/(106). Kot sama pravim- /več kot veš, lažje delaš/(107). /Vsaka informacija, ki jo kjerkoli dobiš, je lahko uporabna- ali je to na CSD-ju ali na

kakšnem predavanju, se s sodelavkami še malo pogovoriš, jih kaj vprašaš in si lahko takoj bolj samozavesten pri svojem delu/(108).

- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**

/Mislim, da ni nobenega takega posebnega področja, o katerem bi se rada še bolj izobrazila/(109). Ker nekatere teme pa že potem segajo na zdravstveno področje, zato pa me nismo več zadolžene, tisto bi pa bilo že bolj primerno za patronažne sestre.

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**

/Jih je veliko/(110). /Vedno se moraš truditi da si pozitiven, kadar si z bolnikom oz. z uporabnikom in vso energijo vložiš v njih/(111). S tem da je treba vedet, da imajo tudi uporabniki slabe dneve in da jih imamo tudi me oskrbovalke, ampak ne glede na to /moraš ti kot oskrbovalec vedno biti nasmejan in pokazati dobro voljo. In to je zelo stresno/(112). /En čas še to gre, potem pa se tudi enkrat sesipaš/(113). /In v tem primeru bi potem rabil, da bi bil doma 2-3 dni, ampak ni zamenjav in si tega tudi ne moreš vedno privoščiti/(114). /Tudi luna in vreme dosti vplivajo na starejše ljudi in takrat je z nekaterimi uporabniki malce težje delati/(115). /Na časovno stisko sem se že navadila, tako da to mi zdaj že vredeu funkcionira/(116), se pa seveda lahko vmes kaj zgodi. /Jaz sem že recimo tudi imela nesrečo med delovnim časom/(117) in potem te uporabniki čakajo, ter gledajo vsako minuto ko prideš kasneje. Ampak če se kasneje z njimi vredeu pogovoriš, ti tudi to ponavadi spregledajo, včasih to sprejmejo, včasih pa tudi ne. In če se ti to dlje časa dogaja, /ti postane nelagodno in ti ni več fajn se izgovarjati uporabnikom/(118). /Dosti se pa da rešiti s komunikacijo/(119). /Stresne situacije se mi ne dogajajo več pogosto/(120). Še vedno se zgodijo na trenutke, ampak je /dosti odvisno tudi od razpoloženja uporabnikov/(121). /Na jesen zna biti kar kriza, pa vpliv lune na uporabnike, v jesen so uporabniki dostikrat tudi več bolni... tako da vse to vpliva potem tudi na nas/(122).

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**

/Največ mi pomaga komunikacija s sodelavkami/(123)... da se z njimi čim več pogovarjaš o tem, se potožiš; v glavnem da daš to iz sebe ven, da se ne nabira v tebi. /Pa tudi na sestankih, da lahko poveš če imaš težave- temu so tudi namenjeni/(124). /Za kakšne druge oblike sproščanja pa tako nimam časa (hobiji ipd.)/(125). Če si recimo vzamem še kakšen dopust, /da grem malo na morje za 3-4 dni, ali pa da se preprosto odklopim, da grem čisto od doma, da menjam okolje- to mi največ pomeni/(126).

- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s stiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**

Kot sem že rekla, /mislim da je glavna tako supervizija/(127), /ostalo pa mislim da nimamo/(128).

- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**

Fajn je če se uspeš na to delo navadit. /Od začetka je še lahko hudo/(129), /potem pa že počasi postajaš imun na te stiske in stres/(130)... ampak vse pa ti tudi ne uide, sploh če se s časoma nakopiči v tebi. Kot pravim, /najbolj je pomembna komunikacija s sodelavkami in na sestankih, pa tudi na supervizijah/(131), kjer dobiš neki novi zagon, nove ideje... saj ti že veš stvari ki ti jih drugi povejo, predlagajo kako moraš delati, ampak jih enostavno ne moreš izpeljati, /ne moreš sprejeti toliko teh informacij in imeti tolikšne odgovornosti/(132). /Ali pa se ti recimo zgodi primer odgovornosti in stiske, ko najdeš kakšnega uporabnika v hiši na tleh in moraš potem pravilno odreagirati/(133). /Pa navezati se ne smeš na nobenega, ker pol ti je lahko v kakšnih situacijah zelo hudo/(134). /Ali pa da se uporabniki ne navežejo preveč na tebe/(135). To so takšne stvari na katere moraš biti pozoren v tem poklicu.

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**

Zdaj se že kar vredeu spoprijemam s tem. /Od začetka pa je bila kar kriza, kar hudo/(136). /Bila sem utrujena, nervozna (tudi na otroke)/(137)... /Je psihično kar naporno, dokler se potem sam ne sprijazniš s tem/(138). /Včasih enostavno ne moreš več, se počutiš toliko izčrpanega da se ti ne da niti s svojimi domačimi pogovarjat/(139)- recimo tudi z vnučki... jim rečeš »pustite me, ne se dret, lepo vas prosim«, ker enostavno imaš polno glavo vsega. /Tako da prenašaš te obremenitve tudi domov/(140), čeprav si rečeš da ne boš tega domov nosil, ampak ne gre vedno.

- **Kaj vas motivira za vaše delo?**

Mene že zdaj nič kaj veliko ne motivira, /ker imam še samo 4-5 let do upokojitve, tako da mi je že to mogoče motivacija, da čim prej zaključim svojo kariero/(141).

/Pred tem je bil pa problem v tem, da sem s svojimi leti že bila za delodajalce prestara, da bi delala kot trgovka/(142). Sploh privatniki zelo gledajo na to... pri 40 se jim že zdiš kar star... si mislijo »10 let te bom še imel, potem boš pa že kr bolan itd.« Tako da zato sem se potem odločila za ta poklic. /Pa tudi delo z ljudmi sem jaz vedno imela rada/(143), zato sem tudi delala v trgovini. /Rada se pogovarjam, rada sem z ljudmi in bi mi bilo dolgčas če tega nebi bilo/(144). Ko bom pa s tem končala, se bom pa verjetno bolj ukvarjala z vnučki.

Intervju B (CSD Šmarje pri Jelšah)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/49 let/(145)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Imam samo osnovno šolo/(146), potem /sem se še priučila za šiviljo/(147), zdaj pa /imam še ta certifikat socialne oskrbovalke/(148).
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/33 let/(149).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**
/Zaposlena sem na Centru za socialno delo Šmarje/(150).
- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
Od 99' leta. /16 let/(151).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
/Lahko bi bila malo večja/(152).
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/Skupaj s kilometrino imam plačo nekje med 700- 800€/ (153), /tudi do 900€/ (154). /Brez kilometrine je pa osnovna plača/(155). /Prejšnji mesec sem imela nekaj čez 700€, ker nisem imela velikega svojega avta, sem imela službenega/(156).

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
/Za telefon dobimo zraven komaj 5€ na mesec/(157), /na voljo še imamo službeni avto/(158), pa /tudi malico dobimo plačano/(159). Imamo pa še tudi /nekaj dodatnega dopusta/(160), pa /še tega včasih ne moreš izkoristiti/(161).
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
/Mislim da je to, kar imamo trenutno na voljo, čisto v redu/(162).

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
/Dopolodne delaš normalno/(163), /popoldne dežurstvo/(164) /tudi ob vikendih/(165a) in praznikih so dežurstva/(165b). /Tako da večinoma se dogaja dopoldne/(166). /Pa tudi če recimo v soboto delam, sem potem v nedeljo doma, ali pa obratno/(167)- glede tega /se s sodelavkami usklajujemo, da je vsaka en dan na vrsti/(168).
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
/Tako pač mora biti/(169) in /se je treba prilagoditi/(170).
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
/Nimam nobene posebne želje glede tega/(171). /Včasih bi bilo fajn biti malo več doma/(172), ampak se da potrpeti tudi brez tega.

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitve/izgube delovnega razmerja)?**
/Zaposlena sem za nedoločen čas/(173), tako da to imam zagotovljeno.

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**

/Mislim, da je kar vredno poskrbljeno/(174). /Rokavice imamo na voljo/(175), /same pa tudi vemo, da se moramo čuvati/(176)- da /se recimo ne lotimo zamenjave plina v štedilnikih/(177), /ali pa kaj v zvezi z električno/(178), pa če se le da, /da se izogibamo kakšnih večjih fizičnih obremenitev/(179). Sicer nam pa /nam delodajalec zagotovi rokavice (180a), maske (180b) in pa plašče/(180c).

- **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**
/Nevarnosti so recimo glede avta, sploh pozimi/(181). Sama /sem že dvakrat zdrsnila s ceste/(182). Pa tudi /pri uporabniku sem že padla po ledu/(183). Drugače /so pa tudi z uporabniki veliki fizični napori, ker so ljudje težki/(184) in /jih moraš sam dvigovat/(185). Sicer /imamo možnost, da gremo h kakšnemu uporabniku po dve oskrbovalki/(186), ampak /se je težko uskladiti, ker dela vsaka na svojem terenu/(187). Tako da /se mora vsaka sama truditi/(188), /ali pa če kakšen sorodnik pomaga/(189). /Smo se pa že tudi toliko navadile vsega tega, da si znamo same olajšati delo/(190).
- **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**
/Ne vem, nimam ideje/(191).

Individualizacija dela

- **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**
/Pri nekaterih stvareh oziroma uporabnikih smo odvisne druga od druge/(192). /Na primer pri enem uporabniku jaz zjutraj naredim nego, opoldne se pa zmenim s katero drugo da mu še recimo odnese kosilo in ga nahrani/(193). Tako da /si delo malo porazdelimo/(194).
- **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**
/Najbolj bi bilo potrebno pri kakšni negi, ker je včasih koga težko dvigniti ali pa obrniti/(195). Pa tudi /pri kakšnem čiščenju stanovanja/(196)... /v tem primeru se tudi včasih zberemo po 3-4 oskrbovalke in v 2 urah sčistimo stanovanje, kjer je pač toliko kritično stanje/(197).
- **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**
/Včasih bi bilo potrebno, včasih pa tudi ne/(198). /Recimo pri kakšnem kuhanju bi kdaj prav prišla še kakšna dodatna roka za pomoč/(199).

Kontrola delavcev

- **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**
/Nekega posebnega nadzora mislim da nimamo/(200). /Gre socialna delavka včasih na teren, do uporabnikov, pa jih malo povpraša kako so zadovoljni z oskrbo/(201), če jim ustreza ali ne. /Včasih pa tudi sami uporabniki pokličejo na center, pa povejo če imajo kakšne pripombe/(202). Zgodi pa se tudi, da /pokličejo in povejo, da nočejo zamenjati trenutne oskrbovalke za katero drugo in da bi radi še naprej imeli določeno oskrbovalko/(203).
- **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**
/Po eni strani bi bilo dobro, da bi bilo več te kontrole/(204), ker /se mi zdi, da smo včasih malo razpuščene/(205).

Medsebojni odnosi

- **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Z vsemi imam dobre odnose/(206). /Se razumemo/(207), /včasih mogoče katera oskrbovalka drugi pove kakšno stvar direktno/(208), ampak »boljše prva zamera, kot pa zadnja«.
- **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**
/Največkrat se pogovorimo med sabo/(209). /Do tega pa včasih pride z uporabniki (210a), včasih pa tudi z delodajalcem/(210b)... /na primer veš da nečesa nisi kriv, ampak te vseeno opozori/(211). /Z uporabniki pride do nesporazumov predvsem v primeru, če jim kaj narobe rečeš (212a), ali pa jim nečesa ne narediš tako kot bi oni radi/(212b). Čeprav kasneje potem večkrat vidijo, da je naša ideja vseeno boljša; /se pa tudi zgodi, da pa vseeno pokličejo na center in povejo s čim se ne strinjajo/(213).
- **Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Mislim da nič kaj/(214). /S sodelavkami se tako dobro razumem, tako da pri tem nebi nič spreminjala/(215a), /z Z. (soc. delavko) pa tudi/(215b)... /včasih nas sicer kaj okrega, ampak gre čez eno uho noter in čez drugo ven/(216).

Psihični napor

- **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**
/Je naporno ja/(217). /Ker nekateri uporabniki so že precej stari in se še vedno ravnaajo in razmišljajo bolj staromodno, mislijo da morajo kakšne stvari še vedno biti tako kot so bile včasih/(218). /Me (oskrbovalke) bi jim recimo rade naredile kakšno spremembo, ampak jim je težko dopovedat, se striktno držijo tistega svojega razmišljanja/(219). /Na mene pa že tudi mena dosti vpliva/(220) in /imam včasih kar težave s psiho/(221). /Tako da zna biti včasih kar stresno/(222).

- **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**

/Najpogosteje mi pomagajo pogovori s sodelavkami/(223). /Z Z. (sodelavko) se vsak dan vidiva in se pogovoriva, ter podeliva druga drugi svoja doživetja/(224)... /ker imava tako razdeljen delovni čas, da se nama uspe vmes dobiti vsaj za kratek čas, da se lahko vsaj nekaj pogovoriva/(225). /Domov pa te stisk tako ne smeš nositi oz. ni dobro da jih/(226), tako da je /edina možnost da se pogovoriš s sodelavkami/(227), ki tudi /najbolj razume tvojo situacijo/(228).

Drugače pa /imamo supervizije/(229) in je tudi to /ena dobra možnost, da damo svoje stiske iz sebe/(230). /Imamo jih pa približno 3-krat na leto/(231), /bi pa bilo fajn če bi bilo še kakšno srečanje več/(232). /Včasih je bilo tega več/(233), zdaj pa /so to omejili, ker jim je to dodatno finančno breme/(234).

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**

/Mislim da si več ali manj lahko same razpolagamo svoj delovni čas/(235), /razen če recimo dobimo kakšno novo stranko/(236), pa da /imajo oni kakšne svoje želje ali zahteve kdaj bi se pri njih opravljala nega, potem se pač moramo temu prilagoditi/(237). /So pa tudi uporabniki, ki so vajeni neke svoje ure in je ne morejo spustiti, tako da tudi v tem primeru se potem nekako moramo prilagoditi/(238).

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**

/Ko gre socialna delavka na teren naredi zapisnik koliko in kakšna oskrba je potrebna pri katerem uporabniku/(239)... na primer /se določi da uporabnik rabi pol ure in v tistem času moraš ti narediti vse potrebno/(240). /Lahko pa se tudi določi 1 ura ali ura in pol in tega se moraš potem držati/(241). /Ko pa že prideš v neko navado pri posameznem uporabniku in ko sam vidiš da uporabnik ne rabi več določene storitve, potem pa tisto daš stran ali pa dodaš kaj drugega, če je potreba po tem/(242).

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**

/Ja/(243), /socialna delavka me vedno pokliče in vpraša, če bi lahko naredila neko stvar, če bom zmogla sama/(244). Tako da /nas vedno prej obvesti (245a) in vpraša za mnenje/(245b).

- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**

/Mislim, da ni nobene take stvari/(246).

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**

/Imamo možnosti dodatnega izobraževanja/(247). /Vsako leto 1-krat gremo na kakšen seminar (248a), ali pa 2-krat/(248b)... /odvisno kakšen razpis da država/(249). /So dvodnevna predavanja (250a), včasih pa tudi enodnevna/(250b)... in /če je to v Ljubljani moraš zjutraj iti gor, zvečer pa nazaj, drugi dan pa spet isto/(251). /Včasih gremo z vlakom (252a), včasih pa tudi s svojim avtom/(252b), ampak potem še /moraš imeti vinjeto/(253).

- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**

/So kar dosti uporabna/(254).

- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**

/Ni nobenega takšnega področja/(255), ker /mislim, da smo vse glavne že spoznale/(256).

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**

/Včasih pride do kakšne stresne situacije/(257)... kot sem že rekla je /problem predvsem tam, kjer so ljudje še »starokopitni«/(258). /Me (oskrbovalke) bi rade s čim malo olajšale delo, uporabniki pa pravijo da ne/(259).

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**

/Včasih tudi s tabletami za živce/(260), /dostikrat pa pomaga tudi pogovor s sodelavko/(261).

- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s stiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**
/Imamo supervizijo/(262), /kaj drugega pa mislim da ni/(263). /Bi pa bilo fajn, če bi bile te supervizije bolj pogosto/(264).
- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**
/

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**
/Ja moraš ga nekako usklajevati/(265). Zjutraj v službo, potem prideš domov, narediš kosilo... /včasih naredim kosilo že prej, pa potem samo zagrejem/(266). Popoldne je pa spet treba iti na teren. /Zdaj pozimi je sploh zelo neprijetno, ker je hitro tema, poleti se pa da dosti bolj prilagoditi/(267). /Nimam pa težav s tem, da bi probleme iz terena prinašala domov/(268).
- **Kaj vas motivira za vaše delo?**
/Samo delo mi je zanimivo, ker je dosti terensko/(269). Motivacija mi je tudi to, /da se razumem z uporabniki/(270)... /včasih komaj čakaš da obiščeš koga (271a), včasih pa se tudi zgodi, da komaj čakaš da greš domov/(271b).

Intervju C (CSD Šmarje pri Jelšah)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/35 let/(272)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Ekonomskega tehnik/(273), /dodatno pa sem še socialna oskrbovalka/(274)- to je v bistvu NPK-a (nacionalna poklicna kvalifikacija).
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/Nekje 8 let/(275).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**
/Zdaj sem zaposlena na centru za socialno delo (Šmarje pri Jelšah)/(276).
- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/5 let/(277) + /1 leto preko javnih del/(278). /Preko javnih del sem bila zaposlena prvo leto/(279).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
/Slabo/(280). /Najslabše kar je lahko/(281). /Tako da s tem nisem zadovoljna/(282), ker /je res premalo cenjeno delo/(283).
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
Zdaj sem ravno bila na porodniški... ampak recimo /nekje okrog 600€//(284), brez /potnih stroškov in ostalih stvari... to še potem edino nekaj doprinese zraven/(285).

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
/Za telefon nam nekaj dajo zraven/(286), /dodatni dnevi dopusta so na težavnost dela, mislim da 2 ali 3 dni/(287). Potem pa /se še pri plači edino upošteva kilometrina, tako da je še to vredno plačano/(288). /Drugače avto imam jaz striktno svojega/(289), sta pa /na voljo 2 službena/(290)... oskrbovalk nas je tako več, ampak /po navadi ju uporabljajo tiste oskrbovalke, ki delajo veliko kilometrov/(291), jaz pa jih ne delam toliko.
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
Ja, /da bi bila mogoče nedeljska dela in vikendi več plačani/(292), /ker zdaj jih sploh nimamo/(293). Recimo me delamo kolikor pač delamo... če imamo 1 uro si pišemo 1 pa pol, če imamo 5 ur, si pišemo 7 pa pol. V bistvu gre to v ure, ne gre na plačila. /Oziroma da bi dobili plačano, me čudi zakaj nimamo, deljen delovni čas/(294). Ker kolikor sem jaz gledala, je deljen delovni čas vse kar se prekine za 2 uri ali več, si v tem času doma in se potem vrneš nazaj na delo. /Mi tega recimo nimamo plačanega/(295).

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**

/Imamo deljen delovni čas/(296). /Če si recimo v manjšem kraju, tako kot smo na primer v Rogatcu, potem imaš razdeljeno tako, da si 4-krat na teden dežuren/(297) ...to se pravi delaš deljeno, 3-krat pa delaš normalno. Oziroma obratno, /ker sva za to območje samo 2 delavki/(298). Tako da v bistvu /delamo tudi vsak vikend (299a) in praznike/(299b).

➤ **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**

/Je taka narava službe, da tako pač mora biti/(300)...to je jasno in tako je tudi prav, ker bomo tudi mi enkrat stari in bomo rabili takšno pomoč in bo fajn da ne bomo rabili iti v dom. /Tako da to mislim da je prav, da je tako/(301), ampak /bi pa moralo biti plačano, recimo neki dodatek na to/(302).

➤ **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**

To mislim da sem že bistvo povedala v prejšnjem odgovori.

Varstvo zaposlitve

➤ **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitve/izgube delovnega razmerja)?**

Imam ja.../sem zaposlena za nedoločen čas/(303).

Varnost pri delu

➤ **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**

/Zdaj na papirju so določene nekatere stvari, ki bi se jih naj držale/(304), ampak /se moraš dosti krat ubadat s stvarmi, s katerimi se načeloma nebi rabile/(305). Na primer če imaš nekega invalida, ki je sam doma na postelji, /moraš tudi prijeto kaj električnega/(306) ipd. ... kar nam sicer nebi bilo treba, ampak se same za to odločimo. /Sicer pa je kar vredno poskrbljeno/(307). /Imamo rokavice(308a), maske(308b), če je potreba, plašče/(308c)... /to nam nudijo tukaj na centru/(309).

➤ **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**

/Tukaj je problem to, da uporabniki nimajo zagotovljenih bolniških postelj/(310). Tega ni in /skoz trpi hrbtenica/(311), ker /imaš vse skoraj dobesedno pri tleh... nekateri ljudje so na primer na kavčah ipd/(312). /Po zakonodaji bi moral vsak, ki je neokreten imeti to zagotovljeno/(313), /ampak se to pri nas še ne prakticira/(314).

Sicer /da bi bil na primer uporabnik do mene nasilen, tega še sama nisem doživela/(315), /so pa že moje sodelavke/(316).

➤ **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**

/Vsekakor bi bile potrebne bolniške postelje/(317). /Zdaj so se sicer začela že nabavljati ta dvigala za dvigovanje neokretnih oseb/(318), tako da zdaj s tem delamo. Pa /tudi vozički so že dosti v uporabi/(319), ampak /trenutno največ pri vseh uporabnikih prakticiramo ta dvigala/(320), tako da je s tem dosti lažje delati. /Postelj pa še kar ni, tako da tu bi bilo kar dobro ukrepati/(321). /Glede tega bi moralo biti tako, da takoj ko začne nekdo uporabljati pomoč na domu, bi moralo biti to zagotovljeno/(322). Ampak se ljudje težko sprijaznijo s tem, da bi v hiši imeli bolniško posteljo.

Individualizacija dela

➤ **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**

/Mislim da minimalno/(323) bolj kot ne. /Jaz tako delam po svoje...sem tudi takšna oseba da rada delam sama/(324). Tu smo različni karakterji, ne moremo pričakovati da bomo vse iste... /eno ena stvar moti, drugo druge stvari, ampak vseeno nekako dobro peljemo/(325), /kar tudi moramo, da so uporabniki zadovoljni/(326). /Sicer se pa z eno sodelavko da bolj usklajevati, z drugo manj/(327). /Imamo pa tako vsaka svoje uporabnike/(328)... /Problem pa lahko nastane ko te nekdo zamenjuje, takrat pa lahko gre kaj narobe/(329).

➤ **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**

/Recimo če bi bil kakšen težek pacient, da nebi zmogla sama/(330). Takrat bi mogle dve skupaj stopit... /pri kakšni težji negi/(331), pri obračanju/(332). /Ostalo pa kar delamo samostojno, smo toliko spretne/(333). Pa tudi /za kakšno moralno podporo se kdaj obrnem na njih/(334), /se kateri kaj zaupam/(335), /se pogovorim/(336)... ampak zopet- /z eno bolj, z drugo manj/(337).

➤ **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**

/Glede na to, da imamo vsaka svoje uporabnike... ne vem če je ravno potreba po kakšnem posebnem timskem delu/(338). /Razen mogoče pri dežurstvu, ko so uporabniki združeni, v tem primeru bi pa včasih bilo potrebno/(339). /Sicer pa se s sodelavkami dnevno slišimo, vidimo, se pogovorimo kako si bomo razporedile delo med vikendi... tako da s tega vidika sodelujemo timsko/(340). /Enkrat na teden pa se tudi vse oskrbovalke dobimo na centru na sestanku, pa se še takrat skupaj z vodjo pogovorimo/(341).

Kontrola delavcev

- **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**
Kaj pa vem...rečejo nič. /Nimam nekih slabih izkušenj/(342). /Mogoče bi rekla da nas premalo nadzorujejo/(343). /Premalo se hodi na teren, ker verjetno socialna delavka nima časa/(344). /Moralo bi se več hoditi do teh naših uporabnikov/(345), tam kjer opravljamo naše delo, /da vidijo kaj delamo, kako delamo, če so uporabniki zadovoljni/(346)... /Drugače pa tudi uporabniki sami kaj sporočijo na center/(347).../največkrat pa seveda ko je kaj narobe/(348).
- **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**
/

Medsebojni odnosi

- **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Super, nimam pripomb/(349).
- **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**
/Najprej med sabo- na primer s samim uporabnikom/(350), /ker z njimi tudi pride kdaj do kakšnih nesporazumov/(351). Sem pa sama takšna oseba, da /te stvari skušam rešiti na lep način/(352)... /s sodelavkami tudi na enak način/(353), /če pa nebi šlo, bi pa zadevo posredovala tudi naprej/(354). /Tudi s patronažno sestro sodelujemo, pa tudi tam so se nam že kdaj pojavile kakšne težave/(355), ampak smo tudi to zgladile. /Tako da pride kdaj do takšnih situacij, kar pa mislim da je normalno/(356).
- **Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Mogoče bi se morale kot tim več družiti, večkrat it na kavo, se kaj pogovoriti/(357), /ampak med službenim časom ne moremo iti, ker nimamo vse malice ob enakem času. Tako da se ne moremo toliko uskladiti, da bi se na primer dnevno dobivale, ali pa vsaj vsak drugi dan/(358). /Mogoče bi se potem na tak način še malo bolj povezale/(359)... ampak /mislim da tudi zdaj čisto dobro funkcioniramo/(360). /Z uporabniki pa imam z vsemi zelo dobre odnose, tako da tukaj pa nebi nič spreminjala/(361). /Res da pravijo, da je s starimi ljudmi težko delati, da jim je težko kakšne stvari dopovedat... ampak se jim da dopovedat, pač dlje časa traja/(362), na koncu pa vidijo da je tista stvar res fajn. Recimo nočejo včasih uporabljat vozička, potem pa vidijo da drugače res ne gre, da ne morejo več hoditi, potem pa se sprijaznijo s tem.

Psihični napor

- **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**
/Meni ni/(363).
- **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**
/

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**
/Glede tega mi Z. (socialna delavka) daje čisto proste roke, ker mislim da mi zaupa/(364). /Tako da me pri tem z ničemer ne omejuje/(365) in /si lahko sama razporejam svoj čas/(366).

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**
/Z. (socialna delavka) gre najprej na teren in nam potem pove kaj približno bi se naj delalo/(367), /me (oskrbovalke) pa še potem kaj dodamo ali odvezamemo, ker tudi delamo z uporabniki in vemo kaj je potrebno/(368). /Tako da se glede dela prilagajamo potrebam uporabnikov/(369) in /imamo kar proste roke/(370).

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**
/Smo ja/(371). Tiste oskrbovalke, ki smo v Rogatcu, /nas Z. (socialna delavka) pusti da si same zorganiziramo teren/(372), da /si same pišemo razpored kako bomo delale/(373)... Tako da /midve s sodelavko v Rogatcu zelo dobro sodelujeva in nimava nobene težave z nadrejenimi/(374), /sva čisto dovolj vključeni v ekipo/(375).
- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**
/Mislim, da ne/(376). Zakaj? /Manj odločitev, boljše je, manj skrbi/(377).

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**
/Neke možnosti imamo/(380)... jaz že zdaj nekaj časa nisem bila, ker sem bila na porodniške, ostale punce pa ne vem če so kaj hodile ali ne. /Vsaj 1-krat na leto imamo te seminarje/(381) in /so taka zelo fajna predavanja/(382). Ampak jaz že sedaj dolgo nisem bila. Vem pa da /bomo zdaj v marcu imele predavanje o demenci/(383a), /bila pa so že tudi o stiskah/(383b) in podobno. /Kako na primer na lažji način obračamo ljudi/(383c), /kako razumemo ljudi ki so slepi/(383d), /kako ravnamo z ljudmi ki so neokretni/(383e)... /Tako da imamo te možnosti/(384); /mogoče celo premalo/(385), /bi bilo kakšno predavanje več tudi koristno/(386).
- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**
/So uporabna za naše delo ja/(387).
- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**
Ja težko je zdaj to reči, ker ne vemo kakšne so kaj možnosti. Ker /se mi zdi, da se ena pa ista predavanja včasih ponavljajo/(388). /Se je že zgodilo da smo bile na dveh istih predavanjih, ker sva se dve oskrbovalki tega pač morali udeležiti/(389). Oskrbovalk nas pa tudi ni toliko, da bi lahko vsakič šla druga na izobraževanje.

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**
/Mislim da ni nič takega/(390), razen da /se mogoče malo obremenjujem s tem, da prostori uporabnikov niso prav opremljeni za izvajanje pomoči na domu... kar sem že prej rekla glede bolniških postelj/(391). /Ker kolikor se meni zdi, bi to moralo biti zagotovljeno... sem tudi brala o tem, da bi že po zakonodaji moral vsak uporabnik, ki je težek, imeti to zagotovljeno/(392). Ker vem, da v Celju ne izvajajo pomoči na domu, če prostor ni primerno pripravljen, ko pride neokreten bolnik domov. /Torej mora biti primerna postelja, medtem ko pri nas v Rogatcu oz. v Šmarju še to ni vpeljano/(393). /Ostalih stisk pa nimam, ker se z vsemi uporabniki razumem/(394). Po moje bi imela stiske, če se nebi razumela z uporabniki. /S sodelavkami in z Z. (socialno delavko) pa tudi nimam nobenih težav/(395).
- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**
/
- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s stiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**
/To pa ne vem kakšne oblike pomoči bi bile na voljo/(396)... /sama še nekaj posebnega nisem rabila/(397). So pa /na voljo supervizija, to pa imamo ja/(398). /To je pa zelo dobra zadeva/(399). /Morala bi biti 1-krat na 3 mesece/(400), ampak ne vem če je.
- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**
/

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**
/Moj poklic mislim da nič kaj ne vpliva na to/(401). To imam jaz kar dobro ločeno. /Ne nosim domov popolnoma nobenih zadev/(402). /Razen na delovni čas se moramo vsi prilagoditi/(403), ker tako pač mora biti in morajo tudi drugi to razumeti.
- **Kaj vas motivira za vaše delo?**
/»Feedback« od uporabnikov/(404). /Da mi povejo, da so zadovoljni z mano in z mojim delom/(405). To je to.

Intervju D (Dom za stare Pegaz Rogaška Slatina)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/60 let/(406)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Imam samo osnovno šolo/(407), /končala pa sem tudi to izobraževanje za pomoč na domu/(408).
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
Do zdaj /imam 35 let delovne dobe/(409).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**

/V Pegazu (dom za stare v Rogaški Slatini)/(410).

- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/5 let/(411).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
/To delo je bolj slabo plačano, bi lahko bilo več/(412). /Plača je skoraj tisto najnižja/(413), pa /glede na to da gre za fizično kar zahtevno delo, bi lahko bile več plačane/(414).
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/600€ brez vseh drugih dodatkov/(415). /Z dodatki se pa tudi zdaj pozna, da nimamo več svojih avtov, ampak službene, tako da nimamo več toliko kilometrine/(416). Prej si pa dobil toliko več, kolikor si pač s svojim avtom naredil kilometrov na terenu. Tako da prej je bilo /s kilometrino vred okoli 900€/(417), ampak ravno tako /moraš zraven računati svoj avto, gorivo, popravila... skratka uničiš svoj avto/(418). Zdaj je vredu ko /imamo službene avte in ker imamo samo 3/(419), si jih pač izmenjujemo.

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
Nič kaj, razen /kar si dežuren dobiš zraven nekaj plačano, ampak tudi zelo malo/(420). /Jaz nisem več tako mlada in pravim da bi raje bila tisti dan doma, kot pa da grem dežurat/(421)...ampak pač moraš iti. Drugače pa /dobimo še za telefon na mesec 5€/(422). Pa jaz /imam tudi 33 dni dopusta, ker sem pač nad 50 let in mi pripada dodatnih 5 dni dopusta/(423). Tako da to je to.
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
/Nebi bilo slabo če bi bila plača višja/(424), ker jaz že tudi grem proti upokojitvi, tako da si kaj drugega nebi želela.

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
/Večinoma delam dopoldne/(425). /Za dežurstva pa pridem na vrsto približno 1-krat na mesec/(426). /Včasih smo vedno imeli eno oskrbovalko zaposleno tudi preko javnih del in tista ni smela dežurati/(427), tako da /smo potem ostale prišle na vrsto za dežuranje na vsake 3 tedne/(428). In /ko si dežuren greš do uporabnikov zvečer (429) in pa ob sobotah/(429b). Jaz sem ravno to soboto končala dežurstvo...sem bila celo dopoldne na terenu, pa še zvečer... in vsako večer potem grem dežurat. /Grem pa samo do tistih uporabnikov, ki rabijo dežurstvo, ne do vseh/(430). Pa /tudi ob praznikih je tako/(431). Se sicer včasih da dogovoriti s socialno delavko, da /če so pri kakšnem uporabniku svojci na voljo, potem se včasih dogovorimo, da ob kakšnem prazniku svojci poskrbijo za uporabnika/(432), vsepovsod se pa tudi ne da tako dogovoriti.
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
/Pač moraš tako delati, pa če ti paše ali pa ne/(433).
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
/Jaz sem kar zadovoljna z delom, se nimam kaj preveč za pritoževati/(434). Hvala bogu da sem dobila to delo in sem se kar našla v tem poklicu. Preden sem se tu zaposlila (v domu za stare Pegaz), sem delala še v Šmarju pri Jelšah v domu upokojencev. Tam sem bila 3 mesece preko evropskega sklada, pa tudi svoje starše sem imela bolne, tako da sem še njih oskrbovala in sem se kar navadila na to delo.

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitev/izgube delovnega razmerja)?**
/Tukaj sem za stalno zaposlena/(435).

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**
/Mislim da je kar vredno poskrbljeno/(436). /Največ moramo seveda same gledati na to, da se nam kaj ne zgodi/(437). /Maske(438a), rokavice/(438b).../to nam pa tako tukaj v domu priskrbijo/(439). /Zdaj za delovno obleko dobimo bolj malo/(440)...to bi mogoče tukaj izpostavila... že lani bi morale dobiti, pa so se zdaj dogovarjali za neke hlače.../ V glavnem moraš biti tudi primerno oblečen, ker včasih kje kaj čistiš ali pa se zapackaš s kakšno snovjo, ki ne gre iz obleke in si uničiš oblačila/(441). Tako da /za obleko in obutev je premalo poskrbljeno/(442). /Včasih smo v ta namen na leto dobile 100€ in smo si potem same nabavile primerno obleko/(443). /Zdaj pa bi že lani naj namesto denarja dobile neke hlače,

ampak tudi tega ni bilo/(444). In sem potem rekla če dobimo kaj za obleč ali ne?... Naj pa bi se kupile hlače za 50€.

Vsake toliko časa, odvisno kako nam poteče, pa /imamo tudi varstvo pri delu/(445). Na vsake 5 ali 3 leta, ne vem točno na koliko časa je.

➤ **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**

/Uporabnikom moramo zakuriti, drva pripeljati/(446)...tistim, ki tega pač sami ne zmorejo. Jaz vem da sem morala pri enem uporabniku /plezati na prikolico pa si dol nametati drva, pa potem to nositi po snegu/(447). /Drugih posebnih nevarnosti pa mislim da ni/(448).

/Fizični napori pa so seveda pri dvigovanju ljudi/(449). /Mene že tudi zdaj roke bolijo/(450)... sem eno gospo, ki je neokretna, komaj dvignila na stol, da se je usedla in sem jo potem s stolom vlekla v spalnico. Tako da napori so kar težki. /Za mene je tole že kar malo odveč ker sem že starejša/(451), za tiste ki so mlajše je to mogoče malo lažje... saj tudi ko sem jaz bila mlada sem lažje prenašala te napore, zdaj pa je že težje, pa že imam tudi sama take težave.

➤ **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**

Kaj pa vem... /sem že toliko navajena tega poklica, da mi je že vseeno in sem se že prilagodila vsem pogojem/(452). Delati pač moraš... zdaj pri enih uporabnikih je lažje, pri drugih je težje. Ponekod imamo samo čiščenje, likanje... ker vsi tudi ne rabijo nege, si pa recimo težje počistijo stanovanje in jim potem me to uredimo.

Individualizacija dela

➤ **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**

/Niti nisem odvisna, ker vsaka ima svoj urnik/(453). /Če pa se kaj rabimo, ali pa če pride do kakšnih sprememb, takrat se pa pokličemo in se dogovorimo/(454) ... zato pa tudi dobimo tistih 5€ za telefon... ali pa stranko pokličeš če rabi kaj iz trgovine, ali pa da recimo prideš kasneje in podobno.

➤ **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**

Če bi jih recimo rabila /za kakšno nadomeščanje/(455), ali pa /če se za dežurstva zamenjamo/(456). /Se pa tudi zgodi, da gremo kdaj h kakšnemu uporabniku po dve oskrbovalki skupaj/(457). /Jaz sem recimo zdaj bila pri eni gospe...sem bila pri njej uro in pol da sem vse počistila, naredila zajtrk, njo oblekla... zdaj okrog poldneva ji bo pa druga oskrbovalka še prinesla kosilo/(458). Na tak način se potem malo uskladimo med sabo.

➤ **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**

Pa /za enkrat mislim da ne/(459). /Imamo sicer veliko dela, ampak mislim da nas je tudi oskrbovalk dovolj, da uspemo narediti vsaka svoj teren/(460). /Tako da za enkrat mislim da delo poteka normalno in nebi bilo potrebnega več timskega dela/(461).

Kontrola delavcev

➤ **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**

/Kaj pa vem, nič ne povejo/(462). Drugače pa prej, /ko smo več uporabljale svoje avte, mislim da so nas nadzorovali s tem, ko so malo pregledali kilometrino, ki smo jo morale beležiti/(463). Zdaj pa so tako na voljo službeni avti... /Tukaj v domu pa imamo tudi sestanke vsakih 14 dni, da se pove če je kaj narobe, če je kje kakšen problem/(464). Ampak če jaz vestno opravljam svoje delo, se nimam kaj bati, da bi bilo kaj narobe.

/Nisem še pa imela primera, da bi se kakšen uporabnik pritožil čez mene in to povedal socialni delavki/(465). /Edino če se recimo oskrbovalke menjujemo... eni uporabniki se namreč navadijo na določeno oskrbovalko in jim ne odgovarja najbolj če se menjamo/(466). Saj pravijo da smo vse oskrbovalke vredne, ampak je le drugače, če te skoz oskrbuje ena oseba.

➤ **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**

/Jaz mislim, da ni potrebno ničesar spreminjati/(467), ker se mi zdi, da /delo vredno poteka in se noben posebej ne pritožuje/(468). Tako da ne vem če bi moralo biti kaj ve kontrole.

Medsebojni odnosi

➤ **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**

/Vredno odnose imam z vsemi/(469), /se dobro razumemo/(470). /Pač jih moraš sprejeti takšne kakršni so/(471).

➤ **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**

/Za enkrat s tem nisem imela posebnih težav/(472). /Velikokrat moraš uporabnikom dati za prav, čeprav bi jaz neko stvar mogoče naredila drugače/(473).

➤ **Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**

/Jaz imam dobre odnose/(474)... zelo rada delam to delo, tako da /mislim da ne rabim nič spreminjati glede odnosov/(475).

- **Kaj se vam zdi pomembno pri razvijanju dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi in uporabniki?**

Sami uporabniki so zelo veseli že samega tvojega obiska... /zelo radi se tudi pogovarjajo/(476) /da jim nameniš kakšno lepo besedo/(477). Pomembno je tudi /da prideš do uporabnikov z neko pozitivno energijo/(478), takrat imam občutek da uporabniki kar zacvetijo. To je /še posebej očitno pri tistih ki so sami, ali pa živijo nekje daleč stran in ne morejo nikamor/(479). Tako da je vsak po svoje zanimiv in mi je zaradi tega tudi fajn delati to delo.

Psihični napor

- **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**
/Ja to je pa kar naporno/(480). Moraš biti vse... od psihologa do ... vsega. /Ljudem moraš dati vse za prav/(481), ker so tudi dementni. In sploh /s temi, ki so dementni, pa stvari pozabijo, ti 5-krat ponovijo eno pa isto stvar... in imaš potem že vrh glave istih vprašanj/(482).
- **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**
Pa gre nekako, /sem se na to že navadila/(483). /Dobro je to da si tam samo 1 uro, to še nekako gre... če bi bil pa celih 8 ur pri enem bi bila pa katastrofa/(484). Ko pa prideš k drugemu pa je spet malo drugače. Tako da potem teh 8 ur vseeno vedno mine malo drugače, ni vsepovsod enako. /Je pa kljub temu naporno/(485), ampak /jaz sem že dolgo v tem in mi te stvari ne pridejo tako do živega/(486)- mi tudi ne smejo.

