

Univerza v Ljubljani

Fakulteta za socialno delo

Klavdija Potočnik

Kakovost življenja stanovalcev v Domu upokojencev

Polzela

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Klavdija Potočnik

Kakovost življenja stanovalcev v Domu upokojencev
Polzela

Diplomsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Ljubljana, 2017

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Klavdija Potočnik

Naslov dela: Kakovost življenja stanovalcev v Domu upokojencev Polzela

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Št. strani: 87

Št. tabel: 10

Št. grafov: 5

Št. prilog: 4

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Ključne besede: stari ljudje, domovi za stare, zadovoljstvo stanovalcev, medsebojni odnosi, model E-Qalin

Povzetek:

K raziskovanju te teme me je spodbudila socialna delavka Doma upokojencev Polzela, saj pri njih nihče ne preverja zadovoljstva njihovih stanovalcev. Prav tako pa se mi zdi pomembno, da ljudem omogočimo, da to obdobje življenja preživijo čim lepše in čim bolj kakovostno, k čemur poleg zadovoljstva in dobrega počutja v domu prispevajo tudi dobri medsebojni odnosi med stanovalci. Raziskava je kombinacija kvantitativne in kvalitativne raziskave. S kvantitativno raziskavo sem raziskovala zadovoljstvo stanovalcev Doma upokojencev Polzela z različnimi vidiki življenja v domu, s čimer sem prikazala primer dobre prakse življenja stanovalcev v domu za stare. Pri tem sem uporabila standardiziran anketni vprašalnik v okviru modela E-Qalin. S kvalitativno raziskavo pa sem raziskovala njihove medsebojne odnose. Pri tem me je zanimalo, kakšne so značilnosti druženja med stanovalci, kakšno je zaupanje med stanovalci, kakšne so značilnosti konfliktnih situacij in njihovega reševanja ter kaj stanovalci predlagajo glede možnosti izboljšanja njihovih medsebojnih odnosov. Ugotovila sem, da med stanovalci prevladujejo površinski odnosi. Skupaj preživijo kar dosti časa, vendar pa so le redki med sabo razvili prijateljstva, ki bi temeljila na globljem medsebojnem zaupanju. Stanovalci so zadovoljni z medsebojnimi odnosi, kakršne imajo zdaj in ne vidijo načinov, s katerimi bi se le te dalo še izboljšati.

Title: The quality of life of residents of the Home for older people Polzela

Key words: older people, homes for older people, resident satisfaction, mutual relations, the E-Qalin model

Summary:

The theme was proposed to me by the social worker that works in Home for older people Polzela, because, according to her, nobody checks the satisfaction of their residents. I also think it is important to enable people to spend this part of their lives as beautiful and good as possible, to which, apart from satisfaction and well-being, the mutual relations among residents plays an important role. The research is a combination of quantitative and qualitative research. With quantitative research, I investigated the satisfaction of the residents of the Home for older people Polzela, with various aspects of living in the home, with which I showed an example of a good practice of living for residents of the home. I used a standardized questionnaire within the E-Qalin model. By qualitative research, I investigated their interrelations. I was interested in the characteristics of socializing among residents, how much trust is there among them, what are the characteristics of conflict situations and how they are resolved and what the residents propose regarding the possibility of improving their mutual relations. I found those to be mostly superficial. They spend a lot of time together, but only few of them have developed friendships based on a deeper mutual trust. Residents are satisfied with their mutual relations and do not see any ways in which they might be further improved.

ZAHVALA

Zahvalila bi se mentorici izr. prof. dr. Jani Mali za vso strokovno pomoč in nasvete pri pisanju diplomskega dela.

Prav tako bi se rada zahvalila Domu upokojencev Polzela, predvsem socialni delavki Jerneji Herlah in direktorici doma Evi Lenko, ki sta mi omogočili izdelavo raziskovalnega dela v njihovem domu, kot tudi vsem stanovalcem omenjenega doma, ki so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi.

Posebna zahvala pa gre tudi moji družini in vsem prijateljem, ki so me na tej poti močno podpirali in kakorkoli prispevali k temu, da je diplomsko delo nastalo.

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD	1
1.1. Potrebe starih ljudi.....	1
1.2. Potrebe na področju dolgotrajne oskrbe	5
1.2.1. Stanovanje in stiska.....	6
1.2.2. Delo in denar	6
1.2.3. Vsakdanje življenje	7
1.2.5. Namesto hospitalizacije in institucionalizacije	8
1.2.6. Nelagodje v interakciji	8
1.2.7. Institucionalna kariera	9
1.2.8. Neumeščенost in pripadnost.....	10
1.3. Institucionalne značilnosti doma za stare	10
1.4. Medicinska in socialna usmeritev domov za stare	14
1.5. Medsebojni odnosi med stanovalci v domu za stare	16
1.6. Socialno delo v domovih za stare ljudi.....	20
1.7. Model merjenja kakovosti oskrbe E-QALIN	25
1.7.1. Merjenje zadovoljstva	26
2. OPREDELITEV PROBLEMA.....	28
3. METODOLOGIJA	30
3.1. Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke.....	30
3.2. Merski instrumenti in viri podatkov	32
3.3. Populacija in vzorčenje.....	33
3.4. Zbiranje podatkov.....	33
3.5. Obdelava in analiza podatkov.....	35
4. REZULTATI.....	39
4.1. Osnovni podatki anketirancev	39
4.2. Preverjanje hipotez	42

4.3.	Medsebojni odnosi med stanovalci Doma upokojencev Polzela.....	48
4.3.1.	Značilnosti druženja med stanovalci	48
4.3.2.	Zaupanje med stanovalci	50
4.3.3.	Značilnosti konfliktnih situacij in njihovega reševanja.....	51
5.	RAZPRAVA	54
6.	SKLEPI	61
7.	PREDLOGI	63
8.	UPORABLJENA LITERATURA	65
9.	PRILOGE	69
9.1.	Priloga A: Anketni vprašalnik za stanovalce	69
9.2.	Priloga B: Zbirnik podatkov za stanovalce	71
9.3.	Priloga C: Smernice za intervju s stanovalci	78
9.4.	Priloga D: Zapis intervjujev s stanovalci z označenimi izjavami	78

KAZALO TABEL

Tabela 3.1. Spremenljivke, indikatorji, modalitete	30
Tabela 3.2. Primer odprtega kodiranja	37
Tabela 4.1. Zadovoljstvo z bivalnimi pogoji.....	42
Tabela 4.2. Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih do stanovalcev	43
Tabela 4.3. Zadovoljstvo z možnostjo izražanja potreb in želja	43
Tabela 4.4. Zadovoljstvo s hrano	44
Tabela 4.5. Zadovoljstvo z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan	45
Tabela 4.6. Zadovoljstvo s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma.....	46
Tabela 4.7. Zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti	47
Tabela 4.8. Splošno zadovoljstvo z Domom upokojencev Polzela.....	48

KAZALO GRAFOV

Graf 4.1. Starost stanovalcev Doma upokojencev Polzela.....	39
Graf 4.2. Čas bivanja stanovalcev v Domu upokojencev Polzela	39
Graf 4.3. Soba, v kateri bivajo stanovalci Doma upokojencev Polzela.....	40
Graf 4.4. Naziv enote doma, kjer bivajo stanovalci Doma upokojencev Polzela	40
Graf 4.5. Povprečna ocena zadovoljstva stanovalcev Doma upokojencev Polzela.....	41

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Potrebe starih ljudi

Staranje prebivalstva predstavlja tako v Sloveniji kot tudi drugje po svetu vedno večji izziv za družbo. V letu 2010 je bilo v Sloveniji 16,5 % prebivalstva starejšega od 65 let, do leta 2050 pa bo ta odstotek narastel na 31,5 %. To pomeni tudi porast deleža odvisnih od pomoči drugih ljudi, starejših od 65 let, z 21,4 % na 55,6 % (Hlebec in drugi 2010: 5). Postavlja se vprašanje, kako tej vedno večji skupini ljudi zagotoviti kar se da kakovostno in dostojno staranje (Filipovič Hrast in drugi 2014: 169).

V domovih za stare živi veliko ljudi, ki ne morejo več skrbeti sami zase in so pri zadovoljevanju tako osnovnih življenjskih potreb, kot so hranjenje, oblačenje in umivanje, kot tudi drugih, višjih potreb, kot je druženje in dajanje smiselnosti življenju, odvisni od osebja. Bolj kot je oseba samostojna oziroma mobilna, več teh potreb lahko zadovolji sama. So pa še vedno vsi stanovalci odvisni od osebja, saj od njih prejemajo storitve, za katere tudi plačajo (Mali 2006: 25).

Eden najpomembnejših in najbolj razširjenih modelov razumevanja človekovih potreb je Maslowova teorija o potrebah, ki jih avtor razvrsti v hierarhičen red. Potrebe definira kot objektivne in univerzalne človeške cilje, ki jih mora posameznik sam doseči, da lahko uresniči svoj življenjski načrt (Flaker in drugi 2008: 12).

Pečjak (1998: 153–154) navaja Abrahama Maslowa (1970), ki na dno lestvice postavi temeljne oziroma fiziološke potrebe, kot so potreba po hrani, vodi, primerni temperaturi, spanju in drugih telesnih potrebah. Sledijo potrebe po varnosti, nato potrebe po socialni pripadnosti in ljubezni, potrebe po spoštovanju in samospoštovanju ter na vrhu lestvice potrebe po samoaktualizaciji, kamor sodi izpopolnjevanje samega sebe, avtonomnost, uresničitev svojih potencialov ter ustvarjalnost.