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**
To si pa /ne morem sama razporejati/(487). /Urn timer nam dela socialna delavka/(488). Točno /določi ob kateri uri moraš biti pri katerem uporabniku, vmes pa še odšteje tisti čas koliko imaš poti od enega do drugega/(489). Tako da /tega si ne morem sama določati/(490).

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**
Glede tega /se lahko sama odločam/(491). Pač /vprašam kaj je za narediti, pa recimo reče da je za pospraviti, potem pa že sama vidim koliko je kje potrebno pospraviti/(492). /Kar se pa tiče nege, je pa spet drugo... tam pa moraš stranki narediti vse tisto kar k negi spada(493a) oz. kar si on želi/(493b).

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**
/To pa spet ne morem sama odločati/(494)... Ker /vedno moraš vprašati kaj je za narediti/(495)... tako kot sem že pri prejšnjem vprašanju povedala. Ker /se točno ve, pri katerem je kaj za delati in tudi če on reče kaj drugega, pač tistega ne smemo narediti/(496). Imamo pač /pod šiframi določeno kaj lahko delamo in kaj ne/(497)... recimo glede čiščenja. Sčistimo samo bivalne prostore, da bi pa kaj na vrtu, v kleti ali pa na podstrešju... to pa ni več naša naloga.
Pa tudi uporabnike nam določi socialna delavka, si jih ne izbiramo same.
- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**
Recimo /da bi bile bolj vključene pri razporejanju dela/(498)... da ima vsaka malo čiščenja, malo nege, malo prinašanja kosil... /da nimaš samo eno vrsto dela in da se to malo razporedi/(499).

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**
Ja /imamo kar vreden poskrbljeno za tole/(500). So recimo kakšna /predavanja o demenci/(501)... skoz je nekaj. /Imamo pa vsako leto nekaj/(502), tako da to se mi zdi vreden.
- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**
/Dosti uporabna so/(503).
- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**

Ja saj /imamo to možnost da lahko same kaj predlagamo/(504). /Letos smo recimo tudi dale predloge-recimo pomoč ob smrti/(504). Pa tudi sicer /poskušajo vsako leto predstaviti kaj novega/(505). Tako da bomo videli kaj bo letos na sporedu.

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**

Predvsem to, /da pri uporabniku stvari niso tako urejene kot bi morale biti/(506). Jaz recimo hodim h eni gospe, ki je neokretna, ampak /niso hoteli sprejeti bolniške postelje in je potem zelo oteženo delo/(507). /Morala sem jo previjati in oskrbeti na zelo nizki postelji in to je bilo obupno/(508). In /to se kar pogosto dogaja/(509). /So starejši ljudje, ki si nočejo dati dopovedat, da bi bilo tudi za njih lažje/(510)... Za to gospo recimo čakajo za dom, ampak trenutno ni prostora. So pa že prej imeli bolniško posteljo doma, ampak so jo vrnili. Za nas oskrbovalke je to potem seveda pomenilo težje delo... In v tem primeru bi lahko mi rekli, da ne moremo nuditi pomoči na domu, ker niso ustrezni pogoji...

/Kakšne druge stvari pa me ne obremenjujejo/(511)... saj pravim, /najbolj nerodno je to, da se dajo neke stvari spremeniti, ampak jih oni nočejo sprejeti/(512). So že pač starejši in so navajeni na svoje stvari in jim je škoda dati ven en kavč, da bi gospa lahko normalno počivala.

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**

Ja /kaj veliko si ne moreš pomagati/(513)... to moraš delati, ker drugi jim ne more pomagati. /Dobro je edino to, da se ne dogajajo takšne stvari vsaki dan/(514)... /meni se je recimo zdaj dogajalo bolj ob dežurstvih/(515). Poleg tega pa ti še potem križ in roke trpijo... in /lahko potem pride še samo do kakšne bolniške/(516).

- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s tiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**

/Smo imeli supervizijo, ampak se ne spomnim kdaj smo imeli nazadnje/(517). Drugače /se pa večkrat dogajajo kakšna manjša predavanja/(518), pa se še tam kaj pogovorimo.

- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**

Jaz sem že starejša in /se že pripravljam na upokožitev, tako da še samo čakam, da še mine teh par let in bom že nekako zdržala/(519), tako kot sem do zdaj. Mislim, da /ne rabim nobene dodatne pomoči pri tem/(520).

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**

/Čisto normalno mi to poteka/(521). /Prej sem mogoče bila malo v stresu, ker sem bila v timu najstarejša in mi je socialna delavka dala vsak teden drugi teren in me je to malo obremenjevalo/(522). In sem takrat rekla: »jaz sem najstarejša, pa me tako pošilja sem pa tja«. Zdaj pa smo to malo drugače uredile in je boljše. Prej sem pa res /imela zelo stresno situacijo, ker sem videla, da drugače res ne bo šlo, če ne bom jaz šla na določen teren in sem ponoči kar študirala kaj vse me čaka drugi dan/(523). Ampak /zdaj sem se pa nekako navadila, so me tudi malo razbremenili/(524) in je nekaj mojega dela prevzela ena druga. /Mi je bilo že kdaj tudi tako naporno, da sem si enostavno morala vzeti dopust/(525). Včasih je bilo sicer malo drugače, si skozi imel en pa isti teren, zdaj nas pa skozi nekaj menjujejo.

/Da bi pa kakšne druge probleme iz terena nosila domov, s tem pa nimam težav/(526). Tudi /ko me recimo kličejo domov (uporabniki), mi to ni neki problem/(527).

- **Kaj vas motivira za vaše delo?**

/Ja ljudje, same stranke/(528), /ker imam rada delo z ljudmi/(529). Se mi zdi da so eni taki sončki... ena gospa je tako navezana na mene, da pravi, da bi me kar za svojo imela... V glavnem fajn je, /da se med nami neka pozitivna energija izmenjuje/(530). /Da bi se pa jaz na koga preveč navezala, to se mi ravno ne dogaja/(531), ker nas malo menjujejo na terenu in tudi dosti ljudi menjaš. Se pa zgodi, da /se pa kdaj kakšen uporabnik navadi na tebe/(532).

Intervju E (Dom za stare Pegaz Rogaška Slatina)

Splošno

- **Koliko ste stari?**

/46/(533)

- **Kaj ste po izobrazbi?**

/Samo osnovno šolo imam/(534), potem pa /še imam narejeno usposabljanje za oskrbovalko na domu/(535).

- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/Vsega skupaj imam 25 let/(536).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**
/V Pegazu (dom za stare v Rogaški Slatini)/(537).
- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/20 let pa sem že zaposlena kot oskrbovalka/(538).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
/Slabe plače so, slabe/(539). /Bi lahko bilo malo več/(540). Vsaj 700, 800€. /800€ mislim da bi si lahko zaslužile/(541).
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/620€... z dodatki vred/(542). /Potnih stroškov pa zdaj tako ne dobimo več, ker imamo službene avte/(543), tako da so nam še to pobrali. /Malico dobim zraven plačano/(544), tako da /s tem vred dobim potem 700€/(545)... ker malice pa nimamo v domu, ker smo tako večinoma skoz na terenu.

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
/Poleg malice nimamo nobenega drugega dodatka/(546). Tudi /nobenih dodatnih dnevov dopusta/(547), samo tisto kolikor nam pripada. Edino /za telefon dobimo 5€ na mesec/(548). To je vse kar je. No pa da ne bom kaj narobe rekla.../dobimo še tudi nekaj za obleči/(549). /Eno leto smo recimo dobile bunde, enkrat dobimo hlače, drugič zimsko obutev- kakšne škornje/(550). Ker se na terenu oblačila res uničijo, sploh pri kakšnem čiščenju...
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
Kaj pa vem... mogoče /kakšen dodatni dan dopusta/(551), to nebi bilo slabo.

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
/Drugače smo dopoldan/(552), /ko smo pa dežurne smo pa tudi popoldan/(553a), pa enako tudi za vikende/(553b) in praznike/(553c), ko si dežuren. Vsaka je /enkrat v mesecu dežurna/(554)- in takrat /cel teden najprej dopoldan oddelaš svoj redni teren, potem zvečer pa še dežurstvo/(555), pa tudi še sobota in nedelja, in ni važno če je praznik ali ne.
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
S tem /sem čisto zadovoljna/(556).
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
/Ne/(557). Ker /se tudi med seboj s sodelavkami dosti dogovarjamo/(558) in če recimo kdaj kakšen vikend ne moreš, se pač dogovorimo da te druga zamenja.

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitve/izgube delovnega razmerja)?**
/Imam ja/(559). Prej sem že bila zaposlena preko centra za socialno delo Šmarje. Tam sem bila 12 let, ampak nisem bila za redno, tukaj /v Pegazu so me pa potem za redno zaposlili/(560).

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**
/Imamo varstvo pri delu, to mislim da je na vsake 2 ali 3 leta/(561). /Cepimo se tudi/(562). /Nekih poškodb pri delu pa tako ni/(563). /Edino s križem se lahko zgodi/(564), to edino kar je.
- **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**
/Razen fizičnih naporov/(565), mislim da /nekih drugih nevarnosti ni/(566).
- **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**
/Trežko je to na terenu/(567). /Ponekod bi recimo morale biti po dve oskrbovalki/(568). Ker tukaj v domu si lahko ena drugi pomagajo, /na terenu pa ne mora druga priti tebi pomagat iz drugega terena/(569). Saj /imajo uporabniki tudi kakšne pripomočke pa postelje/(570), ampak /nekaterih je 2-krat več skupaj ko mene in ga potem sam res težko obvladaš/(571).

Individualizacija dela

- **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**

/Mislim, da od njih nisem odvisna/(572). /Pri uporabnikih tako ne moreva biti po dve/(573)... zdaj pa sploh ne, /ker imamo zelo veliko dela/(574). Bil je recimo pred 3 tedni en slučaj... sem imela enega gospoda na tleh, ker /ga res nisem mogla sama dvigniti. Je brez ene noge, drugo bi mu pa morali amputirati in se sam tudi ni mogel nikakor vstati. V tem primeru sem potem klicala sodelavko, da je pustila svoje delo in da je prišla meni pomagat/(575), ker ga nisem mogla kar na ploščicah pustiti. Sodelavka je pa recimo imela žensko na postelji in jo je lahko pustila samo, jaz pa tega nisem mogla. Ampak to /so res redki primeri, da si moramo med sabo pomagati na takšen način/(576). Če se že zgodi, potem /poskusiš še kakšnega sosedo prosit za pomoč ali pa kakšnega bližnjega/(577), tu je pa pač bil takšen primer da ni šlo drugače.

➤ **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**

/Mislim, da ni dosti takšnih situacij/(578). /Se pa recimo veliko pogovarjamo med sabo, če ima katera kakšen problem na terenu ali pa če ima sama kakšno stisko/(579). V tem primeru se pa vedno pogovorimo med sabo.

➤ **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**

/Na terenu ne moreš izvajati timskega dela/(580). /Bi pa bilo fajn, če bi bilo to možno/(581).

Kontrola delavcev

➤ **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**

/Mislim da nas nadzorujejo edino tako da grejo na teren/(582), pa še to /nič kaj pogosto ne grejo, ker imajo v domu skoz druge obveznosti/(583). /Je pravzaprav samo ena socialna delavka za vse/(584), tako da... /Na terenu pač vpraša kako so zadovoljni z oskrbo/(585), drugače pa imamo /enkrat na dva tedna sestanek, takrat se vse pogovorimo, povemo kaki problemi so/(586), /povemo če je kaj posebnega, potem ona tudi gre na teren, da vidi kaj bi bilo za narediti/(587)- če je recimo potreba po domu ali ne.

/Včasih pa tudi uporabniki sami ali pa njihovi svojci pokličejo, pa povejo kaj/(588)...

➤ **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**

Mislim, da /nebi bilo nič slabega, če bi bilo malo več kontrole na terenu/(589). /Da tudi oni vidijo kako se dela, pa če me dobro opravljamo svoje delo/(590).

Medsebojni odnosi

➤ **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**

/Z vsemi imam res vredno odnose/(591). /S sodelavkami se super razumemo/(592)-/ če je kje kaj si res vse povemo, prosimo ena drugo če te lahko katera zamenja/(593). /Z nadrejenimi imam za enkrat tudi vredno odnose/(594). /Z uporabniki imam pa tudi take fajne odnose/(595).

➤ **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**

/Ja takoj se pogovorimo/(596). Na primer /če med sodelavkami kaj ni vredno, greva na kavo, se pogovoriva/(597)... čeprav lahko rečem, da /med seboj še nismo imele nobenih posebnih težav/(598). /Z uporabniki se tudi takoj pogovorimo/(599); tudi me /jim moramo takoj povedati kaj lahko delamo in kaj ne/(600) in /če kateri še vedno ne razume, mu prinesemo pokazat dogovor/(601), da nebi bil potem kdo užaljen. Se je recimo že tudi zgodilo, da /smo težavo prenesle tudi naprej na nadrejeno/(602)... /recimo da nekdo zahteva, da bi delale neko stvar, ki ni v našem opisu del/(603), ker tisto so potem že čistilni servisi... za takšne stvari se gre bolj, ker pri negi tako opravljamo vse kar je potrebno. /Ni pa veliko takih trenutkov/(604).

➤ **Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**

/

- **Kaj se vam zdi pomembno pri razvijanju dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi in uporabniki?**

Mislim, da je pri tem /najbolj važna komunikacija/(605), da /se vse sproti pogovoriš/(606) in če to vredno poteka, potem ne more priti do nekih konfliktov.

Psihični napor

➤ **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**

/Ja včasih je/(607)... /čisto odvisno od uporabnika, kako so uporabniki naporni/(608). Eni so res težki, z enim se pa da kar lepo shajati. /So taki ljudje, ki jim je težko kakšno stvar dopovedat/(609).

➤ **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**

/Pogovorimo se s socialno delavko/(610). Pa mogoče /še potem gre ona na teren, se pogovorit z uporabniki/(611) in jim stvari bolj strokovno razloži. /Kakšno drugo pomoč pa mislim da nebi rabila/(612), ker tako /imamo tudi dosti predavanj in si potem preko tega še obnoviš kako si lahko sam pomagaš/(613), da ne rabiš vedno šefa klicati. O teh stvareh smo kar dobro obveščene.

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**

O tem /nam pa socialna delavka naredi razpored/(614). /Točno imaš urnik od-do, pa vmes še pot, kolikor imaš poti/(615)... /Vmes lahko razporejamo samo s časom malice/(616)- takrat recimo lahko greš na kavo in greš kaj pojest.

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**
/O tem kaj dosti ne moremo odločati/(617), ker /gre socialna delavka na teren in ona določi kaj se bo kje delalo/(618)- če je recimo samo nega, ali je nega+čiščenje, ali je samo čiščenje, prinašanje kosila... /o tem nam vse ona daje napotke kaj se dela pri katerem uporabniku/(619).

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**
/Večinoma se nadrejeni sami odločajo/(620). Tudi /glede tega katerega uporabnika boš imel/(621a), kateri teren... to ima vse ona (socialna delavka) preko/(621b). /Ti samo dobiš urnik kam moraš iti/(622), veš pa že tako kaj se pri katerem uporabniku dela... /če pa ne veš, če si pri nekom prvič, potem pa vprašaš sodelavko, ki je bila pred tabo, da ti ona pove kaj je potrebno narediti/(623).
- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**
Kaj pa vem.../ne vem če je kakšna stvar, kjer bi morale imeti več besede/(624). /Mislim, da zdaj stvari vredno potekajo/(625). /Vse imamo približno enako razporejeno delo/(626)- vsaka ima nego, čiščenje in prinašanje malic. Mislim, da nas drugače že skoraj ne more razporediti.

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**
/Imamo te možnosti, ja/(627). Ravno /prejšnji teden smo morale dati naslove oz. teme o katerih bi si še želele kakšno predavanje/(628). Tako da je kar dosti tega... /je kar pogosto/(629). /Največkrat pa imamo to tukaj v domu/(630). /Če pa imamo predavanja kje drugje, potem nam pa stroške povrnejo/(631)... mislim, da dobimo neke dnevnice. Pa drugam še jaz tako nisem šla, ker je bilo predaleč.
- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**
/So dosti uporabna/(632), ja.
- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**
No ravno prejšnji teden sem dala predlog... bolj se mi gre za to, da /bi me nekdo malo bolj pripravil na to, ko recimo prideš v hišo in najdeš človeka mrtvega/(633). /Ker to ni tako enostavno, ko prideš sam v hišo in ni nobenega drugega... glede tega da bi nas malo bolj pripravili/(634). Jaz sem že imela takšno situacijo, ampak je hvala bogu bila zraven sorodnica in v tem primeru je še nekako šlo.

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**
Mislim, da /ni nobene take stvari/(635). Ker /se vedno preden grem od uporabnika, prepričam če sem vse naredila tako kot je treba, če je vse vredno/(636). Tako da /nimam nekih posebnih stisk/(637). /Stiska mi je edino na primer, oz. mi je takrat malo težje, če je nekdo sam, pa če ima kakšno neozdravljivo bolezen... in si potem to malo preveč k srcu jemljem/(638). To edino kar je.
- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**
Malo /se pogovorim s sodelavkami/(639). Sicer ti je tisti moment malo lažje, ko daš to iz sebe ven, ko se malo potožiš da je bogi itd. ... ampak /moraš iti potem naprej, ker preveč se ne moreš v to vdati/(640). Tudi /ne smeš se preveč navezati/(641).
- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s stiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**

/Imamo neka predavanja/(642). /Imeli pa smo tudi supervizijo/(643), ampak /zdaj je že kar lep čas nimamo/(644). /Do zdaj mislim da smo jo imele samo eno leto/(645) in ne vem zakaj /je zdaj nimamo več/(646).

Čeprav /te supervizije mi niso bile najbolj všeč/(647), ker /kar si na superviziji povemo, bi naj ostalo med nami. Takrat ko smo recimo me to imele, pa so stvari šle naprej in smo bile vse zelo razočarane/(648). /Kljub temu, da so se nekatere stvari navezovale na našo šefico, mislim da vseeno to nebi smelo iti ven iz skupine/(649). Saj ni bilo nič kaj posebnega, ampak vseeno nebi smelo iti nikamor... to bi naj ostalo med nami.

- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**

/Mi je zadosti, če se lahko pogovorim s sodelavkami/(650).

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**
Mislim, da /moj poklic nič kaj ne vpliva na to/(651). Tudi /domov ne nosim nobenih težav/(652). /Da me nekaj posebno teži je recimo takrat, ko vem da bo nekdo umrl/(653)... takrat mi recimo ni vseeno. Tudi /doma sem takrat recimo malo bolj žalostna/(654). /Drugače neke druge posebnosti, ko so ljudje bolni itd., teh stvari pa sploh ne nosim domov- te stvari so pač čisto življenjske in sem jih nekako sprejela/(655).
- **Kaj vas motivira za vaše delo?**
/Najbolj me motivira to, da vem, da za ljudi naredim nekaj dobrega/(656). /Da ko pridem, da so me veseli/(657), ker eni nimajo nobenega drugega in si jim ti edino živo bitje, ki pride v hišo. In to te res komaj čakajo da prideš... to me najbolj veseli.

Intervju F (Dom za stare Pegaz Rogaška Slatina)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/43/(658)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Zdravstveni tehnik/(659). /Za oskrbovalka pa se dodatno nisem rabila izobraževat, ker je že moja osnovna izobrazba dovolj/(660). /Sem že prej delala preko centra/(661), tako da delam v tem že kar od konca šole.
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/23 let/(662).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**
/V Pegazu/(663). /Prej sem pa bila že zaposlena preko centra za socialno delo/(664). Delale smo enako delo kot tukaj, ampak je potem občina Rogaška šla za sebe in zdaj pomoč na domu izvaja preko Pegaza.
- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/23 let/(665).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
/Nekaj srednjega/(666). /Bi pa lahko bilo več plačano/(667)... /vsaj še ena četrtnina tega, kolikor imamo zdaj plače/(668).
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/Jaz delam 4 ure, 4 ure pa sem zaposlena pri možu. Tako da neto imam 360€ (669a), brez malice in brez potnih stroškov/(669b).

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
Ne, /nič kaj drugo ne dobim zraven/(670). /Razen malice (671a) in potnih stroškov/(671b). /Jaz službenega avta nimam na voljo, ker delam samo 4 ure (672a), imam ga pa ko sem dežurna/(672b). /Imamo pa zdaj 3 mesece nove službene avte, prej jih pa ni bilo, smo morale koristiti svoje/(673). Poleg tega so avti samo trije, nas je pa pet. /Potni stroški se pa tistim, ki imajo službene avte tako ne štejejo/(674), razen prevoz v službo in domov, to kar je tudi po zakonu predpisano. /Imam pa še dodatne dneve dopusta na težavnost dela... mislim pa da samo en dan/(675).
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
/Zdaj je vsepovsod tako, da si je težko kaj izboriti/(676).

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
/Glede na potrebe/(677). Dopoldan in dežurstva. /Sobote in nedelje smo dežurne/(678), takrat pride vsaka enkrat na vrsto. /Sicer pa dopoldne vsaka naredi svoj teren/(679). /Pa tudi ob praznikih so samo dežurstva/(680).../tisti, ki pač to rabijo in ki so sami/(681).
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
/To je tak način dela, da ne gre drugače/(682).
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
/Nič drugo si nebi želela, ker ne gre drugače/(683).

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitve/izgube delovnega razmerja)?**
Imam ja. /Sem za stalno zaposlena/(684).

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**
Za varnost /dobimo rokavice (685a) in razkužila/(685b), to je vse. Za vse ostalo /se moraš pa sam čuvati, da ne prideš s čim v stik/(686). Imamo pa /še na voljo cepljenja/(687), katera se pač hoče cepiti. Drugo pa ne. /Tudi delovnih oblek nimamo/(688). Nam pa /delodajalec vsake toliko zagotovi varnost pri delu/(689).
- **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**
/Pri negi je veliko dvigovanja/(690), pa tudi /pri gospodinjskem delu so fizični napori- moraš recimo drva nositi/(691). /Večino naporov je v glavnem pri negi/(692), ker si sam... Recimo v domu, če rabiš pomoč, si lahko dve pomagata, da nekoga dvigneta. Na terenu pa tega ni.../nekateri še bolniških postelj nimajo in je še težje dvigovati/(693). /Nekih drugih nevarnosti pa ni/(694), meni se ni še nič takšnega zgodilo... razen /pozimi je teren malo problem/(695).
- **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**
Ne spomnim se nič kaj takega.

Individualizacija dela

- **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**
/Predvsem v smislu dogovarjanja... če katera kaj rabi, za pomoč in za zamenjave/(696). /To med nami vrede poteka/(697).
- **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**
Kot sem že prej rekla, se na njih obrnem, /ko rabim na terenu kakšno pomoč/(698). Pa tudi /če imam kakšen problem, se z njimi pogovorim/(699), ker so sodelavke in prijateljice ob enem.
- **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**
Mislim, da /že zdaj kar dosti timsko sodelujemo/(700). Sicer pa tako moraš delati sam... /ne moreva iti dve na isti teren/(701). /Imamo pa tudi sestanke s šefico vsakih 14 dni/(702), pa tudi /s sodelavkami se med sabo pokličemo večkrat/(703). Drugače se pa zelo redko zgodi, da bi bile na terenu 2 pri isti stranki. /Bi pa mogoče bilo dobro, če bi bilo več tega/(704), ampak /potem je spet težko razporediti in se prilagoditi druga drugi/(705), ker ima druga že tudi svoj teren... pa /tudi za stranko potem to pride dražje, ker mora dve plačati/(706). Pri tem pa delodajalec nebo tako radodaren.

Kontrola delavcev

- **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**
/Zaenkrat si same pišemo in vodimo obračune/(707), /občasno gre socialna delavka na teren/(708), pa mogoče /če stranke same pokličejo/(709)...kaj drugo pa mislim da ni.
- **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**
Mislim, da /ni potrebe po še več nadzora/(710).

Medsebojni odnosi

- **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Vredu/(711).
- **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**
To pa /se dogovorimo...z nadrejenimi/(712). /Greš na razgovor/(713) ali pa kaj takega... ampak /nimamo veliko takšnih situacij/(714). Saj /imamo te sestanke in se že tam vse sproti rešuje/(715), pa

tudi šefica razume, tako da se da vse lepo dogovoriti. Tako da /nimamo nekih konfliktov/(716), /tudi z uporabniki ne/(717), /razen če je res nek poseben uporabnik/(718)...

- **Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/
 - **Kaj se vam zdi pomembno pri razvijanju dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi in uporabniki?**
/Da se dosti pogovarjamo med sabo/(719).

Psihični napor

- **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**
/Včasih je/(720).../ko imaš kakšne zelo bolne (721a) ali pa umirajoče uporabnike/(721b).
- **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**
/Nimamo nobene oblike pomoči v zvezi s tem/(722). /To moraš sam pri sebi razčistiti/(723), ali pa če /se sodelavkami kaj pogovoriš/(724). /Včasih je tudi fajn, da te delodajalec malo posluša/(725a) ali pa ti da kakšen nasvet/(725b). /Ko pa enkrat že dlje časa delaš v tem, je pa že lažje premagovati te napore/(726).

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**
/Veliko se ne moremo same odločati/(727), /ker je zdaj veliko nege... in ne morem zdaj reči da bom šla ob 8 v službo, če imam pa veliko nege, ne morejo stranke čakati/(728)... ker se ti potem vse prestavi. Smo že tudi začele ob 6., ker /pride kakšna nova stranka in ne moreš zdaj tistih, ki so že bili prej, nekam drugam predstaviti, če želi imeti nego ob 7 ali pol 8/(729). Nekateri so od večera do jutra v isti plenici... to je problem. /Drugače pa če katera kaj rabi, tisto se pa dogovorimo/(730). /Tedenske razporede pa nam tako dela socialna delavka/(731).

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**
/Uporabnik tako izrazi neke želje, potem se pa tistemu prilagodimo/(732). /Imamo pa določena pravila kaj lahko delamo in kaj ne/(733)... potem pa vidiš. /Nekaj se lahko same odločamo, nekaj pa tudi ne/(734).

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**
/Ne/(735). /Glede samega dela nas mogoče upoštevajo... na primer glede razporeditve časa, ali pa kaj podobnega/(736)... /glede na to kakšno potrebo zaznamo pri stranki/(737). /Glede česa drugega pa nismo vključene v sprejemanje odločitev/(738). Na primer, da bi me same imele kakšne želje... to pa ne.
- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**
/Mogoče bi morale biti včasih malce več vključene v to/(739). /Recimo če bi rabile več kakšnih delovnih pripomočkov/(740)... ampak to je potem spet strošek in je spet vse povezano eno z drugim.

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**
/Ja/(741), /v domu imamo dodatna izobraževanja/(742). /Včasih je tudi kje zunaj/(743), sicer pa /imamo večino predavanj v domu/(744). So pa /izobraževanja večinoma iz zdravstvenega vidika/(745a), pa tudi o medsebojnih odnosih/(745b) in podobne stvari.
- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**
/So dovolj uporabna/(746).
- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**
/Za enkrat ni nobene takšne stvari, o kateri bi želela izvedeti kaj več/(747), pa tudi se mi zdi, da /za to kar delamo, imamo dovolj teh izobraževanj/(748); /veliko nam pa že tudi sama praksa prinese/(749).

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**
Pa mislim, da /s tem nimam nekih posebnih težav/(750). Mogoče res /v primerih ko vidiš, da je človek bolan in mu ne moreš pomagati/(751). Pa tudi /se mi ne dogajajo pogosto takšne situacije/(752). Mogoče /od začetka, ko sem začela v tem delati, je bil kar problem/(753), /potem pa se navadiš in sprejmeš delo kot tako/(754).
- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**
/Čim več smo se pogovarjali s sodelavkami/(755). /Domov ne nosiš toliko teh problemov/(756)... pa tudi /včasih ti ni vseeno, ko pri nekom že leta delaš, potem pa vidiš kako je bolan in mu v bistvu ne moreš pomagati/(757). Tisto kar lahko, mu nudiš, kaj več pa ne.
- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s stiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**
/Nič takšnega nimamo na voljo/(758). Razen tega da /se lahko pogovoriš z nadrejenim/(759), kaj drugega pa nimamo. Ne vem pa kako imajo to urejeno same delavke v domu, če imajo one na voljo kakšno pomoč... me na terenu v glavnem nimamo. /Supervizijo pa smo imele 3 leta nazaj, zdaj pa nimamo več/(760)... /verjetno zato ne, ker to vse finančno potegne za sabo/(761).
- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**
Za enkrat /mi največ pomeni pogovor s sodelavkami/(762).

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**
/Sam poklic nič ne vpliva na to/(763), /mogoče je samo čas tisti, ki ima pri tem nekaj vpliva/(764). Sicer pa /sam poklic nič ne vpliva na mene/(765), ker tudi /nimam težav s tem, da bi neke težave iz službe nosila domov/(766).
- **Kaj vas motivira za vaše delo?**
Jaz sem že nekako v tej izobrazbi in /me to delo veseli/(767), tako da sem kar ostala na terenu. Pa tudi /rada delam s starejšimi ljudmi/(768)...mi ni noben problem.

Veliko ljudi zdaj ostaja doma, ne grejo v dom, ker pač imajo omogočeno to pomoč na domu. Otroci grejo v službo, potem pa so sami in tista nega ali zajtrk, je potem vsaj ena ura na dan... Je pa res vse odvisno od denarja- marsikdo bi imel še več, ampak si ne morejo privoščiti. Je pa še ceneje, sploh tisti, ki imajo samo nego, jim pride ceneje da so doma kot pa v domu. Ponekod gremo po trikrat na dan. Imamo tudi kar nekaj kosil... potem pa še zraven nega pa gospodinjska pomoč, to pa je čiščenje. Nekateri imajo samo uro na teden... Ali pa samo pogovor, to tudi imamo.

Ko smo bile zaposlene preko centra, smo morale eno leto hoditi v Žalec na ena predavanja. Šlo nas je 10 iz teh okoliških občin... to je bilo prej vse povezano- Rogatec, Rogaška, Kozje, Bistrica, Podčetrtek- vse to je imel preko center za socialno delo. Ker ta služba pomoč na domu je že pomoje 25-26 let in to je bilo včasih čisto brezplačno, zastonj. In včasih so socialne delavke to hodile po domah predstavljati, to službo... ker ljudje tega niso poznali. Od začetka to ni bilo tako cenjeno kot je zdaj, pa še zdaj je mogoče malo premalo. Ampak zdaj so eni res primorani vzeti to pomoč, ker so družinski člani v službah in jim ne morejo nuditi potrebno nego. Nekateri so pa čisto sami doma... živijo sami in tistim se potem kaj iz trgovine prinese, pa kosilo, pa pozimi je tudi kurjava problem. Zdaj trenutno mogoče res nimamo nobenega takega, ki bi bil čisto, čisto sam, da nebi imel nobenega svojca... imele pa smo že primer, da so bili res čisto od nas odvisni. In potem velikokrat daš svoj čas noter. Sem pa imela že tudi takšen problem, da sem se jas na nekoga navezala ali pa ona na mene, potem pa z leti poskusiš to nekako obvladati... ni pa enostavno če umre, ali pa tebe kam drugam prestavijo. Prej včasih nas niso toliko menjavali, zdaj pa je način in teren dela takšen, da nas kar dosti prestavljajo. Včasih so res kar lep čas imele iste stranke, razen ob dopustih in bolniških smo se menjale.

Intervju G (Center za pomoč starejšim Senior)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/50/(769)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Administrator/(770) in pa /naknadno še kot oskrbovalka/(771).
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/28 let/(772).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**

/V Seniorju/(773a).../tukaj sem zdaj 5 let/(773b), /prej pa smo bile v Šmarju preko centra za socialno delo/(774a). /Tam sem pa bila 15 let/(774b).

- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/21 let/(775).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
Jaz mislim, da /s plačo danes noben ni zadovoljen/(776). Pač /se navadiš s tem živeti/(777). Zdaj /odkar imamo novega delodajalca je manj plače (778a), prej ko je bilo to pod javno službo, je bilo več/(778b). /Takrat je bilo cel kup enih dodatkov, zdaj pa tega ni več/(779). Tako da se kar pozna.
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/S potnimi stroški vred je okrog 1000€/ (780). /Vedno je nekje med 950€ do 1000€/ (781)...tu nekje se giblje. Edina /razlika se pozna, če delaš veliko nedelj/(782)... 2 pa tako moraš v vsakem primeru delati. Edino /ta dodatek potem naredi razliko/(783).

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
Tukaj /ne dobimo nič kaj/(784). Vem da /smo na centru imeli na težavnost dela/(785)... glede na to v kakšnem stanju so bili oskrbovanci- na primer na psihično motene, ki jih imamo zdaj tudi... s takšnim človekom je kar dosti težje delati. /Tukaj pa tega dodatka zdaj nimamo/(786). /Dobimo pa plačano malico/(787). /S službenimi avti je pa tako, da imamo enega in si ga 4 izmenjujemo med sabo/(788). In /tista, ki se od najdlje vozi, tista ima dopoldne avto, popoldne si ga pa potem izmenjujemo in enako je tudi ob dežurstvih/(789). Jaz sem pač na takšnem mestu doma, da sem ravno nekje na sredini in mi nikamor ni predaleč, tako da mislim, da jaz naredim najmanj kilometrine. /Imamo pa tudi službene telefone/(790). Kaj drugega pa mislim da ni več.
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
/Meni je samo to moteče, da nas ni dovolj zaposlenih/(791). Pa vedno je kakšna bolniška, pa tudi tako na oko se že vidi, da /smo vse oskrbovalke že bolj kot ne starejše/(792). In te je potem že kar malce strah iti kam k zdravniku ali pa na kakšen pregled, ker moraš vse to urejati dopoldne in /ni prostih ur, pa moraš potem bolniško koristiti/(793), po drugi strani se pa potem drugi nabirajo dodatne ure... v glavnem /malo premalo smo proste/(794). V Šmarju (na centru) je bilo dosti javnih delavk in se je s tistim pokrivalo, tako da smo potem ostale lahko ure koristile. Mislim, da /tukaj, v našem kolektivu, bi marsikatera raje bila kdaj doma, kot pa da ji šefica plača ure/(795). Je obremenjujoče, ker so tudi ljudje vedno bolj zahtevni.

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
To je pa čisto različno.../odvisno tudi od želj oskrbovancev/(796). Tudi /od 6. zjutraj pa do 2-3 popoldne/(797). Potem pa imamo konstantno /še zvečer nekje od 5 do 6 neg/(798).
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
/Nimam neke druge izbire/(799). /Vsak drugi vikend je deloven, tako da moram vse drugo temu prilagoditi/(800).
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
Ja če bi bilo mogoče, /bi rada videla, da bi bila vsaki 3. vikend dežurna/(801). Jaz se v mislih prevečkrat vračam na prejšnje delovno mesto (na center za socialno delo), čeprav punce pravijo, da jim zdaj tam tudi ni več tako lepo kot jim je bilo včasih. /Zdaj pač vsi varčujejo z delovno silo.... S čim manj ljudmi, čim več narediti/(802). Ampak jaz kljub temu rada delam... rada sem z ljudmi. /Seveda sem tudi rada doma... včasih če pride kakšen slab dan, je potem v službi malo težje/(803), ampak vseeno gre.

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitev/izgube delovnega razmerja)?**
Imam ja. /Sem za stalno zaposlena/(804).

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**
Ja glede tega /moramo biti pa kar samostojne in same na sebe paziti/(805). /Delodajalec nam zagotovi rokavice/(806a) in te osnovne pripomočke/(806b), kaj več pa že skoraj ne more. /Tudi izobražujejo nas v

tej smeri kaj smemo in kaj ne smemo/(807), tako da že potem sam začneš biti pozoren na kaj moraš paziti. Saj /po večini imajo ti naši oskrbovanci še vedno kakšne otroke ali pa svojce, pa se potem na njih kdaj obrnemo, da nam pomagajo/(808). Boljše da tako naredimo, kot pa da same posegamo nekam.

➤ **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**

/Predvsem so fizični napori pri dvigovanju ljudi in pri obračanju/(809). Kakšnih /drugih nevarnosti pa mislim da ni/(810). Mogoče jih niti ne vidimo. Jaz ne vem, da bi me bilo česa posebej strah, da bi bila kakšna taka nevarnost... .

➤ **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**

Mislim, da /ni potrebe po tem/(811).

Individualizacija dela

➤ **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**

Odvisna?...Ne vem. /Moramo tako biti vse samostojne/(812). Zdaj /tista, ki je vsaki dan pri enem uporabniku, na tisto se potem vse ostale obračamo, ko jo zamenjujemo ali pa nadomeščamo, ali pa ko je dežurstvo/(813). /Se pa tudi vse zelo dobro razumemo, da si vse povemo/(814).

➤ **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**

/Če smo imeli kakšnega neokretnega, da je bil težek za obračat/(815), /enostavno ni bilo izvedljivo, da bi ti prišla katera pomagat, ker je težko uskladiti urnike/(816). Ampak hvala bogu, tukaj v Podčetrtku /nimamo veliko takšnih primerov/(817).

➤ **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**

/Ne/(818), /smo vse tako samostojne, da mislim da ni potrebe po tem/(819).

Kontrola delavcev

➤ **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**

Jaz bi rekla da /nas nadzorujejo samo glede časa/(820). /Šefica nas je na začetku, vsaj ko smo prišli/(821)... Ker je ona po svojem občutku postavila urnike, /koliko je potrebno za premike in podobno. Pri tem je bila zelo striktna in glede tega nas je kar kontrolirala/(822). /Malo preko telefona/(823), znala /nas je tudi pričakati pri kakšni hiši/(824). /Ni bilo važno če je bilo vmes komu slabo ali pa je bil čas za odhod... to je mene motilo/(825). Nimam rada tega, ker nisem še nikoli nobenemu vzela nobene minute, kvečjemu sem mu še kakšno podarila. /Pa je recimo zastoj na cesti ali pa rabiš iti v lekarno, v trgovino... ne moreš se točno držati tistih minut/(826). Ljudje pa tudi nimajo denarja, da bi rekli »bomo pa plačali 15 minut več, zato da boste šli v trgovino ali pa v lekarno«. /Zdaj nas pa ne nadzoruje več tako zelo/(827), vsaj mene ne. Jaz recimo lahko za sebe povem, da /sem imela ljudi, ki so prej recimo spadali pod »šmarsko« oskrbo (center za socialno delo) in tam ni bilo v navadi, da bi iz Šmarja dol hodila socialna delavka, pa jih spraševala »kako se vam pa ta zdi, kako pa ona...«. To ni fajn, to ljudje ne slišijo radi/(828). Pač vsaka je drugačna, vsaka se potruji po svojih močeh. Če jim pa resnično katera ne ustreza, pa lahko ljudje sami pokličejo in povejo. Vsaka od nas je drugačna in če se ne moremo ujeti, bomo pa zamenjali. /Ampak naša šefica je pa šla od hiše do hiše in jih spraševala takšne stvari/(829)... in /potem je tudi sama dojela, da ljudje to nimajo radi in je tudi to opustila/(830). Izsili dobresedno iz človeka »povej katera ti je bolj všeč«. A ni res? Ni to prijetno.

➤ **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**

/Nebi si želela nobenih sprememb/(831). /Zdaj te kontrole tukaj v Podčetrtku ni več/(832). Ker tudi /če bi katera na novo prišla, potem bi tisto imela malo bolj pod drobnogledom, ampak mislim, da se o vsaki prej dosti pozanima/(833)... ker ima takšne kupe vlog v omari in lahko zbira. Jaz poznam ogromno oskrbovalk za katere vem kje so delale in kakšne so. Mi rabimo zanesljive ljudi in poštene. Me se hitro menjujemo po hišah in je zelo hudo če pride do kakšne neprijetne situacije, ker potem to na vse nas vrže slabo luč.