Človek najprej zadovolji temeljne potrebe, šele ko so te zadovoljene, se lahko povzpne po lestvici navzgor in zadovolji naslednji sklop potreb. Potrebe, ki so na zgornjem delu lestvice, posameznik praviloma zadovolji kasneje v življenju, najvišje potrebe pa šele v zrelih srednjih letih in mlajši starosti (Pečjak 1998: 154).

Atkinson (1998: 24) v zvezi s tem poudarja, da je potreba po tem, da se vsak posameznik počuti vrednega in posebnega, univerzalna; je nekaj, kar ti pripada.

Milošević Arnold (2005) navaja švedskega raziskovalca Allardt (1993), ki je za oceno kakovosti življenja postavil tri temeljne kazalce, na katerih temelji obstoj in razvoj človeka in ti so: imeti, ljubiti in biti.

Pri potrebi »imeti« gre za materialne in neosebne dobrine, kot je zagotovitev gmotnih virov, ki je pri starih ljudeh največkrat pokojnina, primerno bivalno okolje ter zdravje. V domovih za stare je potrebo »imeti« še najlažje zadovoljiti, vendar pa se kljub temu pomen te potrebe razlikuje od posameznika do posameznika.

Potreba »ljubiti« pomeni zadovoljevanje socialnih potreb, torej gre za odnose in interakcije z drugimi ljudmi. Za starega človeka, ki biva v instituciji, so pomembni predvsem stiki z njegovimi svojci ter celotno socialno mrežo v prejšnjem življenjskem okolju. Na zadovoljitev te potrebe vplivajo tudi odnosi z zaposlenimi ter z drugimi stanovalci.

Potreba »biti« pa pomeni potrebo po osebnem razvoju, kar omogoča vključenost v družbo, skladno sožitje z naravo, možnost osebnega razvoja in ustvarjalnega preživljanja prostega časa ter možnost sodelovanja pri odločanju. Vendar pa so v domovih za stare in tudi na splošno pri starih ljudeh možnosti za zadovoljitev te potrebe precej okrnjene, kar vodi do odtujenosti in izključenosti posameznika.

Poznavanje in upoštevanje človekovih potreb je pogoj za kakršnokoli smiselno delo z ljudmi in za ljudi, saj le to omogoča njihovo razumevanje. Potrebe se pojavljajo in uresničujejo samodejno, vendar pa se človek svojih potreb zaveda in mora zavestno iskati načine, kako jih bo zadovoljil. Od tega, v kolikšni meri in medsebojni skladnosti bo zadovoljil svoje potrebe, je odvisna tudi kakovost njegovega življenja (Ramovš 2003: 87).

Stari ljudje, ki so izkusili stisko druge svetovne vojne ter dolgo obdobje pomanjkanja, so se shajanja s pomanjkanjem in prikrajšanostjo naučili že v mladosti. Prav iz tega izhaja to, da so po eni strani izjemno iznajdljivi, ko gre za preživetje, hitro se uspejo sprijazniti s težkim življenjem ter zadovoljiti s tistim, kar imajo, po drugi strani pa so premalo »glasni«, da bi bile njihove potrebe slišane v javnosti. Treba se je zavedati, da bodo čez 10 ali 15 let podobe starih ljudi ter njihovih pričakovanj glede kakovosti življenja v obdobju starosti precej drugačne v primerjavi z današnjimi (Hlebec in drugi 2010: 93).

Ramovš (2003: 93-129) predstavi naslednje človekove potrebe, ki so pomembne za tretje življenjsko obdobje:

- potreba po materialni preskrbljenosti,
- potreba po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine,
- potreba po osebni medčloveškem odnosu,
- potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji,
- potreba po doživljanju smisla starosti,
- potreba po negi v starostni onemoglosti ter
- potreba po nesmrtnosti.

Pri tem daje poudarek predvsem na tri višjesocialne potrebe, o katerih se sicer najmanj govori, vendar so še toliko bolj pomembne tako za starega človeka kot tudi za stroko socialnega dela in jih bom v nadaljevanju na kratko predstavila.

• **Potreba po osebni medčloveškem odnosu**

Ljudje nenehno potrebujemo raznovrstna razmerja za preživetje ter osebni medčloveški odnos za rast in obstoj. Potreba po osebni medčloveškem odnosu pride še toliko bolj do izraza v obdobju starosti; lahko bi celo rekli, da je to glavna potreba v tem obdobju, ki pa pogosto ostane nezadovoljena. Star človek namreč potrebuje reden osebni stik z nekom, ki ga ima za svojega, pa naj bo to nekdo, s katerim je krvno povezan, s katerim je dlje časa prijateljeval ali pa zgolj nekdo, s katerim je povezan na lastno pobudo. Dovolj je že en sam tak človek, ki ga star človek čuti kot svojega in verjame v trajnost osebnega človeškega odnosa z njim. Če star človek nima zadovoljene temeljne potrebe po osebni medčloveškem odnosu, se počuti osamljenega, kar pa je pri današnjih starih ljudeh ena od najhujših stisk, s katerimi se soočajo (Ramovš 2003).

Pečjak (2007: 76–77) vidi dva razloga za osamljenost pri starih ljudeh. Prvi je ta, da družba stare ljudi diskriminira in izključuje s tem, ko jim npr. predpiše koledarsko starost upokojitve, jim onemogoča honorarno delo, prepove vožnjo z motornim vozilom brez posebnega dovoljenja in drugimi neformalnimi pravili. Po drugi strani pa se stari ljudje sami umikajo iz družbenega življenja, ko se zapirajo vase in odklanjajo razna povabila na dogodke.

To potrjuje tudi raziskava o ugotavljanju potreb starejših na območju mestne občine Ljubljana, ki so jo izvedli Leskošek in drugi (2013), kjer so rezultati pokazali, da se stari

ljudje raje ukvarjajo z dejavnostmi, kot so gledanje televizije, poslušanje radia, branje časopisa ipd., torej z dejavnostmi, ki ne zahtevajo osebnega medčloveškega odnosa z drugimi, le redko pa se udeležujejo raznih prireditev in izletov. Prav tako se le dve tretjini vprašanih v raziskavi dnevno oziroma tedensko družijo z drugimi ljudmi, kar kaže na pomanjkljivo zadovoljitev omenjene potrebe (Leskošek in drugi 2013).

- **Potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji**

Človekove življenjske izkušnje so njegovo največje in najbolj osebno bogastvo, ki dajejo vrednost vsemu drugemu premoženju. Ljudje smo socialna bitja in ravno preko medsebojnega pretakanja življenjskih izkušenj se povezujemo med sabo. Zadovoljitev potrebe po predajanju teh izkušenj mlajšima generacijama ima bistven pomen v obdobju starosti, saj omogoča kakovostno staranje. Da pa star človek lahko zadovolji to potrebo, se mora tudi sam nenehno učiti, kajti če sam ni odprt za sprejemanje novih spoznanj, tudi mlajše generacije ne bodo pripravljene sprejeti njegovih. Če star človek ne more zadovoljiti temeljne potrebe po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mlajšima generacijama, njegovo dotedanje življenje izgubi smisel, kar kaže na nezadovoljitev naslednje specifične potrebe, tj. potrebe po doživljanju smisla starosti (Ramovš 2003).

- **Potreba po doživljanju smisla starosti**

O smislu življenja se ljudje sprašujejo vse življenje. Še posebej aktualno pa je to vprašanje v dveh življenjskih obdobjih: v mladosti, ko se ljudje odločajo o svoji prihodnosti, ter v obdobju starosti, ko se približuje konec življenja in si skušajo odgovoriti na vprašanje: »Ali se je izplačalo?« (Pečjak 2007: 238)

Če star človek ne doživlja smisla svojega življenja, vključno s svojo preteklostjo, sedanjimi trenutki ter prihodnostjo – vključno s smrtjo, se mu vso njegovo življenje zdi prazno in brezciljno. Predpogoj za osebno iskanje smisla starosti pa je ravno v tem, da človek sprejme starost kot enako smiselno obdobje življenja, kot so bila mladost in srednja leta; da torej starost sprejme kot obdobje, v katerem lahko človek še marsikaj doživi in doseže. Dva možna načina, kako to doseči, sta ustvarjalno delo ter ljubezen in bogati medčloveški odnosi (Ramovš 2003).

Da bi to lahko dosegli, je potrebno tudi sicer drugačno razumevanje in sprejemanje obdobja starosti oz. pogled na obdobje starosti iz takšne perspektive, ki ga prikazuje kot

pozitiven del življenja, kot obdobje novih življenjskih izkušenj, ki jih prinaša starost (Mali 2008a: 3). Le takšen način razmišljanja nam omogoča, da brez zadržkov zakorakamo v drugačno obdobje starosti, takšno, kot si ga bomo želeli zase, ko bomo v tem obdobju tudi sami in si ga želimo tudi nasploh za vse stare ljudi.

1.2. Potrebe na področju dolgotrajne oskrbe

Pojem dolgotrajne oskrbe se nanaša na dalj časa trajajoče zagotavljanje različnih oblik podpore osebam, ki zaradi različnih telesnih, psihičnih ali intelektualnih oviranosti potrebujejo pomoč pri opravljanju temeljnih in podpornih življenjskih opravil. Pri tem ne gre le za omogočanje preživetja človeka, ki potrebuje pomoč, ampak za zagotavljanje čim višje kakovosti življenja ob njegovih omejenih psihofizičnih sposobnostih (Globovnik in drugi 2011: 26–27). Flaker in drugi pa (2008: 3) opredelijo pojem dolgotrajne oskrbe kot oskrbo ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno in organizirano pomoč in podporo drugih ljudi.

Pojmovanje dolgotrajne oskrbe se je začelo z dezinstitutionalizacijo, kar pomeni, da gre za razmeroma nov pojem, ki je v rabi šele zadnjih nekaj let. Pred tem so dolgotrajne stiske veljale za nekaj, kar mora človek potrpeti in se nekako znajti po svojih močeh. Kljub temu da je bila skrb za ljudi z dolgotrajnimi stiskami ena od glavnih nalog socialnih in zdravstvenih delavcev, so ti le-te dali na stran, v ospredje pa so običajno postavljali aktualne probleme, ki jih je bilo moč hitreje odpraviti. Tako so dolgotrajne stiske pogosto ostale nerazumljene, spregledane in nereflektirane. S procesom dezinstitutionalizacije pa so se začela postavljati vprašanja o tem, kako ljudje z dolgotrajnimi stiskami sploh živijo, kakšne so možnosti, da ostanejo v skupnosti ter kaj potrebujejo oziroma si želijo (Flaker in drugi 2008: 3).

Flaker in drugi (2008) so razdelili potrebe na področju dolgotrajne oskrbe v osem glavnih kategorij, ki jih lahko razdelimo v dva sklopa. Prvi sklop predstavljajo bolj univerzalne potrebe, take, ki so v družbi splošno prepoznane kot potrebe, in te so: stanovanje, delo in denar, stiki in družabnost ter vsakdanje življenje. Drugi sklop potreb pa predstavljajo bolj specifične potrebe, ki bolj izstopajo pri ljudeh z dolgotrajnimi stiskami. Te potrebe pa so: namesto hospitalizacije in institucionalizacije nelagodje v interakciji, institucionalna kariera ter neumeščenost in pripadnost. V nadaljevanju so na kratko predstavljene vse omenjene kategorije potreb.

1.2.1. Stanovanje in stiska

Stanovanje je ena od temeljnih eksistenčnih potreb, pomeni, da ima človek kje biti. Poleg zavetja pred zunanjimi vplivi nudi še veliko drugih socialnih funkcij. Je psihosocialna kategorija, ki ji pravimo dom, kjer se oblikujejo družinske vezi in odnosi. Je fizični in socialni prostor posameznikove oz. družinske intimnosti in zasebnosti (Hojnik Zupanc 1999: 60–61).

Ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, se pogosto soočajo s pomanjkanjem stanovanj, kar je lahko posledica socialne stiske, kot je revščina in diskriminiranost, lahko pa je tudi posledica duševne stiske, intelektualne oviranosti, demence in podobnih težav, saj je tem ljudem pogosto odvzeta moč odločanja in se drugi okoristijo na njihov račun. Lahko pa je pomanjkanje stanovanja posledica stiske življenja z drugimi, v primerih, ko prihaja do nasilja in zlorab v družini in se oseba nima kam umakniti. Po drugi strani pa je lahko pomanjkanje stanovanja tudi vzrok za omenjene stiske, saj se stiska še bolj poglobi, ker je oseba brez stanovanja (Flaker in drugi 2008).

1.2.2. Delo in denar

Delati, biti dejaven, ustvarjalen je ena izmed osnovnih človekovih potreb. Je tudi osnovno orodje, s katerim si zagotovimo sredstva za življenje in preživetje. Zaposlitev nam omogoča mesto v družbi, ugled in pravice. Delo zagotavlja trdnost, stabilnost v življenju, odsotnost dela pa predstavlja vir nelagodja in stiske. Vzrok za duševno stisko so pogosto tudi težave na delovnem mestu. Delo in poklic, ki ga opravljamo, pogosto dasta odgovor na vprašanje, kaj smo, kaj nas identificira. Narekuje nam tudi ritem življenja in ustvarja nov krog prijateljev in znancev, torej si širimo obstoječo socialno mrežo. Osebe z dolgotrajnimi stiskami pa so ena od težje zaposljivih skupin ljudi in v večini niso zaposleni. Imajo status brezposelnega, gospodinje, delajo na črno, so vpisani v šolo ali pa so invalidsko upokojeni. Tudi sicer velja za osebe z različnimi vrstami prizadetosti splošno mnenje, da so zmožni opravljati le enostavna in nezahtevna dela. Pogosto so prikrajšani do izobraževanja, saj obstaja stereotip, da se ne morejo izobraziti. Posledično se večina ljudi z dolgotrajno stisko sooča s pomanjkanjem denarja, saj ne zaslužijo niti za lastno preživetje, zato živijo zelo skromno. Večina jih prejema še dodaten vir dohodka s strani države, delajo pa tudi na črno, prosjačijo ali pa jih financirajo starši. Nekatere osebe s potrebo po dolgotrajni oskrbi tudi ne morejo same razpolagati s svojim denarjem in imajo za to določenega skrbnika (Flaker in drugi 2008).

1.2.3. Vsakdanje življenje

Vsakdanje življenje sestavljajo vsakodnevne rutine in rituali, sam potek dneva in razne dejavnosti, ki nam dajejo občutek življenjskega ritma, samega sebe in pripadanja okolju, kjer živimo. Vsakdanje rutine ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, se razlikujejo od običajnih rutin drugih ljudi predvsem v tem, da so v njihovo vsakdanjo rutino vpeti različni drugi ljudje in tehnični pripomočki ter posebej prilagojeno okolje. Prav tako so vsakdanji rituali tistih, ki živijo v institucijah, večinoma določeni z urniki in pravili, ki se jih morajo ljudje držati. Posebno mesto v njihovih rutinah imajo zdravila, ki lahko predstavljajo tudi socialno funkcijo, še posebej v organiziranih oblikah bivanja. Da človek lahko opravlja svoje vsakodnevne naloge, potrebuje spretnosti vsakdanjega življenja, ki pa so pri ljudeh s potrebo po dolgotrajni pomoči pomanjkljive zaradi bolezni ali fizične oviranosti. Ljudje, ki se po daljšem obdobju bivanja v instituciji vrnejo v domače okolje, se morajo znova naučiti teh spretnosti oziroma samostojnosti, da lahko poskrbijo sami zase (Flaker in drugi 2008).

1.2.4. Stiki in družabnost

Človek je družbeno bitje, zato je potreba po stikih in druženju ena od temeljnih človekovih potreb. Skozi celo življenje vzpostavljamo stike z različnimi ljudmi, ki so nam bolj ali manj pomembni. Mreže ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, so običajno majhne in šibke, omejene so na ozek krog ljudi, predvsem družinskih članov, sostanovalcev in pa osebja, ki skrbi za njih. Uporabniki, ki bivajo v institucijah, imajo po navadi redke stike s sorodniki, prijatelje pa le znotraj institucije, zaradi česar prihaja do konfliktov in slabih odnosov. Nekateri uporabniki zato gojijo virtualne stike preko računalnika, telefona ali pisem. Ta način jim omogoča premagovanje razdalje ter tudi prikrivanje stigme. Včasih so ljudje, ki so plačani, da pomagajo, edini stik uporabnika z zunanjim svetom. Uporabniki pogrešajo svojce, prijatelje, znance. Veliko jim pomeni, da so vključeni v družabna in družbena dogajanja, da imajo stike s svojimi bližnjimi. Zato je krepitev družabnosti ena od nujnih potreb na področju organiziranja pomoči in podpore ljudem z dolgotrajnimi stiskami. V tem smislu je prednost totalne ustanove ravno v tem, da lahko predstavlja družabni prostor, saj v njej biva veliko ljudi, to pa omogoča družabne stike (Flaker in drugi 2008).

Nastran Ule (2000: 224) navaja naslednje dejavnike, ki vzbujajo potrebo po druženju:

- potreba po pozitivnem vrednotenju sebe v očeh drugih;
- potreba po sodelovanju;
- lažje preživljanje stresnih situacij v družbi kot v osami in skupno prenašanje bolečine ter
- delitev zaupanja, solidarnosti, varnosti in sreče z drugimi.

1.2.5. Namesto hospitalizacije in institucionalizacije

Ljudem, ki doživljajo dolgotrajno stisko, predstavlja odhod v zavod ali bolnišnico stvarno grožnjo oziroma neizogibno dejstvo, s katerim živijo. Ljudje si ne želijo življenja v instituciji in bi se takemu življenju radi izognili. Menijo, da je primeren čas za odhod v dom takrat, ko človek ne zmore več poskrbeti sam zase, se počuti osamljenega ali pa ne želi biti v breme svojcem in znancem. Tistim, ki že živijo v ustanovah, življenje izven ustanov pomeni predvsem zasebnost, saj jih tam nihče ne nadzira ali se vpleta v njihovo življenje. Poleg zasebnosti si želijo tudi, da bi lahko sami odločali o svojem življenju in da bi bili z ljudmi, ki so jim blizu. Želijo biti neodvisni in samostojni ter živeti življenje, ki ni vezano na institucionalna pravila in zapovedi. Nasprotno pa so ljudje, ki še živijo v domačem okolju, s svojim življenjem večinoma zadovoljni. Tudi če pride do kakšnih konfliktov ali negotovosti, čutijo, da imajo ob sebi vso potrebno podporo svojih domačih (Flaker in drugi 2008).