Medsebojni odnosi

➤ **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**

/Dobri/(834). /Jaz res nimam nikoli problemov/(835). Sem že včasih rekla v Šmarju, ko sem še bila tam zaposlena: »Problemi? Kakšni problemi? Me tako delamo, da do problemov sploh ne pride.« Včasih, /ko so bile še mlajše punce zaposlene, je bil odnos uporabnikov do njih drugačen... sploh če so bili moški/(836)... ta relacija ni bila ravno vredna. /Če jim takoj ne postaviš mejo, je potem lahko kar težko/(837). Jaz /sem že tudi dosti delala z moškimi in sem včasih že tudi imela kakšne probleme, ampak ne takšne, da se pa nebi dalo delati/(838)... pač jim je treba hitro povedati. Ti /starostniki so tako različni- eni bi kar nekaj podcenjevali/(839a), drugi so pa daleč preveč spoštljivi in uvidni/(839b). Saj tako je v bistvu vsepovsod, ni neke razlike med starimi in mladimi. Jaz sem včasih mislila, ko sem bila stara 30 pa 40 let, da so stari ljudje resnično modri, da veliko znajo... ma figo znajo; zdaj jih gledam in

sem tako razočarana. Ne znajo ne z denarjem, ne z otroci. Kot da so obstali nekje daleč nazaj in /nekaterih ne moreš prestavit niti za milimeter... nobenih kompromisov, samo njihovo mnenje je pravo in konec/(840). Je pa res, da v vseh teh letih se pa že malce naučiš izognit. /Jaz že v naprej vem katere teme ne smem načenjati, ker vem kam bo to peljalo in boljše da se ne zapletam v takšne stvari/(841). Pri takšnih potem raje ostanem kar pri vremenu...

- **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**
/Najprej preko svojcev/(842), če pa tam ne gre, /potem pa rešujemo preko šefice/(843). /Se pa ne spomnim, da bi že kdaj imeli kakšen primer, ki bi šel tako daleč/(844). /Do kakšnih nesporazumov pa pride čisto zaradi kakšnih takih malih neumnosti, ki nimajo nekega bistvenega pomena/(845). Tukaj v Podčetrtru /jaz res nimam težav s tem/(846). Mogoče imajo druge kaj več primerov, tam doli v Kozjem, v Bistrici... tam so malo bolj čudni ljudje.
- **Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/
 - **Kaj se vam zdi pomembno pri razvijanju dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi in uporabniki?**
Jaz mislim, da če imaš /spoštljiv pristop/(847)... /da jim ne daš občutka, da so pa zdaj oni od vseh drugih odvisni/(848), /da jim še vedno eno cenjenost dvigneš/(849). Čisto različno je pri vsakem človeku.

Psihični napor

- **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**
/Je kar no/(850). Sploh /če se ljudje pogosto menjujejo/(851). Recimo se zgodi, da nam v enem mesecu trije umrejo, pa se potem hitro zarotirajo urniki in /prideš k nekemu čisto na novo in se je težko navaditi... niti te tako ne sprejmejo/(852). To se mi zdi...
- **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**
Ja to so /v glavnem sestanki/(853)... tukaj si povemo vse stvari. Drugo pa že nimaš kaj... ljudje pač takšni so. Pa tudi /nimam potrebe po tem, da bi nam morali zagotoviti še kakšno dodatno obliko pomoči/(854), /so dovolj sestanki/(855).

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**
/Me osebno nimamo veliko svobode pri tem/(856), ker /ko pride nova potreba, novi oskrbovanec, pač on pove kaj bi želel/(857). /Šefica pa ima urnike in razpored pri sebi in mu lahko pove, kaj mu lahko ponudi, kaj je na razpolago/(858)... in /če je malo ljudi se lahko prilagajamo, kateri se pač pustijo/(859), dosti ljudi pa se tudi ne pustijo. /Vsi bi recimo radi imeli okrog 9 nego, potem pa pride na kup enih 5-6 takšnih. In se najde kje vmes tudi kakšen taki, ki ne bo razumel in se nebo želel prilagoditi situaciji/(860). Vsepovsod pa ne moremo biti ob 9... vsi bi spali zjutraj. In jaz jim včasih kar rečem: »Saj pa ko ste v bolnici vas tudi noben ne vpraša... ob 7 zjutraj vas pridejo umiti, pa če vam je prav ali pa ne, vas noben nič ne vpraša.« Pač če zdaj ni možno... /ko pa bo možno, se pa njihove želje upoštevajo, se zapišejo... in resnično skušamo delati tako, da se poskušamo čim bolj približati ljudem/(861). Saj to nam je interes, da imamo delo, ampak če ne gre, ne gre.

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**
/Želje oskrbovancev se sigurno upoštevajo/(862)... pa /je skorajda boljše tako, da povejo kaj pričakujejo, kaj jim je zdaj bistvenega pomena da se naredi v tistem času/(863)... če ni to samo nega.

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**
/Ja/(864), /šefica se vedno posvetuje z nami/(865). Tudi če je potrebno kaj obrniti urnik, ali pa kaj prestavit... to /se vse skupaj pogovorimo/(866).
- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**
Mislim, da /je to kar vredno urejeno in smo dovolj vključene/(867).

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**
/Nimamo teh možnosti/(868). /Edino tisto, kar smo morale opraviti za poklic oskrbovalke/(869). /Za to zdaj ni več denarja/(870). /Včasih je bilo... so bili kakšni seminarji, dvodnevni/(871), iz kakšnih posebnih tem. Zdaj pa /verjetno mora šefica to sama plačati to, če je njej v interesu, da se me dodatno izobrazimo/(872) na kakšnem področju. Včasih smo imele to, zdaj pa tega res ni več... ampak tukaj, /v tej organizaciji tega nikoli nismo imele/(873). /Smo imeli že kdaj kakšno supervizijo, ampak nekaj posebno novega nismo izvedele/(874)... pač ubesedimo tisto, kar že tako same vemo iz prakse.
- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**
/
- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**
Mislim, da /se me že iz prakse veliko naučimo/(875), potem pa /si še druga, drugi kaj svetujemo in teče delo enako dobro naprej/(876).

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**
/Obremenjuje ne vem če bi lahko rekla da me kaj/(877), ampak /stisko mi pa povzroča to, da so naši oskrbovanci stari že od 90 do 100 let in so njihovi svojci bolj obremenjujoči, kot pa nekateri stari ljudje/(878). Ne dojamemo, da gre to h koncu, da ne moremo zdaj čudeža narediti... skratka /treba je njih prepričevati, da se bo treba sprijazniti s tem in jih pustiti oditi. To je meni osebno najbolj težko/(879). Saj verjetno je to res težko sprejeti... jaz sem tudi sama imela takšno izkušnjo, pa sem se na nek način sprijaznila s tem, da ne smemo biti tako sebični in podaljševati trpljenje...
- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**
/Doma potem pozabim na te stiske tako, da se grem recimo z vnukinjami ukvarjat/(880). Drugače /se pa s sodelavkami pogovorim, ker smo res takšne vredne osebe na kupu, da se lahko med sabo vse pogovorimo/(881).
- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s stiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**
/Supervizijo smo imeli, ampak je zdaj že verjetno 1 leto nimamo/(882). /Drugeče je pa šefica na razpolago, če pride do kakšnih takih situacij... se lahko obrnemo na njo in nas ne pusti same, če recimo rešujemo kakšne take stvari, ali pa da česa ne zmoremo... takrat tudi ona poseže vmes, kolikor pač lahko/(883). /Nimam pa nobene posebne želje, da bi se nazaj uvedle supervizije/(884)... /meni bolj ustreza, da bi se s sodelavkami srečale, ker se zelo malokdaj vidimo, ker smo tako razdrobljene po različnih terenih. Več bi mi to pomenilo, kot pa kaj drugega/(885).
- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**
/

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**
/Vredno to usklajujem/(886). /Nimam več majhnih otrok, smo samostojni/(887). Pa tudi /nimam težav s tem, da bi domov nosila kakšne službene probleme/(888).
- **Kaj vas motivira za vaše delo?**
To, /da vidim zadovoljstvo v ljudeh/(889). Jaz grem zjutraj res rada v službo in si /dosti krat tudi sama sebi povem, da moram biti še srečna, da še lahko hodim, da nisem priklenjena na posteljo in da lahko sama odločam o tem kaj bom naredila/(890)... da vidim še te majhne stvari, ki jih drugi mogoče ne morejo več. Jaz se vedno poskušam v sebe ozreti in si mislim kakšna bi pa jaz bila na njihovem mestu. Saj ti neokretni ljudje nimajo nobene možnosti več, da se bo še kaj spremenilo, pa kljub temu niso vsi zagrenjeni in jih še zanima življenje okrog njih, ter spremljajo otroke in vnuke. In si potem mislim, če še oni lahko črpajo moč iz te nemoči, potem bi pa naj jaz prinesla slab obraz? Jaz če sem kje slabe volje, sem potem doma, pa imam zlato družino. Jaz v službi nisem nikoli slabe volje, ne da se znam pretvarjati... ne vem. Včasih si želim biti doma, pa sem potem en teden doma, pa mi je potem že tako dolgčas. /Rada delam to, ni mi noben problem/(891) in zato verjetno tudi nasploh v službi nimam velikih problemov. Vem kdaj moram biti tiho, kdaj je dobro kaj reči, je pa res, da še vedno mi prihajajo v njihove domove in moramo njihova pravila upoštevati. Njihov red je na prvem mestu. Nam je pred 10. leti bivša šefica v Šmarju na sestanku rekla, da so imeli eno gospo, ki se še v življenju ni pošteno umila. Ampak ona je bila tako srečna v tistem svojem svetu, ona ni bila obremenjena z nobeno stvarjo... njo pa res ni brigalo, če je umita ali ne. No in potem so jo vsi naenkrat želeli spremeniti in je šefica rekla, da si

moramo zapomniti, da mi nismo zato pri hiši, da bomo ljudi spreminjali. To mi je tako ostalo v spominu. In so jo na silo zvlekli za trenutek v dom upokoencev v Šmarju in jim je tudi pobegnila s prvim reševalcem... in so jo takrat umili... dobro da nisem bila zraven in da ne vem kako je kaj vpila, ker je bila glasna. In ko je socialna delavka zopet prišla k njej na obisk je ni prepoznala, takšna je bila... s sajami namazana, ona je živela s kurami, z mačkami... To si ne moreš predstavljati v kakšnem svetu živijo ljudje, ampak ona je bila tako srečna. Kaj rabimo za srečo? Pa da bi mi potem bili tako pametni, pa jim nekaj vsiljevali? Mislim da če tukaj ne prestopiš meje, da ne moreš imeti težav... po moje. Če je 70-80 let živel tako... pa kdo sem jaz da ga bom spreminjala? Jaz upam da je to recept za to, da nimaš težav z ljudmi. Mene je bilo vedno strah, ko sem s tem delom začela, da me bo kdo obdolžil, da sem vzela kaj iz hiše. Tega me je vedno bilo najbolj strah. Pa se še ni do danes zgodilo. Jaz že 30 let živim tukaj v tem kraju, pa me kakšni svojci še vedno pozdravijo, ko me srečajo in si mislim, da jim lahko pošteno v oči pogledam, ker nimam slabe vesti. Pa so kje recimo denarji na tleh ležali, bi jih lahko pobrala, pa jih nisem, ker rajši mirno spim pa imam čisto vest. Tako da lahko vsakemu v oči pogledam in se z vsakim mirno pogovarjam. Se mi zdi da je to toliko vredno... in mogoče tudi zato potem lažje delaš. /Neke posebne težave s tem, da bi se na koga posebej navezala, še nisem imela/(892). Se navežem in mi je včasih težko, ampak... No letos sem se prvič srečala s smrtjo, po vseh teh letih... sem prišla do mrtve ženske, ki sem jo vsaki dan oskrbovala. Pa sem tisti dan vse normalno oddelala, popoldne pa sem bila doma malo iz sebe, res sem bila žalostna, ampak sem to sama nekako predelala... Lepo smrt je imela... nič dementna, sama je še jedla kljub temu da je bila na postelji... tako da sem se potem pomirila s tem, da sem vedela, da je imela lepo smrt.

Intervju H (Center za pomoč starejšim Senior)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/34/(893)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Negovalka bolničarka/(894). /Nisem se pa rabila še dodatno izobraževati za oskrbovalko, ker je že moja izobrazba dovolj/(895) oz. je še več kot za oskrbovalko.
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/Zdaj v tem poklicu sem lahko rečem 5 let/(896), prej sem pa delala nekaj drugo, pa sem se potem prešolala v to.
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**
/V Seniorju/(897).
- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
Pa nimam kaj reči... /lahko bi mogoče bilo boljše/(898), ampak moraš razumeti takšno stanje, tako da /jaz sem vseeno kar zadovoljna/(899).
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/Okrog 700€ se giba/(900). /Potem pa še nekaj nanese malica, izmensko delo, pa dodatek na prevoz, tako da to potem nekaj nanese/(901). /Gola plača pa mislim da je okrog 750€/(902).

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
/Nič kaj drugo nimamo/(903)... vsaj jaz ne. Tudi mislim da /nobenega dodatnega dneva dopusta nimamo/(904)... nisem pa sigurna.
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
Vsekakor bi bilo dobro imeti /kakšen dodaten dan dopusta/(905). Ker /prej ko sem delala v Šmarju, v domu upokoencev, smo imeli to ugodnost in sem imela skupaj skoraj 33 dni dopusta/(906). Si pač dobil ta dodatek na izmensko delo, na težavno delo, medtem ko /tukaj je pa tisto minimalno kar ti pripada- torej na leta, na otroke do 18. let... tako da tukaj imamo dopusta samo okrog 22 dni/(907). Tako da /glede tega smo proti drugim firmam prikrajšane/(908)... delamo pa skoraj isto, še mogoče težje, ker smo pač samostojne na tereni.

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
/To imamo dobro urejeno/(909). /Vemo točno kdaj zjutraj začnemo, kako dolgo smo pri kateri stranki, kdaj končamo/(910). /Enkrat v tednu smo razporejene da imamo še večerno dežurstvo/(911)... za to tudi v naprej vemo, kdaj gre katera. Pa /tudi vikendi pridejo tako da se kombiniramo/(912). V glavnem /vsaki drugi je delaven/(913).
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
Pa /sem zadovoljna/(914). To /je že takšna rutina, da se človek navadi/(915).
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
/Nisem nikoli nekaj posebej razmišljala, da bi si v tem delu želela kakšen drugačen delovni čas/(916).

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitve/izgube delovnega razmerja)?**
Nisem jaz za stalno zaposlena, /jaz sem za določen čas/(917). /Že skoz od začetka imam tako in se mi samo podaljšuje/(918).

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**
Me smo zaščitene... /dobimo rokavice/(919a), dobimo razkužilo/(919b), /nimamo pa nekih posebnih uniform/(920), pač s svojimi oblekami hodimo po tereni. /Mogoče je avto zdaj trenutno malo bolj sporn, ker ni ravno najbolj zanesljiv/(921). /Imamo samo en avto in ta ki ga jaz zdaj vozim je res v malo bolj slabem stanju/(922). Bi ga bilo potrebno peljati k mehaniku. Se usedeš v avto pa ne veš če bo šel ali ne. Za to bi moralo biti res bolj varno poskrbljeno.
- **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**
So kar različni. /Odvisno od uporabnikov, ki jih imamo, njihovih tež, koliko jih je potrebno obračati, dvigovati/(923)... to so le ena bremena, tako da /moraš imeti tiste neke manire, s katerimi lahko sam sebi olajšaš delo/(924). /Drugače pa hrbtenica kar trpi, noge/(925)... /Da bi pa hudo, hudo fizično trpela, to ne/(926a), psihično pa tudi ne/(926b)... pač se moraš prilagoditi temu, moraš jih vzeti takšne kakršni so, se s tem pomiriti, se ne preveč spuščati v neke debate, ker nekateri stari ljudje so kar specifični. Tako hočejo meti kakor je, ti ne moreš nič spremeniti, čeprav veš da bi lahko spremenil v njegovo dobro, ampak tako hočejo imeti... si daš mira in delaš naprej.
- **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**
Kaj pa vem...saj /ni nič tak strašno, strašno zahtevnega, da bi se moralo kaj spremeniti/(927). /Tudi uporabniki že imajo zdaj kar dobro priskrbljene pripomočke, kot so na primer bolniška postelja... za to svojci sami poskrbijo/(928), /kjer so pa kakšni socialni problemi, tam pa mi potem sprožimo, da se jim uredijo postelje, da imajo pripravljene in vedno na zalogi te inkontinenčne pripomočke, kot so pleničke, podloge/(929). /Imamo pa res enih par takšnih ljudi, ki bi jim lahko menjali postelje, ampak ne moremo mi njih v to prepričevati. Tako da je enih par takšnih ljudi, ki so v takšnih posteljah, da je delo za nas malo oteženo/(930).

Individualizacija dela

- **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**
/Nič kaj nismo odvisne ena od druge/(931). Tako bom rekla... takrat /ko katera rabi recimo nujno neki primer, kakšen stranski izven posla, takrat hitro priskočimo ena proti drugi, si pomagamo, se zamenjamo če je potrebno/(932)... Ni nikoli bilo težav s tem, tako da je to med nami dobro urejeno. /Smo pravi tim in se lahko zanesemo ena na drugo/(933).
- **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**
/Na njih se obrnem tudi za kakšen pogovor/(934), pa /imamo tiste svoje urice in se dobimo čisto tako izven urnika... tudi to je neke vrste sproščanja/(935). /Veliko imamo tudi teh predaj, da ena drugi povemo kako katera dela pri kateri hiši in si s tem veliko pripomoremo/(936). Ker ena ima takšen sistem, druga drugačnega in potem tudi sam poskusiš, če ti je kaj lažje.
- **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**
/Me med sabo sodelujemo toliko kolikor pač rabimo/(937). /Pa tudi norma je v urniku za en deloven dan postavljena tako da ni preveč zahtevno/(938). /Smo pa tudi razporejene glede na vrsto dela, da nima ena samo nege, ker tukaj se tudi kuha in imamo potem vse približno enako razdeljeno delo. Vsaka ima v svojem urniku eno kuhanje, kakšno gospodinjstvo opravilo, plus nego/(939). Tako da, ko greš od ene hiše do druge narediš preklap... ni potem tako monotono biti skoz pri pleničkih in pri ustih, da še delaš tudi kaj drugega in se s tem tudi malo razbremeniš.

Kontrola delavcev

- **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**
/Smo kar nadzorovane/(940). /Moramo biti točne, moramo se držati urnikov/(941)... na primer če imam pri eni hiši določeno da sem pol ure z ljudmi, potem ne smem prej odhajati. No dobro, 5 minut, to še ni tako hudo, da bi pa po 20 minut ali pa pol ure zamujala, tisto pa nebi bilo dobro. /Potem nam pa na sestanku recimo pove: »Prehitro ste šle, prezgodaj ste prišle...«/(942). /Ker ona (šefica) gre tudi sama na teren in dobi točne podatke. Tudi sama pride do uporabnikov in jih vpraša: »Kako ste s to zadovoljni kako ste z ono...«/(943). Tako da gre ona po informacije. /Ampak to se ne dogaja tako pogosto/(944). /Ko enkrat dobi neko sigurnost v človeka, potem mislim da mu verjame in ga nima več pod takšnim nadzorom/(945). /Smo pa že toliko samozavestne, da se ne spuščamo v neke nepotrebne stvari... vemo da je to takšno delo in se držimo reda. Tako da smo dosledne/(946).
- **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**
/Niti ne/(947). Ker vidim, da /ko ena za drugo prihajamo... recimo zjutraj je bila pri eni stranki ena od mojih sodelavk, popoldan pridem jaz in vidim da je vse BP, nimam kaj, lepo je človek urejen, umit... tako da se nimam kaj pritoževati, da ga ni kaj vrede oskrbela/(948). /Tudi potem, ko še pride ena za mano... če vidi, da kaj ni prav, si takoj v oči povemo/(949)... tako da /predaje imamo res dobre. In to je tisto, kar je veliko vredno pri tem poklicu/(950).

Medsebojni odnosi

- **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/Z moje strani lahko rečem, da je vse super/(951). /Nimam nikjer problemov... res, res nobenih težav/(952).
 - **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**
/Na miren način se skušamo pogovoriti z uporabniki/(953), /če pa z njimi osebno ne gre, potem pa rečemo: »Vredu, tukaj imate telefonsko številko, pokličite šefico...« in če pride tako daleč, se potem ona z njimi pogovori, gre do njih, jim pove: »Takšen je pri nas sistem dela, če ga boste sprejeli, boste... odločite se sami...«... ampak potem najdemo neko rešitev, še vedno smo jo/(954).
/Sicer pa ni nekih posebnih težav/(955). Res ne vem kaj bi rekla, ker ni takih konkretnih težav. /Pač si stari ljudje težko dajo kaj dopovedati, ne moreš jim do živega... hočeš jim dobro, pa te zavrne/(956). /Pa dosti ljudi ima že tudi s psiho nekaj težav/(957), tako da jim v vsakem primeru potem malo prizanesemo. Pač takšni so in se potem me raje nazaj povlečemo. /Jim pač poveš tisto črno na belem, boš to sprejel ali ne, potem pa si malo premislijo, se kar iz tihega mira umirijo in je vse nazaj tako kot je treba/(958).
- Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**
/
- **Kaj se vam zdi pomembno pri razvijanju dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi in uporabniki?**
/Čim več komunikacije/(959)... to je res absolutno na prvem mestu. /Dobra komunikacija(960a), prijaznost(960b), dobrosrčnost/(960c). /Da greš vedno proti človeku s široko odprtimi rokami(961a), da mu veš prisluhniti(961b), da mu veš dati nasvet/(961c). /Pa tudi da ga ne užališ/(962)... /komunikacija je pa res na prvem mestu, ker več kot se pogovarjaš, bolj razvijaš dobre odnose in pridobiš neko zaupanje/(963).

Psihični napor

- **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**
/Za nekatere mogoče je, če imajo recimo kakšne uporabnike s katerimi je težavno delati/(964)... pa /vsak dan ene in iste stvari od njih poslušaj... v tem smislu ti potem malo presede/(965). /Pa še kakšna demenca je vmes in te petkrat eno in isto vprašajo...pa če se to ponavlja vsaki dan, že potem prej ko prideš veš kaj bo. To te potem začne malo moriti, je moteče/(966). Ampak kaj moraš... pač odvisno kako katera te stvari sprejme.
- **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega? Kaj bi si še želeli?**
/Jaz osebno pač povem kaj mislim, obrazložim, da me na čim lepši način razume/(967)... /če vidim da z nekom res ne morem, da mi je res trd oreh, potem gre tu noter in tam ven/(968). Pač ne moreš pomagati... /so pač takšne specifične pri določenih ljudeh. Jaz to upoštevam in grem naprej/(969). Ne da bi zdaj sebe morila in s temi težavami domov hodila, ter nad svojo družino širila tisto negativno energijo, to bi bilo res brez pomena. /Pač služba je taka, moraš jo sprejeti/(970), ni pa vsepovsod bajno... pač z ljudmi delaš, ljudje so pa »100 ljudi, 100 čudi«.

Avtonomija med delovnim časom

- **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**

/Nekaj se lahko same odločamo/(971). /Recimo, če imam jaz nekoga na eni strani, pa se moram čez celi Podčetrtek peljati na čisto drugi konec, potem recimo dam nasvet, če lahko katera druga prevzame, ker ji je bližje/(972). /Ko imamo sestanek, odpremo papirje na mizo in se malo pogovorimo, kako bi se lahko čim bolj druga drugi prilagodile, si pomagale/(973)... da tudi kilometrinu čim bolj skrčimo, da se ne vozimo ena mimo druge in da ne delamo prevelikih razdalj. /S komunikacijo naredimo vse/(974).

Avtonomija glede dela

- **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**
/Tudi tukaj imamo določeno mero svobode/(975). Recimo prideš do kakšne hiše, do kakšne nove stranke, /pač na začetku ne veš kaj vse jim bo potrebno streči... potem pa vidimo. Dobiš recimo okvirno pol ure časa pri njih, pa če recimo vidiš, da ljudje bolj počasi jejo, se potem dogovorimo in podaljšamo čas/(976)... ker ne moreš ti njemu vreči krožnik: »Zdaj pa hitro, hitro jejte, jaz moram čez 15 minut iti.« /Si pač čas podaljšamo, da človek v miru poje, da vzame vsa zdravila, da v tem času počistiš in da mu tudi nameniš kakšno besedo, da se z njim pogovoriš/(977). To potem s časoma uvidiš, da mu /tista hrana in vse sploh ni tako pomembna, kot lepa topla beseda, nasmeh... to je tisto kar stari človek rabi/(978).

Vključenost v odločanje

- **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**
/Imamo možnost, da lahko damo kakšna svoja mnenja/(979) in /se tudi zgodi, da jih potem tudi upoštevajo/(980).
- **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**
/Mislim, da ni neke take stvari v kateri bi morala biti vključena/(981)... mislim da ni nič tako posebnega, da bi bilo od mene toliko odvisno.

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**
/Smo že imele kakšna predavanja/(982). /Ni pa to velikokrat/(983). /Imele smo enkrat, ni dolgo tega, lani enkrat neke vrste supervizije, v smislu da izboljšaš neko stanje/(984)... nekaj takega je bilo.
- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**
/
- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**
/Škodilo nebi nič, če bi še kdaj imele kakšno izobraževanje/(985). Nikoli ni slabo imeti več znanja, vedno slišiš kaj na novo. /Nebi bilo slabo, če bi se tega kaj več uvajalo/(986).

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**
/Zdaj da bi me nekaj posebej motilo ali pa mi jemalo energijo, to ni nobene take stvari. Nič ni tako spornega, da bi me nekaj posebej težilo na delovnem mestu/(987). /Poznam ljudi, vem kako je pri katerem in sam pri sebi moraš te stvari najbolj urediti/(988). Zdaj če ne boš ti sprejel takšno stanje kot je, ga bo nekdo drug tudi težko vcepil v tebe. /Ti kot oskrbovalka si moraš sama pri sebi razjasniti te stvari, s takšnimi in takšnimi ljudmi se pri tem delu pač srečuješ/(989). Če boš s težavo hodil k neki hiši in ko boš že prestopil prag je to potem za mene slabo. Če pa si bom rekla, da to pač tako je, jaz spremeniti ne morem nič... če se nočejo sami spremeniti, potem tudi jaz ne bom nobenega spreminjala. Lahko mu dam samo dober nasvet, kakšno podporo in besedo če mu bo dalo misliti... če ne pa sprejmeš tako kot je, to je za tvoje dobro in nebo nobenih problemov. Tako si jaz mislim.
- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**
/
- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s stiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**
/Nebi škodovalo, če bi imele kakšne oblike pomoči na voljo/(990)... kar bi viška slišale bi nam bilo dobrodošlo, ampak /zdaj že te stvari rešujemo na neke druge načine, se med sabo pogovorimo s

sodelavkami/(991)... /Vse to kar že me itak vemo, je po navadi speljano in povedano na malce drugačen način/(992). /Ker zelo veliko ti pa prinese sama praksa in se vsak dan naučiš nekaj novega/(993).

- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**
/

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**
/Včasih je pri meni to kar težava, ker nisem iz teh koncev, ampak sem iz Rogatca in imam okrog 25km samo da pridem do delovnega mesta/(994). /Recimo ko so moji dežurni dnevi zvečer- recimo do 14. delam, moram iti domov, kakšno kosilo si pripravim že en dan prej, potem tisto hitro pogrejem in že letim nazaj. Potem naredim tisto nego in ob 16:30-17:00 že moram spet biti tukaj v teh koncih, naredim tiste svoje obveznosti in ob 20:00-20:30 pridem komaj domov. In potem tudi doma, da hitro vse nujnejše postorim in naslednje jutro spet »auf«... ob takšnih dnevih je včasih malce naporno/(995). /Ampak moraš biti pripravljen na to, ker tukaj so »svetki in petki«, prazniki, novo leto, božič... ko pade na tebe tisto dežurstvo, moraš to sprejeti, druge izbire ni/(996). /Čeprav z družino doma je pa včasih težko, recimo ravno takrat ko te najbolj rabijo, moraš ti iti/(997). Pri meni je to včasih malo problem, ker imam še 11 letnega otroka in ko vidi, da pridem domov s službenim avtom že takoj ve: »Joj mami, spet greš zvečer nazaj v službo.« /To vpliva na otroka, ker vidim da je žalostna tisti dan, ko imam jaz več obveznosti v službi oz. ko dežuram. To je edino kar za enkrat še vpliva na mojo družino/(998), ampak tudi to bo minilo, ko bo še malo odrasla. /Nimam pa nikakršnih težav s tem, da bi domov nosila kakšne probleme/(999). /Z mozem se o teh stvareh sploh ne pogovarjava, pa čeprav imava podobne službe/(1000)... on recimo dela v Šmarju z invalidami, z duševno motenimi starejšimi osebami... on jim je inštruktor. Tako da če bi se preveč poglobljala o mojem delu ali pa o njegovem, bi to bilo preveč napeto med nama. Tako da imava to dobro ločeno... res se ne pogovarjava o tem, niti jaz nočem širiti nekih službenih stvari... star človek je pač bolan in kaj hočeš še zdaj povedati o tem.
- **Kaj vas motivira za vaše delo?**
Je kar veliko tega. Predvsem mi je /dober občutek, ko vidim, da naredim nekaj dobrega, da pomagam/(1001). /V tem delu sem se našla in velikokrat sem že rekla, da mi nekdo da ne vem kakšno šolo, pa da vem da jo bom naredila z uspehom, še vedno bi raje izbrala ta poklic/(1002). /Rada opravljam svoje delo... uživam v tem in mi ni težko/(1003). Če pa mi je kaj težko, potem pa si sama poiščem možnost, da si to olajšam... mogoče ne takoj, ampak s časom pa vidiš neko rešitev in ti pade tisto breme na neko nižjo stopnjo in vidiš da pa le ni tako hudo.

Intervju I (Center za pomoč starejšim Senior)

Splošno

- **Koliko ste stari?**
/44/(1004)
- **Kaj ste po izobrazbi?**
/Zdravstveni tehnik/(1005).
- **Koliko imate celotne delovne dobe?**
/28 let/(1006).
- **V kateri organizaciji ste trenutno zaposleni?**
Tukaj pri tem delodajalcu... /na tem centru Senior/(1007).
- **Koliko časa ste že zaposleni kot socialna oskrbovalka?**
/Trenutno leto in pol/(1008).

Plača

- **Kako bi ocenili primernost plače glede na težavnost dela in učinka storjenega dela? Kako ste s tem zadovoljni?**
/Lahko bi bila višja plača/(1009). /Tukaj se v bistvu dela za »minimalec«/(1010). /Kakšnih 200-300€ bi lahko bilo več/(1011), /glede na to da si cele dni na razpolago, vikendi, prazniki, večerna dežurstva/(1012).
- **Kakšen je bil vaš dohodek v povprečju v zadnjem pol leta?**
/Ja moja plača je 593€..to je osnova/(1013). /Z dodatki, torej prevoz in malica, pa potem pride okrog 700€/(1014).

Ugodnosti oz. dodatki k plači

- **Katere dodatke oz. ugodnosti še dobite poleg plače (subvencionirana prehrana, službeni avto, službeni telefon, dodatni dnevi dopusta,...)?**
/Nič kaj drugo nimamo zraven plače/(1015). /Jaz sem zdaj tako komaj od januarja tukaj, ker nadomeščam bolniško, tako da v tem primeru si vedno tisti »zeleni« glede ugodnosti/(1016).
- **Kakšne ugodnosti bi si še želeli?**
/Jaz bi sicer rada delala v svojem poklicu/(1017), ampak danes je pač tako, da se moraš prilagajati in vzameš tisto kar je možno.

Delovni čas

- **Kako imate razporejen delovni čas (dop., pop., vikendi, prazniki)?**
/Delam dopoldan/(1018).../zjutraj ob 7 pa potem približno do 2 (14:00)/(1019). /Potem pa zvečer spet... večerna dežurstva(1020a), vikendi/(1020b). /Glede dežurstva je odvisno kako prideš na vrsto... nekje 1-krat do 2-krat na teden/(1021). /Potem je pa vsakih 14 dni še vikend/(1022)... zdaj pa ali si dodaten dopoldne ali pa celi dan.
- **Kako ste zadovoljni z razporedom delovnega časa?**
Ja no... /tako se moraš sprijazniti, ne gre drugače/(1023).
- **Kaj bi si želeli glede delovnega časa?**
/

Varstvo zaposlitve

- **Imate kot socialna oskrbovalka zagotovljeno stalnost zaposlitve (za določen/nedoločen čas, možnost prekinitve/izgube delovnega razmerja)?**
/Tukaj nisem zdaj zaposlena za stalno, ker samo nadomeščam bolniško/(1024).

Varnost pri delu

- **Kako je poskrbljeno za varnost pri delu?**
/Tista osnova je vsekakor na razpolago/(1025), /kot so rokavice(1026a), razkužila/(1026b). /To moraš tudi sam imeti skrb, da imaš vedno dovolj na voljo/(1027). Kaj drugo pa mislim da ni.
- **S kakšnimi nevarnostmi in fizičnimi napori se srečujete pri svojem delu?**
/Predvsem dvigovanje je problem/(1028). To so ljudje, ki so doma in /imajo domače postelje, ni na bolniških/(1029). /Domače postelje so potem seveda dosti bolj nizke in je potrebnega dosti več napora, da človeka dvigneš, obrneš in ga urediš/(1030). /Kakšnih drugih nevarnosti pa ni/(1031)... /tukaj so bolj gospodinjstva opravila in je že skoraj tako, kot da bi pri sebi doma delal in kjer se prav tako moraš čuvati določenih stvari/(1032).
- **Kakšne ukrepe bi si še želeli, da bi bilo delo še varnejše?**
Ja jaz mislim, da bi bilo dobro, da bi tisti, ki so skoz na postelji, imeli te bolniške postelje, ki se dajo dvigniti v delovno višino/(1033). /To naj bi bilo zagotovljeno, da zavaruješ tudi sebe/(1034). /Je pa kar dosti takšnih primerov, kjer nimajo teh postelj, pa bi bilo zelo dobro, če bi jih imeli/(1035). Eni imajo samo tiste standardne postelje in je za enkrat res še zelo redko, da bi imeli kakšne bolj prilagodljive postelje.

Individualizacija dela

- **Kako ste pri opravljanju dela odvisni od svojih sodelavk?**
Ja, /dostikrat se pokličemo po mobitelu, če katera karkoli potrebuje/(1036). /Recimo tudi ko prideš na dežurstvo se pokličemo, če je pri katerem uporabniku kaj novega/(1037)...
/Ni se nam pa še do zdaj zgodilo, da bi pri kakšnem uporabniku morale biti dve oskrbovalki naenkrat/(1038). /Pa tudi če bi prišlo do kakšnega takega primera, jaz mislim da bi se nekako dalo skombinirati in se uskladiti med sabo/(1039).
- **V kakšnih situacijah bi se po pomoč in sodelovanje obrnile na sodelavke?**
Ja /na njih se obrnem tudi da se z njimi kaj pogovorim/(1040), /se zaupamo druga drugi/(1041), pa tudi /da malo »pošimfamo«, potožimo/(1042).
- **Bi bilo v poklicu socialnih oskrbovalk potrebnega več timskega dela? Zakaj?**
Ja, predvsem v smislu, /da bi se več slišale in imele več časa za predebatirati stvari/(1043). Vsaka ima tisti svoj razpored, /opravljaš svoje obveznosti, na svojem terenu in nekako nimamo nekega časa, da bi se lahko bolj pogosto skupaj dobile/(1044). Po službi pa tako vsaka hitro domov beži.

Kontrola delavcev

- **Koliko in kako vas nadrejeni nadzorujejo pri opravljanju vašega dela?**
Jaz mislim, da /se kliče svojce ali pa tudi same uporabnike/(1045). Mislim, da tudi zdaj, /ko bo prišla glavna šefica iz porodniške, bo verjetno hodila po terenu preverjat... vsaj takšna je bila prej

navada/(1046), so mi povedale punce. Tako da /imajo nadzor na nami/(1047). Pa mislim tudi, da je /kar pogosto izvajala takšen nadzor/(1048).

➤ **Bi si glede kontrole delavcev želeli kakšnih sprememb?**

Ne vem... /mene osebno nebi nič motilo če me pride preverit in da vidi potek dela/(1049), ne pa samo tisto, da vpraša uporabnika kako je zadovoljen. /Dobro je da tebe vidi kako funkcioniraš na delovnem mestu/(1050) in da /ima potem tudi več zaupanja v tebe/(1051).

Medsebojni odnosi

➤ **Kakšni so vaši odnosi s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?**

/Vredu/(1052)... /nimam nobenih problemov/(1053)...za enkrat še ne.

➤ **Kako rešujete trenutke konflikta in nesporazuma? S kom in glede česa prihaja do konfliktov?**

/Sproti z uporabnikom/(1054), /če pa je treba, se pa kliče naprej glavno vodjo/(1055). /Za enkrat pa še nimam s tem nekih posebnih izkušenj/(1056).

Kaj bi si želeli za izboljšanje odnosov s sodelavci, z nadrejenimi in z uporabniki?

/

- **Kaj se vam zdi pomembno pri razvijanju dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi in uporabniki?**

/Pogovor/(1057), pa /da si pošten/(1058)... to je najbolj pomembno. Pa da potem uporabniki vidijo, da ni neki »bav-bav« če pride nekdo tuj v hišo... skratka /da imajo zaupanje v tebe/(1059).

Psihični napor

➤ **Je poklic socialne oskrbovalke psihično naporno delo? V kakšnem pogledu?**

/Ja/(1060)... /moraš biti kar pozoren. Mogoče lice kaže eno stvar, za hrbtom je pa čisto nekaj drugega. Nikdar ne veš kako lahko pride do kakšnih komplikacij/(1061). /Prihajaš v hišo kjer ljudje mogoče shranjujejo kakšen denar, potem ga pa ne najde in ti si lahko tisti prvi, ki večkrat zahaja v hišo in si še česa obtožen/(1062). /Drugače pa imajo ljudje tudi sami s sabo težave, pa potem to na nek način še nate vpliva/(1063)... vsega je. /Nekaj preveč se ne smeš navezat/(1064)... nekaj jim že prisluhneš, ampak /ne smeš pa potem sam sebe obremenjevati z njihovimi težavami/(1065). /Moraš neke stvari enostavno spustiti mimo in se sprijaznit, da ne moreš rešit njihovih problemov/(1066).

➤ **Kako se spoprijemate s psihičnimi napori? Kakšno podporo, pomoč imate na voljo glede tega?**

Kaj bi si še želeli?

Se mi zdi da /starejši kot si, bolj dobiš trdo kožo glede tega/(1067).

Avtonomija med delovnim časom

➤ **Koliko avtonomije imate pri razporejanju svojega delovnega časa? O čem se lahko odločate same glede delovnega časa (npr. tempo dela, prihod-odhod, čas za zasebne opravke med delovnim časom, ipd.)?**

V bistvu /nam šefica spiše urnike/(1068), /potem pa se tako moraš sproti prilagajati razmeram... ponekod so potem kakšne odjave in se urnik zopet prilagodi/(1069). Pa /tudi če jaz sama kaj predlagam, kakšno drugačno razporeditev, me skuša upoštevati kolikor se pač da/(1070).

Avtonomija glede dela

➤ **Kakšne možnosti imate glede tega kaj in kako boste delali?**

Večinoma je tako /že na začetku zastavljeno kakšne zadolžitve ima katera pri določenem uporabniku/(1071). /Treba se je pa seveda tudi uporabnikom prilagajat in njihovim željam/(1072).

Vključenost v odločanje

➤ **Ste v svojem delovnem okolju kakorkoli vključeni v sprejemanje pomembnejših odločitev glede samega dela in delovanja organizacije? Če da, za kakšne odločitve gre?**

/Včasih ja, včasih ne/(1073). Recimo /nekateri uporabniki rabijo od nas neko potrditev (1074a), nekateri se pa sami odločajo o kakšnih stvareh... čisto odvisno od posameznika/(1074b). Recimo ena gospa je dobila možnost za obisk toplic, njen mož pa je na postelji in se je težko odločila, da bi moža doma samega pustila, čeprav ve, da ima vsak dan na voljo, da ji moža nekdo oskrbi. Zdaj pa ona bi bila rada, da bi k njenemu možu hodila samo ena oskrbovalka, ne pa recimo štiri. Potem pa smo jo nekako prepričali in ji dali zagotovilo, da bo mož vredu oskrbljen ne glede na to ali bo ona doma, ali ne. No potem pa je šla v toplice in še celo podaljšala bivanje za en teden.