Ljudje običajno sprejmejo odločitev o namestitvi v zavod iz različnih razlogov, nemalokrat pa o tem odločajo celo drugi namesto njih. Eden od razlogov za odhod v dom je tudi ta, da postanejo situacije in dogodki v domačem okolju nevzdržni in pogosto omajajo življenjski smisel in gotovost družinskih članov. Institucionalizacija tako vsebuje potrebo po razbremenitvi, gotovosti in smislu, kar odhod v institucijo po eni strani zagotavlja, vendar pa po drugi strani človeka označi, etiketira in ga še dodatno stigmatizira, simbolično izloči in trajno oškoduje (Flaker in drugi 2008).

1.2.6. Nelagodje v interakciji

Interakcijski prekrški so pogosto prezrti, a izredno pomemben vidik procesa konstrukcije drugačnosti in tudi družbenega izločanja in stigmatiziranja. Interakcijski prekrški, ki jih lahko poimenujemo tudi vljudnostni (odmaknjen pogled, kršitev vljudnostne razdalje, pretirana neposrednost ipd.), so del našega vsakdana. Delamo jih vsi brez izjeme in jih

hkrati tudi popravljamo z opravičili, razlagami ipd. Pri ljudeh s prizadetostjo so ti prekrški še bolj v ospredju, saj se povezujejo z njihovo stigo in tako manjšajo njihovo interakcijsko kredibilnost. Če je interakcijskih prekrškov veliko, lahko ti povzročijo nelagodje tako pri posamezniku, nad katerim je bil prekršek storjen, kot tudi pri tistem, ki je prekršek storil. Temu bremenu se lahko izognemo na dva načina, ki nista stigmatizirajoča. Prvi pristop je ta, da človeka, ki dela interakcijske prekrške, pustimo pri miru, kar pomeni, da prekrška ne jemljemo kot znak česa drugega, ampak zgolj kot prekrška. Drugi pristop pa je dedramatizacija, kar pomeni, da prekrškom ne dodajamo dramatičnih, stigmatizirajočih pomenov oziroma jim tak pomen odvezujemo (Flaker in drugi 2008).

1.2.7. Institucionalna kariera

Ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, velik del življenja preživijo v različnih institucijah, kjer prihajajo v tesen stik z osebjem in strokovnjaki. Pogosto se zgodi, da človek sploh nima izbire o tem, ali bo odšel v institucijo ali ne, in drugi, največkrat strokovnjaki, odločajo namesto njega. Tudi ko oseba že biva v instituciji, je njena možnost izbire zelo omejena, saj se mora držati urnika in pravil, ki jih določa institucija. Omejeni so pri izbiri hrane, sobe, dejavnosti, pri odločanju o zdravilih, pri upravljanju z denarjem ipd. Še zlasti omejene so te možnosti pri stanovalcih z demenco, saj zaradi zmanjšane sposobnosti samoodločanja ne morejo vplivati na delovanje institucije. Uporabnike institucij moti predvsem odnos, ki ga imajo zaposleni do njih. Ta je največkrat birokratski in profesionalen, sami pa bi si od njih želeli druge kvalitete, kot so odprtost, toplina, spoštovanje, strpnost, da so se pripravljene prilagajati njihovim potrebam ter da niso zadirčni. Zaposleni bi torej morali izstopiti iz svoje profesionalne drže in izhajati iz uporabniške perspektive (Flaker in drugi 2008). Gre torej za upoštevanje koncepta etike udeležnosti, na katerega opozori Lynn Hoffman (Čačinovič Vogrinčič in drugi 2005: 12), ko pravi, da mora strokovnjak odstopiti od moči, ki mu ne pripada, torej od moči, da poseduje resnice in rešitve. Zaposleni bi prav tako morali uporabnikom posvetiti več časa, na bolj kakovosten in sproščen način; morali bi poslušati, kaj uporabniki zares govorijo, se vživeti v njihovo vlogo in jih razumeti. Ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, v svoji institucionalni karieri pogosto občutijo krivico zaradi nalepke, ki jim jo pripiše družba, saj jih ta stigmatizira in jim onemogoča vključevanje v družbo. Sami pa si želijo predvsem to, da ljudje na njih ne bi gledali kot na drugačne, ampak kot običajne in bi jih sprejeli take, kot so (Flaker in drugi 2008).

1.2.8. Neumeščenost in pripadnost

Potreba po umeščenosti in pripadnosti je nujna za polno življenje vsakega posameznika, vendar pri ljudeh z dolgotrajnimi stiskami pogosto ostane nezadovoljena, saj so ti običajno v odvisnostni navezi s svojimi bližnjimi. Odnosno razmerje z bližnjimi je lahko vir opore, lahko pa je tudi ovira za samostojnost, saj jim po eni strani želijo pri vsem ustreči oziroma jim pomagati po najboljših močeh, po drugi strani pa jim s tem odvzamejo moč in pogum, da bi lahko sami odločali o svojem življenju. Meja med enim in drugim je zelo tanka in jo je včasih težko prepoznati. Povsem nemočne se čutijo tudi ljudje, ki bivajo v institucijah, saj institucionalno življenje povezujejo z odvisnostjo, sami pa si želijo predvsem več svobode in samostojnosti ter da bi lahko sami vplivali na svoje življenje (Flaker in drugi 2008).

V zvezi s tem se lahko navežem tudi na Lidzov koncept ohranjanja generacijskih razlik (Čaćinović Vogrinčič 2000: 289), ki pravi, da starajoči se starši pri zadovoljevanju svojih potreb ne smejo postati odvisni od svojih otrok. Posebna naloga družine je namreč ravno v tem, da razloči odvisnost od staršev od pomoči otrok ali vnukov – od takega ravnanja z njimi, kot da so otroci oni sami. Ohranitev generacijskih razlik tako pomeni, da zavestno ohranjamo spoštovanje in dostojanstvo staršev in ju vedno znova ubesedimo sebi in njim (Čaćinović Vogrinčič 2000: 289).

1.3. Institucionalne značilnosti doma za stare

Ob besedi institucije starih ljudi nas večina najprej pomisli na domove za stare. Res, da je to v Sloveniji najbolj razširjena in poznana oblika institucionalnega varstva za stare ljudi, pa vendar beseda institucija za marsikoga v sebi skriva nekakšen ne preveč pozitiven prizvok. Mnogi ob njej pomislijo na ustanovo s sivimi stenami, v kateri življenje poteka po določenem urniku, kjer se je treba držati določenih pravil in kjer primanjkuje osebne svobode. Ob tem pa najverjetneje sploh ne pomislimo na dejstvo, da je naše celotno življenje nenehno povezano z različnimi institucijami, že od rojstva naprej. V mladosti večji del časa preživimo v šolah kot zaposleni odrasli prebijemo dolge delovne dneve v ustanovah, kjer delamo, ko pa pride starost, pa smo pred vrati spet novih institucij (Mali 2008a: 9).

Domove za stare lahko primerjamo s totalnimi institucijami, katere glavni cilj je skrb za skupino ljudi, ki biva na določenem mestu, življenje stanovalcev pa regulira sistem pravil in birokratizacija. V okviru tega pojmovanja totalne ustanove se nahaja tudi Goffmanova definicija le-te.

Po Goffmanu *»vsiljeni življenja v totalni ustanovi potekajo na istem kraju in pod isto oblastjo, vsaka faza dnevne aktivnosti poteka vpričo velikega števila ljudi, ki so enako obravnavani in od katerih zahtevajo, da skupaj delajo iste stvari. Za vse dejavnosti obstaja urnik, ki je vsiljen s strani uradnikov s sistemom eksplicitnih formuliranih opravil, razne vsiljene dejavnosti sestavljajo enoten racionalni načrt z namenom, da je zadovoljeno uradnim ciljem ustanove«* (Flaker 1998: 20).

Vendar pa Goffmanova totalna ustanova predstavlja idealen tip ustanove, kar pomeni, da vseh značilnosti ne moremo najti v eni ustanovi, prav tako nobena značilnost ni značilna samo zanjo. Tako tudi v domovih za stare niso prisotne vse značilnosti, tiste, ki so, pa ne obstajajo v idealni obliki. Kljub pravilom hišnega reda je življenje v domu za stare v veliki meri prilagojeno zahtevam vsakega posameznika. Uporabnik je upoštevan, osebje se prilagaja njihovim potrebam in zahtevam, vendar je to omejeno na okvire delovanja ustanove, saj so še vedno v ospredju cilji ustanove (Mali 2006: 24–27).

Hojnik Zupanc (1999: 96) opredeli institucijo kot prostor, kjer se srečujejo različni ljudje, njihovo življenje pa označuje delitev skupnih prostorov, skupne dejavnosti, dokaj stalno osebje in skupno preživljanje prostega časa. Za vsako institucijo je značilen organiziran sistem napisanih in nenapisanih pravil dnevnega bivanja, ki po eni strani omogoča maksimalno prostorsko povezanost, ki se kaže v dejavnostih in sobivanju v skupnih prostorih, po drugi strani pa to ustvari minimalno stopnjo zasebnosti (Hojnik Zupanc 1999: 97).

Institucionalno oz. pri nas lahko govorimo kar o domskem varstvu, je ena od oblik varstva starejših ljudi, ki je namenjena osebam, starejšim od 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za samostojno življenje ter osebam, starejšim od 55 let, ki imajo različne oblike invalidnosti, ki niso nastale v starosti (Rant 2013). Dne 31. 12. 2015 je bilo na področju institucionalnega varstva zagotovljenih 20.537 mest. Od tega je bilo 13.165 postelj v 59 javnih domovih za starejše, 5.010 mest v 40 zasebnih institucijah ter 2.362 mest za posebne skupine odraslih (Skupnost socialnih zavodov Slovenije 2016: 5).