➤ **Glede česa menite, da bi bilo pomembno, da ste vključene v sprejemanje odločitev?**

Kaj pa vem... /jaz ne vidim, da bi morala biti še kje zraven vključena/(1075). Mislim da /okrog tega vse vrede poteka/(1076).

Učenje in uporaba znanja pri delu

- **Kako je z možnostmi dodatnega izobraževanja? Katerih dodatnih izobraževanj se lahko udeležite?**

Zdaj jaz ne vem kako to tukaj funkcionira, ker sem bolj kratek čas tukaj zaposlena. Ampak /mislim, da imajo kdaj kakšno srečanje tudi temu namenjeno/(1077). Ne vem pa če imajo za letošnje kaj planirano.

- **Kako uporabna za opravljanje vašega poklica se vam zdijo izobraževanja, ki so obvezni del poklica in tista, ki jih predlaga delodajalec?**

/

- **Kaj bi si še želeli na področju izobraževanja in usposabljanja za poklic socialne oskrbovalke? O čem bi želeli pridobiti še več znanja?**

Ne vem kaj bi se bilo še dobrodošlo naučiti v tej smeri.. /veliko se že tako iz prakse naučimo/(1078). Po moje /bi bilo zanimivo kaj slišati iz področja psihoterapije/(1079), da bi nam kakšen izkušen predavatelj prišel povedat kaj iz tega področja.

Stres in stiske

- **Katere so tiste stvari, ki vas pri delu kakorkoli obremenjujejo in vam povzročajo stisko? Kako pogosto se srečujete s stresnimi situacijami?**

Recimo kakšne stvari pri uporabnikih, ki se ne dajo prepričati, da je tako kot je in ne more biti drugače. /Težko si dajo dopovedat, kar naprej trdijo tisto svoje, pa čeprav vejo da ne more biti drugače/(1080)... /samo ene poti se hočejo držati in se jih ne da zmehčati/(1081).

- **Kako se spoprijemate s trenutki stresa oz. stiske? Kaj vam pomaga v takšnih situacijah?**

/Posvetujem se z glavno vodjo/(1082) in /se še ona včasih pogovori s tistim človekom/(1083). Pa /s sodelavkami se še kaj potožimo druga drugi/(1084).

- **Kakšne oblike pomoči pri spoprijemanju s tiskami in s stresom zagotavlja organizacija oz. delodajalec? Kakšno podporo dobite z njihove strani oz. kakšno bi si želeli?**

/

- **Kaj bi vam pomagalo, da bi se uspešneje spoprijemali s trenutki stiske?**

Bilo bi dobro, če bi tudi domači (uporabniki bližnji) bili malo bolj elastični/(1085). Veliko je takšnih »dobro, ata, mama imata zdaj pomoč« oni pa dajo roke stran. Zdaj pa če še oni tisto svoje peljejo in jih pustijo, potem pa imajo uporabniki tudi neki strah, če se lahko za nekaj odločijo ali ne... kaj bodo potem bližnji rekli. Tako da /včasih bi nam sorodniki lahko prišli bolj nasproti/(1086).

Ostalo

- **Kako usklajujete delovne obremenitve in družinsko življenje? Kakšen vpliv ima na to vaš poklic?**

Ja mislim, da /se kar dobro prilagajamo na to/(1087). Sicer še nisem veliko let v tem poklicu, ampak kljub temu mislim da /stvari vrede funkcionirajo/(1088). Tudi /nimam težav s tem, da bi me neke stvari iz terena, še potem doma bremenile/(1089)... včasih že /kakšno zanimivo izkušnjo delim tudi z domačimi, če res pride do kakšne smešne situacije/(1090), drugih stvari pa ne nosim domov, ker nima smisla.

- **Kaj vas motivira za vaše delo?**

/Delo z ljudmi/(1091), pa tudi /razgibano delo/(1092) je. Včasih sem mislila, da bom imela do tega dela večji odpor.... priti v neko tujo hišo.... ampak /sem se temu nekako prilagodila in sprejela kot nekaj vsakdanjega/(1093).

PRILOGA 2: Odprto kodiranje

Intervju A

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
1	53 let	53	Starost
2	Po izobrazbi sem trgovka	trgovka	Izobrazba
3	sem se še dodatno izučila za socialno oskrbovalko	Dodatno za socialno oskrbovalko	Izobrazba

4	Okoli 36 let	Celotna-36 let	Delovna doba
5	Zaposlena sem na Centru za socialno delo Šmarje	CSD Šmarje pri Jelšah	Zaposlitev
6	Kot oskrbovalka delam že okrog 16 let	Kot socialna oskrbovalka-16 let	Delovna doba
7	vse v okviru Centra za socialno delo Šmarje	Stalnost delodajalca	Zaposlitev
	PLAČA		
8	Plača bi po moje lahko bila malo večja, ker imamo kar velika bremene	Razlog- težavnost dela	Želja po višji plači
9	Vse pritiska na nas oskrbovalke. Ne samo to da delaš, ampak tudi psihično- od uporabnikov do njihovih domačih, skratka sprejemati moraš veliko informacij	Razlog- težavnost dela- psihično zahtevno	Želja po višji plači
10	Moja osnova je okrog 685€	Osnovna plača- 685€	Višina plače
11a	potne stroške	Potni stroški	Povračila
11b	malico pa imamo tako plačano	Malica	Povračila
12	Odvisno pa je tudi od tega koliko delam	Odvisna od obsega dela	Višina plače
13	sobote in nedelje, ti dnevi pa so potem plačani malce več	Višje plačilo za delovne vikende	Višina plače
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
14	Dobimo službeni avto za dežurstva	Za dežurstva	Službeni avto
15	za telefon dobimo 5€ na mesec	Plačilo nadomestila- 5€ dodatka za telefon	Telefon
16	dobimo nekaj procentov dodatka na težavnost dela	Da- nekaj odstotkov	Dodatek na težavnost dela
17	mislim, da še 1 dan dodatnega dopusta	1 dan dodatno	Dopust
18	To je takšen tip dela, da ne moreš vedno zahtevati tistega kar si želiš	Narava dela ne omogoča izražanja želja	Želje glede ugodnosti
19	včasih si že čisto izčrpan	Izčrpanost	Težave
20	ne moreš biti doma, ker potek dela potem ne more iti tekoče naprej	Urejanje odsotnosti	Težave
21	Sam vidiš, da ne gre in da ne moreš zahtevati, da bi bil vsaj 2 dni doma	Urejanje odsotnosti- sprejemajo	Težave
22	da bi se malce odpočil....psihično bolj kot kaj druga	Potreba po počitku bolj zaradi psihične utrujenosti	Želje glede ugodnosti
	DELOVNI ČAS		
23	Razporejamo si ga same	Samostojnost	Razporejanje delovnega časa
24	glede na to koliko imamo uporabnikov	Glede na število uporabnikov	Razporejanje delovnega časa
25	Zjutraj so potem po navadi tako nege	Dopolodne- opravljanje nege	Razporejanje delovnega časa
26	včasih še pri kakšnem uporabniku hranjenje	Dopolodne- hranjenje uporabnikov	Razporejanje delovnega časa
27	ali pa samo tuširanje	Dopolodne- tuširanje	Razporejanje delovnega časa
28	čas potem tako razporedimo, da uporabniku najbolj ustreza	Ustrezno uporabnikom	Razporejanje delovnega časa
29	Delam različno, včasih do 15h, včasih do 16h	Zaključevanje- med 15. in 16. uro	Razporejanje delovnega časa
30	Zvečer pa imamo še dežurstva	Dežurstva- zvečer	Razporejanje delovnega časa
31a	Potem pa so še seveda vikendi	Dežurstva- vikendi	Razporejanje delovnega časa
31b	in prazniki	Dežurstva- prazniki	Razporejanje delovnega časa
32	Na razpored delovnega časa tako ne moreš kaj dosti vplivati, ker ti hitro postane jasno da tako pač mora potekati	Nezmožnost vpliva na razporeditev	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
33	smo si med sodelavkami složne, se lahko med sabo	Dobro- medsebojna pomoč	Zadovoljstvo z

	dogovorimo in usklajujemo	sodelavk	razporeditvijo delovnega časa
34	je pri tem delu težko delati kakšne večje spremembe	Zavedanje- težav pri doseganju sprememb	Želje glede razporeditve delovnega časa
35	se je pač potrebno prilagajati na različne situacije in okoliščine	Zavedanje- potreb po prilagajanju	Želje glede razporeditve delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
36	Imam ja, ker sem tukaj zaposlena za nedoločen čas	Nedoločen čas	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
37	Vsaki dve leti nam delodajalec zagotovi varnost pri delu	Varstvo pri delu- na dve leti	Izobraževanje
38	Glede ostalih stvari pa se moraš sam čuvati	Samoodgovornost	Varnost pri delu
39	so pri tem delu včasih kar velike obremenitve	Fizične obremenitve	Napori
40	pri negi imamo težke uporabnike	Fizične obremenitve- nega uporabnikov	Napori
41	te začnejo boleti roke, križ	Posledice- bolečine	Napori
42	Z nekimi posebnimi nevarnostmi se ne srečujemo	Ni	Nevarnosti
43	Fizični napori pa so predvsem dvigovanja	Fizične obremenitve- dvigovanje uporabnikov	Napori
44	skozi prakso potem obvladamo neke določene prijeme, da so ti napori lažji	Premagovanje naporov- prijemi	Napori
45	Tudi s kakšnimi pripomočki si pomagamo- npr. z rjuhami	Premagovanje naporov- pripomočki	Napori
46	če je kdo od domačih doma, da ga prosiš, da ti pomaga	Premagovanje naporov- pomoč sorodnikov	Napori
47	Neke ogroženosti tako ni	Ni ogroženosti	Nevarnosti
48	ne morejo imeti vsi uporabniki dvigovala	Opremljenost s pripomočki- ni povsod dvigal	Pomanjkljivosti
	INDIVIDUALIZACIJA DELA		
49	nisem odvisna od svojih sodelavk	Neodvisnost	Odvisnost od sodelavk
50a	ima vsaka oskrbovalka svoje uporabnike	Neodvisnost- različni uporabniki	Odvisnost od sodelavk
50b	in svoje delo	Neodvisnost- svoje delo	Odvisnost od sodelavk
51	Se je že zgodilo, da smo imeli takšne težke bolnike, da sva k uporabniku hodile po dve oskrbovalki	Sodelovanje- ob težkih primerih	Pomoč sodelavk
52	Ampak tukaj se potem pojavi drug problem- čas. Ker vsaka oskrbovalka ima svoj teren in se moramo čakati druga drugo, posledično pa se ti potem tudi ritem dela malce zavleče	Težava- pomanjkanje časa	Pomoč sodelavk
53	se trudimo, da vsaka dela svoje delo sama	Trud za samostojno delo	Pomoč sodelavk
54	Mislim da ne	Ne	Potrebe po timskem delu
	KONTROLA DELAVCEV		
55	Nadzorujejo nas ne	Ni nadzora	Nadzor nad oskrbovalkami
56	če so s strani uporabnikov kakšne pripombe ali pa bi se uporabniki glede česa pritoževali, potem bi nas nadrejeni poklicali in se z nami pogovorili	Pogovor z nadrejenimi- ob pritožbah uporabnikov	Načini nadzora nad oskrbovalkami
57	nimam občutka, da bi me kdo posebej nadzoroval	Ne občutijo	Nadzor nad oskrbovalkami
58	Se pa dogaja, da pride na center kakšna pritožba od uporabnikov ali pa njihovih svojcev	Pritožbe uporabnikov ali svojcev	Razlogi za nadzor nad oskrbovalkami
59	Ne vidim potrebe po kakšnih spremembah	Ni potrebe	Spremembe glede

			nadzora
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
60	Nimam s tem nobenih težav	Ni težav	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
61	Se da z vsemi prilagoditi, tako da nimamo težav z odnosi	Ni težav-potrebno prilagajanje	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
62	Jaz na srečo še nisem imela nobene takšne situacije	Ni konfliktov	Konflikti in nesporazumi
63	Če pa pride na primer do kakšnega nesporazuma npr. v pisarni z vodjo, potem pa to hitro in neposredno rešimo ter se pogovorimo	Nesporazum z vodjo-neposredni pogovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
64	Z uporabniki pa nimam teh težav	Z uporabniki-ni konfliktov	Konflikti in nesporazumi
65	Mislim da jih ne rabim izboljševati	Ni potrebno	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
66	ker so že sedaj dobri	Ni potrebno-dobri medsebojni odnosi	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
67	se z vsemi vredno razumem	Ni potrebno-dobro medsebojno razumevanje	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		
68	Psihično naporno mi je bilo od začetka, ko sem začela opravljati ta poklic	Ob začetkih	Psihični napori
69	Ker nikoli, razen otrok in sebe, nisem negovala nekoga drugega	Razlog-brez predhodnih izkušenj	Psihični napor
70	Z leti in prakso pa postaneš imun na to in ti ni več problem opravljati takšno delo	Z leti se navadiš- imunost	Psihični napor
71	Včasih je malce težje	Občasno-težko spoprijemanje	Psihični napori
72	Imamo pa na voljo supervizije	Supervizije	Oblike pomoči
73	ki so kar koristne in se mi to zdi zelo pametna stvar	Supervizije-koristne	Oblike pomoči
74	Včasih pa če se imamo s katero sodelavko možnost srečat, da nam čas med delom to dopušča (npr. samo 15min) se nekje dobimo in poklepetamo, podelimo druga drugi svoje težave in ti je takoj lažje	Pogovor s sodelavkami-olajšanje	Oblike pomoči
75	Komunikacija je meni osebno najboljša pomoč, da lahko z nekom deliš svoje težave, ga vprašaš za mnenje in mogoče dobiš tudi nasvet	Komunikacija-možnost nasveta	Oblike pomoči
76	Včasih pa še imamo tudi kakšno predavanje	Predavanja-občasno	Podpora
77	pred kratkim so nam na center prišli predavat o demenci	Predavanja-o demenci	Podpora
78	je bilo koristno	Predavanja-koristna	Podpora
79	Nekajkrat smo bile tudi na dvodnevni predavanjih	Predavanja- dvodnevna-nekajkrat	Podpora
80	Sicer pa se jih skušamo udeležiti vsaj enkrat na leto	Predavanja-vsaj 1-krat letno	Podpora

81	po dve oskrbovalki	Predavanja- 2 oskrbovalki na 1 izobraževanje	Podpora
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
82	Tukaj moraš biti kar dosti samostojen	Samostojno	Razporejanje med delovnim časom
83	Glede časa niti nisem odvisna od svojih sodelavk	Neodvisnost-od drugih sodelavk	Razporejanje med delovnim časom
84a	Imam svoj teren	Samostojnost-teren	Odločitev glede delovnega časa
84b	svoje uporabnike	Samostojnost-uporabniki	Odločitev glede delovnega časa
85	Si sama razporejam čas koliko kje rabim	Samostojnost- količina glede na uporabnike	Odločitev glede delovnega časa
86	S kakšno od sodelavk se recimo srečamo samo v času kosila, pa si takrat vzamemo malce časa za klepet, z nekaterimi sodelavkami pa se srečam samo enkrat tedensko na sestanku	Čas za kosilo- uporabi za pogovor z nekaterimi	Odločitev glede delovnega časa
87	Nič me ne omejuje	Ni omejitev	Omejitve glede delovnega časa
88	moram svoj čas razporediti tako, da uspem obiskati vse svoje uporabnike	Premišljeno razporejanje glede na potrebe uporabnikov	Omejitve glede delovnega časa
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
89	se glede tega s sodelavkami kar dosti prilagajamo	Prilagajanja med sodelavkami	Način dela
90	glede tega se na sestankih kar dosti pogovarjamo kako bi se najboljše razporedile	Razporejanje na sestankih	Način dela
91	Pri uporabnikih je pa določeno, da se za nego porabi nekje približno pol ure	Določeno- pol ure za nego	Naloge
92	Začneš pač s tistimi osnovnimi stvarmi	Vrstni red- najprej osnovna opravila	Naloge
93	S časoma pa se začnejo dogajati tudi kakšne spremembe, ker se tudi uporabnik spreminja, včasih na boljše, včasih na slabše in potem sam vidiš katero delo je še potrebno, katero ne več	Fleksibilno-prilagajanje potrebam uporabnika	Naloge
94	Socialna delavka na začetku sicer naredi zapisnik pri uporabniku katere storitve so potrebne	Potrebne storitve določi socialna delavka	Naloge
95	Potem pa se me same prilagajamo glede na trenutne potrebe uporabnikov	Fleksibilno- prilagajanje potrebam uporabnika-samostojno	Naloge
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
96	Glede uporabnikov se z delodajalcem vse skupaj dogovarjamo, ker socialne oskrbovalke poznamo uporabnike, poznamo teren in zato skupaj lažje sprejemamo kakšne odločitve glede tega	Vključenost- glede dela pri uporabnikih	Odločanje glede dela
97	Pa tudi glede kakšnih drugih stvari se skupaj pogovorimo	Vključenost- druge stvari-skupno dogovarjanje	Odločanje glede dela
98	Veliko delamo na komunikaciji	Pomen komunikacije	Odločanje glede dela
99	Mislím, da za kakšne druge stvari in skrbi tako nimamo časa	Ne- pomanjkanje časa	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
100	2 krat letno se imamo možnost udeležiti seminarjev	Možnost- 2-krat letno	Izobraževanje
101	Ti seminarji niso obvezni za vse, ampak se jih lahko udeleži tista, ki jo neko področje pač zanima	Neobvezno- glede na zanimanje	Izobraževanje
102	Center pa po navadi razpiše mesto za dve socialni oskrbovalki na en seminar	2 oskrbovalki na 1 izobraževanje	Izobraževanje

103	Teme seminarjev so že v naprej določene	Teme- v naprej določene	Izobraževanje
104	Se pa potem same dogovorimo katera se bo udeležila katerega seminarja	Neobvezno- glede na zanimanje- dogovarjanje	Izobraževanje
105	Nimamo pa me s tem nobenih stroškov, vse poravnava delodajalec	Financiranje- delodajalec	Izobraževanje
106	Mislim, da so do zdaj bila vsa izobraževanja dosti uporabna	Uporabna	Uporabnost izobraževanj
107	več kot veš, lažje delaš	Več znanja- lažje delo	Uporabnost izobraževanj
108	Vsaka informacija, ki jo kjerkoli dobiš, je lahko uporabna- ali je to na CSD-ju ali na kakšnem predavanju, se s sodelavkami še malo pogovoriš, jih kaj vprašaš in si lahko takoj bolj samozavesten pri svojem delu	Več znanja- samozavest pri delu	Uporabnost izobraževanj
109	Mislim, da ni nobenega takega posebnega področja, o katerem bi se rada še bolj izrazila	Ni potrebe po novem znanju	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
110	Jih je veliko	Veliko	Dejavniki stresa
111	Vedno se moraš truditi da si pozitiven, kadar si z bolnikom oz. z uporabnikom in vso energijo vložiš v njih	Veliko truda	Dejavniki stresa
112	moraš ti kot oskrbovalec vedno biti nasmejan in pokazati dobro voljo. In to je zelo stresno	Potrebno kazati energijo	Dejavniki stresa
113	En čas še to gre, potem pa se tudi enkrat sesipaš	»Sesutje«	Posledice stresa
114	In v tem primeru bi potem rabil, da bi bil doma 2-3 dni, ampak ni zamenjav in si tega tudi ne moreš vedno privoščiti	Odsotnost z dela- ni možna	Potrebe po premagovanju stresa
115	Tudi luna in vreme dosti vplivajo na starejše ljudi in takrat je z nekaterimi uporabniki malce težje delati	Uporabniki- slabi dnevi	Stresne situacije
116	Na časovno stisko sem se že navadila, tako da to mi zdaj že vrede funkcionira	Časovna stiska- ni problem	Dejavniki stresa
117	Jaz sem že recimo tudi imela nesrečo med delovnim časom	Nesreča med delovnim časom	Stresne situacije
118	ti postane nelagodno in ti ni več fajn se izgovarjati uporabnikom	Uporabniki- nelagodje	Stresne situacije
119	Dosti se da rešiti s komunikacijo	Komunikacija	Oblike pomoči
120	Stresne situacije se mi ne dogajajo več pogosto	Pogostost-redke	Stresne situacije
121	dosti odvisno tudi od razpoloženja uporabnikov	Uporabniki- razpoloženje	Dejavniki stresa
122	Na jesen zna biti kar kriza, pa vpliv lune na uporabnike, v jesen so uporabniki dostikrat tudi več bolni... tako da vse to vpliva potem tudi na nas	Uporabniki-vpliv naravnih dejavnikov	Dejavniki stresa
123	Največ mi pomaga komunikacija s sodelavkami	Komunikacija- s sodelavkami	Oblike pomoči
124	Pa tudi na sestankih, da lahko poveš če imaš težave- temu so tudi namenjeni	Sestanki- poročanje o težavah	Oblike pomoči
125	Za kakšne druge oblike sproščanja pa tako nimam časa (hobiji ipd.)	Pomanjkanje časa- za sproščanje	Oblike pomoči
126	da grem malo na morje za 3-4 dni, ali pa da se preprosto odklopim, da grem čisto od doma, da menjam okolje- to mi največ pomeni	Menjava okolja	Oblike pomoči
127	mislim da je glavna tako supervizija	Supervizije	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
128	ostalo pa mislim da nimamo	Ni drugih oblik pomoči	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
129	Od začetka je še lahko hudo	Psihični napor- poklicni začetki	Pomoč za spoprijemanje s

			stisko
130	potem pa že počasi postajaš imun na te stiske in stres	Z leti se privadiš na delo	Pomoč za spoprijemanje s stisko
131	najbolj je pomembna komunikacija s sodelavkami in na sestankih, pa tudi na supervizijah	Komunikacija- povsod	Pomoč za spoprijemanje s stisko
132	ne moreš sprejeti toliko teh informacij in imeti tolikšne odgovornosti	Pozornost na stresne situacije in zavedanje-prevelika odgovornost	Pomoč za spoprijemanje s stisko
133	Ali pa se ti recimo zgodi primer odgovornosti in stiske, ko najdeš kakšnega uporabnika v hiši na tleh in moraš potem pravilno odreagirati	Pozornost na stresne situacije in zavedanje-odgovornost-pravilno odreagirati	Pomoč za spoprijemanje s stisko
134	Pa navezati se ne smeš na nobenega, ker pol ti je lahko v kakšnih situacijah zelo hudo	Pozornost na stresne situacije in zavedanje- Ne smejo se navezati	Pomoč za spoprijemanje s stisko
135	Ali pa da se uporabniki ne navežejo preveč na tebe	Pozornost na stresne situacije in zavedanje-ne smejo se navezati	Pomoč za spoprijemanje s stisko
	OSTALO		
136	Od začetka pa je bila kar kriza, kar hudo	Psihični napor-poklicni začetki	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
137	Bila sem utrujena, nervozna (tudi na otroke)	Psihični napor-izčrpanost-otroci znervirajo	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
138	Je psihično kar naporno, dokler se potem sam ne sprijazniš s tem	Psihični napor-sprejetje	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
139	Včasih enostavno ne moreš več, se počutiš toliko izčrpanega da se ti ne da niti s svojimi domačimi pogovarjat	Psihični napor-izčrpanost-ni pogovora doma	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
140	Tako da prenašaš te obremenitve tudi domov	Službene obremenitve-vpliv na družinsko življenje	Vpliv poklica
141	ker imam še samo 4-5 let do upokojitve, tako da mi je že to mogoče motivacija, da čim prej zaključim svojo kariero	Upokojitev	Motivacija
142	Pred tem je bil pa problem v tem, da sem s svojimi leti že bila za delodajalce prestara, da bi delala kot trgovka	Previsoka starost za druge poklice	Težave
143	Pa tudi delo z ljudmi sem jaz vedno imela rada	Delo z ljudmi	Motivacija
144	Rada se pogovarjam, rada sem z ljudmi in bi mi bilo dolgčas če tega nebi bilo	Družabnost	Motivacija

Intervju B

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
145	49 let	49	Starost
146	Imam samo osnovno šolo	Osnovna šola	Izobrazba
147	sem se še priučila za šiviljo	Šivilja	Izobrazba
148	imam še ta certifikat socialne oskrbovalke	Certifikat socialne oskrbovalke	Izobrazba

149	33 let	Celotna- 33 let	Delovna doba
150	Zaposlena sem na Centru za socialno delo Šmarje	CSD Šmarje pri Jelšah	Zaposlitev
151	16 let	Kot socialna oskrbovalka- 16 let	Delovna doba
	PLAČA		
152	Lahko bi bila malo večja	Da	Želja po višji plači
153	Skupaj s kilometrino imamo plačo nekje med 700-800€	S kilometrino- 700€-800€	Višina plače
154	tudi do 900€	S kilometrino- do 900€	Višina plače
155	Brez kilometrine je pa osnovna plača	Osnovna plača	Višina plače
156	prejšnji mesec sem imela nekaj čez 700€, ker nisem imela veliko svojega avta, sem imela službenega.	Nižja plača- službeni avto	Višina plače
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
157	Za telefon dobimo zraven komaj 5€ na mesec	Plačilo nadomestila- 5€ dodatka za telefon	Telefon
158	na voljo še imamo službeni avto	Na voljo	Službeni avto
159	tudi malico dobimo plačano	Plačano	Malica
160	nekaj dodatnega dopusta	Nekaj dodatnega	Dopust
161	še tega včasih ne moreš izkoristit	Težave- ne moreš izkoristit	Dopust
162	Mislim, da je to, kar imamo trenutno na voljo, čisto vredu.	Trenutne ugodnosti- zadovoljni	Želje glede ugodnosti
	DELOVNI ČAS		
163	Dopoldne delaš normalno	Dopoldne- normalni delovnik	Razporejanje delovnega časa
164	popoldne dežurstvo	Dežurstva- popoldne	Razporejanje delovnega časa
165a	tudi ob vikendih	Dežurstva- vikendi	Razporejanje delovnega časa
165b	in praznikih so dežurstva	Dežurstva- prazniki	Razporejanje delovnega časa
166	Tako da večinoma se dogaja dopoldne	Dopoldne- večino dogajanja	Razporejanje delovnega časa
167	Pa tudi če recimo v soboto delam, sem potem v nedeljo doma, ali pa obratno	Delovna sobota-prosta nedelja- obratno	Razporejanje delovnega časa
168	se s sodelavkami usklajujemo, da je vsaka en dan na vrsti	Dežurstva- usklajevanje s sodelavkami- vsaka en dan	Razporejanje delovnega časa
169	Tako pač mora biti	Zavedanje- narava dela	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
170	se je treba prilagoditi	Zavedanje- potreba po prilagajanju	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
171	Nimam nobene posebne želje glede tega	Ni posebnih	Želje glede razporeditve delovnega časa
172	Včasih bi bilo fajn biti malo več doma	Več prostih dni	Želje glede razporeditve delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
173	Zaposlena sem za nedoločen čas	Nedoločen čas	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
174	Mislim, da je kar vredu poskrbljeno	Poskrbljeno	Varnost pri delu
175	Rokavice imamo na voljo	Rokavice	Varnostni pripomočki
176	same pa tudi vemo, da se moramo čuvati	Samoodgovornost	Varnost pri delu
177	Se recimo ne lotimo zamenjave plina v	Izogibanje nevarnim	Varnost pri delu

	štedilnikih	opravilom- zamenjava plina	
178	ali pa kaj v zvezi z elektriko	Izogibanje nevarnim opravilom- elektrika	Varnost pri delu
179	da se izogibamo kakšnih večjih fizičnih obremenitev	Izogibanje nevarnim opravilom- večje fizične obremenitve	Varnost pri delu
180a	nam delodajalec zagotovi rokavice	Rokavice	Varnostni pripomočki
180b	maske	Maske	Varnostni pripomočki
180c	in pa plašče	Plašči	Varnostni pripomočki
181	Nevarnosti so recimo glede avta, sploh pozimi	Avto-pozimi	Nevarnosti
182	sem že dvakrat zdrsnila s ceste	Avto- zdrs s ceste	Nevarnosti
183	pri uporabniku sem že padla po ledu	Padec po ledu- pri uporabniku	Nevarnosti
184	so pa tudi z uporabniki veliki fizični naponi, ker so ljudje težki	Fizične obremenitve- težki uporabniki	Naponi
185	jih moraš sam dvigovati	Fizične obremenitve- dvigovanje uporabnikov	Naponi
186	imamo možnost, da gremo h kakšnemu uporabniku po dve oskrbovalki	Premagovanje naporov- pomoč dveh oskrbovalk	Naponi
187	se je težko uskladiti, ker dela vsaka na svojem terenu	Usklajevanje- različni tereni	Težave
188	se mora vsaka sama potruditi	Premagovanje naporov- samopomoč	Naponi
189	ali pa če kakšen sorodnik pomaga	Premagovanje naporov- pomoč sorodnikov	Naponi
190	Smo se pa že tudi toliko navadile tega, da si znamo same olajšati delo	Premagovanje naporov- Same olajšajo delo	Naponi
191	Ne vem, nimam ideje	Ni ideje	Želje glede varnosti
	INDIVIDUALIZACIJA DELA		
192	Pri nekaterih stvareh oziroma uporabnikih smo odvisne druga od druge	Odvisnost- pri nekaterih stvareh	Odvisnost od sodelavk
193	Na primer pri enem uporabniku jaz zjutraj naredim nego, opoldne se pa zmenim s katero drugo da mu še recimo odnese kosilo in ga nahrani	Dogovarjanje- razdelitev dela- nega/kosilo	Odvisnost od sodelavk
194	si delo malo porazdelimo	Razdelitev dela	Odvisnost od sodelavk
195	Najbolj bi bilo potrebno pri kakšni negi, ker je včasih koga težko dvigniti ali pa obrniti	Pri negi- fizični naponi	Pomoč sodelavk
196	pri kakšnem čiščenju stanovanja	Čiščenje stanovanja	Pomoč sodelavk
197	v tem primeru se tudi včasih zberemo po 3-4 oskrbovalka in v 2 urah sčistimo stanovanje, kjer je pač toliko kritično stanje	Čiščenje stanovanja- več oskrbovalk skupaj	Pomoč sodelavk
198	Včasih bi bilo potrebno, včasih pa tudi ne	Včasih ja- včasih ne	Potrebe po timskem delu
199	Recimo pri kakšnem kuhanju bi kdaj prav prišla še kakšna dodatna roka za pomoč	Pri kuhanju	Potrebe po timskem delu
	KONTROLA DELAVCEV		
200	Nekega posebnega nadzora mislim da nimamo	Ni posebnega nadzora	Nadzor nad oskrbovalkami
201	Gre socialna delavka včasih na teren, do uporabnikov, pa jih malo povpraša kako so zadovoljni z oskrbo	Socialna delavka na teren- zadovoljstvo uporabnikov	Načini nadzora nad oskrbovalkami
202	Včasih pa tudi sami uporabniki pokličejo	Klici uporabnikov-	Načini nadzora nad

	na center, pa povejo če imajo kakšne pripombe	pripombe	oskrbovalkami
203	pokličejo in povejo, da nočejo zamenjati trenutne oskrbovalke za katero drugo in da bi radi še naprej imeli določeno oskrbovalko	Klici uporabnikov-nočejo zamenjave oskrbovalk	Razlogi za nadzor nad oskrbovalkami
204	Po eni strani bi bilo dobro, da bi bilo več te kontrole	Več nadzora	Spremembe glede nadzora
205	se mi zdi, da smo včasih malo razpuščene	Razpuščene	Razlogi za spremembe glede nadzora
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
206	Z vsemi imam dobre odnose	Dobri	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
207	Se razumemo	Dobro medsebojno razumevanje	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
208	včasih mogoče katera oskrbovalka drugi pove kakšno stvar direktno	S sodelavkami-neposredni pogovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
209	Največkrat se pogovorimo med sabo	Pogovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
210a	Do tega pa včasih pride z uporabniki	Z uporabniki	Konflikti in nesporazumi
210b	včasih pa tudi z delodajalcem	Z delodajalcem	Konflikti in nesporazumi
211	na primer veš da nečesa nisi kriv, ampak te vseeno opozori	Opozorila v vednost	Reševanje konfliktov in nesporazumov
212a	Z uporabniki pride do nesporazumov predvsem v primeru, če jim kaj narobe rečeš	Napačen dialog do uporabnikov	Vzroki za konflikte in nesporazume
212b	ali pa jim nečesa ne narediš tako kot bi oni radi	Neupoštevanje uporabnikov	Vzroki za konflikte in nesporazume
213	se pa zgodi, da pa vseeno pokličejo na center in povejo s čim se ne strinjajo	Klici uporabnikov na center	Reševanje konfliktov in nesporazumov
214	Mislim da nič kaj	Ni potrebno	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
215a	S sodelavkami se tako dobro razumemo, tako da pri tem nebi nič spreminjala	Ni potrebno-dobri odnosi s sodelavkami	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
215b	z Z. (socialno delavko) pa tudi	Ni potrebno-dobri odnosi z vodjo	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
216	včasih nas sicer kaj okrega, ampak gre čez eno uho noter in čez drugo ven	Opozorila vodje-ne preveč resno	Reševanje konfliktov in nesporazumov
	PSIHIČNI NAPOR		
217	Je naporno ja	Da	Psihični napor
218	Ker nekateri uporabniki so že precej stari in se še vedno ravnaajo in razmišljajo bolj staromodno, mislijo da morajo kakšne stvari še vedno biti tako kot so bile včasih	Uporabniki- »staromodni«	Psihični napor
219	Me (oskrbovalke) bi jim recimo rade naredile kakšno spremembo, ampak jim je težko dopovedat, se striktno držijo tistega svojega razmišljanja	Uporabniki- »staromodni« težko uvesti spremembe	Psihični napor

220	Na mene pa že tudi mena dosti vpliva	Vpliv mene	Psihični napor
221	imam včasih kar težave s psiho	Težave s psiho	Posledice psihičnih naporov
222	Tako da zna biti včasih kar stresno	Stres	Posledice psihičnih naporov
223	Najpogosteje mi pomagajo pogovori s sodelavkami	Pogovor s sodelavkami	Oblike pomoči
224	Z Z. (sodelavko) se vsak dan vidi in se pogovoriva, ter podeliva druga drugi svoja doživetja	Pogovor s sodelavko- vsak dan- izmenjanje izkušenj	Podpora
225	ker imava tako razdeljen delovni čas, da se nama uspe vmes dobiti vsaj za kratek čas, da se lahko vsaj nekaj pogovoriva	Pogovor s sodelavko- med delovnim časom	Podpora
226	Domov pa teh stisk tako ne smeš nositi oz. ni dobro da jih	Stisk ne nosiš domov	Oblike pomoči
227	edina možnost da se pogovoriš s sodelavkami	Pogovor s sodelavkami- edina možnost	Podpora
228	najbolj razume tvojo situacijo	Pogovor s sodelavkami- najbolj razumejo	Podpora
229	imamo supervizije	Supervizije	Oblike pomoči
230	ena dobra možnost, da damo svoje stiske iz sebe	Supervizije- dobra pomoč	Oblike pomoči
231	Imamo jih pa približno 3-krat na leto	Supervizija- 3-krat letno	Oblike pomoči
232	bi pa bilo fajn če bi bilo še kakšno srečanje več	Supervizija- več srečanj	Želje glede podpore
233	Včasih je bilo tega več	Supervizije- včasih bilo več	Oblike pomoči
234	so to omejili, ker jim je to dodatno finančno breme	Supervizije- omejili- finančno breme	Oblike pomoči
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
235	Mislim da si več ali manj lahko same razpolagamo svoj delovni čas	Samostojno- več ali manj	Razporejanje med delovnim časom
236	Razen če recimo dobimo kakšno novo stranko	Nesamostojno- novi uporabniki	Razporejanje med delovnim časom
237	imajo oni kakšne svoje želje ali zahteve kdaj bi se pri njih opravljala nega, potem se pač moramo temu prilagoditi	Novi uporabniki- prilagajanje željam in zahtevam	Odločitev glede delovnega časa
238	So pa tudi uporabniki, ki so vajeni neke svoje ure in je ne morejo spustiti, tako da tudi v tem primeru se potem nekako moramo prilagoditi	Navade uporabnikov- prilagajanje	Odločitev glede delovnega časa
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
239	Ko gre socialna delavka na teren naredi zapisnik koliko in kakšna oskrba je potrebna pri katerem uporabniku	Potrebne storitve določi socialna delavka	Naloge
240	se določi da uporabnik rabi pol ure in v tistem času moraš ti narediti vse potrebno	Določeno- pol ure	Naloge
241	Lahko pa se tudi določi 1 ura ali ura in pol in tega se moraš potem držati	Določeno- 1 ura/1,5 ure	Naloge
242	Ko pa že prideš v neko navado pri posameznem uporabniku in ko sam vidiš da uporabnik ne rabi več določene storitve, potem pa tisto daš stran ali pa dodaš kaj drugega, če je potreba po tem	Fleksibilno- prilagajanje potrebam uporabnika	Naloge
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		

243	Ja	Vključenost- da	Odločanje glede dela
244	Socialna delavka me vedno pokliče in vpraša, če bi lahko naredila neko stvar, če bom zmogla sama	Posvetovanje socialne delavke	Odločanje glede dela
245a	nas vedno prej obvesti	Predhodno obveščanje	Odločanje glede dela
245b	vpraša za mnenje	Predhodno posvetovanje	Odločanje glede dela
246	Mislim, da ni nobene take stvari	Ne	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
247	Imamo možnost dodatnega izobraževanja	Možnost	Izobraževanje
248a	Vsako leto 1-krat gremo na kakšen seminar	1-krat letno-seminar	Izobraževanje
248b	ali pa 2-krat	2-krat letno-seminar	Izobraževanje
249	odvisno kakšen razpis da država	Razpis države	Izobraževanje
250a	So dvodnevna predavanja	Predavanja- dvodnevna	Izobraževanje
250b	včasih pa tudi enodnevna	Predavanja- enodnevna	Izobraževanje
251	če je to v Ljubljani moraš zjutraj iti gor, zvečer pa nazaj, drugi dan pa spet isto	Predavanja v Ljubljani- naporna pot	Izobraževanje
252a	Včasih gremo z vlakom	Predavanja v Ljubljani- z vlakom	Izobraževanje
252b	Včasih pa tudi s svojim avtom	Predavanja v Ljubljani- z osebnim avtom	Izobraževanje
253	moraš imeti vinjeto	Predavanja v Ljubljani- potrebna vinjeta	Izobraževanje
254	So kar dosti uporabna	Uporabna	Uporabnost izobraževanj
255	Ni nobenega takšnega področja	Ni potrebe po novem znanju	Želje po dodatnih izobraževanjih
256	mislim, da smo vse glavne že spoznale	Že dovolj izobražene	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
257	Včasih pride do kakšne stresne situacije	Da- včasih	Stresne situacije
258	Problem predvsem tam, kjer so ljudje še »starokopitni«	Uporabniki- »starokopitni«	Dejavniki stresa
259	Me (oskrbovalke) bi rade s čim malo olajšale delo, uporabniki pa pravijo da ne	Nasprotja z uporabniki- glede dela	Stresne situacije
260	Včasih tudi s tabletami za živce	Tablete	Oblike pomoči
261	dostikrat pa pomaga tudi pogovor s sodelavko	Pogovor- s sodelavkami	Oblike pomoči
262	Imamo supervizijo	Supervizije	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
263	kaj drugega pa mislim da ni	Ni drugih oblik pomoči	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
264	Bi pa bilo fajn, če bi bile te supervizije bolj pogosto	Supervizije- bolj pogosto	Želje glede pomoči
	OSTALO		
265	Ja moraš ga nekako usklajevati	Moraš usklajevati	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
266	Včasih naredim kosilo že prej, pa potem samo zagrejem	Priprava kosila v naprej	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
267	Zdaj pozimi je sploh zelo neprijetno, ker je hitro tema, poleti se pa da dosti bolj prilagoditi	Pozimi težje- hitro tema	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
268	Nimam pa težav s tem, da bi probleme iz	Službene obremenitve-	Vpliv poklica

	terena prinašala domov	ne prinaša domov	
269	Samo delo mi je zanimivo, ker je dosti terensko	Terensko delo	Motivacija
270	da se razumem z uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Motivacija
271a	včasih komaj čakaš da obiščeš koga	Uporabniki- komaj čakaš da jih obiščeš	Motivacija
271b	včasih pa se tudi zgodi, da komaj čakaš da greš domov	Uporabniki- komaj čakaš da greš domov	Motivacija