Osnovne storitve, ki jih morajo domovi zagotavljati, obsegajo:

- »bivanje oz. namestitev v eno-, dvo- ali več posteljnih sobah,
- vzdrževanje prostorov in perila,
- organizirano in zdravstvenemu stanju primerno prehrano ter tehnično oskrbo,
- osebno pomoč, socialno oskrbo ter varstvo,
- zdravstveno nego in zdravstveno rehabilitacijo,
- osnovno zdravstveno in specialistično dejavnost, ki jo v domovih izvajajo zdravstveni domovi ali zasebni zdravniki« (Skupnost socialnih zavodov Slovenije).

Vse zgoraj omenjene storitve so standardizirane. Možna so odstopanja od tega standarda navzgor ali navzdol glede na bivalne pogoje, ki so lahko v neki instituciji boljši ali slabši (Skupnost socialnih zavodov Slovenije).

Že vrsto let pa domovi za stare poleg institucionalnega varstva v klasičnem pomenu zagotavljajo tudi celostno oskrbo za stare ljudi, saj ponujajo pomoč tudi starim ljudem v skupnosti. Zagotavljajo lahko oskrbo s prehrano, pomoč pri gospodinjskih opravilih ali ohranjanju socialnih stikov (Filipovič Hrast in drugi 2014: 132).

Lahko rečemo, da sta institucionalna in skupnostna oskrba neločljivo povezani, saj so institucije vedno del neke skupnosti, ne obstajajo brez nje. Za Slovenijo je značilna izrazito institucionalna oskrba, medtem ko po svetu obstajajo poleg domov za stare različne druge oblike pomoči starejšim (Filipovič Hrast in drugi 2014: 128).

Ena od strategij za uresničitev ciljev nacionalnega programa socialnega varstva za obdobje 2013–2020, ki se nanašajo na populacijo starih je prav ta, da se poveča delež uporabnikov skupnostnih oblik pomoči (pomoč na domu, dnevne oblike varstva) in zmanjša delež uporabnikov institucionalnih oblik socialnega varstva (Rant 2013).

Dostikrat omenjen je tudi problem dostopnosti oskrbe, predvsem v kontrastu urbanega in ruralnega okolja. Namreč kljub izpolnjenim socialnopolitičnim predpostavkam ugotavljamo, da starejši od 65 let nimajo enakih možnosti za institucionalno oskrbo, saj so se domovi za stare razvijali v mestih in tam se je skoncentrirala tudi večina institucionalnih in skupnostnih oblik skrbi (Hlebec, Mali 2013).

V manjših občinah, ki so bolj ruralnega značaja in so slabše razvite in je posledično tudi kakovost življenja ljudi nižja, tudi institucionalna oskrba ni zagotovljena. Tako morajo starejši ljudje zapustiti svoje okolje, da bi lahko uporabljali institucionalno oskrbo, kar pa

seveda vpliva na njihovo kvaliteto življenja in možnost ohranjanja medsebojnih stikov ter povezanost s skupnostjo (Filipovič Hrast in drugi 2014: 131). Ta problem skušajo reševati s spodbujanjem gradnje zasebnih domov, vendar pa je oskrba v njih dražja in dostikrat nedosegljiva ljudem, ki jo potrebujejo (Hlebec, Mali 2013).

Glede omenjenega problema se prav tako zavzemajo v Resoluciji nacionalnega programa za obdobje 2013–2020 (Rant 2013), kjer stremijo k prednostnemu spodbujanju razvoja storitev, ki potekajo v domačem okolju ali na domu uporabnikov ter k zagotovitvi dostopnosti določenih storitev in programov za uporabnike dolgotrajne oskrbe ne glede na kraj bivanja.

Oskrba v ustanovah lahko pogosto predstavlja izhod v sili, saj bi se marsikdo zelo rad namesto odhoda v dom odločil za oskrbo v domačem okolju (Strategija varstva starejših do leta 2010, 2006). Kot sem omenila že v prejšnjem poglavju o potrebah na področju dolgotrajne oskrbe, se velikokrat zgodi, da uporabniki ne morejo sami odločati o tem, kdaj bodo odšli v dom. Največkrat se to zgodi takrat, ko postanejo popolnoma odvisni od okolja in zaradi slabega zdravstvenega stanja ne morejo več skrbeti sami zase (Mali 2006: 19).

Odhod v institucijo je mnogokrat pogojen tudi z nevzdržnimi razmerami doma, le redki pa so tisti primeri, ko se popolnoma samostojno, zavestno in brez kakršnihkoli obžalovanj odločijo za preživljanje starosti v domu (Flaker in drugi 2008: 35).

Pobuda za odhod v ustanovo pride največkrat s strani svojcev, znancev ali strokovnjakov. Svojci se odločijo za namestitev v ustanovo, ko ne zmorejo več sami skrbeti za bližnjega. Skrb za bližnjega namreč pomeni ne le finančnega, ampak tudi fizično in psihično breme ter čustveno obremenitev za svojca, prav tako pa zahteva tudi veliko časa, energije in potrpljenja. Takšno življenje pa je lahko zelo stresno in vodi celo do izgorelosti svojca (Flaker in drugi 2008: 33).

Strokovnjaki, ki lahko odločajo o namestitvi v zavod, imajo do namestitve različna stališča. Nekateri imajo negativna stališča, saj poznajo negativne učinke institucionalizacije in je nikakor ne podpirajo. V tem primeru je odhod v ustanovo izhod v sili, torej zadnja možnost, ki jo strokovnjak predlaga. Drugi strokovnjaki, zlasti zdravstvene stroke, pa zagovarjajo čimprejšnjo vključitev v institucionalno življenje z namenom, da se oseba še lahko privadi na novo okolje (Flaker in drugi 2008: 33).

Kot poudarjata Brandon in Brandon (1992: 10), so razmere in razlogi morebitne selitve v dom resda edinstven splet okoliščin in odnosov vsakega posameznika, vendar pa nikakor ne sme manjša moč ranljive osebe biti kar tako pogojena z institucionalnimi in strokovnimi storitvami. Izhajati je treba iz konteksta potreb in edinstvenosti vsake osebe posebej in skupaj z njo določiti, kaj je zanjo prioriteta in v tistem trenutku najboljša rešitev.

1.4. Medicinska in socialna usmeritev domov za stare

Posamezni dom za stare je lahko usmerjen bolj medicinsko ali bolj socialno. Vsak dom nosi značilnosti obeh usmeritev, s tem da v nekaterih domovih prevladujejo značilnosti ene, v drugih pa druge. Ne moremo pa trditi, da je en dom tipično socialno ali tipično medicinsko usmerjen (Mali 2008a: 224).

Kakšna je usmerjenost institucije, je odvisno od dimenzij splošnih in strukturnih značilnosti ustanove, medsebojnih odnosov med subjekti, ki v ustanovi živijo, delajo ali vanjo vstopajo za določen čas, dimenzije osebnega razvoja stanovalcev ter ohranjanja in spreminjanja sistema delovanja ustanove (Mali 2008a: 156).

Mali (2008a) nazorno prikazuje pglavitne značilnosti in razlike med socialno in medicinsko usmerjenostjo institucije, ki jih bom v nadaljevanju na kratko povzela skozi omenjene dimenzije.

- **Splošne in strukturne značilnosti doma**

Domovi za stare, ki so grajeni kot bolnišnice z dolgimi hodniki, različnimi oddelki, ločenimi prostori za osebje in stanovalce in večposteljnimi sobami, imajo podobo medicinsko usmerjene institucije. V tako usmerjeni instituciji se ne upošteva želja, interesov in potreb stanovalcev, delo pa je organizirano po načelih birokratskega dela in temelji na hierarhični strukturi zaposlenih. Socialno usmerjeni domovi pa so prilagojeni posameznikovemu odločanju o videzu sobe, opremi, čiščenju in pospravljanju. Značilen je način dela, ki je čim bolj prilagojen posameznemu stanovalcu, življenje v instituciji je prilagojeno življenju v izveninstitucionalnih oblikah (Mali 2008a).

- **Medosebni odnosi**

Po načelih medicinske usmerjenosti niso bistveni medsebojni odnosi, ampak prevladujejo medicinska doktrina, stroka in filozofija. V nasprotju s tem pa socialna usmerjenost temelji

na medsebojnih odnosih in sodelovanju. Pri medicinsko usmerjenih domovih je ravnanje osebja s stanovalci večkrat rutinsko, z njimi delajo kot s predmeti, zato prihaja do slabih odnosov. Prav tako tudi vlogo svojcev definirajo za opravičevanje svoje usmeritve, saj jim ti pomagajo pri ohranjanju razmerja moči med stanovalci in osebjem, torej nadrejenosti osebja in podrejenosti stanovalcev. Pri socialni usmeritvi pa je v ospredju medsebojna komunikacija in medsebojni dialog med osebjem in stanovalci in tudi med osebjem in svojci (Mali 2008a).

Kot sem že nakazala, lahko kakovost odnosov med stanovalci in osebjem razberemo iz komuniciranja. Milošević Arnold (2004) predlaga ustvarjanje takih pogojev med stanovalci, svojci in osebjem, da je mogoč dialog, ki je varen za vsakogar in v katerem je mogoče izraziti tudi nezadovoljstvo brez strahu pred nezaželenimi posledicami.

- **Osebni razvoj**

Stari ljudje se radi prepustijo že ponujenim storitvam in ne razmišljajo dosti o tem, da bi izražali svoje želje in tako odločali o svojem življenju. Medicinska usmerjenost to še povečuje, saj ne potrebuje avtonomnih posameznikov. Samostojnost posameznika v instituciji je v primerjavi s samostojnostjo posameznika v skupnosti že v osnovi drugačna, zmanjšana in omejena. Pa vendar lahko osebje s poudarjanjem individualnosti uporabnikov zbuja pri njih odgovornost za samostojno in avtonomno delovanje, kar je značilno za socialno usmeritev. V socialno usmerjenih domovih tudi ni dovolj le, da osebje neguje odnose s svojci, znanci in prijatelji stanovalcev. Osebje mora biti seznanjeno tudi s kakovostjo socialnih mrež stanovalcev (Mali 2008a).

- **Ohranjanje in spreminjanje sistema**

Če prevladujejo institucionalna pravila nad potrebami stanovalcev, to kaže na značilnost medicinske usmeritve, če pa gre za vzpostavljanje ravnovesja med institucionalnimi pravili in potrebami stanovalcev, pa to kaže na socialno usmeritev. Pozorni moramo biti na uporabo svoje strokovne in institucionalne moči, zlasti na zlorabo svoje moči v razmerju do uporabnikov. Jasnost programa zagotavlja stanovalcem seznanjenost s funkcioniranjem institucije, zaradi katere postanejo aktivni sooblikovalci delovanja institucije. Medicinsko usmerjene institucije za svojo dejavnost potrebujejo zgolj jasen in dostopen program. V socialno usmerjenih institucijah pa je temu dodano še pojasnjevanje programa in

prilagajanje programa potrebam stanovalcev. Poleg tega socialno usmerjene institucije namenijo pozornost tudi svojcem stanovalcev (Mali 2008a).

Milošević Arnold (2005) predlaga naslednje načine, ki bi lahko pripomogli k uveljavitvi socialnega modela v domovih za stare:

- vzpostaviti bi bilo treba boljšo komunikacijo in tesnejše sodelovanje med vsemi tremi akterji v domu – stanovalci, zaposlenimi in svojci;
- socialno službo bi bilo treba tako kadrovsko kot vsebinsko podpreti, saj je preveč obremenjena z administrativnimi opravili in nima možnosti vplivati na splošno klimo v domu;
- življenje stanovalcev bi bilo smiselno organizirati po manjših bivalnih enotah, v katerih bi bilo osebje stalno in bi se stanovalci lahko počutili bolj domače;
- treba bi bilo poskrbeti za boljšo kakovost delovnega življenja zaposlenih v domu ter za njihovo sprotno razbremenjevanje in dodatno izobraževanje;
- stanovalcem z demenco, umirajočim in drugim posebej ranljivim skupinam je treba posvetiti posebno skrb, tako človeško kot strokovno.

Socialni delavci so danes v domovih za stare med zaposlenimi v manjšini, kar veča možnost za ohranjanje medicinske usmeritve. Pa vendar lahko v vsaki od faz bivanja stanovalca v domu socialni delavec nastopa drugače glede na usmerjenost institucije. Tako je na primer naloga socialnega delavca v medicinsko usmerjenih domovih osredotočena na urejanje formalnosti v zvezi s prihodom človeka v dom, ki je administrativne narave. V socialnem modelu pa je poudarek na medčloveških odnosih in upoštevanju zahtev, interesov, želja in mnenj starega človeka. Naloge socialnega delavca so sekvenčne, kar pomeni, da je delovanje socialnega delavca odvisno od delovanja v predhodni fazi. Torej če je v predhodni fazi poudarjal administrativno funkcijo, bo tako nadaljeval tudi v fazi bivanja stanovalca v domu (Mali 2008a).

1.5. Medsebojni odnosi med stanovalci v domu za stare

O medosebnih odnosih in stikih kot eni od temeljnih potreb starih ljudi sem pisala že v prvem poglavju, zato se bom na tem mestu osredotočila bolj na splošen vidik odnosov, torej na kakšen način se ustvarjajo, kako jih krepimo, kaj vpliva na njih ipd.

Nastran Ule (2000: 199–200) pravi, da je pomembno razlikovati med socialnimi interakcijami in socialnimi odnosi. Socialna interakcija pomeni vsako izmenjavo med osebami, pri čemer lahko gre za izmenjavo informacij, gest, sekvenc obnašanja ali pa izmenjavo predmetov. Če pa te interakcije postanejo trajnejše in ponavljajoče se ter temeljijo na zaupanju in naklonjenosti, pa to vodi v medčloveške odnose. Po Ramovšu (2003: 99) je odnos osebno človekovo stališče, ki izhaja iz njegove osebne svobode in odločitve.

Najpomembnejši proces socialne interakcije je komunikacija, kar pomeni izmenjavo informacij (Natsran Ule 2000: 198). Kot govori prvi aksiom komuniciranja po Paulu Watzlawicku, je nemogoče ne komunicirati, saj z vsem, kar počnemo, drugemu nekaj sporočamo o svojem odnosu do njega. V komuniciranju se tako v celoti kažejo oblika, vsebina in kakovost medčloveških odnosov in razmerij (Ramovš 2003: 101–102).

Kobentar (2008: 155) poudarja, da je za socialne odnose bolj kot kvantiteta pomembna kakovost le-teh, saj so pomembne predvsem izkušnje, informacije, predstave ter norme, ki vplivajo na življenjsko perspektivo vsakega posameznika.

Dragoš (2000) uporablja pojem socialnega kapitala, za katerega kot najpomembnejši kazalec omenja zaupanje. Z raziskavo je ugotovil, da stari ljudje manj zaupajo svojim prijateljem kot mlajše populacije oziroma da nezaupljivost do prijateljev s starostjo narašča. Hkrati pa je tudi ugotovil, da je populacija starih ljudi precej zadovoljna tako z družinskimi oziroma sorodstvenimi vezmi, kakor tudi s prijateljskimi, oziroma s slednjimi še celo nekoliko bolj (Dragoš 2000: 245–246).

Zohner (2000) govori o teoriji neaktivnosti v obdobju starosti. Pravi, da star človek omeji socialne stike in spremeni odnose z ljudmi in se na ta način izloči iz aktivnega življenja. Socialni umik je tako razumljen kot naravna želja starih ljudi, da samostojno uravnavajo svoje potrebe in živijo v miru (Kobentar 2008: 153).

Nasproti temu pa je teorija aktivnosti, po kateri pa stari ljudje poskušajo najti nadomestke, nove prijatelje in nove vloge. Kljub nekaterim oviram, s katerimi se soočajo (npr. nizek dohodek, bolezen ipd.), lahko ob ustrezni pomoči in skrbstvu aktivirajo svoje zmožnosti in postanejo bolj aktivni ter nekaj naredijo oziroma dosežejo (Pečjak 1998: 158).

Za večino stanovalcev, ki živijo v instituciji, bi lahko rekli, da so si med sabo tujci. Interakcije med njimi se po navadi vzpostavljajo spontano na podlagi prejšnjih poznanstev

ali pa se vzpostavijo na novo zaradi prostorske bližine. Največkrat pa se interakcije vzpostavijo zaradi podobne življenjske preteklosti stanovalcev ter podobnih osebnostnih lastnosti (Hojnik Zupanc 1999: 99).

Tudi Nastran Ule (1992: 212) piše o tem, da sta prostor in čas ena najbolj vplivnih dejavnikov, ki določata socialni odnos. Avtorica navaja Festingerja in njegove sodelavce, ki so preučevali pomen prostorske bližine in pogostosti druženja za sklepanje prijateljstev pri študentih, ki so bivali v študentskem domu, kar bi lahko primerjali tudi z domovi za stare. Ugotovili so, da bližje kot so si bili študentje po sobah, več prijateljstev se je spletlo med njimi. Kljub temu pa se včasih zgodi ravno nasprotno, da torej bližina in pogostost medsebojnih kontaktov ravno zavirata sklepanje prijateljstva, saj lahko v takih primerih ljudje dobijo občutek prisilne bližine (Nastran Ule 1992: 212–213).

Pomemben dejavnik pri razvoju odnosa je lahko tudi naše duševno stanje oziroma okoliščine, v katerih smo vzpostavili prvi stik z neko osebo; zelo pomemben pa je tudi prvi vtis, ki si ga ustvarimo o osebi. Pogoji za to, da začnemo z neko osebo sploh navezovati globlji medosebni odnos je, da se nam ta oseba zdi privlačna (Nastran Ule 1992: 213), namreč vsak posameznik v vsaki socialni situaciji razvije sistem antipatij in simpatij do drugih posameznikov (Nastran Ule 2000: 88).

K boljšim odnosom med stanovalci v instituciji prispevajo tudi razne skupinske aktivnosti, ki so organizirane pod strokovnim vodstvom doma (Hojnik Zupanc 1999: 99). Milošević Arnold (2005: 57) posebej poudarja pomen skupin starih za samopomoč oziroma medgeneracijskih skupin, ki so se v domovih za stare izkazale kot uspešen element delovanja.

V raziskavi, ki sta jo opravili Mali in Rihter (2006: 325), se je izkazalo, da zaposleni v domovih za stare ocenjujejo odnose med stanovalci z demenco in ostalimi stanovalci večinoma kot dobre, saj je zaslediti veliko pozitivnega sodelovanja, medsebojne pomoči, komunikacije, druženja, visoko stopnjo tolerantnosti ter navezovanje prijateljskih odnosov. Drugače pa je v domovih, kjer stanovalci ne poznajo značilnosti in simptomov bolezni demence in zaradi tega zavračajo te osebe. V teh primerih prihaja tudi do konfliktov ali pa celo do medsebojnega fizičnega obračunavanja.