Intervju C

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
272	35 let	35	Starost
273	Ekonomski tehnik	Ekonomski tehnik	Izobrazba
274	dodatno pa sem še socialna oskrbovalka	Dodatno za socialno oskrbovalko	Izobrazba
275	Nekje 8 let	Celotna- 8 let	Delovna doba
276	Zdaj sem zaposlena na centru za socialno delo (Šmarje pri Jelšah)	CSD Šmarje pri Jelšah	Zaposlitev
277	5 let	Kot socialna oskrbovalka- 5 let	Delovna doba
278	1 leto preko javnih del	Kot socialna oskrbovalka- 1 leto- javna dela	Delovna doba
279	Preko javnih del sem bila zaposlena prvo leto	Kot socialna oskrbovalka- prvo leto- javna dela	Delovna doba
	PLAČA		
280	Slabo	Slabo	Zadovoljstvo s plačo
281	Najslabše kar je lahko	Najslabše	Zadovoljstvo s plačo
282	Tako da s tem nisem zadovoljna	Nezadovoljna	Zadovoljstvo s plačo
283	je res premalo cenjeno delo	Premalo cenjeno delo	Zadovoljstvo s plačo
284	Nekje okrog 600€	Osnovna plača- 600€	Višina plače
285	potnih stroškov in ostalih stvari... to še potem edino nekaj doprinese zraven	Potni stroški- doprinese k plači	Povračila
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
286	Za telefon nam dajo zraven	Plačilo nadomestila	Telefon
287	dodatni dnevi dopusta so na težavnost dela, mislim da 2 ali 3 dni	Dodatni dnevi dopusta- 2-3 dni	Dodatek na težavnost dela
288	se še pri plači edino upošteva kilometrino, tako da je še to vredno plačano	Vredno plačano	Kilometrino
289	Drugače avto imam jaz striktno svojega	Ne uporablja- striktno osebne	Službeni avto
290	na voljo 2 službena	Na voljo- 2	Službeni avto
291	po navadi ju uporabljajo tiste oskrbovalke, ki delajo veliko kilometrov	Za veliko kilometrov	Službeni avto
292	da bi bila mogoče nedeljska dela in vikendi več plačani	Višje plačilo za delovne vikende in praznike	Želje glede ugodnosti
293	ker zdaj jih sploh nimamo	Višje plačilo za delovne vikende in praznike- zdaj nimajo	Želje glede ugodnosti
294	Oziroma da bi dobili plačano, me čudi zakaj nimamo, deljen delovni čas	Dodatek na deljen delovni čas	Želje glede ugodnosti
295	Mi tega recimo nimamo plačanega	Dodatek na deljen delovni čas- ni plačan	Želje glede ugodnosti
	DELOVNI ČAS		
296	Imamo deljen delovni čas	Deljen delovni čas	Razporejanje delovnega časa

297	Če si recimo v manjšem kraju, tako kot smo na primer v Rogatcu, potem imaš razdeljeno tako, da si 4-krat na teden dežuren	Dežurstva- 4-krat na teden- manjši kraj	Razporejanje delovnega časa
298	ker sva za to območje samo 2 delavki	Dežurstva- manjši kraj- 2 delavki	Razporejanje delovnega časa
299a	delamo tudi vsak vikend	Dežurstva- vikendi	Razporejanje delovnega časa
299b	in praznike	Dežurstva- prazniki	Razporejanje delovnega časa
300	Je taka narava službe, da tako pač mora biti	Zavedanje- narava dela	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
301	Tako da to mislim da je prav, da je tako	Strinjanje z razporeditvijo	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
302	Bi pa moralo biti plačano, recimo neki dodatek na to	Dodatek na razpored delovnega časa	Želje glede razporeditve delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
303	sem zaposlena za nedoločen čas	Nedoločen čas	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
304	Zdaj na papirju so določene nekatere stvari, ki bi se jih naj držale	Določena pravila- napisana	Varnost pri delu
305	se moraš dosti krat ubadati s stvarmi, s katerimi se načeloma nebi rabile	Določena pravila- dosti krat še dodatna opravila	Varnost pri delu
306	moraš prijeti tudi kaj električnega	Elektrika	Nevarnosti
307	Sicer pa je kar vredu poskrbljeno	Poskrbljeno	Varnost pri delu
308a	Imamo rokavice	Rokavice	Varnostni pripomočki
308b	maske	Maske	Varnostni pripomočki
308c	če je potreba, plašče	Plašči – po potrebi	Varnostni pripomočki
309	to nam nudijo tukaj na centru	Zagotovi delodajalec	Varnostni pripomočki
310	Tukaj je problem to, da uporabniki nimajo zagotovljenih bolniških postelj	Opremljenost s pripomočki- ni bolniških postelj	Pomanjkljivosti
311	skoz trpi hrbtenica	Posledice- boleča hrbtenica	Napori
312	imaš vse skoraj dobresedno pri tleh... nekateri ljudje so na primer na kavčah ipd.	Opremljenost s pripomočki- nizke postelje	Pomanjkljivosti
313	Po zakonodaji bi moral vsak, ki je neokreten imeti to zagotovljeno	Zakonodaja- neizvajanje- ni zagotovljenih postelj	Pomanjkljivosti
314	ampak se to pri nas še ne prakticira	Zakonodaja- neizvajanje	Pomanjkljivosti
315	da bi bil na primer uporabnik do mene nasilen, tega še sama nisem doživela	Nasilnost uporabnikov- ni doživela	Nevarnosti
316	so pa že moje sodelavke	Nasilnost uporabnikov- doživele sodelavke	Nevarnosti
317	Vsekakor bi bile potrebne bolniške postelje	Bolniške postelje	Želje glede varnosti
318	Zdaj so se sicer začela že nabavljati ta dvigala za dvigovanje neokretnih oseb	Dvigala- začela prihajati v uporabo	Varnostni pripomočki
319	tudi vozički so že dosti v uporabi	Vozički- dosti v uporabi	Varnostni pripomočki
320	trenutno največ pri vseh uporabnikih prakticiramo ta dvigala	Dvigala- največ v uporabi	Varnostni pripomočki
321	Postelj pa še kar ni, tako da tu bi bilo kar dobro ukrepati	Ukrepi glede postelj	Želje glede varnosti
322	Glede tega bi moralo biti tako, da takoj ko začne nekdo uporabljati pomoč na domu, bi moralo biti to zagotovljeno	Zagotovljena primerna oprema	Želje glede varnosti
	INDIVIDUALIZACIJA DELA		
323	Mislim da minimalno	Minimalno	Odvisnost od sodelavk
324	Jaz tako delam po svoje... sem tudi takšna oseba da rada delam sama	Neodvisnost- rada dela sama	Odvisnost od sodelavk

325	eno ena stvar moti, drugo druge stvari, ampak vseeno nekako dobro peljemo	Dobro sodelovanje- kljub nesoglasij	Odvisnost od sodelavk
326	kar tudi moramo, da so uporabniki zadovoljni	Dobro sodelovanje- zadovoljni uporabniki	Odvisnost od sodelavk
327	Sicer se pa z eno sodelavko da bolj usklajevati, z drugo manj	Usklajevanje- z eno bolj, z drugo manj	Odvisnost od sodelavk
328	Imamo pa tako vsaka svoje uporabnike	Neodvisnost- različni uporabniki	Odvisnost od sodelavk
329	Problem pa lahko nastane ko te nekdo zamenjuje, takrat pa lahko gre kaj narobe	Odvisnost- zamenjave- težave	Odvisnost od sodelavk
330	Recimo če bi bil kakšen težek pacient, da nebi zmogla sama	Ob težkih primerih	Pomoč sodelavk
331	pri kakšni težji negi	Pri težji negi	Pomoč sodelavk
332	pri obračanju	Pri obračanju uporabnikov	Pomoč sodelavk
333	Ostalo pa kar delamo samostojno, smo toliko spretni	Neodvisnost- so spretni	Odvisnost od sodelavk
334	za kakšno moralno podporo se kdaj obrnem na njih	Moralna podpora	Pomoč sodelavk
335	se kateri kaj zaupam	Medsebojno zaupanje	Pomoč sodelavk
336	se pogovorim	Pogovor	Pomoč sodelavk
337	z eno bolj, z drugo manj	Sodelovanje- z eno bolj, z drugo manj	Pomoč sodelavk
338	Glede na to, da imamo vsaka svoje uporabnike... ne vem če je ravno potreba po kakšnem posebnem timskem delu	Ne - različni uporabniki	Potrebe po timskem delu
339	Razen mogoče pri dežurstvu, ko so uporabniki združeni, v tem primeru bi pa včasih bilo potrebno	Pri dežurstvu- uporabniki združeni	Potrebe po timskem delu
340	Sicer pa se s sodelavkami dnevno slišimo, vidimo, se pogovorimo kako si bomo razporedile delo med vikendi... tako da s tega vidika sodelujemo timsko	Že timsko sodelujejo- medsebojna dogovarjanja	Potrebe po timskem delu
341	Enkrat na teden pa se tudi vse oskrbovalke dobimo na centru na sestanku, pa se še takrat skupaj z vodjo pogovorimo	Že timsko sodelujejo- tedenski sestanki	Potrebe po timskem delu
	KONTROLA DELAVCEV		
342	Nimam nekih slabih izkušenj	Ni slabih izkušenj	Nadzor nad oskrbovalkami
343	Mogoče bi rekla da nas premalo nadzorujejo	Premalo	Nadzor nad oskrbovalkami
344	Premalo se hodi na teren, ker verjetno socialna delavka nima časa	Premalo- na terenu- ni časa	Nadzor nad oskrbovalkami
345	Moralo bi se več hoditi do teh naših uporabnikov	Več nadzora- pri uporabnikih	Spremembe glede nadzora
346	da vidijo kaj delamo, kako delamo, če so uporabniki zadovoljni	Več nadzora- pri uporabnikih- spremljanje dela	Spremembe glede nadzora
347	Drugače pa tudi uporabniki sami kaj sporočijo na center	Klici uporabnikov	Načini nadzora nad oskrbovalkami
348	največkrat pa seveda ko je kaj narobe	Pripombe uporabnikov	Razlogi za nadzor nad oskrbovalkami
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
349	Super, nimam pripomb	Super	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
350	Najprej med sabo- na primer s samim uporabnikom	Z uporabniki- neposredno	Reševanje konfliktov in nesporazumov
351	ker z njimi tudi pride kdaj do kakšnih nesporazumov	Z uporabniki	Konflikti in nesporazumi
352	te stvari skušam rešiti na lep način	Na lep način	Reševanje konfliktov in

			nesporazumov
353	s sodelavkami tudi na enak način	S sodelavkami- na lep način	Reševanje konfliktov in nespornost
354	če pa nebi šlo, bi pa zadevo posredovala tudi naprej	Neuspešno-možnost posredovanja nadrejenim	Reševanje konfliktov in nespornost
355	Tudi s patronažno sestro sodelujemo, pa tudi tam so se nam že kdaj pojavile kakšne težave	S patronažno sestro	Konflikti in nespornosti
356	Tako da pride kdaj do takšnih situacij, kar pa mislim da je normalno	So prisotni- normalno	Konflikti in nespornosti
357	Mogoče bi se morale kot tim več družiti, večkrat it na kavo, se kaj pogovoriti	Več druženja- med sodelavkami	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
358	ampak med službenim časom ne moremo iti, ker nimamo vse malice ob enakem času. Tako da se ne moremo toliko uskladiti, da bi se na primer dnevno dobivale, ali pa vsaj vsak drugi dan	Več druženja- težko usklajevanje med delovnim časom	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
359	Mogoče bi se potem na tak način še malo bolj povezale	Več druženja- bolj povezane	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
360	mislim da tudi zdaj čisto dobro funkcioniramo	Ni potrebno- dobro funkcionirajo	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
361	Z uporabniki pa imam z vsemi zelo dobre odnose, tako da tukaj pa nebi nič spreminjala	Ni potrebno- dobri odnosi z uporabniki	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
362	Res da pravijo, da je s starimi ljudmi težko delati, da jim je težko kakšne stvari dopovedat... ampak se jim da dopovedat, pač dlje časa traja	Ni potrebno- dobri odnosi z uporabniki- potrebnega več časa	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		
363	Meni ni	Ne	Psihični napor
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
364	Glede tega mi Z. (socialna delavka) daje čisto proste roke, ker mislim da mi zaupa	Prosta odločitev- socialna delavka zaupa	Odločitev glede delovnega časa
365	Tako da me pri tem z ničemer ne omejujejo	Ni omejitev	Omejitve glede delovnega časa
366	si lahko sama razporejam svoj čas	Samostojno	Razporejanje med delovnim časom
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
367	Z. (socialna delavka) gre najprej na teren in nam potem pove kaj približno bi se naj delalo	Potrebne storitve določi socialna delavka	Naloge
368	me (oskrbovalke) pa še potem kaj dodamo ali odvozamo, ker tudi delamo z uporabniki in vemo kaj je potrebno	Fleksibilno- prilagajanje potrebam uporabnika	Naloge
369	Tako da se glede dela prilagajamo potrebam uporabnikov	Prilagajanje potrebam uporabnikov	Način dela
370	imamo kar proste roke	Samostojno odločanje	Način dela
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
371	Smo ja	Vključenost- da	Odločanje glede dela
372	nas Z. (socialna delavka) pusti da si same zorganiziramo teren	Vključenost- samostojno razporejanje terena	Odločanje glede dela
373	si same pišemo razpored kako bomo delale	Vključenost- samostojno razporejanje dela	Odločanje glede dela
374	midve s sodelavko v Rogatcu zelo dobro sodelujeva in nimava nobene težave z nadrejenimi	Ni težav z nadrejenimi- dobro sodelovanje	Odločanje glede dela
375	sva čisto dovolj vključeni v ekipo	Vključenost- dovolj	Odločanje glede dela
376	Mislim, da ne	Ne	Potrebe po

			vključevanju v sprejemanje odločitev
377	Manj odločitev, boljše je, manj skrbi	Ne- manj skrbi	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
380	Neke možnosti imamo	Možnost	Izobraževanje
381	Vsaj 1-krat na leto imamo te seminarje	1-krat letno- seminar	Izobraževanje
382	so taka zelo fajna predavanja	Uporabna- zanimiva	Uporabnost izobraževanj
383a	bomo zdaj v marcu imele predavanje o demenci	O demenci	Izobraževanje
383b	bila pa so že tudi o stiskah	O stiskah	Izobraževanje
383c	Kako na primer na lažji način obračamo ljudi	O prijemih	Izobraževanje
383d	kako razumemo ljudi ki so slepi	O razumevanju slepih	Izobraževanje
383e	kako ravnamo z ljudmi ki so neokretni	O ravnanju z neokretnimi	Izobraževanje
384	Tako da imamo te možnosti	Možnost	Izobraževanje
385	mogoče celo premalo	Premalo možnosti	Izobraževanje
386	bi bilo kakšno predavanje več tudi koristno	Več predavanj- koristno	Želje po dodatnih izobraževanjih
387	So uporabna za naše delo ja	Uporabna	Uporabnost izobraževanj
388	se mi zdi, da se ena pa ista predavanja včasih ponavljajo	Raznolikost predavanj	Želje po dodatnih izobraževanjih
389	Se je že zgodilo da smo bile na dveh istih predavanjih, ker sva se dve oskrbovalki tega pač morali udeležiti	Raznolikost predavanj	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
390	Mislim da ni nič takega	Ni posebnih	Dejavniki stresa
391	se mogoče malo obremenjujem s tem, da prostori uporabnikov niso prav opremljeni za izvajanje pomoči na domu... kar sem že prej rekla glede bolniških postelj	Slaba opremljenost prostorov- bolniške postelje	Dejavniki stresa
392	Ker kolikor se meni zdi, bi to moralo biti zagotovljeno... sem tudi brala o tem, da bi že po zakonodaji moral vsak uporabnik, ki je težek, imeti to zagotovljeno	Slaba opremljenost prostorov- bolniške postelje- neupoštevanje zakonodaje	Dejavniki stresa
393	Torej mora biti primerna postelja, medtem ko pri nas v Rogatcu oz. v Šmarju še to ni vpeljana	Slaba opremljenost prostorov- bolniške postelje- neupoštevanje zakonodaje	Dejavniki stresa
394	Ostalih stisk pa nimam, ker se z vsemi uporabniki razumem	Ni stisk- dobro razumevanje z uporabniki	Stresne situacije
395	S sodelavkami in z Z. (socialno delavko) pa tudi nimam nobenih težav	Ni stisk- dobro razumevanje s sodelavkami	Stresne situacije
396	To pa ne vem kakšne oblike pomoči bi bile na voljo	Ni drugih oblik pomoči	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
397	sama še nekaj posebnega nisem rabila	Ni rabila	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
398	na voljo supervizija, to pa imamo ja	Supervizije	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
399	To je pa zelo dobra zadeva	Supervizije- dobra pomoč	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
400	Morala bi biti 1-krat na 3 mesece	Supervizije- 1-krat na 3 mesece	Želje glede pomoči
	OSTALO		
401	Moj poklic mislim da nič kaj ne vpliva na to	Ne	Vpliv poklica
402	Ne nosim domov popolnoma nobenih zadev	Službene obremenitve- ne	Vpliv poklica

		prinaša domov	
403	Razen na delovni čas se moramo vsi prilagoditi	Prilagajanje na delovni čas	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
404	»Feedback« od uporabnikov	Odziv uporabnikov	Motivacija
405	Da mi povejo, da so zadovoljni z mano in z mojim delom	Odziv uporabnikov-zadovoljstvo	Motivacija

Intervju D

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
406	60 let	60	Starost
407	Imam samo osnovno šolo	Osnovna šola	Izobrazba
408	končala pa sem tudi to izobraževanje za pomoč na domu	Dodatno za socialno oskrbovalko	Izobrazba
409	imam 35 let delovne dobe	Celotna- 35 let	Delovna doba
410	V Pegazu (dom za stare v Rogaški Slatini)	Dom za stare- Pegaz	Zaposlitev
411	5 let	Kot socialna oskrbovalka- 5 let	Delovna doba
	PLAČA		
412	To delo je bolj slabo plačano, bi lahko bilo več	Razlog- slabo plačano	Želja po višji plači
413	Plača je skoraj tisto najnižja	Skoraj najnižja	Višina plače
414	glede na to da gre za fizično kar zahtevno delo, bi lahko bile več plačane	Razlog- težavnost dela- fizično zahtevno	Želja po višji plači
415	600€ brez vseh drugih dodatkov	Osnovna plača- 600€	Višina plače
416	Z dodatki se pa tudi zdaj pozna, da nimamo več svojih avtov, ampak službene, tako da nimamo več toliko kilometrine	Nižja plača z dodatki- službeni avti- ni kilometrine	Višina plače
417	s kilometrino vred okoli 900€	S kilometrino- okoli 900€	Višina plače
418	moraš zraven računati svoj avto, gorivo, popravila... skratka uničiš svoj avto	Kilometrino- stroški z avtom	Povračila
419	Imamo službene avte in ker imamo samo 3	Na voljo- 3	Službeni avto
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
420	kar si dežuren dobiš zraven nekaj plačano, ampak tudi zelo malo	Nizek	Dodatek za dežurstva
421	Jaz nisem več tako mlada in pravim da bi raje bila tisti dan doma, kot pa da grem dežurat	Raje nebi dežurala- zaradi starosti	Dodatek za dežurstva
422	dobimo še za telefon na mesec 5€	Plačilo nadomestila- 5€ dodatka za telefon	Telefon
423	imam tudi 33 dni dopusta, ker sem pač nad 50 let in mi pripada dodatnih 5 dni dopusta	Dodatnih 5 dni- nad 50 let	Dopust
424	Nebi bilo slabo če bi bila plača višja	Višja plača	Želje glede ugodnosti
	DELOVNI ČAS		
425	Večinoma delam dopoldne	Dopoldne- večino dogajanja	Razporejanje delovnega časa
426	Za dežurstva pa pridem na vrsto približno 1-krat na mesec	Dežurstva- 1-krat na mesec	Razporejanje delovnega časa
427	Včasih smo vedno imeli eno oskrbovalko zaposleno tudi preko javnih del in tista ni smela dežurati	Dežurstva- preko javnih del ne dežurajo	Razporejanje delovnega časa
428	potem ostale prišle na vrsto za dežuranje na vsake 3 tedne	Dežurstva- preko javnih del ne dežurajo- ostale na 3 tedne	Razporejanje delovnega časa
429a	ko si dežuren greš do uporabnikov zvečer	Dežurstva- zvečer	Razporejanje delovnega časa

429b	in pa ob sobotah	Dežurstva- sobote	Razporejanje delovnega časa
430	Grem pa samo do tistih uporabnikov, ki rabijo dežurstvo, ne do vseh	Dežurstva- samo določeni uporabniki	Razporejanje delovnega časa
431	tudi ob praznikih je tako	Dežurstva- samo določeni uporabniki- ob praznikih	Razporejanje delovnega časa
432	če so pri kakšnem uporabniku svojci na voljo, potem se včasih dogovorimo, da ob kakšnem prazniku svojci poskrbijo za uporabnika	Dežurstva- prazniki- dogovor s svojci	Razporejanje delovnega časa
433	Pač moraš tako delati, pa če ti paše ali pa ne	Zavedanje- narava dela	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
434	Jaz sem kar zadovoljna z delom, se nimam kaj preveč za pritoževati	Ni posebnih- zadovoljna z delom	Želje glede delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
435	Tukaj sem za stalno zaposlena	Nedoločen čas	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
436	Mislím da je kar vředu poskrbljeno	Poskrbljeno	Varnost pri delu
437	Največ moramo seveda same gledati na to, da se nam kaj ne zgodi	Samoodgovornost	Varnost pri delu
438a	Maske	Maske	Varnostni pripomočki
438b	rokavice	Rokavice	Varnostni pripomočki
439	to nam pa tako tukaj v domu priskrbijo	Zagotovi delodajalec	Varnostni pripomočki
440	Zdaj za delovno obleko dobimo bolj malo	Delovna obleka- slabo zagotovljena	Varnostni pripomočki
441	V glavnem moraš biti tudi primerno oblečen, ker včasih kje kaj čistiš ali pa se zapackaš s kakšno snovjo, ki ne gre iz obleke in si uničiš oblačila	Delovna obleka- potrebna- uničiš svoja oblačila	Varnostni pripomočki
442	za obleko in obutev je premalo poskrbljeno	Delovna obleka- slabo zagotovljena	Varnostni pripomočki
443	Včasih smo v ta namen na leto dobile 100€ in smo si potem same nabavile primerno obleko	Delovna obleka- včasih dobile 100€	Varnostni pripomočki
444	Zdaj pa bi že lani naj namesto denarja dobile neke hlače, ampak tudi tega ni bilo	Delovna obleka- namesto denarja hlače- niso dobile	Varnostni pripomočki
445	imamo tudi varstvo pri delu	Varstvo pri delu	Izobraževanje
446	Uporabnikom moramo zakuriti, drva pripeljati	Skrb za kurjavo	Nevarnosti
447	plezati na prikolico pa si dol nametati drva, pa potem to nositi po snegu	Prinašanje drv po snegu	Nevarnosti
448	Drugih posebnih nevarnosti pa mislim da ni	Ni posebnih	Nevarnosti
449	Fizični naporí pa so seveda pri dvigovanju ljudi	Fizične obremenitve- dvigovanje uporabnikov	Napori
450	Mene že tudi zdaj roke bolijo	Posledice- bolečine	Napori
451	Za mene je tole že kar malo odveč ker sem že starejša	Naporno zaradi starosti	Napori
452	sem že toliko navajena tega poklica, da mi je že vseeno in sem se že prilagodila vsem pogojem	Ni- prilagojena vsem pogojem	Želje glede varnosti
	INDIVIDUALIZACIJA DELA		
453	Niti nisem odvisna, ker vsaka ima svoj urník	Neodvisnost- različni urniki	Odvisnost od sodelavk
454	Če pa se kaj rabimo, ali pa če pride do kakšnih sprememb, takrat se pa pokličemo in se dogovorimo	Občasna- dogovarjanje ob spremembah	Odvisnost od sodelavk

455	za kakšno nadomeščanje	Ob nadomeščanju	Pomoč sodelavk
456	če se za dežurstva zamenjamo	Ob zamenjavi dežurtev	Pomoč sodelavk
457	Se pa tudi zgodi, da gremo kdaj h kakšnemu uporabniku po dve oskrbovalki skupaj	Sodelovanje- k uporabniku po dve oskrbovalki- občasno	Pomoč sodelavk
458	Jaz sem recimo zdaj bila pri eni gospe...sem bila pri njej uro in pol da sem vse počistila, naredila zajtrk, njo oblekla... zdaj okrog poldneva ji bo pa druga oskrbovalka še prinesla kosilo	Razdelitev dela- nega/kosilo	Pomoč sodelavk
459	za enkrat mislim da ne	Ne	Potrebe po timskem delu
460	Imamo sicer veliko dela, ampak mislim da nas je tudi oskrbovalk dovolj, da uspemo narediti vsaka svoj teren	Ne- veliko dela- uspe vsaka sama	Potrebe po timskem delu
461	Tako da za enkrat mislim da delo poteka normalno in nebi bilo potrebnega več timskega dela	Ne- delo poteka normalno	Potrebe po timskem delu
	KONTROLA DELAVCEV		
462	Kaj pa vem, nič ne povejo	Nevednost o kontroli	Nadzor nad oskrbovalkami
463	ko smo več uporabljale svoje avte, mislim da so nas nadzorovali s tem, ko so malo pregledali kilometrino, ki smo jo morale beležiti	Beleženje kilometrine	Način nadzora nad oskrbovalkami
464	Tukaj v domu pa imamo tudi sestanke vsakih 14 dni, da se pove če je kaj narobe, če je kje kakšen problem	Sestanki- na 14 dni- poročanje o težavah	Načini nadzora nad oskrbovalkami
465	Nisem še pa imela primera, da bi se kakšen uporabnik pritožil čez mene in to povedal socialni delavki	Pritožbe uporabnikov- ni izkušnje	Razlogi za nadzor nad oskrbovalkami
466	Edino če se recimo oskrbovalke menjujemo... eni uporabniki se namreč navadijo na določeno oskrbovalko in jim ne odgovarja najbolj če se menjamo	Klici uporabnikov- nočejo zamenjave oskrbovalk	Razlogi za nadzor nad oskrbovalkami
467	Jaz mislim, da ni potrebno ničesar spreminjati	Ni potrebe	Spremembe glede nadzora
468	delo vredno poteka in se noben posebej ne pritožuje	Ni potrebe- delo vredno poteka	Spremembe glede nadzora
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
469	Vredno odnose imam z vsemi	Vredno	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
470	se dobro razumemo	Dobro medsebojno razumevanje	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
471	Pač jih moraš sprejeti takšne kakršni so	Potrebno sprejeti naravo posameznika	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
472	Za enkrat s tem nisem imela posebnih težav	Ni težav	Konflikti in nesporazumi
473	Velikokrat moraš uporabnikom dati za prav, čeprav bi jaz neko stvar mogoče naredila drugače	Popuščanje uporabnikom	Reševanje konfliktov in nesporazumov
474	Jaz imam dobre odnose	Ni potrebno- dobri medsebojni odnosi	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
475	mislim da ne rabim nič spreminjati glede odnosov	Ni potrebno	Izboljšanje odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
476	zelo radi se tudi pogovarjajo	Pogovor	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki

477	da jim nameniš kakšno lepo besedo	Prijazne besede	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
478	da prideš do uporabnikov z neko pozitivno energijo	Pozitivna energija- do uporabnikov	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
479	še posebej očitno pri tistih ki so sami, ali pa živijo nekje daleč stran in ne morejo nikamor	Pozitivna energija- do uporabnikov- živijo sami	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		
480	Ja to je pa kar naporno	Da	Psihični napor
481	Ljudem moraš dati vse za prav	Uporabniki- dati vse za prav	Psihični napor
482	s temi, ki so dementni, pa stvari pozabijo, ti 5-krat ponovijo eno pa isto stvar... in imaš potem že vrh glave istih vprašanj	Uporabniki z demenco- ponavljanje vprašanj	Psihični napor
483	sem se na to že navadila	Se privadila	Psihični napor
484	Dobro je to da si tam samo 1 uro, to še nekako gre... če bi bil pa celih 8 ur pri enem bi bila pa katastrofa	Kratek čas pri uporabniku- 1 uro	Oblike pomoči
485	Je pa kljub temu naporno	Da	Psihični napor
486	jaz sem že dolgo v tem in mi te stvari ne pridejo tako do živga	Z leti se navadiš	Psihični napor
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
487	ne morem sama razporejati	Nesamostojno	Razporejanje med delovnim časom
488	Urn timer dela socialna delavka	Nesamostojno- urnik določi socialna delavka	Odločitev glede delovnega časa
489	določi ob kateri uri moraš biti pri katerem uporabniku, vmes pa še odšteje tisti čas koliko imaš poti od enega do drugega	Urn timer določen- odšteta vmesna pot	Razporejanje med delovnim časom
490	tega si ne morem sama določati	Nesamostojno	Odločitev glede delovnega časa
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
491	se lahko sama odločam	Samostojno odločanje	Način dela
492	vprašam kaj je za narediti, pa recimo reče da je za pospraviti, potem pa že sama vidim koliko je kje potrebno pospraviti	Fleksibilno- prilagajanje razmeram	Naloge
493a	Kar se pa tiče nege, je pa spet drugo... tam pa moraš stranki narediti vse tisto kar k negi spada	Nega- vse kar spada k tej storitvi	Naloge
493b	oz. kar si on želi	Nega- prilagajanje željam uporabnika	Naloge
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
494	To pa spet ne morem sama odločati	Nesamostojno	Odločanje glede dela
495	vedno moraš vprašati kaj je za narediti	Nesamostojno- vedno prej vprašajo	Odločanje glede dela
496	se točno ve, pri katerem je kaj za delati in tudi če on reče kaj drugega, pač tistega ne smemo narediti	V naprej določeno delo- neupoštevanje uporabnikovih predlogov	Odločanje glede dela
497	pod šiframi določeno kaj lahko delamo in kaj ne	V naprej določeno delo- pod šiframi	Odločanje glede dela
498	da bi bile bolj vključene pri razporejanju dela	Več vključenosti- razporejanje dela	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
499	da nimaš samo eno vrsto dela in da se to	Več vključenosti-	Potrebe po vključevanju

	malo razporedi	raznolikost dela	v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
500	imamo kar vredno poskrbljeno za tole	Vredno poskrbljeno	Izobraževanje
501	predavanja o demenci	O demenci	Izobraževanje
502	Imamo pa vsako leto nekaj	Vsako leto	Izobraževanje
503	Dosti uporabna so	Uporabna	Uporabnost izobraževanj
504	Letos smo recimo tudi dale predloge- recimo pomoč ob smrti	Predlog tematike- pomoč ob smrti	Želje po dodatnih izobraževanjih
505	poskušajo vsako leto predstaviti kaj novega	Vsako leto nove tematike	Izobraževanje
	STRES IN STISKE		
506	da pri uporabniku stvari niso tako urejene kot bi morale biti	Slaba opremljenost prostorov	Dejavniki stresa
507	niso hoteli sprejeti bolniške postelje in je potem zelo oteženo delo	Slaba opremljenost prostorov- bolniške postelje- težko delo	Dejavniki stresa
508	Morala sem jo previjati in oskrbeti na zelo nizki postelji in to je bilo obupno	Slaba opremljenost prostorov- nizke postelje	Dejavniki stresa
509	to se kar pogosto dogaja	Pogosto- slaba opremljenost prostorov	Stresne situacije
510	So starejši ljudje, ki si nočejo dati dopovedat, da bi bilo tudi za njih lažje	Uporabniki- težko jim dopovedat	Dejavniki stresa
511	Kakšne druge stvari pa me ne obremenjujejo	Ni drugih stvari	Stresne situacije
512	najbolj nerodno je to, da se dajo neke stvari spremeniti, ampak jih oni nočejo sprejeti	Uporabniki- težko sprejemanje sprememb	Dejavniki stresa
513	kaj veliko si ne moreš pomagati	Ni veliko možnosti	Oblike pomoči
514	Dobro je edino to, da se ne dogajajo takšne stvari vsaki dan	Redko doživljanje stisk	Oblike pomoči
515	meni se je recimo zdaj dogajalo bolj ob dežurstvih	Več ob dežurstvih	Stresne situacije
516	lahko potem pride še samo do kakšne bolniške	Bolniška	Posledice stresa
517	Smo imeli supervizijo, ampak se ne spomnim kdaj smo imeli nazadnje	Supervizije- ne več	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
518	se pa večkrat dogajajo kakšna manjša predavanja	Manjša predavanja	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
519	se že pripravljam na upokojitev, tako da še samo čakam, da še mine teh par let in bom že nekako zdržala	Ne rabi- zdržala do upokojitve	Pomoč za spoprijemanje s stisko
520	ne rabim nobene dodatne pomoči pri tem	Ne rabi	Pomoč za spoprijemanje s stisko
	OSTALO		
521	Čisto normalno mi to poteka	Normalno	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
522	Prej sem mogoče bila malo v stresu, ker sem bila v timu najstarejša in mi je socialna delavka dala vsak teden drugi teren in me je to malo obremenjevalo	Stres- pogosto menjavanje terena	Vpliv poklica
523	imela zelo stresno situacijo, ker sem videla, da drugače res ne bo šlo, če ne bom jaz šla na določen teren in sem ponoči kar študirala kaj vse me čaka drugi dan	Stres- ponoči se obremenjevala s terenom	Vpliv poklica
524	zdaj sem se pa nekako navadila, so me tudi malo razbremenili	Se navadila- razbremenjena v službi	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
525	Mi je bilo že kdaj tudi tako naporno, da sem si enostavno morala vzeti dopust	Naporno- rabila dopust	Vpliv poklica
526	Da bi pa kakšne druge probleme iz terena nosila domov, s tem pa nimam težav	Službene obremenitve- ne prinaša domov	Vpliv poklica
527	ko me recimo kličejo domov (uporabniki),	Klici uporabnikov na	Vpliv poklica

	mi to ni neki problem	dom- ni problem	
528	Ja ljudje, same stranke	Uporabniki	Motivacija
529	ker imam rada delo z ljudmi	Delo z ljudmi	Motivacija
530	da se med nami neka pozitivna energija izmenjuje	Pozitivna energija	Motivacija
531	Da bi se pa jaz na koga preveč navezala, to se mi ravno ne dogaja	Navezanost na uporabnike- ni težav	Vpliv poklica
532	se pa kdaj kakšen uporabnik navadi na tebe	Navezanost uporabnikov na socialne oskrbovalke	Vpliv poklica

Intervju E

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	<i>SPLOŠNO</i>		
533	46	46	Starost
534	Samo osnovno šolo imam	Osnovna šola	Izobrazba
535	še imam narejeno usposabljanje za oskrbovalko na domu	Dodatno za socialno oskrbovalko	Izobrazba
536	Vsega skupaj imam 25 let	Celotna- 25 let	Delovna doba
537	V Pegazu (dom za stare v Rogaški Slatini)	Dom za stare- Pegaz	Zaposlitev
538	20 let pa sem že zaposlena kot oskrbovalka	Kot socialna oskrbovalka- 20 let	Delovna doba
	<i>PLAČA</i>		
539	Slabe plače so, slabe	Slabo	Zadovoljstvo s plačo
540	Bi lahko bilo malo več	Da	Želja po višji plači
541	800€ mislim da bi si lahko zaslužile	Da- 800€	Želja po višji plači
542	620€... z dodatki vred	620€- z dodatki	Višina plače
543	Potnih stroškov pa zdaj tako ne dobimo več, ker imamo službene avte	Potni stroški- ne dobijo- službeni avti	Povračila
544	Malico dobim zraven plačano	Malica	Povračila
545	s tem vred dobim potem 700€	700€- z malico	Višina plače
	<i>UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI</i>		
546	Poleg malice nimamo nobenega drugega dodatka	Plačano	Malica
547	nobenih dodatnih dnevov dopusta	Ni dodatnega dopusta	Dopust
548	telefon dobimo 5€ na mesec	Plačilo nadomestila- 5€ dodatka za telefon	Telefon
549	dobimo še tudi nekaj za obleči	Da	Delovna obleka
550	Eno leto smo recimo dobile bunde, enkrat dobimo hlače, drugič zimsko obutev- kakšne škornje	Da- različna oblačila	Delovna obleka
551	kakšen dodatni dan dopusta	Dodatni dnevi dopusta	Želje glede ugodnosti
	<i>DELOVNI ČAS</i>		
552	Drugače smo dopoldan	Dopoldne- večino dogajanja	Razporejanje delovnega časa
553a	ko smo pa dežurne smo pa tudi popoldan	Dežurstva- popoldan	Razporejanje delovnega časa
553b	pa enako tudi za vikende	Dežurstva- vikendi	Razporejanje delovnega časa
553c	in praznike	Dežurstva- prazniki	Razporejanje delovnega časa
554	enkrat v mesecu dežurna	Dežurstva- 1-krat na mesec	Razporejanje delovnega časa
555	cel teden najprej dopoldan oddelaš svoj redni teren, potem zvečer pa še dežurstvo	Dežurstva- cel teden- dopoldne redno/popoldne dežurstvo	Razporejanje delovnega časa
556	sem čisto zadovoljna	Zadovoljna	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega

			časa
557	Ne	Ne	Želje glede razporeditve delovnega časa
558	se tudi med seboj s sodelavkami dosti dogovarjamo	Zadovoljna- dogovarjanje med sodelavkami	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
559	Imam ja	Nedoločen čas	Stalnost zaposlitve
560	v Pegazu so me pa potem za redno zaposlili	Redna zaposlitev- Pegaz	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
561	Imamo varstvo pri delu, to mislim da je na vsake 2 ali 3 leta	Varstvo pri delu- na dve/tri leta	Izobraževanje
562	Cepimo se tudi	Cepljenje	Varnost pri delu
563	Nekih poškodb pri delu pa tako ni	Ni- ni poškodb	Nevarnosti
564	Edino s križem se lahko zgodi	Poškodbe- križ	Nevarnosti
565	Razen fizičnih naporov	Fizične obremenitve	Napori
566	nekih drugih nevarnosti ni	Ni	Nevarnosti
567	Težko je to na terenu	Težko zagotoviti na terenu	Varnost pri delu
568	Ponekod bi recimo morale biti po dve oskrbovalki	Po dve oskrbovalki	Želje glede varnosti
569	na terenu pa ne mora druga priti tebi pomagat iz drugega terena	Usklajevanje- različni tereni	Težave
570	imajo uporabniki tudi kakšne pripomočke pa postelje	Premagovanje naporov- pripomočki	Napori
571	nekaterih je 2-krat več skupaj ko mene in ga potem sam res težko obvladaš	Fizične obremenitve- težki uporabniki	Napori
	INDIVIDUALIZACIJA DELA		
572	Mislim, da od njih nisem odvisna	Neodvisnost	Odvisnost od sodelavk
573	Pri uporabnikih tako ne moreva biti po dve	Neodvisnost- ne morejo biti po dve	Odvisnost od sodelavk
574	ker imamo zelo veliko dela	Neodvisnost- ne morejo biti po dve- veliko dela	Odvisnost od sodelavk
575	ga res nisem mogla sama dvigniti. Je brez ene noge, drugo bi mu pa morali amputirati in se sam tudi ni mogel nikakor vstati. V tem primeru sem potem klicala sodelavko, da je pustila svoje delo in da je prišla meni pomagat	Ob težkih primerih- fizični napori	Odvisnost od sodelavk
576	so res redki primeri, da si moramo med sabo pomagati na takšen način	Redko- težki primeri	Odvisnost od sodelavk
577	poskusiš še kakšnega sosedo prosit za pomoč ali pa kakšnega bližnjega	Neodvisnost- pomoč bližnjih	Odvisnost od sodelavk
578	Mislim, da ni dosti takšnih situacij	Redko	Pomoč sodelavk
579	Se pa recimo veliko pogovarjamo med sabo, če ima katera kakšen problem na terenu ali pa če ima sama kakšno stisko	Pogovor- težave/stiske	Pomoč sodelavk
580	Na terenu ne moreš izvajati timskega dela	Težava- ne moreš izvajati na terenu	Potrebe po timske delu
581	Bi pa bilo fajn, če bi bilo to možno	Da- zaželeno	Potrebe po timske delu
	KONTROLA DELAVCEV		
582	Mislim da nas nadzorujejo edino tako da grejo na teren	Socialna delavka na teren	Načini nadzora nad oskrbovalkami
583	nič kaj pogosto ne grejo, ker imajo v domu skoz druge obveznosti	Redko- obveznosti v domu	Nadzor nad oskrbovalkami
584	Je pravzaprav samo ena socialna delavka za vse	Redko- ena socialna delavka	Nadzor nad oskrbovalkami
585	Na terenu pač vpraša kako so zadovoljni z oskrbo	Socialna delavka na teren- zadovoljstvo	Načini nadzora nad oskrbovalkami

		uporabnikov	
586	enkrat na dva tedna sestanek, takrat se vse pogovorimo, povemo kaki problemi so	Sestanki- na 2 tedna	Načini nadzora nad oskrbovalkami
587	povemo če je kaj posebnega, potem ona tudi gre na teren, da vidi kaj bi bilo za narediti	Sestanki- posebnosti na terenu	Razlogi za nadzor nad oskrbovalkami
588	Včasih pa tudi uporabniki sami ali pa njihovi svojci pokličejo, pa povejo kaj	Klici uporabnikov	Načini nadzora nad oskrbovalkami
589	nebi bilo nič slabega, če bi bilo malo več kontrole na terenu	Več nadzora- pri uporabnikih	Spremembe glede nadzora
590	Da tudi oni vidijo kako se dela, pa če me dobro opravljamo svoje delo	Več nadzora- pri uporabnikih- spremljanje dela	Spremembe glede nadzora
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
591	Z vsemi imam res vredno odnose	Vredno	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
592	S sodelavkami se super razumemo	S sodelavkami- dobro razumevanje	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
593	če je kje kaj si res vse povemo, prosimo ena drugo če te lahko katera zamenja	S sodelavkami- dobro sodelovanje	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
594	Z nadrejeni imam za enkrat tudi vredno odnose	Z nadrejenimi- vredno	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
595	Z uporabniki imam pa tudi take fajne odnose	Z uporabniki- vredno	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
596	Ja takoj se pogovorimo	Neposredni pogovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
597	če med sodelavkami kaj ni vredno, greva na kavo, se pogovoriva	S sodelavkami- neposredni pogovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
598	med seboj še nismo imele nobenih posebnih težav	Med sodelavkami- ni težav	Konflikti in nesporazumi
599	Z uporabniki se tudi takoj pogovorimo	Z uporabniki- neposredno	Reševanje konfliktov in nesporazumov
600	jim moramo takoj povedati kaj lahko delamo in kaj ne	Z uporabniki- razložijo svoje obveznosti in zadolžitve	Reševanje konfliktov in nesporazumov
601	če kateri še vedno ne razume, mu prinesemo pokazat dogovor	Z uporabniki- pokažejo dogovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
602	smo težavo prenesle tudi naprej na nadrejeno	Z uporabniki- posredovanje nadrejenim	Reševanje konfliktov in nesporazumov
603	recimo da nekdo zahteva, da bi delale neko stvar, ki ni v našem opisu del	Zahteve uporabnikov- neobvezna dela	Vzroki za konflikte in nesporazume
604	Ni pa veliko takih trenutkov	Ni veliko	Konflikti in nesporazumi
605	najbolj važna komunikacija	Komunikacija	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
606	se vse sproti pogovoriš	Pogovor- sproti	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		
607	Ja včasih je	Da- včasih	Psihični napor
608	čisto odvisno od uporabnika, kako so uporabniki naporni	Odvisno od uporabnikov	Psihični napor
609	So taki ljudje, ki jim je težko kakšno stvar dopovedat	Uporabniki- težko jim dopovedat	Psihični napor
610	Pogovorimo se s socialno delavko	Pogovor s socialno delavko	Oblike pomoči
611	še potem gre ona na teren, se pogovorit z uporabniki	Pogovor socialne delavke z uporabniki	Oblike pomoči

612	Kakšno drugo pomoč pa mislim da nebi rabila	Druga pomoč- ne rabi	Oblike pomoči
613	imamo tudi dosti predavanj in si potem preko tega še obnoviš kako si lahko sam pomagaš	Predavanja- obnoviš znanje	Podpora
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
614	nam pa socialna delavka naredi razpored	Nesamostojnost- urnik določi socialna delavka	Odločitev glede delovnega časa
615	Točno imaš urnik od-do, pa vmes še pot, kolikor imaš poti	Urnik določen- odšteta vmesna pot	Razporejanje med delovnim časom
616	Vmes lahko razporejamo samo s časom malice	Samostojno- čas malice	Razporejanje med delovnim časom
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
617	O tem kaj dosti ne moremo odločati	Nesamostojno odločanje	Način dela
618	gre socialna delavka na teren in ona določi kaj se bo kje delalo	Potrebne storitve določi socialna delavka	Naloge
619	o tem nam vse ona daje napotke kaj se dela pri katerem uporabniku	Potrebne storitve določi socialna delavka	Naloge
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
620	Večinoma se nadrejeni sami odločajo	Odločajo nadrejeni	Odločanje glede dela
621a	glede tega katerega uporabnika boš imel	Odločajo nadrejeni- o uporabnikih	Odločanje glede dela
621b	kateri teren... to ima vse ona (socialna delavka) preko	Odločajo nadrejeni- o terenu	Odločanje glede dela
622	Ti samo dobiš urnik kam moraš iti	V naprej določen urnik	Odločanje glede dela
623	če pa ne veš, če si pri nekom prvič, potem pa vprašaš sodelavko, ki je bila pred tabo, da ti ona pove kaj je potrebno narediti	Vpraša sodelavko- prvič pri uporabniku	Odločanje glede dela
624	ne vem če je kakšna stvar, kjer bi morale imeti več besede	Ne	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
625	Mislim, da zdaj stvari vrede potekajo	Ne- vrede poteka	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
626	Vse imamo približno enako razporejeno delo	Ne- delo dobro razporejeno	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
627	Imamo te možnosti, ja	Možnost	Izobraževanje
628	prejšnji teden smo morale dati naslove oz. teme o katerih bi si še želele kakšno predavanje	Predlagajo tematike	Izobraževanje
629	je kar pogosto	Pogosto	Izobraževanje
630	Največkrat pa imamo to tukaj v domu	Pogosto- v domu	Izobraževanje
631	Če pa imamo predavanja kje drugje, potem nam pa stroške povrnejo	Financiranje- delodajalec povrne stroške	Izobraževanje
632	So dosti uporabna	Uporabna	Uporabnost izobraževanj
633	bi me nekdo malo bolj pripravil na to, ko recimo prideš v hišo in najdeš človeka mrtvega	Več priprav- srečanje s smrtnim primerom	Želje po dodatnih izobraževanjih
634	Ker to ni tako enostavno, ko prideš sam v hišo in ni nobenega drugega... glede tega da bi nas malo bolj pripravili	Več priprav- srečanje s smrtnim primerom	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
635	ni nobene take stvari	Ni	Dejavniki stresa
636	se vedno preden grem od uporabnika, prepričam če sem vse naredila tako kot je treba, če je vse vrede	Ni- preden gre se prepriča o opravljenem delu	Dejavniki stresa
637	nimam nekih posebnih stisk	Ni stisk	Stresne situacije
638	Stiska mi je edino na primer, oz. mi je takrat	Uporabniki- bolni in	Dejavniki stresa

	malo težje, če je nekdo sam, pa če ima kakšno neozdravljivo bolezen... in si potem to malo preveč k srcu jemljem	sami- jemlje k srcu	
639	se pogovorim s sodelavkami	Pogovor- s sodelavkami	Oblike pomoči
640	moraš iti potem naprej, ker preveč se ne moreš v to vdati	Čim manj obremenjevanja	Oblike pomoči
641	ne smeš se preveč navezati	Ne smeš se navezati	Oblike pomoči
642	Imamo neka predavanja	Predavanja	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
643	Imeli pa smo tudi supervizijo	Supervizije- ne več	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
644	zdaj je že kar lep čas nimamo	Supervizije- ne več	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
645	Do zdaj mislim da smo jo imele samo eno leto	Supervizije3- samo eno leto	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
646	je zdaj nimamo več	Supervizije- ne več	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
647	te supervizije mi niso bile najbolj všeč	Supervizije- niso bile všeč	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
648	kar si na superviziji povemo, bi naj ostalo med nami. Takrat ko smo recimo me to imele, pa so stvari šle naprej in smo bile vse zelo razočarane	Supervizije- niso bile všeč- izdajanje stvari naprej	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
649	Kljub temu, da so se nekatere stvari navezovala na našo šefico, mislim da vseeno to nebi smelo iti ven iz skupine	Supervizije- niso bile všeč- izdajanje stvari naprej	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
650	Mi je zadosti, če se lahko pogovorim s sodelavkami	Pogovor s sodelavkami- zadostuje	Pomoč za spoprijemanje s stisko
	OSTALO		
651	moj poklic nič kaj ne vpliva na to	Ni težav	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
652	domov ne nosim nobenih težav	Službene obremenitve- ne prinaša domov	Vpliv poklica
653	Da me nekaj posebno teži je recimo takrat, ko vem da bo nekdo umrl	Ob smrti uporabnika	Vpliv poklica
654	doma sem takrat recimo malo bolj žalostna	Ob smrti uporabnika- doma žalostna	Vpliv poklica
655	Drugače neke druge posebnosti, ko so ljudje bolni itd., teh stvari pa sploh ne nosim domov- te stvari so pač čisto življenjske in sem jih nekako sprejela	Službene obremenitve- ne prinaša domov	Vpliv poklica
656	Najbolj me motivira to, da vem, da za ljudi naredim nekaj dobrega	Za ljudi dobro delo	Motivacija
657	Da ko pridem, da so me veseli	Uporabniki- veseli prihoda	Motivacija

Intervju F

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
658	43	43	Starost
659	Zdravstveni tehnik	Zdravstveni tehnik	Izobrazba
660	Za oskrbovalka pa se dodatno nisem rabila izobraževati, ker je že moja osnovna izobrazba dovolj	Dodatno za socialno oskrbovalko- ni rabila	Izobrazba
661	Sem že prej delala preko centra	Center za socialno delo- prej	Zaposlitev
662	23 let	Celotna- 23 let	Delovna doba

663	V Pegazu	Dom za stare- Pegaz	Zaposlitev
664	Prej sem pa bila že zaposlena preko centra za socialno delo	Center za socialno delo- prej	Zaposlitev
665	23 let	Kot socialna oskrbovalka- 23 let	Delovna doba
	PLAČA		
666	Nekaj srednjega	Srednje	Zadovoljstvo s plačo
667	Bi pa lahko bilo več plačano	Da	Želja po višji plači
668	vsaj še ena četrtna tega, kolikor imamo zdaj plače	Da- za četrtno plače	Želja po višji plači
669a	Jaz delam 4 ure, 4 ure pa sem zaposlena pri možu. Tako da neto imam 360€	Osnovna plača- 360€- 4 ure	Višina plače
669b	brez malice in brez potnih stroškov	Osnovna plača- 360€- brez dodatkov	Višina plače
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
670	nič kaj drugo ne dobim zraven	Ni posebnih dodatkov	Dodatki k plači
671a	Razen malice	Plačano	Malica
671b	in potnih stroškov	Plačano	Potni stroški
672a	Jaz službenega avta nimam na voljo, ker delam samo 4 ure	Ni na voljo- dela 4 ure	Službeni avto
672b	imam ga pa ko sem dežurna	Za dežurstva	Službeni avto
673	Imamo pa zdaj 3 mesece nove službene avte, prej jih pa ni bilo, smo morale koristiti svoje	Novi- prej jih ni bilo- koristile svoje	Službeni avto
674	Potni stroški se pa tistim, ki imajo službene avte tako ne štejejo	Niso plačani- tiste s službenimi avti	Potni stroški
675	Imam pa še dodatne dneve dopusta na težavnost dela... mislim pa da samo en dan	1 dan dodatno- na težavnost dela	Dopust
676	Zdaj je vsepovsod tako, da si je težko kaj izboriti	Težko izboriti ugodnosti	Želje glede ugodnosti
	DELOVNI ČAS		
677	Glede na potrebe	Po potrebah	Razporejanje delovnega časa
678	Sobote in nedelje smo dežurne	Dežurstva- vikendi	Razporejanje delovnega časa
679	Sicer pa dopoldne vsaka naredi svoj teren	Dopoldne- normalni delovnik	Razporejanje delovnega časa
680	Pa tudi ob praznikih so samo dežurstva	Dežurstva- prazniki	Razporejanje delovnega časa
681	tisti, ki pač to rabijo in ki so sami	Dežurstva- samo določeni uporabniki	Razporejanje delovnega časa
682	To je tak način dela, da ne gre drugače	Zavedanje- narava dela	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
683	Nič drugo si nebi želela, ker ne gre drugače	Zavedanje- težave pri doseganju sprememb	Želje glede razporeditve delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
684	Sem za stalno zaposlena	Nedoločen čas	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
685a	dobimo rokavice	Rokavice	Varnostni pripomočki
685b	in razkužila	Razkužila	Varnostni pripomočki
686	se moraš pa sam čuvati, da ne prideš s čim v stik	Samoodgovornost	Varnost pri delu
687	še na voljo cepljenja	Cepljenje	Varnost pri delu
688	Tudi delovnih oblek nimamo	Delovna obleka- ni zagotovljena	Varnostni pripomočki
689	delodajalec vsake toliko zagotovi varnost pri delu	Varstvo pri delu	Izobraževanje
690	Pri negi je veliko dvigovanja	Fizične obremenitve-	Napori

		dvigovanje uporabnikov	
691	pri gospodinjstvem delu so fizični naporimoraš recimo drva nositi	Fizične obremenitve-prinašanje drv	Napori
692	Večino naporov je v glavnem pri negi	Fizične obremenitve-nega uporabnikov	Napori
693	nekateri še bolniških postelj nimajo in je še težje dvigovati	Opremljenost s pripomočki- ni bolniških postelj	Pomanjkljivosti
694	Nekih drugih nevarnosti pa ni	Ni posebnih	Nevarnosti
695	pozimi je teren malo problem	Pozimi- teren	Nevarnosti
	INDIVIDUALIZACIJA DELA		
696	Predvsem v smislu dogovarjanja... če katera kaj rabi, za pomoč in za zamenjave	Dogovarjanje- pomoč/zamenjave	Odvisnost od sodelavk
697	To med nami vredu poteka	Dogovarjanje- poteka vredu	Odvisnost od sodelavk
698	ko rabim na terenu kakšno pomoč	Na terenu	Pomoč sodelavk
699	če imam kakšen problem, se z njimi pogovorim	Pogovor	Pomoč sodelavk
700	že zdaj kar dosti timsko sodelujemo	Že timsko sodelujejo	Potrebe po timskem delu
701	ne moreva iti dve na isti teren	Težava- ne moreta dve na isti teren	Potrebe po timskem delu
702	Imamo pa tudi sestanke s šefico vsakih 14 dni	Že timsko sodelujejo- sestanki na 14 dni	Potrebe po timskem delu
703	s sodelavkami se med sabo pokličemo večkrat	Že timsko sodelujejo- se pokličejo	Potrebe po timskem delu
704	Bi pa mogoče bilo dobro, če bi bilo več tega	Da	Potrebe po timskem delu
705	potem je spet težko razporediti in se prilagoditi druga drugi	Težava- usklajevanje	Potrebe po timskem delu
706	tudi za stranko potem to pride dražje, ker mora dve plačati	Težava- večji stroški za uporabnika	Potrebe po timskem delu
	KONTROLA DELAVCEV		
707	Zaenkrat si same pišemo in vodimo obračune	Ni nadzora- same vodijo obračune	Nadzor nad oskrbovalkami
708	občasno gre socialna delavka na teren	Socialna delavka na teren- občasno	Načini nadzora nad oskrbovalkami
709	če stranke same pokličejo	Klici uporabnikov	Načini nadzora nad oskrbovalkami
710	ni potrebe po še več nadzora	Ni potrebe	Spremembe glede nadzora
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
711	Vredu	Vredu	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
712	se dogovorimo... z nadrejenimi	Z nadrejenimi- pogovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
713	Greš na razgovor	Z nadrejenimi- razgovor	Reševanje konfliktov in nesporazumov
714	nimamo veliko takšnih situacij	Ni veliko	Konflikti in nesporazumi
715	imamo te sestanke in se že tam vse sproti rešuje	Na sestankih	Reševanje konfliktov in nesporazumov
716	nimamo nekih konfliktov	Ni konfliktov	Konflikti in nesporazumi
717	tudi z uporabniki ne	Z uporabniki- ni konfliktov	Konflikti in nesporazumi
718	razen če je res nek poseben uporabnik	Z uporabniki- posebni uporabniki	Konflikti in nesporazumi
719	Da se dosti pogovarjamo med sabo	Pogovor	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		

720	Včasih je	Da- včasih	Psihični napor
721a	ko imaš kakšne zelo bolne	Uporabniki- zelo bolni	Psihični napor
720b	ali pa umirajoče uporabnike	Uporabniki- umirajoči	Psihični napor
722	Nimamo nobene oblike pomoči v zvezi s tem	Nimajo pomoči	Oblike pomoči
723	To moraš sam pri sebi razčistiti	Samopomoč- razčistiš pri sebi	Oblike pomoči
724	se sodelavkami kaj pogovoriš	Pogovor s sodelavkami	Oblike pomoči
725a	Včasih je tudi fajn, da te delodajalec malo posluša	Delodajalec- prisluhne	Podpora
725b	ali pa ti da kakšen nasvet	Delodajalec- poda nasvet	Podpora
726	Ko pa enkrat že dlje časa delaš v tem, je pa že lažje premagovati te napore	Z leti se navadiš- lažje premagovati	Psihični napor
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
727	Veliko se ne moremo same odločati	Samostojnost- ne veliko	Odločitev glede delovnega časa
728	ker je zdaj veliko nege... in ne morem zdaj reči da bom šla ob 8 v službo, če imam pa veliko nege, ne morejo stranke čakati	Prilagajanje uporabnikom- veliko nege	Razporejanje med delovnim časom
729	pride kakšna nova stranka in ne moreš zdaj tistih, ki so že bili prej, nekam drugam prestaviti, če želi imeti nego ob 7 ali pol 8	Prilagajanje uporabnikom- navade uporabnikov	Razporejanje med delovnim časom
730	Drugače pa če katera kaj rabi, tisto se pa dogovorimo	Dogovarjanje med sodelavkami	Razporejanje med delovnim časom
731	Tedenske razporede pa nam tako dela socialna delavka	Nesamostojnost- urnik določi socialna delavka	Odločitev glede delovnega časa
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
732	Uporabnik tako izrazi neke želje, potem se pa tistemu prilagodimo	Prilagajanje potrebam uporabnikov	Način dela
733	pa določena pravila kaj lahko delamo in kaj ne	Določeno- pravila	Naloge
734	Nekaj se lahko same odločamo, nekaj pa tudi ne	Samostojno odločanje- delno	Način dela
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
735	Ne	Nesamostojno	Odločanje glede dela
736	Glede samega dela nas mogoče upoštevajo... na primer glede razporeditve časa, ali pa kaj podobnega	Vključenost- glede razporeditve časa	Odločanje glede dela
737	glede na to kakšno potrebo zaznamo pri stranki	Vključenost- glede zaznanih potreb pri uporabnikih	Odločanje glede dela
738	Glede česa drugega pa nismo vključene v sprejemanje odločitev	Vključenost- ne	Odločanje glede dela
739	Mogoče bi morale biti včasih malce več vključene v to	Več vključenosti	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
740	Recimo če bi rabile več kakšnih delovnih pripomočkov	Več vključenosti- pri delovnih pripomočkih	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
741	Ja	Možnost	Izobraževanje
742	v domu imamo dodatna izobraževanja	Predavanja- v domu	Izobraževanje
743	Včasih je tudi kje zunaj	Predavanja- v drugih krajih- včasih	Izobraževanje
744	imamo večino predavanj v domu	Predavanja- v domu- večinoma	Izobraževanje
745a	izobraževanja večinoma iz zdravstvenega vidika	Iz zdravstvenega področja	Izobraževanje
745b	pa tudi o medsebojnih odnosih	O medsebojnih odnosih	Izobraževanje

746	So dovolj uporabna	Uporabna	Uporabnost izobraževanj
747	Za enkrat ni nobene takšne stvari, o kateri bi želela izvedeti kaj več	Ni potrebe po novem znanju	Želje po dodatnih izobraževanjih
748	za to kar delamo, imamo dovolj teh izobraževanj	Že dovolj izobražene	Želje po dodatnih izobraževanjih
749	veliko nam pa že tudi sama praksa prinese	Ni potrebe- veliko doprinese praksa	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
750	s tem nimam nekih posebnih težav	Nima težav	Stresne situacije
751	v primerih ko vidiš, da je človek bolan in mu ne moreš pomagati	Uporabniki- bolani- ne moreš pomagati	Dejavniki stresa
752	se mi ne dogajajo pogosto takšne situacije	Pogostost- redke	Stresne situacije
753	od začetka, ko sem začela v tem delati, je bil kar problem	Poklicni začetki- težavno	Stresne situacije
754	potem pa se navadiš in sprejmeš delo kot tako	Sčasoma se navadiš	Stresne situacije
755	Čim več smo se pogovarjali s sodelavkami	Pogovor- s sodelavkami- čim več	Oblike pomoči
756	Domov ne nosiš toliko teh problemov	Težave ne nosiš domov	Oblike pomoči
757	včasih ti ni vseeno, ko pri nekom že leta delaš, potem pa vidiš kako je bolan in mu v bistvu ne moreš pomagati	Uporabniki- bolani- ne moreš pomagati	Dejavniki stresa
758	Nič takšnega nimamo na voljo	Ni posebnih možnosti	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
759	se lahko pogovoriš z nadrejeno	Pogovor- z nadrejeno	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
760	Supervizijo pa smo imele 3 leta nazaj, zdaj pa nimamo več	Supervizije- ne več	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
761	verjetno zato ne, ker to vse finančno potegne za sabo	Supervizije- ne več- finančno breme	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
762	mi največ pomeni pogovor s sodelavkami	Pogovor s sodelavkami	Pomoč za spoprijemanje s stisko
	OSTALO		
763	Sam poklic nič ne vpliva na to	Ni težav	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
764	mogoče je samo čas tisti, ki ima pri tem nekaj vpliva	Čas	Vpliv poklica
765	sam poklic nič ne vpliva na mene	Ne	Vpliv poklica
766	nimam težav s tem, da bi neke težave iz službe nosila domov	Službene obremenitve- ne prinaša domov	Vpliv poklica
767	me to delo veseli	Delo jo veseli	Motivacija
768	rada delam s starejšimi ljudmi	Delo s starimi ljudmi	Motivacija

Intervju G

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
769	50	50	Starost
770	Administrator	Administrator	Izobrazba
771	naknadno še kot oskrbovalka	Dodatno za socialno oskrbovalko	Izobrazba
772	28 let	Celotna- 28 let	Delovna doba
773a	V Seniorju	Center za pomoč starejšim Senior	Zaposlitev
773b	tukaj sem zdaj 5 let	Center za pomoč starejšim Senior- 5 let	Zaposlitev
774a	prej pa smo bile v Šmarju preko centra za socialno delo	CSD Šmarje pri Jelšah- prej	Zaposlitev

774b	Tam sem pa bila 15 let	CSD Šmarje pri Jelšah- prej- 15 let	Zaposlitev
775	21 let	Kot socialna oskrbovalka- 21 let	Delovna doba
	PLAČA		
776	s plačo danes noben ni zadovoljen	Nezadovoljna	Zadovoljstvo s plačo
777	se navadiš s tem živeti	Nezadovoljna- se privadiš	Zadovoljstvo s plačo
778a	odkar imamo novega delodajalca je manj plače	Novi delodajalec- manj plače	Zadovoljstvo s plačo
778b	prej ko je bilo to pod javno službo, je bilo več	Javna služba- višja plača	Zadovoljstvo s plačo
779	Takrat je bilo cel kup enih dodatkov, zdaj pa tega ni več	Javna služba- več dodatkov k plači	Zadovoljstvo s plačo
780	S potnimi stroški vred je okrog 1000€	1000€- s potnimi stroški	Višina plače
781	Vedno je nekje med 950€ do 1000€	950€-1000€	Višina plače
782	razlika se pozna, če delaš veliko nedelj	Razlika- veliko delovnih nedelj	Višina plače
783	ta dodatek potem naredi razliko	Razlika- veliko delovnih nedelj- dodatek	Višina plače
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
784	ne dobimo nič kaj	Ni posebnih dodatkov	Dodatki k plači
785	smo na centru imeli na težavnost dela	Da- na centru za socialno delo	Dodatek na težavnost dela
786	Tukaj pa tega dodatka zdaj nimamo	Ne- Senior	Dodatek na težavnost dela
787	Dobimo pa plačano malico	Plačano	Malica
788	S službenimi avti je pa tako, da imamo enega in si ga 4 izmenjujemo med sabo	Na voljo- 1- izmenjujejo	Službeni avto
789	tista, ki se od najdlje vozi, tista ima dopolodne avto, popoldne si ga pa potem izmenjujemo in enako je tudi ob dežurstvih	Na voljo- 1- izmenjujejo- ob dežurstvih	Službeni avto
790	Imamo pa tudi službene telefone	Da- službeni	Telefon
791	Meni je samo to moteče, da nas ni dovolj zaposlenih	Ni dovolj zaposlenih	Težave
792	smo vse oskrbovalke že bolj kot ne starejše	Starejše oskrbovalke	Težave
793	ni prostih ur, pa moraš potem bolniško koristiti	Ni prostih ur- koristijo bolniško	Težave
794	malo premalo smo proste	Več prostih dni	Želje glede ugodnosti
795	tukaj, v našem kolektivu, bi marsikatera raje bila kdaj doma, kot pa da ji šefica plača ure	Več prostih dni	Želje glede ugodnosti
	DELOVNI ČAS		
796	odvisno tudi od želje oskrbovancev	Glede na želje uporabnikov	Razporejanje delovnega časa
797	od 6. zjutraj pa do 2-3 popoldne	Delovnik- od 6:00 do 15:00	Razporejanje delovnega časa
798	še zvečer nekje od 5 do 6 neg	Dežurstva- zvečer- do 6 neg	Razporejanje delovnega časa
799	Nimam neke druge izbire	Zavedanje- narava dela	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
800	Vsak drugi vikend je deloven, tako da moram vse drugo temu prilagoditi	Zavedanje- vsak 2. vikend deloven- potrebno prilagajanje	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
801	bi rada videla, da bi bila vsaki 3. vikend dežurna	Dežurstva- vsak 3. vikend	Želje glede razporeditve delovnega časa
802	Zdaj pač vsi varčujejo z delovno silo.... S čim manj ljudmi, čim več narediti	Zavedanje- varčevanje z delovno silo	Želje glede razporeditve delovnega časa
803	Seveda sem tudi rada doma... včasih če	Več možnosti za proste	Želje glede razporeditve

	pride kakšen slab dan, je potem v službi malo težje	dni	delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
804	Sem za stalno zaposlena	Nedoločen čas	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
805	moramo biti pa kar samostojne in same na sebe pazit	Samoodgovornost	Varnost pri delu
806a	Delodajalec nam zagotovi rokavice	Rokavice	Varnostni pripomočki
806b	in te osnovne pripomočke	Osnovni	Varnostni pripomočki
807	Tudi izobražujejo nas v tej smeri kaj smemo in kaj ne smemo	O dovoljenem/ nedovoljenem delu	Izobraževanje
808	po večini imajo ti naši oskrbovanci še vedno kakšne otroke ali pa svojce, pa se potem na njih kdaj obrnemo, da nam pomagajo	Pomoč svojcev	Varnost pri delu
809	Predvsem so fizični napor pri dvigovanju ljudi in pri obračanju	Fizične obremenitve- dvigovanje uporabnikov	Napori
810	drugih nevarnosti pa mislim da ni	Ni	Nevarnosti
811	ni potrebe po tem	Ni potrebe po dodatnih ukrepih	Želje glede varnosti
	INDIVIDUALIZACIJA DELA		
812	Moramo tako biti vse samostojne	Neodvisnost- samostojne	Odvisnost od sodelavk
813	tista, ki je vsaki dan pri enem uporabniku, na tisto se potem vse ostale obračamo, ko jo zamenjujemo ali pa nadomeščamo, ali pa ko je dežurstvo	Odvisnost- predaje uporabnikov	Odvisnost od sodelavk
814	Se pa tudi vse zelo dobro razumemo, da si vse povemo	Odvisnost- pogovori	Odvisnost od sodelavk
815	Če smo imeli kakšnega neokretnega, da je bil težek za obračat	Sodelovanje- ob težkih primerih	Pomoč sodelavk
816	enostavno ni bilo izvedljivo, da bi ti prišla katera pomagat, ker je težko uskladiti urnike	Sodelovanje- ob težkih primerih- ni izvedljivo zaradi usklajevanja	Pomoč sodelavk
817	nimamo veliko takšnih primerov	Sodelovanje- ob težkih primerih- ni pogosto	Pomoč sodelavk
818	Ne	Ne	Potrebe po timskem delu
819	smo vse tako samostojne, da mislim da ni potrebe po tem	Ne- so samostojne	Potrebe po timskem delu
	KONTROLA DELAVCEV		
820	nas nadzorujejo samo glede časa	Glede časa	Nadzor nad oskrbovalkami
821	Šefica nas je na začetku, vsaj ko smo prišli	Na začetku	Nadzor nad oskrbovalkami
822	koliko je potrebno za premike in podobno. Pri tem je bila zelo striktna in glede tega nas je kar kontrolirala	Glede premikov med uporabniki- strikten nadzor	Nadzor nad oskrbovalkami
823	Malo preko telefona	Klici nadrejenih	Načini nadzora nad oskrbovalkami
824	nas je tudi pričakati pri kakšni hiši	Socialna delavka na teren- pričakala pri uporabnikih	Načini nadzora nad oskrbovalkami
825	Ni bilo važno če je bilo vmes komu slabo ali pa je bil čas za odhod... to je mene motilo	Vsiljivi- moteče	Načini nadzora nad oskrbovalkami
826	Pa je recimo zastoj na cesti ali pa rabiš iti v lekarno, v trgovino... ne moreš se točno držati tistih minut	Časovna odstopanja- drugi vmesni opravki	Razlogi za nadzor nad oskrbovalkami
827	Zdaj nas pa ne nadzoruje več tako zelo	Zdaj ne več veliko	Nadzor nad oskrbovalkami
828	sem imela ljudi, ki so prej recimo spadali pod »šmarsko« oskrbo (center za socialno	Na CSD-ju ni tolikšnega nadzora	Nadzor nad oskrbovalkami

	delo) in tam ni bilo v navadi, da bi iz Šmarja dol hodila socialna delavka, pa jih spraševala »kako se vam pa ta zdi, kako pa ona...«. To ni fajn, to ljudje ne slišijo radi		
829	Ampak naša šefica je pa šla od hiše do hiše in jih spraševala takšne stvari	Socialna delavka na teren- zadovoljstvo uporabnikov	Načini nadzora nad oskrbovalkami
830	potem je tudi sama dojela, da ljudje to nimajo radi in je tudi to opustila	Socialna delavka na teren- uporabniki nezadovoljni- opustila	Načini nadzora nad oskrbovalkami
831	Nebi si želela nobenih sprememb	Ni želje	Spremembe glede nadzora
832	Zdaj te kontrole tukaj v Podčetrtku ni več	Ni več kontrole	Spremembe glede nadzora
833	če bi katera na novo prišla, potem bi tisto imela malo bolj pod drobnogledom, ampak mislim, da se o vsaki prej dosti pozanima	Ni potrebe- se o vsaki novi delavki prej pozanima	Spremembe glede nadzora
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
834	Dobri	Dobri	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
835	Jaz res nimam nikoli problemov	Ni težav	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
836	ko so bile še mlajše punce zaposlene, je bil odnos uporabnikov do njih drugačen... sploh če so bili moški	Moški uporabniki- drugačen odnos do mlajših punc	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
837	Če jim takoj ne postaviš mejo, je potem lahko kar težko	Takoj postaviti meje	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
838	sem že tudi dosti delala z moškimi in sem včasih že tudi imela kakšne probleme, ampak ne takšne, da se pa nebi dalo delati	Moški uporabniki- že imela manjše težave	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
839a	starostniki so tako različni- eni bi kar nekaj podcenjevali	Uporabniki- nekateri podcenjujejo	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
839b	drugi so pa daleč preveč spoštljivi in uvidevni	Uporabniki- nekateri preveč uvidevni	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
840	nekaterih ne moreš prestavit niti za milimeter... nobenih kompromisov, samo njihovo mnenje je pravo in konec	Uporabniki- nekateri težko sprejemajo kompromise	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
841	Jaz že v naprej vem katere teme ne smem načenjati, ker vem kam bo to peljalo in boljše da se ne zapletam v takšne stvari	Uporabniki- določenih tem ne načenja	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
842	Najprej preko svojcev	Z uporabniki- preko svojcev	Reševanje konfliktov in nesporazumov
843	potem pa rešujemo preko šefice	Z uporabniki- posredovanje nadrejenim	Reševanje konfliktov in nesporazumov
844	Se pa ne spomnim, da bi že kdaj imeli kakšen primer, ki bi šel tako daleč	Z uporabniki- posredovanje nadrejenim- redko	Reševanje konfliktov in nesporazumov
845	Do kakšnih nesporazumov pa pride čisto zaradi kakšnih takih malih neumnosti, ki nimajo nekega bistvenega pomena	Malenkosti brez večjega pomena	Vzroki za konflikte in nesporazume
846	jaz res nimam težav s tem	Ni težav	Konflikti in nesporazumi
847	spoštljiv pristop	Pristop do uporabnikov- spoštljiv	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
848	da jim ne daš občutka, da so pa zdaj oni od vseh drugih odvisni	Pristop do uporabnikov- spodbujati občutek samostojnosti	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi,

			uporabniki
849	da jim še vedno eno cenjenost dvigneš	Pristop do uporabnikov- občutek cenjenosti	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		
850	Je kar no	Da	Psihični napor
851	če se ljudje pogosto menjujejo	Pogosta menjava uporabnikov	Psihični napor
852	prideš k nekomu čisto na novo in se je težko navaditi... niti te tako ne sprejmejo	Pogosta menjava uporabnikov- se težko privaditi	Psihični napor
853	v glavnem sestanki	Sestanki	Podpora
854	nimam potrebe po tem, da bi nam morali zagotoviti še kakšno dodatno obliko pomoči	Ni potrebe	Želje glede podpore
855	so dovolj sestanki	Ni potrebe- zadoščajo sestanki	Želje glede podpore
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
856	Me osebno nimamo veliko svobode pri tem	Samostojnost- ne veliko	Odločitev glede delovnega časa
857	ko pride nova potreba, novi oskrbovanec, pač on pove kaj bi želel	Novi uporabniki- prilagajanje željam in zahtevam	Odločitev glede delovnega časa
858	Šefica pa ima urnike in razpored pri sebi in mu lahko pove, kaj mu lahko ponudi, kaj je na razpolago	Nesamostojnost- urnik določi socialna delavka	Odločitev glede delovnega časa
859	če je malo ljudi se lahko prilagajamo, kateri se pač pustijo	Prilagajanja ob malem številu uporabnikov	Razporejanje med delovnim časom
860	Vsi bi recimo radi imeli okrog 9 nego, potem pa pride na kup enih 5-6 takšnih. In se najde kje vmes tudi kakšen taki, ki ne bo razumel in se nebo želel prilagoditi situaciji	Navade uporabnikov- veliko neg okrog 9h- nekateri se ne želijo prilagoditi	Razporejanje med delovnim časom
861	ko pa bo možno, se pa njihove želje upoštevajo, se zapišejo... in resnično skušamo delati tako, da se poskušamo čim bolj približati ljudem	Upoštevanje uporabnikovih želja- ko je mogoče	Odločitev glede delovnega časa
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
862	Želje oskrbovancev se sigurno upoštevajo	Upoštevanje želje uporabnikov	Način dela
863	je skorajda boljše tako, da povejo kaj pričakujejo, kaj jim je zdaj bistvenega pomena da se naredi v tistem času	Fleksibilno- prilagajanje uporabnikovim željam	Naloge
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
864	Ja	Vključenost- da	Odločanje glede dela
865	šefica se vedno posvetuje z nami	Vedno posvet z nadrejenimi	Odločanje glede dela
866	se vse skupaj pogovorimo	Skupno dogovarjanje	Odločanje glede dela
867	je to kar vredno urejeno in smo dovolj vključene	Ne- dovolj vključene	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
868	Nimamo teh možnosti	Ni možnosti	Izobraževanje
869	Edino tisto, kar smo morale opraviti za poklic oskrbovalke	samo osnovno- za socialno oskrbovalko	Izobraževanje
870	Za to zdaj ni več denarja	Ni možnosti- problem financiranja	Izobraževanje
871	Včasih je bilo... so bili kakšni seminarji, dvodnevni	Včasih bile možnosti- dvodnevni seminarji	Izobraževanje

872	mora šefica to sama plačati to, če je njej v interesu, da se me dodatno izobrazimo	Problem financiranja- organizacija plača sama	Izobraževanje
873	v tej organizaciji tega nikoli nismo imele	Ni možnosti – nikoli	Izobraževanje
874	Smo imeli že kdaj kakšno supervizijo, ampak nekaj posebno novega nismo izvedele	Občasno imele supervizijo- ne kaj dosti uporabne	Izobraževanje
875	se me že iz prakse veliko naučimo	Ni potrebe- veliko doprinese praksa	Želje po dodatnih izobraževanjih
876	si še druga, drugi kaj svetujemo in teče delo enako dobro naprej	Ni potrebe- medsebojno svetovanje med sodelavkami	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
877	Obremenjuje ne vem če bi lahko rekla da me kaj	Ni posebnih	Dejavniki stresa
878	stisko mi pa povzroča to, da so naši oskrbovanci stari že od 90 do 100 let in so njihovi svojci bolj obremenjujoči, kot pa nekateri stari ljudje	Svojci- bolj obremenjujoči od starih ljudi	Dejavniki stresa
879	treba je njih prepričevati, da se bo treba sprijazniti s tem in jih pustiti oditi. To je meni osebno najbolj težko	Svojci- rabijo veliko podpore	Stresne situacije
880	Doma potem pozabim na te stiske tako, da se grem recimo z vnukinjami ukvarjat	Preživet čas z družino	Oblike pomoči
881	se pa s sodelavkami pogovorim, ker smo res takšne vredne osebe na kupu, da se lahko med sabo vse pogovorimo	Pogovor- s sodelavkami- dober tim	Oblike pomoči
882	Supervizijo smo imeli, ampak je zdaj že verjetno 1 leto nimamo	Supervizije- ne več	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
883	Drugače je pa šefica na razpolago, če pride do kakšnih takih situacij... se lahko obrnemo na njo in nas ne pusti same, če recimo rešujemo kakšne take stvari, ali pa da česa ne zmoremo... takrat tudi ona poseže vmes, kolikor pač lahko	Podpora s strani nadrejene	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
884	Nimam pa nobene posebne želje, da bi se nazaj uvedle supervizije	Ne- ni želje po ponovni uvedbi supervizij	Želje glede pomoči
885	meni bolj ustreza, da bi se s sodelavkami srečale, ker se zelo malokdaj vidimo, ker smo tako razdrobljene po različnih terenih. Več bi mi to pomenilo, kot pa kaj drugega	Več srečanj s sodelavkami	Želje glede pomoči
	OSTALO		
886	Vredno to usklajujem	Ni težav	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
887	Nimam več majhnih otrok, smo samostojni	Ni težav- otroci samostojni	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
888	nimam težav s tem, da bi domov nosila kakšne službene probleme	Službene obremenitve- ne prinaša domov	Vpliv poklica
889	da vidim zadovoljstvo v ljudeh	Zadovoljstvo uporabnikov	Motivacija
890	dosti krat tudi sama sebi povem, da moram biti še srečna, da še lahko hodim, da nisem priklenjena na posteljo in da lahko sama odločam o tem kaj bom naredila	Samozadovoljstvo- možnost samoodločanja v primerjavi z uporabniki	Motivacija
891	Rada delam to, ni mi noben problem	Delo jo veseli	Motivacija
892	Neke posebne težave s tem, da bi se na koga posebej navezala, še nisem imela	Navezanost na uporabnike- ni težav	Vpliv poklica