Kobentar (2008: 154) povzema Ule (2000), ki navaja tri kriterije, ki določajo socialne odnose:

- koristi in izgube oseb, ki vstopata v odnos,
- možnost izbire drugih odnosov ter
- ocena, da je pričakovana socialna interakcija najboljša možnost za oba udeležena.

Ko enkrat vzpostavimo odnos z določeno osebo, je treba le-tega vzdrževati in krepiti. To dosežemo s temeljnim zaupanjem v odnosu, ki zajema medsebojno pomoč in spoštovanje ter izkazovanje solidarnosti in naklonjenosti. Pogostejše kot sta osebi v stiku in tem bolj kot sta usklajeni pri komunikaciji ter se vedeta altruistično drug do drugega, tem bolj se odnos razvija in daje možnost trajnejšega odnosa. Kadar v medsebojnih odnosih prihaja do konfliktnih situacij, to vodi v neakovostne odnose. Taka razmerja prej ali slej privedejo do razpada odnosov (Nastran Ule 2000: 209).

V medsebojnem odnosu ima pomembno vlogo socialna opora, ki jo lahko opredelimo kot kompleksen interakcijski in komunikacijski proces med ljudmi. Prav omrežja socialne opore predstavljajo vir, na katerega se posameznik lahko opre, ko se znajde v stiski (Hlebec, Kogovšek 2006: 16).

Hlebec in Kogovšek (2006: 16–17) opredelita štiri vrste razsežnosti oziroma funkcije socialne opore:

- instrumentalna ali materialna opora, ki se nanaša na pomoč v materialnem smislu, kot je posojanje denarja, pomoč pri hišnih opravilih ipd.,
- informacijska opora, ki se nanaša na informacije, ki jih posameznik potrebuje ob kakšni večji življenjski spremembi, kot je selitev, menjava službe ipd.,
- emocionalna (čustvena) opora pomeni pomoč ob različnih življenjskih krizah, kot je smrt bližnjega, ločitev, težave v družini ipd. ter
- druženje, pri čemer gre za neformalno občasno druženje, kot so izleti, obiskovanje prireditev ipd.

Flaker in drugi (2008) govorijo tudi o podporni funkciji kot posebnem vidiku socialnih omrežij, saj preko njih dobimo podporo in pomoč za vsakdanje delovanje.

Ryan in drugi (2000: 146 v Šadl in Hlebec 2007: 228) pravijo, da je emocionalna opora najbolj pogosto proučevana oblika socialne opore in hkrati tudi najpomembnejša vrsta opore, saj omogoča lažje spopadanje s stresnimi dejavniki in spodbuja dobro počutje v

vseh življenjskih obdobjih. Prav občutek pripadnosti lahko razumemo kot eno temeljnih značilnosti emocionalne opore (Hlebec in Kogovšek 2006: 14). Šadl in Hlebec (2007: 229) navajata Isaacowitz in Seligman (2003), ki pripisujeta poseben pomen te vrste opore prav starim ljudem, saj čustvena pomoč, ki jo prejmejo, vpliva na kakovostnejše staranje in preprečuje negativne afekte, hkrati pa dviguje stopnjo zadovoljstva z življenjem.

Podatki raziskav (na primer Šadl in Hlebec 2007: 229) so pokazali, da so najpomembnejši vir emocionalne opore starih ljudi predvsem partner in otroci, medtem ko se pomen prijateljstva v tem obdobju nekoliko zmanjša. Torej lahko govorimo o družini kot izredno pomembni vlogi socialne opore staremu človeku, še posebej pa je to pomembno za ljudi, ki živijo v domovih za stare, saj so ločeni od svojih bližnjih in se lahko zaradi pomanjkanja njihove skrbi počutijo še toliko bolj zapostavljene in manj vredne.

V domovih za stare ljudi lahko pomemben vir socialne opore predstavlja tudi socialni delavec oziroma nasploh zaposleno osebje v domu, zato bom v nadaljevanju pozornost namenila elementom kakovostnega dela z ljudmi v domovih za stare.

1.6. Socialno delo v domovih za stare ljudi

Socialno delo oziroma socialni delavci so zmožni prepoznati možnosti, s katerimi lahko pozitivno vrednotimo starost, meni Mali (2012: 128). Avtorica nadaljuje, da *»vidimo izziv za razvoj specializiranega področja socialnega dela, torej socialnega dela s starimi ljudmi, ki bo v prihodnosti imelo tudi ključno vlogo pri zagotavljanju družbene stabilnosti«* (Mali 2012: 128). Ključna naloga oziroma poslanstvo socialnega dela s starimi ljudmi je povečati zmožnosti in sposobnosti za soočanje z izzivi in premagovanje problemov, s katerimi se stari ljudje srečujejo.

Milošević Arnold (2003: 7) povzema Koskinen (1997), ki navaja različne razloge, zakaj so se socialni delavci začeli zanimati za socialno delo s starimi ljudmi. Ti razlogi so naslednji: (1) družbeni pogled na staranje in starost je sčasoma postajal pozitivnejši, (2) socialna gerontologija se je vse bolj uveljavljala kot uporabna veda, (3) socialni delavci so spoznali, da druge stroke, kot sta delovna terapija in fizioterapija, dosegajo dobre uspehe pri delu s starimi ljudmi, (4) ker se je stroka socialnega dela vse bolj razvijala in postajala vedno bolj raznolika.

Milošević Arnold je slovenska avtorica, ki je s svojimi zapisi veliko prispevala k razvoju socialnega dela v domovih za stare pri nas. Opisala je naslednje konkretne vloge, ki naj bi jih socialni delavci v domovih za stare upoštevali pri svojem delu (Mali 2008a: 82, Milošević Arnold 2003: 31):

- pomoč ljudem pri reševanju njihovih problemov,
- delo s sistemi, ki ljudem zagotovijo potrebne vire in storitve ter
- povezovanje ljudi z ustreznimi sistemi in s tem podpiranje njihovega funkcioniranja.

Ne glede na področje dela imajo socialni delavci ključno vlogo pri tem, da ljudem omogočijo dostop do virov pomoči, ki jih potrebujejo (Milošević Arnold 2003: 31).

Več zapisov o socialnem delu v domovih za stare najdemo v tuji literaturi. Mali (2008a: 89–103) navaja Ledbetter Hancock (1990: 157), ki opredeli naslednja področja in vloge socialnega dela v domovih za stare: socialno delo s stanovalci in njihovimi svojci, sodelovanje socialnega delavca v domskem timu, svetovalno socialno delo ter socialni delavec v vlogi zagovornika. K temu dodaja še skupinsko delo ter inovativne programe, kot so vključevanje živali, dnevni programi ter projekti za dvigovanje samozavesti.

Socialni delavci, ki delujejo na področju starih ljudi, morajo imeti poleg primernih osebnostnih lastnosti ter ustreznega odnosa do starih ljudi tudi ustrezna znanja o starosti in staranju. Socialni delavci namreč ocenjujejo psihične, čustvene, kognitivne in socialne zmožnosti starega človeka, preverjajo možnosti samooskrbe in iščejo različne vire moči tako pri človeku kot tudi v njegovem okolju ter možne ovire pri tem (Milošević Arnold 1999: 9, Mali 2013: 62). Socialni delavci lahko le z ustreznim znanjem razumejo specifično problemov te populacije in so usposobljeni za nudenje ustrezne in vsakemu staremu človeku posebej prilagojene oblike pomoči (Milošević Arnold 1999: 9).

Milošević Arnold (2005: 65) pravi, da je poslanstvo socialne delavke/delavca v domu za stare izrednega pomena. Bistvo njene vloge je namreč skrb za vse tisto, kar lahko v širšem smislu razumemo kot »socialno«, s čimer pomembno vpliva na kakovost življenja vsakega stanovalca.

Milošević Arnold (2003: 32–36) in Mali (2008: 83–89) razdelita naloge in vloge socialnega dela v domu za stare glede na različne faze bivanja stanovalca v domu: naloge socialnega delavca pred prihodom v dom, naloge socialnega delavca v času bivanja

stanovalca v domu, naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca iz doma ter naloge socialnega delavca za zagotavljanje dobre klime v domu. Mali (2008) k temu doda še naloge socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev.