Intervju H

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
893	34	34	Starost
894	Negovalka bolničarka	Negovalka bolničarka	Izobrazba
895	Nisem se pa rabila še dodatno izobraževati za oskrbovalko, ker je že moja izobrazba dovolj	Dodatno za socialno oskrbovalko- ni rabila	Izobrazba
896	Zdaj v tem poklicu sem lahko rečem 5 let	Kot socialna oskrbovalka- 5 let	Delovna doba
897	V Seniorju	Center za pomoč starejšim Senior	Zaposlitev
	PLAČA		
898	lahko bi mogoče bilo boljše	Da	Želja po višji plači
899	jaz sem vseeno kar zadovoljna	Zadovoljna	Zadovoljstvo s plačo
900	Okrog 700€ se giba	Osnovna plača- okrog 700€	Višina plače
901	Potem pa še nekaj nanese malica, izmensko delo, pa dodatek na prevoz, tako da to potem nekaj nanese	K višini doprinesejo dodatki	Višina plače
902	Gola plača pa mislim da je okrog 750€	Osnovna plača- okrog 750€	Višina plače
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
903	Nič kaj drugo nimamo	Ni posebnih dodatkov	Dodatki k plači
904	nobenega dodatnega dneva dopusta nimamo	Ni dodatnega dopusta	Dopust
905	kakšen dodaten dan dopusta	Dodatni dnevi dopusta	Želje glede ugodnosti
906	prej ko sem delala v Šmarju, v domu upokojencev, smo imeli to ugodnost in sem imela skupaj skoraj 33 dni dopusta	Na prejšnjem delovnem mestu (CSD) več ugodnosti- 33 dni	Dopust
907	tukaj je pa tisto minimalno kar ti pripadajo torej na leta, na otroke do 18. let... tako da tukaj imamo dopusta samo okrog 22 dni	Minimalno- okrog 22 dni	Dopust
908	glede tega smo proti drugim firmam prikrajšane	Proti drugim organizacijam prikrajšane	Dopust
	DELOVNI ČAS		
909	To imamo dobro urejeno	Dobro urejeno	Razporejanje delovnega časa
910	Vemo točno kdaj zjutraj začnemo, kako dolgo smo pri kateri stranki, kdaj končamo	Točen časovni raspored	Razporejanje delovnega časa
911	Enkrat v tednu smo razporejene da imamo še večerno dežurstvo	Dežurstva- 1-krat na teden	Razporejanje delovnega časa
912	tudi vikendi pridejo tako da se kombiniramo	Dežurstva- vikendi	Razporejanje delovnega časa
913	vsaki drugi je delaven	Dežurstva- vikendi- vsak 2.	Razporejanje delovnega časa
914	sem zadovoljna	Zadovoljna	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
915	je že takšna rutina, da se človek navadi	Se navadila- rutina	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
916	Nisem nikoli nekaj posebej razmišljala, da bi si v tem delu želela kakšen drugačen delovni čas	Ne	Želje glede razporeditve delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
917	jaz sem za določen čas	Določen čas	Stalnost zaposlitve
918	Že skozi od začetka imam tako in se mi samo podaljšuje	Določen čas- že od začetka	Stalnost zaposlitve

	<i>VARNOST PRI DELU</i>		
919a	dobimo rokavice	Rokavice	Varnostni pripomočki
919b	dobimo razkužilo	Razkužilo	Varnostni pripomočki
920	nimamo pa nekih posebnih uniform	Delovna obleka- ni zagotovljena	Varnostni pripomočki
921	Mogoče je avto zdaj trenutno malo bolj sporn, ker ni ravno najbolj zanesljiv	Službeni avto- v slabšem stanju	Nevarnosti
922	Imamo samo en avto in ta ki ga jaz zdaj vozim je res v malo bolj slabem stanju	Službeni avto- v slabšem stanju	Nevarnosti
923	Odvisno od uporabnikov, ki jih imamo, njihovih tež, koliko jih je potrebno obračati, dvigovati	Fizične obremenitve- dvigovanje uporabnikov	Napori
924	moraš imeti tiste neke manire, s katerimi lahko sam sebi olajšaš delo	Premagovanje naporov- določene manire	Napori
925	Drugače pa hrbtenica kar trpi, noge	Posledice- trpeča hrbtenica, noge	Napori
926a	Da bi pa hudo, hudo fizično trpela, to ne	Ni zelo hudih fizičnih naporov	Napori
926b	psihično pa tudi ne	Ni hudih psihičnih naporov	Napori
927	ni nič tak strašno, strašno zahtevnega, da bi se moralo kaj spremeniti	Ni	Želje glede varnosti
928	Tudi uporabniki že imajo zdaj kar dobro priskrbljene pripomočke, kot so na primer bolniška postelja... za to svojci sami poskrbijo	Ni- uporabniki dobro opremljeni s pripomočki	Želje glede varnosti
929	kjer so pa kakšni socialni problemi, tam pa mi potem sprožimo, da se jim uredijo postelje, da imajo pripravljene in vedno na zalogi te inkontinenčne pripomočke, kot so pleničke, podloge	Ni- vedno skušajo poskrbeti za potrebne pripomočke	Želje glede varnosti
930	Imamo pa res enih par takšnih ljudi, ki bi jim lahko menjali postelje, ampak ne moremo mi njih v to prepričevati. Tako da je enih par takšnih ljudi, ki so v takšnih posteljah, da je delo za nas malo oteženo	Opremljenost s pripomočki- ni bolniških postelj	Pomanjkljivosti
	<i>INDIVIDUALIZACIJA DELA</i>		
931	Nič kaj nismo odvisne ena od druge	Neodvisnost	Odvisnost od sodelavk
932	ko katera rabi recimo nujno neki primer, kakšen stranski izven posla, takrat hitro priskočimo ena proti drugi, si pomagamo, se zamenjamo če je potrebno	Občasna- zamenjave ob nujnih opravkih	Odvisnost od sodelavk
933	Smo pravi tim in se lahko zanesemo ena na drugo	Dobro sodelujoč tim	Odvisnost od sodelavk
934	Na njih se obrnem tudi za kakšen pogovor	Pogovor	Pomoč sodelavk
935	imamo tiste svoje urice in se dobimo čisto tako izven urnika... tudi to je neke vrste sproščanja	Druženje izven delovnega urnika	Pomoč sodelavk
936	Veliko imamo tudi teh predaj, da ena drugi povemo kako katera dela pri kateri hiši in si s tem veliko pripomoremo	Predaje dela	Pomoč sodelavk
937	Me med sabo sodelujemo toliko kolikor pač rabimo	Že timsko sodelujejo- po potrebi	Potrebe po timskem delu
938	Pa tudi norma je v urniku za en deloven dan postavljena tako da ni preveč zahtevno	Ne- delovna norma ni prezahtevna	Potrebe po timskem delu
939	Smo pa tudi razporejene glede na vrsto dela, da nima ena samo nege, ker tukaj se tudi kuha in imamo potem vse približno	Ne- enako razporejeno delo	Potrebe po timskem delu

	enako razdeljeno delo. Vsaka ima v svojem urniki eno kuhanje, kakšno gospodinjsko opravilo, plus nego		
	KONTROLA DELAVCEV		
940	Smo kar nadzorovane	Da	Nadzor nad oskrbovalkami
941	Moramo biti točne, moramo se držati urnikov	Glede časa- točnost	Nadzor nad oskrbovalkami
942	Potem nam pa na sestanku recimo pove: »Prehitro ste šle, prezgodaj ste prišle...«	Poročanje nadrejenih na sestanku	Načini nadzora nad oskrbovalkami
943	Ker ona (šefica) gre tudi sama na teren in dobi točne podatke. Tudi sama pride do uporabnikov in jih vpraša: »Kako ste s to zadovoljni kako ste z ono...«	Socialna delavka na teren- zadovoljstvo uporabnikov	Načini nadzora nad oskrbovalkami
944	Ampak to se ne dogaja tako pogosto	Redko	Nadzor nad oskrbovalkami
945	Ko enkrat dobi neko sigurnost v človeka, potem mislim da mu verjame in ga nima več pod takšnim nadzorom	Določen čas- nadrejena prepričana v odgovorno opravljanje dela socialne oskrbovalke	Nadzor nad oskrbovalkami
946	Smo pa že toliko samozavestne, da se ne spuščamo v neke nepotrebne stvari... vemo da je to takšno delo in se držimo reda. Tako da smo dosledne	Oskrbovalke so dosledne pri opravljanju dela	Nadzor nad oskrbovalkami
947	Niti ne	Ni potrebe	Spremembe glede nadzora
948	ko ena za drugo prihajamo... recimo zjutraj je bila pri eni stranki ena od mojih sodelavk, popoldan pridem jaz in vidim da je vse BP, nimam kaj, lepo je človek urejen, umit... tako da se nimam kaj pritoževati, da ga ni kaj vredno oskrbela	Ni potrebe- oskrbovalke dobro opravljajo svoje delo	Spremembe glede nadzora
949	Tudi potem, ko še pride ena za mano... če vidi, da kaj ni prav, si takoj v oči povemo	Ni potrebe- o pomanjkljivostih pri delu se oskrbovalke pogovorijo med sabo	Spremembe glede nadzora
950	predaje imamo res dobre. In to je tisto, kar je veliko vredno pri tem poklicu	Ni potrebe- dobre predaje- prednost v poklicu	Spremembe glede nadzora
	MEDSEBOJNI ODNOSI		
951	Z moje strani lahko rečem, da je vse super	Super	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
952	Nimam nikjer problemov... res, res nobenih težav	Ni težav	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
953	Na miren način se skušamo pogovoriti z uporabniki	Z uporabniki- pogovor na miren način	Reševanje konfliktov in nesporazumov
954	če pa z njimi osebno ne gre, potem pa rečemo: »Vredu, tukaj imate telefonsko številko, pokličite šefico...« in če pride tako daleč, se potem ona z njimi pogovori, gre do njih, jim pove: »Takšen je pri nas sistem dela, če ga boste sprejeli, boste... odločite se sami...«... ampak potem najdemo neko rešitev, še vedno smo jo	Z uporabniki- posredovanje nadrejenim- pogovor z uporabnikom	Reševanje konfliktov in nesporazumov
955	Sicer pa ni nekih posebnih težav	Ni težav	Konflikti in nesporazumi
956	Pač si stari ljudje težko dajo kaj dopovedati, ne moreš jim do živega... hočeš jim dobro, pa te zavrne	Uporabniki- težko jim dopovedati	Vzroki za konflikte in nesporazume
957	Pa dosti ljudi ima že tudi s psiho nekaj	Uporabniki- težave s	Vzroki za konflikte in

	težav	psiho	nesporazume
958	Jim pač poveš tisto črno na belem, boš to sprejel ali ne, potem pa si malo premislijo, se kar iz tihega mira umirijo in je vse nazaj tako kot je treba	Z uporabniki- jasno poveš stvari- spremenijo mnenje	Reševanje konfliktov in nesporazumov
959	Čim več komunikacije	Komunikacija	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
960a	komunikacija	Komunikacija	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
960b	prijaznost	Prijaznost	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
960c	dobrosrčnost	Dobrosrčnost	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
961a	Da greš vedno proti človeku s široko odprtimi rokami	Proti uporabnikom z odprtimi rokami	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
961b	da mu veš prisluhniti	Občutek za poslušanje	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
961c	da mu veš dati nasvet	Svetovanje	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
962	Pa tudi da ga ne užališ	Brez žaljenja uporabnikov	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
963	komunikacija je pa res na prvem mestu, ker več kot se pogovarjaš, bolj razvijaš dobre odnose in pridobiš neko zaupanje	Komunikacija- razvijanje dobrih odnosov in zaupanje	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		
964	Za nekatere mogoče je, če imajo recimo kakšne uporabnike s katerimi je težavno delati	Da- za nekatere	Psihični napori
965	vsak dan ene in iste stvari od njih poslušaj... v tem smislu ti potem malo presede	Uporabniki- vsak dan enaki pogovori	Psihični napori
966	Pa še kakšna demenca je vmes in te petkrat eno in isto vprašajo...pa če se to ponavlja vsaki dan, že potem prej ko prideš veš kaj bo. To te potem začne malo moriti, je moteče	Uporabniki z demenco- ponavljanje vprašanj	Psihični napori
967	Jaz osebno pač povem kaj mislim, obrazložim, da me na čim lepši način razume	Uporabniku obrazloži na lep način	Oblike pomoči
968	če vidim da z nekom res ne morem, da mi je res trd oreh, potem gre tu noter in tam ven	S težavnimi uporabniki se ne obremenjuje preveč	Oblike pomoči
969	so pač takšne specifike pri določenih	Upošteva specifike	Oblike pomoči

	Ijudeh. Jaz to upoštevam in grem naprej	določenih uporabnikov	
970	Pač služba je taka, moraš jo sprejeti	Sprejetje službe	Oblike pomoči
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
971	Nekaj se lahko same odločamo	Samostojnost- delna	Odločitev glede delovnega časa
972	Recimo, če imam jaz nekoga na eni strani, pa se moram čez celi Podčetrtek peljati na čisto drugi konec, potem recimo dam nasvet, če lahko katera druga prevzame, ker ji je bližje	Dogovarjanje med sodelavkami- prilagajanje terenu	Razporejanje med delovnim časom
973	Ko imamo sestanek, odpremo papirje na mizo in se malo pogovorimo, kako bi se lahko čim bolj druga drugi prilagodile, si pomagale	Dogovarjanje na sestankih- medsebojno prilagajanje	Odločitev glede delovnega časa
974	S komunikacijo naredimo vse	Pomembna komunikacija	Odločitev glede delovnega časa
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
975	Tudi tukaj imamo določeno mero svobode	Samostojno odločanje	Način dela
976	pač na začetku ne veš kaj vse jim bo potrebno streči... potem pa vidimo. Dobiš recimo okvirno pol ure časa pri njih, pa če recimo vidiš, da ljudje bolj počasi jejo, se potem dogovorimo in podaljšamo čas	Prilagajanje potrebam uporabnika- podaljšanje časa	Način dela
977	Si pač čas podaljšamo, da človek v miru poje, da vzame vsa zdravila, da v tem času počistiš in da mu tudi nameniš kakšno besedo, da se z njim pogovoriš	Fleksibilno- v določenem času opravi več nalog	Naloge
978	tista hrana in vse sploh ni tako pomembna, kot lepa topla beseda, nasmeh... to je tisto kar stari človek rabi	Pogovor- uporabnikom pomeni veliko	Naloge
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
979	Imamo možnost, da lahko damo kakšna svoja mnenja	Vključenost- podajo svoje mnenje	Odločanje glede dela
980	se tudi zgodi, da jih potem tudi upoštevajo	Vključenost- včasih upoštevajo njihova mnenja	Odločanje glede dela
981	Mislim, da ni neke take stvari v kateri bi morala biti vključena	Ne	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
982	Smo že imele kakšna predavanja	Predavanja v preteklosti	Izobraževanje
983	Ni pa to velikokrat	Zelo redko	Izobraževanje
984	Imele smo enkrat, ni dolgo tega, lani enkrat neke vrste supervizije, v smislu da izboljšaš neko stanje	Predavanja v preteklosti- podobno superviziji	Izobraževanje
985	Škodilo nebi nič, če bi še kdaj imele kakšno izobraževanje	Da	Želje po dodatnih izobraževanjih
986	Nebi bilo slabo, če bi se tega kaj več uvajalo	Da- več izobraževanj	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
987	Zdaj da bi me nekaj posebej motilo ali pa mi jemalo energijo, to ni nobene take stvari. Nič ni tako spornega, da bi me nekaj posebej težilo na delovnem mestu	Nič posebnega	Dejavniki stresa
988	Poznam ljudi, vem kako je pri katerem in sam pri sebi moraš te stvari najbolj urediti	Dobro poznavanje uporabnikov	Oblike pomoči
989	Ti kot oskrbovalka si moraš sama pri sebi razjasniti te stvari, s takšnimi in takšnimi	Zavedanje in sprejetje zahtevnosti poklica-	Oblike pomoči

	ljudmi se pri tem delu pač srečuješ	raznolikost uporabnikov	
990	Nebi škodovalo, če bi imele kakšne oblike pomoči na voljo	Da- dodatna oblika pomoči	Želje glede pomoči
991	zdaj že te stvari rešujemo na neke druge načine, se med sabo pogovorimo s sodelavkami	Drugi načini- pogovor med sodelavkami	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
992	Vse to kar že me itak vemo, je po navadi speljano in povedano na malce drugačen način	Že znane stvari povedane na drugačen način	Oblike pomoči, ki jih nudi organizacija
993	Ker zelo veliko ti pa prinese sama praksa in se vsak dan naučiš nekaj novega	Sama praksa- naučiš veliko novega	Oblike pomoči
	OSTALO		
994	Včasih je pri meni to kar težava, ker nisem iz teh koncev, ampak sem iz Rogatca in imam okrog 25km samo da pridem do delovnega mesta	Včasih težko- velika razdalja med domom in delovnim mestom	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
995	Recimo ko so moji dežurni dnevi zvečer- recimo do 14. delam, moram iti domov, kakšno kosilo si pripravim že en dan prej, potem tisto hitro pogrejem in že letim nazaj. Potem naredim tisto nego in ob 16:30-17:00 že moram spet biti tukaj v teh koncih, naredim tiste svoje obveznosti in ob 20:00-20:30 pridem komaj domov. In potem tudi doma, da hitro vse nujnejše postorim in naslednje jutro spet »auf«... ob takšnih dnevih je včasih malce naporno	Včasih težko- ob dežurstvih večino dneva zdoma- časovno natrpan urnik	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
996	Ampak moraš biti pripravljen na to, ker tukaj so »svetki in petki«, prazniki, novo leto, božič... ko pade na tebe tisto dežurstvo, moraš to sprejeti, druge izbire ni	Zavedanje in sprejetje službenih obveznosti	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
997	Čeprav z družino doma je pa včasih težko, recimo ravno takrat ko te najbolj rabijo, moraš ti iti	Včasih težko- ko te družina potrebuje si odsoten	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
998	To vpliva na otroka, ker vidim da je žalostna tisti dan, ko imam jaz več obveznosti v službi oz. ko dežuram. To je edino kar za enkrat še vpliva na mojo družino	Vpliv na otroka- žalost ob odsotnosti starša	Vpliv poklica
999	Nimam pa nikakršnih težav s tem, da bi domov nosila kakšne probleme	Službene obremenitve- ne prinaša domov	Vpliv poklica
1000	Z mozem se o teh stvareh sploh ne pogovarjava, pa čeprav imava podobne službe	Službene obremenitve- z družinskimi člani o tem ne razpravlja	Vpliv poklica
1001	dober občutek, ko vidim, da naredim nekaj dobrega, da pomagam	Za ljudi dobro delo- dober občutek	Motivacija
1002	V tem delu sem se našla in velikokrat sem že rekla, da mi nekdo da ne vem kakšno šolo, pa da vem da jo bom naredila z uspehom, še vedno bi raje izbrala ta poklic	Poklic v katerem se je našla	Motivacija
1003	Rada opravljam svoje delo... uživam v tem in mi ni težko	Rada opravlja to delo- uživa v tem	Motivacija

Intervju I

	ENOTE KODIRANJA	POJMI	KATEGORIJE
	SPLOŠNO		
1004	44	44	Starost

1005	Zdravstveni tehnik	Zdravstveni tehnik	Izobrazba
1006	28 let	Celotna- 28 let	Delovna doba
1007	na tem centru Senior	Center za pomoč starejšim Senior	Zaposlitev
1008	Trenutno leto in pol	Kot socialna oskrbovalka- 1,5 leta	Delovna doba
	PLAČA		
1009	Lahko bi bila višja plača	Da	Želja po višji plači
1010	Tukaj se v bistvu dela za »minimalec«	Minimalna	Višina plače
1011	Kakšnih 200-300€ bi lahko bilo več	Da- 200-300€ višja	Želja po višji plači
1012	glede na to da si cele dni na razpolago, vikendi, prazniki, večerna dežurstva	Razlog - vse dni na razpolago	Želja po višji plači
1013	Ja moja plača je 593€..to je osnova	Osnovna plača- 593€	Višina plače
1014	Z dodatki, torej prevoz in malica, pa potem pride okrog 700€	Z dodatki- okrog 700€	Višina plače
	UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI		
1015	Nič kaj drugo nimamo zraven plače	Ni posebnih dodatkov	Dodatki k plači
1016	Jaz sem zdaj tako komaj od januarja tukaj, ker nadomeščam bolniško, tako da v tem primeru si vedno tisti »zeleni« glede ugodnosti	Ni posebnih dodatkov- zaposlena kratek čas	Dodatki k plači
1017	Jaz bi sicer rada delala v svojem poklicu	Poklic, ki ga želi opravljati	Želje glede ugodnosti
	DELOVNI ČAS		
1018	Delam dopoldan	Dopoldne	Razporejanje delovnega časa
1019	zjutraj ob 7 pa potem približno do 2 (14:00)	Dopoldne- med 7. in 14. uro	Razporejanje delovnega časa
1020a	Potem pa zvečer spet... večerna dežurstva,	Dežurstva- zvečer	Razporejanje delovnega časa
1020b	vikendi	Dežurstva- vikendi	Razporejanje delovnega časa
1021a	Glede dežurstva je odvisno kako prideš na vrsto... nekje 1-krat do 2-krat na teden	Dežurstva- 1-krat do 2-krat na teden	Razporejanje delovnega časa
1022	Potem je pa vsakih 14 dni še vikend	Dežurstva- vikend na 14 dni	Razporejanje delovnega časa
1023	tako se moraš sprijazniti, ne gre drugače	Zavedanje- narava dela	Zadovoljstvo z razporeditvijo delovnega časa
	VARSTVO ZAPOSLOTITVE		
1024	Tukaj nisem zdaj zaposlena za stalno, ker samo nadomeščam bolniško	Določen čas- nadomeščanje bolniške	Stalnost zaposlitve
	VARNOST PRI DELU		
1025	Tista osnova je vsekakor na razpolago	Osnova na razpolago	Varnostni pripomočki
1026a	kot so rokavice	Rokavice	Varnostni pripomočki
1026b	razkužila	Razkužila	Varnostni pripomočki
1027	To moraš tudi sam imeti skrb, da imaš vedno dovolj na voljo	Skrb za zalogo imajo same	Varnostni pripomočki
1028	Predvsem dvigovanje je problem	Fizične obremenitve- dvigovanje uporabnikov	Napori
1029	imajo domače postelje, ni na bolniških	Opremljenost s pripomočki- ni bolniških postelj	Pomanjkljivosti
1030	Domače postelje so potem seveda dosti bolj nizke in je potrebnega dosti več napora, da človeka dvigneš, obrneš in ga urediš	Opremljenost s pripomočki- ni bolniških postelj- otežena nega	Pomanjkljivosti
1031	Kakšnih drugih nevarnosti pa ni	Ni	Nevarnosti
1032	tukaj so bolj gospodinjska opravila in je že skoraj tako, kot da bi pri sebi doma delal in	Gospodinjska opravila	Nevarnosti

	kjer se prav tako moraš čuvati določenih stvari		
1033	bi bilo dobro, da bi tisti, ki so skoz na postelji, imeli te bolniške postelje, ki se dajo dvigniti v delovno višino	Bolniške postelje- možnost dviga na delovno višino	Želje glede varnosti
1034	To naj bi bilo zagotovljeno, da zavaruješ tudi sebe	Bolniške postelje- varnost oskrbovalk	Želje glede varnosti
1035	Je pa kar dosti takšnih primerov, kjer nimajo teh postelj, pa bi bilo zelo dobro, če bi jih imeli	Bolniške postelje- dosti primerov	Želje glede varnosti
INDIVIDUALIZACIJA DELA			
1036	dostikrat se pokličemo po mobitelu, če katera karkoli potrebuje	Dogovarjanje- pomoč	Odvisnost od sodelavk
1037	Recimo tudi ko prideš na dežurstvo se pokličemo, če je pri katerem uporabniku kaj novega	Dogovarjanja- ob dežurstvih- novosti pri uporabnikih	Odvisnost od sodelavk
1038	Ni se nam pa še do zdaj zgodilo, da bi pri kakšnem uporabniku morale biti dve oskrbovalki naenkrat	Dve oskrbovalki pri uporabniku- ni primerov	Odvisnost od sodelavk
1039	Pa tudi če bi prišlo do kakšnega takega primera, jaz mislim da bi se nekako dalo skombinirati in se uskladit med sabo	Dve oskrbovalki pri uporabniku- ob primeru bi se uskladile	Odvisnost od sodelavk
1040	na njih se obrnem tudi da se z njimi kaj pogovorim	Pogovor	Pomoč sodelavk
1041	se zaupamo druga drugi	Medsebojno zaupanje	Pomoč sodelavk
1042	da malo »pošimfamo«, potožimo	Pogovor- kritike	Pomoč sodelavk
1043	da bi se več slišale in imele več časa za predebatirat stvari	Več stika med oskrbovalkami- pogovori	Potrebe po timske delu
1044	opravljaš svoje obveznosti, na svojem terenu in nekako nimamo nekega časa, da bi se lahko bolj pogosto skupaj dobile	Več stika med oskrbovalkami	Potrebe po timske delu
KONTROLA DELAVCEV			
1045	se kliče svojce ali pa tudi same uporabnike	Nadrejena pokliče uporabnike/ svojce	Načini nadzora nad oskrbovalkami
1046	ko bo prišla glavna šefica iz porodniške, bo verjetno hodila po terenu preverjat... vsaj takšna je bila prej navada	Socialna delavka na teren- navada	Načini nadzora nad oskrbovalkami
1047	imajo nadzor na nami	Da	Nadzor nad oskrbovalkami
1048	kar pogosto izvajala takšen nadzor	Pogosto	Nadzor nad oskrbovalkami
1049	mene osebno nebi nič motilo če me pride preverit in da vidi potek dela	Spremljanje oskrbovalk pri uporabnikih	Spremembe glede nadzora
1050	Dobro je da tebe vidi kako funkcioniraš na delovnem mestu	Spremljanje oskrbovalk pri uporabnikih- funkcioniranje na delovnem mestu	Spremembe glede nadzora
1051	ima potem tudi več zaupanja v tebe	Spremljanje oskrbovalk pri uporabnikih- zaupanje nadrejenih	Spremembe glede nadzora
MEDSEBOJNI ODNOSI			
1052	Vredu	Vredu	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
1053	nimam nobenih problemov	Ni težav	Odnosi s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
1054	Sproti z uporabnikom	Z uporabniki- sproti	Reševanje konfliktov in nesporazumov
1055	če pa je treba, se pa kliče naprej glavno vodjo	Z uporabniki- posredovanje nadrejenim	Reševanje konfliktov in nesporazumov

1056	Za enkrat pa še nimam s tem nekih posebnih izkušenj	Z uporabniki- posredovanje nadrejenim- ni posebnih izkušenj	Reševanje konfliktov in nesporazumov
1057	Pogovor	Pogovor	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
1058	da si pošten	Poštenost	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
1059	da imajo zaupanje v tebe	Zaupanje uporabnikov	Razvijanje dobrih medsebojnih odnosov s sodelavci, nadrejenimi, uporabniki
	PSIHIČNI NAPOR		
1060	Ja	Da	Psihični napori
1061	moraš biti kar pozoren. Mogoče lice kaže eno stvar, za hrbtom je pa čisto nekaj drugega. Nikdar ne veš kako lahko pride do kakšnih komplikacij	Dvoličnost ljudi- previdnost	Psihični napori
1062	Prihajaš v hišo kjer ljudje mogoče shranjujejo kakšen denar, potem ga pa ne najde in ti si lahko tisti prvi, ki večkrat zahaja v hišo in si še česa obtožen	Obtožbe- izginjanja stvari	Psihični napori
1063	Drugače pa imajo ljudje tudi sami s sabo težave, pa potem to na nek način še nate vpliva	Osebnostne težave uporabnikov	Psihični napori
1064	Nekaj preveč se ne smeš navezat	Se ne navežeš na uporabnika	Oblike pomoči
1065	ne smeš pa potem sam sebe obremenjevati z njihovimi težavami	Čim manj obremenjevanja- s težavami uporabnikov	Oblike pomoči
1066	Moraš neke stvari enostavno spustiti mimo in se sprijaznit, da ne moreš rešit njihovih problemov	Se sprijaznit- vedno ne moreš pomagati	Oblike pomoči
1067	starejši kot si, bolj dobiš trdo kožo glede tega	Z leti se navadiš- lažje premagovati	Psihični napori
	AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM		
1068	nam šefica spiše urnike	Nesamostojnost- urnik določi socialna delavka	Odločitev glede delovnega časa
1069	potem pa se tako moraš sproti prilagajati razmeram... ponekod so potem kakšne odjave in se urnik zopet prilagodi	Prilagajanje razmeram- spremembe urnika	Razporejanje med delovnim časom
1070	tudi če jaz sama kaj predlagam, kakšno drugačno razporeditev, me skuša upoštevati kolikor se pač da	Upoštevanje socialnih oskrbovalk- predlogi razporeditve	Odločitev glede delovnega časa
	AVTONOMIJA GLEDE DELA		
1071	že na začetku zastavljeno kakšne zadolžitve ima katera pri določenem uporabniku	Določeno- na začetku za vsakega uporabnika	Naloge
1072	Treba se je pa seveda tudi uporabnikom prilagajati in njihovim željam	Prilagajanje potrebam uporabnikov	Način dela
	VKLJUČENOST V ODLOČANJE		
1073	Včasih ja, včasih ne	Vključenost- občasno	Odločanje glede dela
1074a	nekateri uporabniki rabijo od nas neko potrditev	Vključenost- potrditev uporabnikom	Odločanje glede dela
1074b	nekateri se pa sami odločajo o kakšnih stvareh... čisto odvisno od posameznika	Izključenost- nekateri uporabniki sami odločajo	Odločanje glede dela

1075	jaz ne vidim, da bi morala biti še kje zraven vključena	Ne	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
1076	okrog tega vse vrede poteka	Ne- vrede poteka	Potrebe po vključevanju v sprejemanje odločitev
	UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU		
1077	mislim, da imajo kdaj kakšno srečanje tudi temu namenjeno	Občasna srečanja	Izobraževanje
1078	veliko se že tako iz prakse naučimo	Veliko se naučijo iz prakse	Želje po dodatnih izobraževanjih
1079	bi bilo zanimivo kaj slišati iz področja psihoterapije	Da- področje psihoterapije	Želje po dodatnih izobraževanjih
	STRES IN STISKE		
1080	Težko si dajo dopovedat, kar naprej trdijo tisto svoje, pa čeprav vejo da ne more biti drugače	Uporabniki- težko jim dopovedat	Dejavniki stresa
1081	samo ene poti se hočejo držati in se jih ne da zmehčati	Uporabniki- težko uvesti spremembe	Dejavniki stresa
1082	Posvetujem se z glavno vodjo	Pogovor- z vodjo	Oblike pomoči
1083	se še ona včasih pogovori s tistim človekom	Pogovor vodje z uporabniki	Oblike pomoči
1084	s sodelavkami se še kaj potožimo druga drugi	Pogovor- s sodelavkami	Oblike pomoči
1085	če bi tudi domači (uporabnikovi bližnji) bili malo bolj elastični	Bolj prilagodljivi uporabnikovi bližnji	Želje glede pomoči
1086	včasih bi nam sorodniki lahko prišli bolj nasproti	Bolj prilagodljivi uporabnikovi bližnji- več sodelovanja	Želje glede pomoči
	OSTALO		
1087	se kar dobro prilagajamo na to	Ni težav	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
1088	stvari vrede funkcionirajo	Ni težav	Usklajevanje delovnega in družinskega življenja
1089	nimam težav s tem, da bi me neke stvari iz terena, še potem doma bremenile	Službene obremenitve- ne prinaša domov	Vpliv poklica
1090	kakšno zanimivo izkušnjo delim tudi z domačimi, če res pride do kakšne smešne situacije	Zanimive izkušnje deli z domačimi	Vpliv poklica
1091	Delo z ljudmi	Delo z ljudmi	Motivacija
1092	razgibano delo	Razgibano delo	Motivacija
1093	sem se temu nekako prilagodila in sprejela kot nekaj vsakdanjega	Sprejetje narave službe- nekaj vsakdanjega	Motivacija

PRILOGA 3: Osno kodiranje

1. SPLOŠNO

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
STAROST	34	893(H)
	35	272(C)
	43	658(F)
	44	1004(I)
	46	533(E)
	49	145(B)
	50	769(G)
	53	1(A)

	60	406(D)
IZOBRAZBA	osnovna šola	146(B), 407(D), 534(E)
	šivilja	147(B)
	trgovka	2(A)
	negovalka bolničarka	894(H)
	administrator	770(G)
	ekonomski tehnik	273(C)
	zdravstveni tehnik	659(F), 1005(I)
	certifikat socialne oskrbovalke	148(B)
	dodatno za socialno oskrbovalko	3(A), 274(C), 408(D), 535(E), 771(G)
	dodatno za socialno oskrbovalko- ni rabila	660(F), 895(H)
DELOVNA DOBA	<i>Celotna</i>	8 let 275(C)
		23 let 662(F)
		25 let 536(E)
		28 let 772(G), 1006(I)
		33 let 149(B)
		35 let 409(D)
		36 let 4(A)
	<i>Kot socialna oskrbovalka</i>	Prvo leto- javna dela 279(C)
		1 leto- javna dela 278(C)
		1,5 leta 1008(I)
		5 let 277(C), 411(D), 896(H)
		16 let 6(A), 151(B)
		20 let 538(E)
		21 let 775(G)
		23 let 665(F)
ZAPOSLOITEV	<i>CSD Šmarje pri Jelšah</i>	CSD Šmarje pri Jelšah 5(A), 150(B), 276(C)
		prej 774a(G)
		prej- 15 let 774b(G)
	<i>Dom za stare- Pegaz</i>	410(D), 537(E), 663(F)
	<i>Center za pomoč starejšim- Senior</i>	Center za pomoč starejšim- Senior 773a(G), 897(H), 1007(I)
		5 let 773b(G)
	<i>Center za socialno delo- prej</i>	661(F), 664(F)
	<i>Stalnost delodajalca</i>	7(A)

2. PLAČA

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
VIŠINA PLAČE	<i>Osnovna plača</i>	Osnovna plača 155(B)
		360€- 4 ure 669a(F)
		360€- brez dodatkov 669b(F)
		593€ 1013(I)
		600€ 284(C), 415(D)
		685€ 10(A)
		Okrog 700€ 900(H)
		Okrog 750€ 902(H)
		620€- z dodatki 542(E)
		700€- z malico 545(E)
		Z dodatki- okrog 700€ 1014(I)

	950€- 1000€		781(G)
	1000€- s potnimi stroški		780(G)
	S kilometrino	700€- 800€	153(B)
		Do 900€	154(B)
		Okoli 900€	417(D)
	Minimalna		1010(I)
	Skoraj najnižja		413(D)
	Nižja plača- službeni avto		156(B)
	Nižja plača z dodatki- službeni avti- ni kilometrine		416(D)
	Odvisna od obsega dela		12(A)
	Višje plačilo za delovne vikende		13(A)
	K višini doprinesejo dodatki		901(H)
Razlika	Veliko delovnih nedelj	782(G)	
	Veliko delovnih nedelj- dodatek	783(G)	
POVRAČILA	Potni stroški	Potni stroški	11a(A)
		Doprinese k plači	285(C)
		Ne dobijo- službeni avti	543(E)
	Malica	11b(A), 544(E)	
	Kilometrina- stroški z avtom		418(D)
ZADOVOLJSTVO S PLAČO	Najslabše		281(C)
	Slabo		280(C), 539(E)
	Nezadovoljna		282(C), 776(G)
	Nezadovoljna- se privadiš		777(G)
	Premalo cenjeno delo		283(C)
	Novi delodajalec- manj plače		778a(G)
	Srednje		666(F)
	Zadovoljna		899(H)
	Javna služba- višja plača		778b(G)
	Javna služba- več dodatkov k plači		779(G)
ŽELJA PO VIŠJI PLAČI	Da	Da	152(B), 540(E), 667(F), 898(H), 1009(I)
		Za četrtno plače	668(F)
		200-300€ višja	1011(I)
		800€	541(E)
	Razlog	Težavnost dela	8(A)
		Težavnost dela- psihično zahtevno	9(A)
		Težavnost dela- fizično zahtevno	414(D)
		Slabo plačano	412(D)
		Vse dni na razpolago	1012(I)

3. UGODNOSTI OZ. DODATKI K PLAČI

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
DODATKI K PLAČI	Ni posebnih dodatkov	670(F), 784(G), 903(H), 1015(I)
	Ni posebnih dodatkov- zaposlena	1016(I)

	kratek čas		
DODATEK NA TEŽAVNOST DELA	Da- na centru za socialno delo		785(G)
	Da- nekaj odstotkov		16(A)
	Dodatni dnevi dopusta- 2-3 dni		287(C)
	Ne- Senior		786(G)
DODATEK ZA DEŽURSTVA	Nizek		420(D)
	Raje nebi dežurala- zaradi starosti		421(D)
DOPUST	1 dan dodatno		17(A)
	1 dan dodatno- na težavnost dela		675(F)
	Dodatnih 5 dni- nad 50 let		423(D)
	Minimalno- okrog 22 dni		907(H)
	Na prejšnjem delovnem mestu (CSD) več ugodnosti- 33 dni		906(H)
	Nekaj dodatnega		160(B)
	Proti drugim organizacijam prikrajšane		908(H)
	Ni dodatnega dopusta		547(E)
	Težave- ne moreš izkoristit		161(B)
TELEFON	Plačilo nadomestila		286(C)
	Plačilo nadomestila- 5€ dodatka za telefon		15(A), 157(B), 422(D), 548(E)
	Da- službeni		790(G)
MALICA	Plačano		159(B), 546(E), 671a(F), 787(G)
DELOVNA OBLEKA	Da		549(E)
	Da- različna oblačila		550(E)
SLUŽBENI AVTO	Na voljo	Na voljo	158(B)
		1- Izmenjujejo	788(G)
		1- Izmenjujejo- ob dežurstvih	789(G)
		2	290(C)
		3	419(D)
	Za veliko kilometrov		291(C)
	Za dežurstva		14(A), 672b(F)
	Ni na voljo- dela 4 ure		672a(F)
POTNI STROŠKI	Plačano		671b(F)
	Niso plačani- tiste s službenimi avti		674(F)
KILOMETRINA	Vredu plačano		288(C)
TEŽAVE	Urejanje odsotnosti		20(A)
	Urejanje odsotnosti- sprejemajo		21(A)
	Ni prostih ur- koristijo bolniško		793(G)
	Ni dovolj zaposlenih		791(G)
	Starejše oskrbovalke		792(G)
	Izčrpanost		19(A)
ŽELJE GLEDE UGODNOSTI	Trenutne ugodnosti- zadovoljni		162(B)
	Težko izboriti ugodnosti		676(F)

	Višje plačilo za delovne vikende in praznike	292(C)
	Višje plačilo za delovne vikende in praznike- zdaj nimajo	293(C)
	Višja plača	424(D)
	Dodatek na deljen delovni čas	294(C)
	Dodatek na deljen delovni čas- ni plačan	295(C)
	Več prostih dni	794(G), 795(G)
	Dodatni dnevi dopusta	551(E), 905(H)
	Potreba po počitku bolj zaradi psihične utrujenosti	22(A)
	Poklic, ki ga želi opravljati	1017(I)

4. DELOVNI ČAS

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
RAZPOREJANJE DELOVNEGA ČASA	Samostojnost	23(A)
	Dobro urejeno	909(H)
	Po potrebah	677(F)
	Glede na število uporabnikov	24(A)
	Glede na želje uporabnikov	796(G)
	Ustrezno uporabnikom	28(A)
	Deljen delovni čas	296(C)
	Točen časovni raspored	910(H)
	Delovnik- od 6:00 do 15:00	797(G)
	<i>Dopoldne</i>	
	Dopoldne	1018(I)
	Med 7. in 14. uro	1019(I)
	Normalni delovnik	163(B), 679(F)
	Večino dogajanja	166(B), 425(D), 552(E)
	Opravljanje nege	25(A)
	Hranjenje uporabnikov	26(A)
	Tuširanje	27(A)
	<i>Dežurstva</i>	
	Popoldne	164(B), 553a(E)
	Zvečer	30(A), 429a(D), 1020a(I)
	Zvečer- do 6 neg	798(G)
	Vikendi	31a(A), 165a(B), 299a(C), 553b(E), 678(F), 912(H), 1020b(I)
	Vikendi- vsak 2.	913(H)
	Vikend na 14 dni	1022(I)
	Sobote	429b(D)
	Prazniki	31b(A), 165b(B), 299b(C), 553c(E), 680(F)
	Prazniki- dogovor s svojci	432(D)
	Cel teden- dopoldne redno/popoldne dežurstvo	555(E)
	1-krat na mesec	426(D), 554(E)
	4- krat na teden- manjši kraj	297(C)
	1-krat do 2-krat na teden	1021a(I)
	1-krat na teden	911(H)
	Usklajevanje med	168(B)

		sodelavkami- vsaka en dan	
		Samo določeni uporabniki	430(D), 681(F)
		Samo določeni uporabniki- ob praznikih	431(D)
		Manjši kraj- 2 delavki	298(C)
		Preko javnih del ne dežurajo	427(D)
		Preko javnih del ne dežurajo- ostale na 3 tedne	428(D)
		Delovna sobota- prosta nedelja- obratno	167(B)
		Zaključevanje- med 15. in 16. uro	29(A)
ZADOVOLJSTVO Z RAZPOREDITVIJO DELOVNEGA ČASA	Zadovoljna	556(E), 914(H)	
	Zadovoljna- dogovarjanje med sodelavkami		558(E)
	Se navadila- rutina		915(H)
	Strinjanje z razporeditvijo		301(C)
	Dobro- medsebojna pomoč sodelavk		33(A)
	Nezmožnost vpliva na razporeditev		32(A)
	Zavedanje	Narava dela	169(B), 300(C), 433(D), 682(F), 799(G), 1023(I)
		Potreba po prilagajanju	170(B)
		Vsak 2. vikend deloven- potrebno prilagajanje	800(G)
ŽELJE GLEDE RAZPOREDITVE DELOVNEGA ČASA	Ne	557(E), 916(H)	
	Ni posebnih		171(B)
	Ni posebnih- zadovoljna z delom		434(D)
	Zavedanje	težav pri doseganju sprememb	34(A), 683(F)
		potreb po prilagajanju	35(A)
		Varčevanje z delovno silo	802(G)
	Dodatek na razpored delovnega časa		302(C)
	Dežurstva- vsak 3. vikend		801(G)
	Več možnosti za proste dni		803(G)
	Več prostih dni		172(B)

5. VARSTVO ZAPOSLOTITVE

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
STALNOST ZAPOSLOTITVE	Nedoločen čas	36(A), 173(B), 303(C), 435(D), 559(E), 684(F), 804(G)
	Redna zaposlitev- Pegaz	560(E)
	Določen čas	917(H)
	Določen čas- že od začetka	918(H)
	Določen čas- nadomeščanje bolniške	1024(I)

6. VARNOST PRI DELU

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
VARNOST PRI DELU	Poskrbljeno	174(B), 307(C), 436(D)
	Težko zagotoviti na terenu	567(E)

	Samoodgovornost		38(A), 176(B), 437(D), 686(F), 805(G)
	Določena pravila- napisana		304(C)
	Določena pravila- dostikrat še dodatna opravila		305(C)
	Izogibanje nevarnim opravilom	Zamenjava plina	177(B)
		Elektrika	178(B)
		Večje fizične obremenitve	179(B)
	Cepljenje		562(E), 687(F)
	Pomoč svojcev		808(G)
IZOBRAŽEVANJE	Varstvo pri delu	Varstvo pri delu	445(D), 689(F)
		Na dve leti	37(A)
		Na dve/tri leta	561(E)
		O dovoljenem/ nedovoljenem delu	
VARNOSTNI PRIPOMOČKI	Zagotovi delodajalec		309(C), 439(D)
	Osnovni		806b(G)
	Osnova na razpolago		1025(I)
	Skrb za zalogo imajo same		1027(I)
	Rokavice		175(B), 180a(B), 308a(C), 438b(D), 685a(F), 806a(G), 919a(H), 1026a(I)
	Razkužila		685b(F), 919b(H), 1026b(I)
	Maske		180b(B), 308b(C), 438a(D)
	Plašči		180c(B)
	Plašči- po potrebi		308c(C)
	Delovna obleka	Slabo zagotovljena	440(D), 442(D)
		Ni zagotovljena	688(F), 920(H)
		Potrebna- uničiš svoja oblačila	441(D)
		Včasih dobile 100€	443(D)
		Namesto denarja hlače- niso dobile	444(D)
	Dvigala- začela prihajati v uporabo		318(C)
	Dvigala- največ v uporabi		320(C)
	Vozički- dosti v uporabi		319(C)
NAPORI	Ni zelo hudih fizičnih naporov		926a(H)
	Ni hudih psihičnih naporov		926b(H)
	Fizične obremenitve	Fizične obremenitve	39(A), 565(E)
		Težki uporabniki	184(B), 571(E)
		Dvigovanje uporabnikov	43(A), 185(B), 449(D), 690(F), 809(G), 923(H), 1028(I)
		Nega uporabnikov	40(A), 692(F)
		Prinašanje drv	691(F)
	Naporno zaradi starosti		451(D)
	Posledice	Bolečine	41(A), 450(D)
		Boleča hrbtenica	311(C)
		Trpeča hrbtenica/ noge	925(H)
	Premagovanje naporov	Samopomoč	188(B)
		Same olajšajo delo	190(B)
		Pripomočki	45(A), 570(E)

		Prijemi	44(A)
		Določene manire	924(H)
		Pomoč dveh oskrbovalk	186(B)
		Pomoč sorodnikov	46(A), 189(B)
NEVARNOSTI	Ni		42(A), 566(E), 810(G), 1031(I)
	Ni- ni poškodb		563(E)
	Ni posebnih		448(D), 694(F)
	Ni ogroženosti		47(A)
	Avto- pozimi		181(B)
	Avto- zdrs s ceste		182(B)
	Službeni avto- v slabšem stanju		921(H), 922(H)
	Skrb za kurjavo		446(D)
	Prinašanje drv po snegu		447(D)
	Pozimi- teren		695(F)
	Padec po ledu- pri uporabniku		183(B)
	Nasilnost uporabnikov- ni doživela		315(C)
	Nasilnost uporabnikov- doživela sodelavke		316(C)
	Gospodinjska opravila		1032(I)
	Elektrika		306(C)
POMANJKLJIVOSTI	Opremljenost s pripomočki	Ni bolniških postelj	310(C), 693(F), 930(H), 1029(I)
		Ni bolniških postelj- otežena nega	1030(I)
		Nizke postelje	312(C)
		Ni povsod dvigal	48(A)
	Zakonodaja	Neizvajanje	314(C)
		Neizvajanje- ni zagotovljenih postelj	313(C)
TEŽAVE	Usklajevanje- različni tereni		187(B), 569(E)
ŽELJE GLEDE VARNOSTI	Ni ideje		191(B)
	Ni potrebe po dodatnih ukrepih		811(G)
	Ni	Ni	927(H)
		Prilagojena vsem pogojem	452(D)
		Uporabniki dobro opremljeni s pripomočki	928(H)
		Vedno skušajo poskrbeti za potrebne pripomočke	929(H)
	Zagotovljena primerna oprema		322(C)
	Ukrepi glede postelj		321(C)
	Bolniške postelje	Bolniške postelje	317(C)
		Dosti primerov	1035(I)
		Možnost dviga na delovno višino	1033(I)
		Varnost oskrbovalk	1034(I)

7. INDIVIDUALIZACIJA DELA

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
ODVISNOST OD SODELAVK	<i>Neodvisnost</i>	Neodvisnost	49(A), 572(E), 931(H)
		Samostojne	812(G)
		Različni uporabniki	50a(A), 328(C)

		Različni urniki	453(D)	
		Svoje delo	50b(A)	
		Rada dela sama	324(C)	
		So spretne	333(C)	
		Pomoč bližnjih	577(E)	
		Ne morejo biti po dve	573(E)	
		Ne morejo biti po dve-veliko dela	574(E)	
	Minimalno		323(C)	
	Redko- težki primeri		576(E)	
	Občasna- dogovarjanje ob spremembah		454(D)	
	Občasna- zamenjave ob nujnih opravkih		932(H)	
	Odvisnost	Pri nekaterih stvareh	192(B)	
		Predaje uporabnikov	813(G)	
		Zamenjave- težave	329(C)	
	Dogovarjanje	Razdelitev dela-nega/kosilo	193(B)	
		Ob dežurstvih- novosti pri uporabnikih	1037(I)	
		Pomoč/ zamenjave	696(F)	
		Pomoč	1036(I)	
		Poteka vredu	697(F)	
	Dobro sodelovanje- kljub nesoglasij		325(C)	
	Dobro sodelovanje- zadovoljni uporabniki		326(C)	
	Dobro sodelujoč tim		933(H)	
	Usklajevanje- z eno bolj, z drugo manj		327(C)	
	Razdelitev dela		194(B)	
	Dve oskrbovalki pri uporabniku- ni primerov		1038(I)	
	Dve oskrbovalki pri uporabniku- ob primeru bi se uskladile		1039(I)	
	POMOČ SODELAVK			
	Na terenu		698(F)	
		Predaje dela		936(H)
		Razdelitev dela- nega/ kosilo		458(D)
		Ob zamenjavi dežurstev		456(D)
		Ob nadomeščanju		455(D)
Ob težkih primerih		330(C)		
Pri težji negi		331(C)		
Pri negi- fizični napor		195(B)		
Pri obračanju uporabnikov		332(C)		
		Čiščenje stanovanja		196(B)
	Čiščenje stanovanja- več oskrbovalk skupaj		197(B)	
	Pogovor		336(C), 699(F), 1040(I)	
	Pogovor- težave/ stiske		579(E)	
	Medsebojno zaupanje		335(C), 1041(I)	
	Moralna podpora		334(C)	
	Druženje izven delovnega urnika		935(H)	
	Sodelovanje	Ob težkih primerih	51(A), 815(G)	
		Ob težkih primerih- ni pogosto	817(G)	
		Ob težkih primerih- ni izvedljivo zaradi usklajevanja	816(G)	
		Z eno bolj, z drugo manj	337(C)	
		K uporabniku po dve oskrbovalki- občasno	457(D)	
	Trud za samostojno delo		53(A)	
Redko		578(E)		

	Težava- pomanjkanje časa		52(A)
POTREBE PO TIMSKEM DELU	Ne	Ne	54(A), 459(D), 818(G)
		Različni uporabniki	338(C)
		Enako razporejeno delo	939(H)
		Delovna norma ni prezahtevna	938(H)
		So samostojne	819(G)
		Veliko dela- uspe vsaka sama	460(D)
		Delo poteka normalno	461(D)
	Včasih ja- včasih ne		198(B)
	Da		701(F)
	Da- zaželeno		581(E)
	Že timsko sodelujejo	Po potrebi	937(H)
		Tedenski sestanki	341(C)
		Sestanki na 14 dni	702(F)
		Se pokličejo	703(F)
		Medsebojna dogovarjanja	340(C)
	Pri kuhanju		199(B)
	Pri dežurstvu- uporabniki združeni		339(C)
	Več stika med oskrbovalkami		1044(I)
	Več stika med oskrbovalkami- pogovori		1043(I)
	Težava	Ne moreš izvajati na terenu	580(E)
		Usklajevanje	705(F)
		Večji stroški za uporabnika	706(F)

8. KONTROLA DELAVCEV

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
NADZOR NAD OSKRBOVALKAMI	Ni nadzora		55(A)
	Ni nadzora- same vodijo obračune		707(F)
	Ni posebnega nadzora		200(B)
	Nevednost o kontroli		462(D)
	Ni slabih izkušenj		342(C)
	Ne občutijo		57(A)
	Zdaj ne več veliko		827(G)
	Redko		944(H)
	Redko- obveznosti v domu		583(E)
	Redko- ena socialna delavka		584(E)
	Premalo		343(C)
	Premalo- na terenu- ni časa		344(C)
	Da		940(H), 1047(I)
	Pogosto		1048(I)
	Na začetku		821(G)
	Določen čas- nadrejena prepričana v odgovorno opravljanje dela socialne oskrbovalke		945(H)
	Oskrbovalke so dosledne pri opravljanju dela		946(H)
	Glede časa		820(G)
	Glede časa- točnost		941(H)
	Glede premikov med uporabniki- strikten nadzor		822(G)
NAČINI NADZORA NAD OSKRBOVALKAMI	Socialna delavka na teren	Socialna delavka na teren	582(E)
		Navada	1046(I)

		Občasno	708(F)	
		Pričakala pri uporabnikih	824(G)	
		Zadovoljstvo uporabnikov	201(B), 585(E), 829(G), 943(H)	
		Uporabniki nezadovoljni- opustila	830(G)	
	Klici uporabnikov		347(C), 588(E), 709(F)	
	Klici uporabnikov- pripombe		202(B)	
	Klici nadrejenih		823(G)	
	Nadrejena pokliče uporabnike/ svojce		1045(I)	
	Poročanje nadrejenih na sestankih		942(H)	
	Pogovor z nadrejenimi- ob pritožbah uporabnikov		56(A)	
	Sestanki- na 2 tedna		586(E)	
	Beleženje kilometrine		463(D)	
	Vsiljivi- moteče		825(G)	
RAZLOGI ZA NADZOR		Pritožbe uporabnikov ali svojcev	58(A)	
	Pripombe uporabnikov		348(C)	
	Klici uporabnikov- nočejo zamenjave oskrbovalk		203(B), 466(D)	
	Pritožbe uporabnikov- ni izkušenj		465(D)	
	Časovna odstopanja- drugi vmesni opravki		826(G)	
	Sestanki- posebnosti na terenu		587(E)	
SPREMEMBE GLEDE NADZORA		Ni potrebe	Ni potrebe	59(A), 467(D), 710(F), 947(H)
		Delo vrede poteka		468(D)
		Oskrbovalke dobro opravljajo svoje delo		948(H)
		Dobre predaje- prednost v poklicu		950(H)
		O pomanjkljivostih pri delu se oskrbovalke pogovorijo med sabo		949(H)
		Se o vsaki novi delavki prej pozanima		833(G)
		Ni želje		831(G)
	Ni več kontrole		832(G)	
	Več nadzora	Več nadzora		204(B)
		Pri uporabnikih		345(C), 589(E)
		Pri uporabnikih- spremljanje dela		346(C), 590(E)
	Spremljanje oskrbovalk pri uporabnikih- funkcioniranje na delovnem mestu		1050(I)	
	Spremljanje oskrbovalk pri uporabnikih- zaupanje nadrejenih		1051(I)	
RAZLOGI ZA SPREMEMBE GLEDE NADZORA		Razpuščene	205(B)	

9. MEDSEBOJNI ODNOSI

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
ODNOSI S SODELAVCI,	Ni težav	60(A), 835(G),

NADREJENIMI, UPORABNIKI		952(H), 1053(I)	
	Ni težav- potrebno prilagajanje	61(A)	
	Vredu	469(D), 591(E), 711(G), 1052(I)	
	Dobri	206(B), 834(G)	
	Dobro medsebojno razumevanje	207(B), 470(D)	
	Super	349(C), 951(H)	
	Potrebno sprejeti naravo posameznika	471(D)	
	Takoj postaviti meje	837(G)	
	Moški uporabniki- drugačen odnos do mlajših punc	836(G)	
	Moški uporabniki- že imela manjše težave	838(G)	
	Z uporabniki- vredu	595(E)	
	Z nadrejenimi- vredu	594(E)	
	S sodelavkami- dobro sodelovanje	593(E)	
	S sodelavkami- dobro razumevanje	592(E)	
	Uporabniki	Nekateri podcenjujejo	839a(G)
Nekateri preveč uvidevni		839b(G)	
Nekateri težko sprejmejo kompromise		840(G)	
Določenih tem ne načinja		841(H)	
RAZVIJANJE DOBRIH MEDSEBOJNIH ODNOSOV S SODELAVCI, NADREJENIMI, UPORABNIKI			
Pogovor		476(D), 719(F), 1057(I)	
	Pogovor- sproti		606(E)
	Komunikacija		605(E), 959(H), 960a(H)
	Komunikacija- razvijanje dobrih odnosov in zaupanja		963(H)
	Brez žaljenja uporabnikov		962(H)
	Proti uporabnikom z odprtimi rokami		961a(H)
	Zaupanje uporabnikov		1059(I)
	Prijaznost		960b(H)
	Prijazne besede		477(D)
	Občutek za poslušanje		961b(H)
	Svetovanje		961c(H)
	Poštenost		1058(I)
	Pozitivna energija- do uporabnikov		478(D)
	Pozitivna energija- do uporabnikov- živijo sami		479(D)
	Pristop do uporabnikov	Spoštljiv	847(G)
		Občutek cenjenosti	849(G)
		Spodbujati občutek samostojnosti	848(G)
KONFLIKTI IN NESPORAZUMI			
Ni konfliktov		62(A), 716(F)	
	Ni težav		472(D), 846(G), 955(H)
	Ni veliko		604(E), 714(F)
	Z uporabniki- ni konfliktov		64(A), 717(F)
	Med sodelavkami- ni težav		598(E)
	So prisotni- normalno		356(C)
	Z uporabniki		210a(B), 351(C)
	Z uporabniki- posebni uporabniki		718(F)
	Z delodajalcem		210b(B)
	S patronažno sestro		355(C)

VZROKI ZA KONFLIKTE IN NESPORAZUME	Uporabniki- težave s psiho		957(H)
	Uporabniki- težko jim dopovedat		956(H)
	Zahteve uporabnikov- neobvezna dela		603(E)
	Neupoštevanje uporabnikov		212b(B)
	Napačen dialog do uporabnikov		212a(B)
	Malenkosti brez večjega pomena		845(G)
REŠEVANJE KONFLIKTOV IN NESPORAZUMOV	Na lep način		352(C)
	Neposredni pogovor		596(E)
	Pogovor		209(B)
	Na sestankih		715(F)
	Opozorila v vednost		211(B)
	Klici uporabnikov na center		213(B)
	Popuščanje uporabnikom		473(D)
	Neuspešno- možnost posredovanja nadrejenim		354(C)
	Opozorila vodje- ne preveč resno		216(B)
	Nesporazum v vodjo- neposredni pogovor		63(A)
	Z nadrejenimi- pogovor		712(F)
	Z nadrejenimi- razgovor		713(F)
	S sodelavkami- na lep način		353(C)
	S sodelavkami- neposredni pogovor		208(B), 597(E)
	Z uporabniki	Neposredno	350(C), 599(E)
		Sproti	1054(I)
		Pogovor na miren način	953(H)
		Razložijo svoje obveznosti in zadolžitve	600(E)
		Jasno poveš stvari- spremenijo mnenje	958(H)
		Pokažejo dogovor	601(E)
		Preko svojcev	842(G)
		Posredovanje nadrejenim	602(E), 843(G), 1055(I)
		Posredovanje nadrejenim- redko	844(G)
		Posredovanje nadrejenim- pogovor z uporabnikom	954(H)
		Posredovanje nadrejenim- ni posebnih izkušenj	1056(I)
IZBOLJŠANJE ODNOSOV S SODELAVCI, NADREJENIMI, UPORABNIKI	Ni potrebno	Ni potrebno	65(A), 214(B), 475(D)
		Dobro funkcionirajo	360(C)
		Dobri medsebojni odnosi	66(A), 474(D)
		Dobro medsebojno razumevanje	67(A)
		Dobri odnosi z vodjo	215b(B)
		Dobri odnosi s sodelavkami	215a(B)
		Dobri odnosi z uporabniki	361(C)
		Dobri odnosi z uporabniki- potrebnega več časa	362(C)
Več druženja	Med sodelavkami	357(C)	
	Bolj povezane	359(C)	
	Težko usklajevanje med delovnim časom	358(C)	

10. PSIHIČNI NAPOR

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
PSIHIČNI NAPORI	<i>Da</i>	Da	217(B), 480(D), 850(G), 1060(I)
		Za nekatere	964(H)
		Včasih	607(E), 720(F)
	Ob začetkih		68(A)
	Občasno- težko spoprijemanje		71(A)
	<i>Z leti se navadiš</i>	<i>Z leti se navadiš</i>	486(D)
		Imunost	70(A)
		Lažje premagovati	726(F), 1067(I)
	Se privadila		483(D)
	Ne		363(C)
	Odvisno od uporabnikov		608(E)
	<i>Uporabniki</i>	»staromodni«	218(B)
		»staromodni«- težko uvesti spremembe	219(B)
		Dati vse za prav	481(D)
		Težko jim dopovedat	609(E)
		Vsak dan enaki pogovori	965(H)
		Zelo bolni	721a(F)
		Umirajoči	720b(F)
	Uporabniki z demenco- ponavljanje vprašanj		482(D), 966(H)
	Pogosta menjava uporabnikov		851(G)
	Pogosta menjava uporabnikov- se težko privaditi		852(G)
	Osebnostne težave uporabnikov		1063(I)
	Dvoličnost ljudi- previdnost		1061(I)
	Obtožbe- izginjanja stvari		1062(I)
	Razlog- brez predhodnih izkušenj		69(A)
	Vpliv mene		220(B)
POSLEDICE PSIHIČNIH NAPOROV	Težave s psiho		221(B)
	Stres		222(B)
OBLIKE POMOČI	<i>Supervizije</i>	Supervizije	72(A), 229(B)
		Koristne	73(A)
		Dobra pomoč	230(B)
		Včasih bilo več	233(B)
		3-krat letno	231(B)
		Omejili- finančno breme	234(B)
	Komunikacija- možnost nasveta		75(A)
	Pogovor s sodelavkami		223(B), 724(F)
	Pogovor s sodelavkami- olajšanje		74(A)
	Pogovor s socialno delavko		610(E)
	Pogovor socialne delavke z uporabniki		611(E)
	Uporabniku obrazloži na lep način		967(H)
	Upošteva specifične določene uporabnikov		969(H)
	S težavami uporabnikov se ne obremenjuje preveč		968(H)
	Čim manj obremenjevanja- s težavami uporabnikov		1065(I)
	Stisk ne nosiš domov		226(B)
	Se ne navežeš na uporabnika		1064(I)
	Se sprijaznit- vedno ne moreš pomagati		1066(I)

	Sprejetje službe	970(H)
	Samopomoč- razčistiš pri sebi	723(F)
	Druga pomoč- ne rabi	612(E)
	Nimajo pomoči	722(F)
PODPORA	<i>Predavanja</i>	Občasno 76(A)
		Vsaj 1-krat letno 80(A)
		Dvodnevna- nekajkrat 79(A)
		2 oskrbovalki na 1 izobraževanje 81(A)
		Koristna 78(A)
		Obnoviš znanje 613(E)
		O demenci 77(A)
	<i>Pogovor s sodelavko</i>	Vsak dan- izmenjanje izkušenj 224(B)
		Med delovnim časom 225(B)
	<i>Pogovor s sodelavkami</i>	Edina možnost 227(B)
		Najbolj razumejo 228(B)
	<i>Delodajalec</i>	Prisluhne 725a(F)
		Poda nasvet 725b(F)
	Sestanki	853(G)
ŽELJE GLEDE PODPORE	Ni potrebe	854(G)
	Ni potrebe- zadoščajo sestanki	855(G)
	Supervizija- več srečanj	232(B)

11. AVTONOMIJA MED DELOVNIM ČASOM

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
RAZPOREJANJE MED DELOVNIM ČASOM	Samostojno	Samostojno	82(A), 366(C)
		Več ali manj	235(B)
		Čas malice	616(E)
	Prilagajanje ob malem številu uporabnikov		859(G)
	Prilagajanje razmeram- spremembe urnika		1069(I)
	Prilagajanje uporabnikom- veliko nege		728(F)
	Prilagajanje uporabnikom- navade uporabnikov		729(F)
	Navade uporabnikov- veliko neg okrog 9h- nekateri se ne želijo prilagoditi		860(G)
	Dogovarjanje med sodelavkami		730(F)
	Dogovarjanje med sodelavkami- prilagajanje terenu		972(H)
	Urniki določen- odštet pot		489(D), 615(E)
	Neodvisnost- od drugih sodelavk		83(A)
	Nesamostojno		487(D)
	Nesamostojno- novi uporabniki		236(B)
ODLOČITEV GLEDE DELOVNEGA ČASA	Samostojnost	Delna	971(H)
		Ne veliko	727(F), 856(G)
		Teren	84a(A)
		Uporabniki	84b(A)
		Količina glede na uporabnike	85(A)
	Prosta odločitev- socialna delavka zaupa		364(C)
	Čas za kosilo- uporabi za pogovor z nekaterimi		86(A)
	Dogovarjanje na sestankih- medsebojno prilagajanje		973(H)
	Upoštevanje uporabnikovih želja- ko je mogoče		861(G)

	Novi uporabniki- prilagajanje željam in zahtevam	237(B), 857(G)
	Navade uporabnikov- prilagajanje	238(B)
	Upoštevanje socialnih oskrbovalk- predlogi razporeditve	1070(I)
	Pomembna komunikacija	974(H)
	Nesamostojno	490(D)
	Nesamostojno- urnik določi socialna delavka	488(D), 614(E), 731(F), 858(G), 1068(I)
OMEJITVE GLEDE DELOVNEGA ČASA	Ni omejitev	87(A), 365(C)
	Premišljeno razporejanje glede na potrebe uporabnikov	88(A)

12. AVTONOMIJA GLEDE DELA

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
NAČIN DELA	Samostojno odločanje		370(C), 491(D), 975(H)
	Samostojno odločanje- delno		734(F)
	Razporejanje na sestankih		90(A)
	Prilagajanje med sodelavkami		89(A)
	Prilagajanje potrebam uporabnikov		369(C), 732(F), 976(H), 1072(I)
	Upoštevanje želje uporabnikov		862(G)
	Nesamostojno odločanje		617(E)
NALOGE	Določeno	Pravila	733(F)
		Na začetku za vsakega uporabnika	1071(I)
		Pol ure	240(B)
		Pol ure za nego	91(A)
		1 ura / 1,5 ure	241(B)
		Potrebne storitve določi socialna delavka	94(A), 239(B), 367(C), 618(E), 619(E)
	Vrstni red- najprej osnovna opravila		92(A)
	Fleksibilno	Prilagajanje potrebam uporabnika	93(A), 242(B), 368(C)
		Prilagajanje potrebam uporabnika- samostojno	95(A)
		Prilagajanje razmeram	492(D)
		Prilagajanje uporabnikovim željam	863(G)
		V določenem času opravi več nalog	977(H)
	Nega- vse kar spada k tej storitvi		493a(D)
	Nega- prilagajanje željam uporabnika		493b(D)
	Pogovor- uporabnikom pomeni veliko		978(H)

13. VKLJUČENOST V ODLOČANJE

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
ODLOČANJE GLEDE DELA	Vključenost	Da	243(B), 371(C),

			864(G)
		Dovolj	375(C)
		Občasno	1073(I)
		Samostojno razporejanje terena	372(C)
		Samostojno razporejanje dela	373(C)
		Glede dela pri uporabnikih	96(A)
		Glede razporeditve časa	736(F)
		Glede zaznanih potreb pri uporabniku	737(F)
		Podajo svoje mnenje	979(H)
		Včasih upoštevajo njihova mnenja	980(H)
		Potrditev uporabnikom	1074a(I)
		Druge stvari- skupno dogovarjanje	97(A)
		Ne	738(F)
	Ni težav z nadrejenimi- dobro sodelovanje		374(C)
	Posvetovanje socialne delavke		244(B)
	Predhodno obveščanje		245a(B)
	Predhodno posvetovanje		245b(B)
	Skupno dogovarjanje		866(G)
	Vpraša sodelavko- prvič pri uporabniku		623(E)
	Vedno posvet z nadrejenimi		865(G)
	Pomen komunikacije		98(A)
	Odločajo nadrejeni	Odločajo nadrejeni	620(E)
		O uporabnikih	621a(E)
		O terenu	621b(E)
	V naprej določeno delo- neupoštevanje uporabnikovih predlogov		496(D)
	V naprej določeno delo- pod šiframi		497(D)
	V naprej določen urnik		622(E)
	Izključenost- nekateri uporabniki sami odločajo		1074b(I)
	Nesamostojno		494(D), 735(F)
	Nesamostojno- vedno prej vprašajo		495(D)
POTREBE PO VKLJUČEVANJU V SPREJEMANJE ODLOČITEV	Ne	Ne	246(B), 376(C), 624(E), 981(H), 1075(I)
		Dovolj vključene	867(G)
		Vredu poteka	625(E), 1076(I)
		Delo dobro razporejeno	626(E)
		Manj skrbi	377(C)
	Več vključenosti	Več vključenosti	739(F)
		Razporejanje dela	498(D)
		Raznolikost dela	499(D)
		Pri delovnih pripomočkih	740(F)

14. UČENJE IN UPORABA ZNANJA PRI DELU

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
IZOBRAŽEVANJE	Ni možnosti	Ni možnosti	868(G)
		Nikoli	873(G)
		Problem financiranja	870(G)
	Premalo možnosti		385(C)
	Zelo redko		983(H)

	Predavanja v preteklosti		982(H)
	Predavanja v preteklosti- podobno superviziji		984(H)
	Včasih bile možnosti- dvodnevni seminarji		871(G)
	Občasna srečanja		1077(I)
	Občasno imele supervizijo- ne kaj dosti uporabne		874(G)
	Problem financiranja- organizacija plača sama		872(G)
	Samo osnovno- za socialno oskrbovalko		869(G)
	Vredu poskrbljeno		500(D)
	Možnost		247(B), 380(C), 384(C), 627(E), 741(F)
	Možnost- 2-krat letno		100(A)
	1-krat letno- seminar		248a(B), 381(C)
	2-krat letno- seminar		248b(C)
	Vsako leto		502(D)
	Pogosto		629(E)
	Pogosto- v domu		630(E)
	Neobvezno- glede na zanimanje		101(A)
	Neobvezno- glede na zanimanje- dogovarjanje		104(A)
	2 oskrbovalki na 1 izobraževanje		102(A)
	Razpis države		249(C)
	Teme- v naprej določene		103(A)
	Predlagajo tematike		628(E)
	Vsako leto nove tematike		505(D)
	Predavanja	Dvodnevna	250a(B)
		Enodnevna	250b(B)
		V drugih krajih- včasih	743(F)
		V domu	742(F)
		V domu- večinoma	744(F)
	Predavanja v Ljubljani	Naporna pot	251(B)
		Z vlakom	252a(B)
		Z osebnim avtom	252b(B)
		Potrebna vinjeta	253(B)
	Financiranje- delodajalec		105(A)
	Financiranje- delodajalec povrne stroške		631(E)
	O demenci		383a(C), 501(D)
	O stiskah		383b(C)
	O prijemih		383c(C)
	O medsebojnih odnosih		745b(F)
	O razumevanju slepih		383d(C)
	O ravnanju z neokretnimi		383e(C)
	Iz zdravstvenega področja		745a(F)
UPORABNOST IZOBRAŽEVANJ	Uporabna	106(A), 254(B), 387(C), 503(D), 632(E), 746(F)	
	Uporabna- zanimiva	382(C)	
	Več znanja- lažje delo	107(A)	
	Več znanja- samozavest pri delu	108(A)	
ŽELJE PO DODATNIH IZOBRAŽEVANJIH	Ni potrebe po novem znanju	109(A), 255(B), 747(F)	
	Ni potrebe- veliko doprinese praksa	749(F), 875(G)	
	Ni potrebe- medsebojno svetovanje med sodelavkami	876(G)	
	Že dovolj izobražene	256(B), 748(F)	
	Veliko se naučijo iz prakse	1078(I)	
	Da	985(H)	

	Da- več izobraževanj	986(H)
	Da- področje psihoterapije	1079(I)
	Predlog tematike- pomoč ob smrti	504(D)
	Več priprav- srečanje s smrtnim primerom	633(E), 634(E)
	Raznolikost predavanj	388(C), 389(C)

15. STRES IN STISKE

KATEGORIJE	POJMI		ŠT. IZJAVE
STRESNE SITUACIJE	<i>Ni stisk</i>	Ni stisk	637(E)
		Dobro razumevanje z uporabniki	394(C)
		Dobro razumevanje s sodelavkami	395(C)
	Nima težav		750(F)
	Ni drugih stvari		511(D)
	Sčasoma se navadiš		754(F)
	Da- včasih		257(B)
	Več ob dežurstvih		515(D)
	Pogostost- redke		120(A), 752(F)
	Poklicni začetki- težavno		753(F)
	Pogosto- slaba opremljenost prostorov		509(D)
	Uporabniki- slabi dnevi		115(A)
	Uporabniki- nelagodje		118(A)
	Nasprotja z uporabniki- glede dela		259(B)
	Nesreča med delovnim časom		117(A)
DEJAVNIKI STRESA	Ni		635(E)
	Ni- preden gre se prepriča o opravljenem delu		636(E)
	Ni posebnih		390(C), 877(G)
	Nič posebnega		987(H)
	Veliko		110(A)
	Veliko truda		111(A)
	Potrebno kazati energijo		112(A)
	Časovna stiska- ni problem		116(A)
	<i>Slaba opremljenost prostorov</i>	Slaba opremljenost prostorov	506(D)
		Bolniške postelje	391(C)
		Bolniške postelje- težko delo	507(D)
		Bolniške postelje- neupoštevanje zakonodaje	392(C), 393(C)
		Nizke postelje	508(D)
	<i>Uporabniki</i>	Razpoloženje	121(B)
		Vpliv naravnih dejavnikov	122(B)
		»starokopitni«	258(B)
		Težko sprejemanje sprememb	512(D)
		Težko uvesti spremembe	1081(I)
		Težko jim dopovedat	510(D), 1080(I)
		Bolni- ne moreš pomagati	751(F), 757(F)
		Bolni in sami- jemlje k srcu	638(E)
	Svojci- bolj obremenjujoči od starih ljudi		878(G)
POSLEDICE STRESA	»sesutje«		113(A)
	Bolniška		516(D)
POTREBE PO PREMAGOVANJU STRESA	Odsotnost z dela- ni možna		114(A)
OBLIKE POMOČI	Komunikacija		119(A)

	Komunikacija- s sodelavkami		123(A)	
	Pogovor	S sodelavkami	261(B), 639(E), 1084(I)	
		S sodelavkami- čim več	755(F)	
		S sodelavkami- dober tim	881(G)	
		Z vodjo	1082(I)	
	Pogovor vodje z uporabniki		1083(I)	
	Sestanki- poročanje o težavah		124(A)	
	Pomanjkanje časa- za sproščanje		125(A)	
	Menjava okolja		126(A)	
	Preživet čas z družino		880(G)	
	Čim manj obremenjevanja		640(E)	
	Ne smeš se navezati		641(E)	
	Težave ne nosiš domov		756(F)	
	Dobro poznavanje uporabnikov		988(H)	
	Sama praksa- naučiš veliko novega		993(H)	
	Zavedanje in sprejetje zahtevnosti poklica- raznolikost uporabnikov		989(H)	
	Ni veliko možnosti		513(D)	
	Redko doživljanje stisk		514(D)	
	OBLIKE POMOČI, KI JIH NUDI ORGANIZACIJA	Supervizije	Supervizije	127(A), 262(B), 398(C)
	Dobra pomoč		399(C)	
	Samo eno leto		645(E)	
	Ne več		517(D), 643(E), 644(E), 646(E), 760(F), 882(G)	
	Ne več- finančno breme		761(F)	
	Niso bile vseč		647(E)	
	Niso bile vseč- izdajanje stvari naprej		648(E), 649(E)	
	Manjša predavanja		518(D)	
	Predavanja		642(E)	
	Podpora s strani nadrejene		883(G)	
	Pogovor- z nadrejeno		759(F)	
	Že znane stvari povedane na drugačen način		992(H)	
	Drugi načini- pogovor med sodelavkami		991(H)	
	Ni drugih oblik pomoči		128(A), 263(B), 396(C)	
Ni posebnih možnosti	758(F)			
POMOČ ZA SPOPRIJEMANJE S STISKO	Psihični napor- poklicni začetki		129(A)	
	Z leti se privadiš na delo		130(A)	
	Komunikacija- povsod		131(A)	
	Pogovor s sodelavkami		762(F)	
	Pogovor s sodelavkami- zadostuje		650(E)	
	Pozornost na stresne situacije in zavedanje	Prevelika odgovornost	132(A)	
		Odgovornost- pravilno odreagirati	133(A)	
		Ne smejo se navezati	134(A), 135(A)	
	Ne rabi		520(D)	
Ne rabi- zdržala do upokojitve		519(D)		
ŽELJE GLEDE POMOČI	Supervizije- bolj pogosto		264(B)	
	Supervizije- 1-krat na 3 mesece		400(C)	
	Da- dodatna oblika pomoči		990(H)	

	Več srečanj s sodelavkami	885(G)
	Bolj prilagodljivi uporabniki bližnji	1085(I)
	Bolj prilagodljivi uporabniki bližnji- več sodelovanja	1086(I)

16. OSTALO

KATEGORIJE	POJMI	ŠT. IZJAVE
USKLAJEVANJE DELOVNEGA IN DRUŽINSKEGA ŽIVLJENJA	Ni težav	651(E), 763(F), 886(G), 1087(I), 1088(I)
	Ni težav- otroci samostojni	887(G)
	Se navadila- razbremenjena v službi	524(D)
	Moraš usklajevati	265(B)
	Normalno	521(D)
	Prilagajanje na delovni čas	403(C)
	Priprava kosila v naprej	266(B)
	Pozimi težje- hitro tema	267(B)
	<i>Včasih težko</i> Velika razdalja med domom in delovnim mestom	994(H)
	Ob dežurstvih večino dneva zdoma- časovno natrpan urnik	995(H)
	Ko te družina potrebuje si odsoten	997(H)
	<i>Psihični napor</i> Poklicni začetki	136(A)
	Izčrpanost- otroci znervirajo	137(A)
	Ni pogovora doma	139(A)
	Sprejetje	138(A)
	Zavedanje in sprejetje službenih obveznosti	996(H)
VPLIV POKLICA	Ne	401(C), 765(F)
	Čas	764(F)
	Stres- pogosto menjavanje terena	522(D)
	Stres- ponoči se obremenjevala s terenom	523(D)
	Ob smrti uporabnika	653(E)
	Ob smrti uporabnika- doma žalostna	654(E)
	Vpliv na otroka- žalost ob odsotnosti starša	998(H)
	<i>Službene obremenitve</i> Vpliv na družinsko življenje	140(A)
	Z družinskimi člani o tem ne razpravlja	1000(H)
	Ne prinaša domov	268(B), 402(C), 526(D), 652(E), 655(E), 766(F), 999(H), 1089(I)
	Navezanost na uporabnika- ni težav	892(G)
	Zanimive izkušnje deli z domačimi	1090(I)
TEŽAVE	Previsoka starost za druge poklice	142(A)
MOTIVACIJA	Delo z ljudmi	143(A), 1091(I)
	Delo s starimi ljudmi	768(F)
	Terensko delo	269(B)
	Razgibano delo	1092(I)
	Za ljudi dobro delo	656(E)
	Za ljudi dobro delo- dober občutek	1001(I)
	Rada opravlja to delo- uživa v tem	1003(I)
	Delo jo veseli	767(F), 891(G)
	Poklic v katerem se je našla	1002(H)

	Sprejetje narave službe- nekaj vsakdanjega	1093(I)
	Razumevanje z uporabniki	270(B)
	Zadovoljstvo uporabnikov	889(G)
	Odziv uporabnikov	404(C)
	Odziv uporabnikov- zadovoljstvo	405(C)
	Uporabniki- komaj čakaš da jih obiščeš	271a(B)
	Uporabniki- komaj čakaš da greš domov	271b(B)
	Uporabniki- veseli prihoda	657(E)
	Družabnost	144(A)
	Upokojitev	141(A)
	Samozadovoljstvo- možnost samoodločanja v primerjavi z uporabniki	890(G)

PRILOGA 4: Odnosno kodiranje