- **Naloge socialnega delavca pred prihodom v dom:**

- *Sodelovanje z bodočim stanovalcem:* pomembno je vzpostaviti stik z bodočim stanovalcem in njihovimi svojci, saj je ravno prvi stik temelj poznejšega odnosa. Milošević Arnold (2003: 33) poudarja, kako pomembno je, da socialni delavec bodočega stanovalca obišče na domu in preveri njihova pričakovanja, želje in interese kot tudi pričakovanja svojcev in na ta način z njimi vzpostavi boljši osebni odnos. Mali (2002: 321) pravi, da mora priti med stanovalcem in zaposlenim osebjem do nekakšne medsebojne harmonije. Naloga socialnega delavca je tudi seznaniti bodoče uporabnike z vsemi razpoložljivimi viri storitev in pomoči, ki so mu na voljo in skupaj z njimi najti najboljšo rešitev oziroma odločitev.
- *Sodelovanje z drugimi strokovnjaki:* socialni delavec ima običajno največ podatkov in informacij o življenjskih razmerah bodočega stanovalca, zato je njegova vloga v odnosu do drugih strokovnjakov ključna pri odločitvi o sprejemu v dom. Prav tako socialni delavec sodeluje z različnimi strokovnjaki iz drugih institucij, ki so prav tako v stiku z bodočim stanovalcem.
- *Sodelovanje s svojci:* pogosto se zgodi, da odločitev o namestitvi v dom sprejmejo kar svojci namesto star človek sam, saj ne vidijo druge rešitve, pri tem pa ne upoštevajo želja starega človeka. Zato je naloga socialnega delavca, da ugotavlja resnične razloge in pripravljenost starega človeka za odhod v dom, kar pa doseže le s skupnim dogovarjanjem tako s starim človekom kot tudi njihovih družinskih članov.
- *Informiranje:* socialni delavec mora že pred prihodom v dom bodočega stanovalca seznaniti z vsem, kar mora vedeti, da se bo v novem okolju kar najbolje znašel. Informirati ga mora o načinu življenja v domu, o hišnem redu, o dejavnostih v domu, s katerimi delavci se bo srečeval ter o načinu plačevanja doma. Kornhauser in Mali (2013) sta z raziskavo, ki sta jo izvedli v Domu za stare Rakičan, ugotovili, da je večina starih ljudi pred prihodom v dom še vedno premalo informirana o

življenju v domu ter samem delovanju institucije in ugotavljata, da bi se le to moralo izvajati bolj sistematično.

Kljub zgoraj navedenim nalogam socialne delavke pred prihodom v dom pa se včasih zgodi, da ta ne more delovati v okviru le teh. Ivajnšič (1999: 51) namreč opozori na enega največjih problemov glede zaščite starih ljudi, to je problem prezasedenosti domov. Velikokrat se tako zgodi, da se star človek odloči za odhod v dom, včasih že tudi pripravi in uredi vse potrebno za selitev, potem pa doživi razočaranje, saj ni prostega mesta zanj v želenem domu. Če zaradi poslabšanega zdravstvenega stanja ali drugega razloga nujno potrebuje bivanje v domu, mora tako sprejeti bivanje v drugem domu ter pogoje, ki običajno ne ustrezajo njegovim željam.

- **Naloge socialnega delavca v času bivanja stanovalca v domu**

Poleg osnovne naloge, tj. vzpostavitve delovnega odnosa s stanovalci in njihovimi svojci, ki se nadaljuje iz prejšnje faze, Milošević Arnold (2003: 35) navaja še naslednje naloge:

- podpora stanovalcu v procesu prilagajanja na življenje v domu (pomoč pri vzpostavljanju nove in ohranjanju stare socialne mreže),
- podpora svojcem in njihovo spodbujanje za sodelovanje pri dejavnostih v domu (oblike izobraževanja, delavnice, skupine za samopomoč ipd.),
- informiranje in svetovanje posameznim stanovalcem in njihovim svojcem,
- posredovanje v konfliktnih situacijah tako med stanovalci samimi kot tudi med stanovalci in zaposlenimi,
- razvijanje prostovoljnega dela,
- organiziranje in vodenje skupin za samopomoč ter
- sodelovanje pri organizaciji različnih interesnih dejavnosti in prireditev, kot je praznovanje rojstnih dni ipd.

Izziv za socialne delavce predstavlja tudi zavzemanje za aktivnost starih ljudi v t. i. tretjem življenjskem obdobju (Hlebec in drugi 2010: 92). Pri tem je prvotna naloga socialnih delavcev sprva omogočiti možnost aktiviranja starim ljudem, kasneje pa v čim večji meri starega človeka spodbujati in podpirati pri vključevanju tako v ožjo skupnost kot tudi v širšo družbo.

- **Naloge socialnega delavca ob odhodu iz doma**

Glavna naloga socialnega delavca v tej fazi je, da pomaga in uredi vse potrebno v zvezi s prenehanjem bivanja v domu. Pri tem socialni delavec:

- pripravi odpust oziroma vse potrebne formalnosti za stanovalca, ki se lahko vrne v domače okolje oziroma okolje pred prihodom v dom ali pa v drugo institucijo;
- v primeru premestitve stanovalca v drugo institucijo lahko socialni delavec prevzame vlogo njegovega zagovornika in svetovalca;
- v primeru smrti stanovalca je naloga socialne delavke, da o tem obvesti svojce stanovalca ter pristojne službe, da informira svojce o zadevah, povezanih s smrtjo stanovalca in pa da organizira slovo od pokojnika (Mali 2008a, Milošević Arnold 2003).

- **Zagotavljanje dobre klime v domu**

Socialni delavci so precej učinkoviti pri zagotavljanju pomoči stanovalcem in njihovim svojcem. Vendar pa bi bilo treba medsebojne odnose okrepiti in zagotavljati dobre odnose med vsemi tremi sistemi, ki se prepletajo v domu; torej med stanovalci, svojci in zaposlenimi delavci. Pri tem gre za odpiranje možnosti za neposreden dialog tako med navedenimi sistemi kot tudi posamezniki v njem (Mali 2008a in Milošević Arnold 2003).

Kljub temu pa Ivajnsič (1999: 50) opozori, da socialni delavci včasih prehitro vstopijo in posredujejo v medsebojnih sporih in ne pustijo, da bi udeleženi sami rešili konflikt. S tem jim onemogočajo, da bi sami vzpostavljali komunikacijo in jim odvzamejo oblast nad njihovim življenjem. Gre torej za *»vprašanje mej v poseganju v medčloveške odnose in prepoznavanje situacij, ki zahtevajo nujno reševanje«* (Ivajnsič 1999: 50).

- **Spremljanje institucionalnega življenja stanovalcev**

Mali (2008a: 88) poudarja dvoje značilnosti nalog socialnega delavca, ki sem jih predstavila po časovnih fazah bivanja. Prva značilnost je pomembnost in odgovornost teh nalog, saj socialni delavec popelje stanovalca v nov način življenja, ki je prilagojen posamezniku tako, da skupaj z njim ustvarja rešitve in išče najboljše možne načine zanj. Druga značilnost pa se kaže v protislovju vloge socialnega dela z zahtevami in cilji institucije, saj je institucija že v osnovi usmerjena v skrb za množico ljudi, posameznikove potrebe, želje in interesi, za katere je odgovoren socialni delavec, pa ostanejo spregledani.

Na vprašanje dvojne vloge socialnega delavca opozarja tudi Ivajnšič (1999: 51), ko pravi, da je socialni delavec na eni strani postavljen v vlogo svetovalca in pomočnika v odnosu do stanovalca, na drugi strani pa prevzema vlogo, ki jo ima v odnosu do institucije z določenimi pravili. Naloga socialnega delavca je, da deluje v skladu z obema predpisanimi vlogama, pri čemer mora institucija čim bolj ustrezati željam, navadam in pričakovanjem stanovalca.

1.7. Model merjenja kakovosti oskrbe E-QALIN

E-Qalin, okrajšava za European quality-improving learning, je vseevropski model upravljanja s kakovostjo v ustanovah socialnega varstva, ki je nastal zaradi razvoja sodobne družbe, socialne politike in sistema socialnega varstva. K nastanku modela so prispevale zahteve po razvoju socialno varstvenih organizacij, njihove potrebe po standardih kakovosti in po specifičnem modelu upravljanja s kakovostjo, ki bi bil nacionalno in evropsko priznan. Model je podprla Evropska skupnost v okviru sklada Leonardo da Vinci (Firis Imperl d.o.o).

Model E-Qalin se izvaja v naslednjih ustanovah socialnega varstva:

- v domovih za stare,
- v varstveno delovnih centrih in socialno varstvenih zavodih za usposabljanje,
- pri izvajanju pomoči na domu ter
- na centrih za socialno delo (Firis Imperl, d. o. o.).

V prvih treh omenjenih ustanovah se je model E-Qalin razvil ob mednarodnem sodelovanju, saj so ga razvijale ekspertne skupine, v katerih so sodelovali strokovnjaki za upravljanje s kakovostjo, izobraževalne organizacije, vodilni kadri ustanov, zastopniki poklicnih združenj, ustanovitelji ustanov ter uporabniki. Model E-Qalin v domovih za stare je sprva preizkusilo 29 domov iz Avstrije, Nemčije, Italije, Luksemburga in Slovenije, na osnovi katerega so potem oblikovali končno verzijo. Podobno sta se razvila tudi modela za ugotavljanje kakovosti v varstveno delovnih centrih in socialno varstvenih zavodih za usposabljanje ter za izvajanje pomoči na domu, medtem ko smo model E-Qalin za izvajanje na centrih za socialno delo razvili samo pri nas, v Sloveniji (Firis Imperl, d. o. o.).

Model E-Qalin so začeli razvijati leta 2004, danes pa ga izvajajo v naslednjih državah: v Avstriji, na Češkem, v Franciji, na Hrvaškem, v Italiji, Nemčiji, Luksemburgu, Sloveniji ter v Veliki Britaniji. Aktivni partner za E-Qalin v Sloveniji je FIRIS IMPERL, d. o. o. (Firis Imperl, d. o. o.).

Sistem upravljanja s kakovostjo oz. doseganja poslovne odličnosti vključuje strukture, procese in rezultate ustanove. Kakovost vseh treh področij se preverja s pomočjo samoocenjevanja (Firis Imperl, d. o. o.).

Model E-Qalin je naravnan operativno, zajema vse hierarhične ravni v organizaciji in zahteva aktivno vključevanje zaposlenih. Potrebno je tudi izobraževanje za izvajanje le-tega, ki pa vključuje izobraževanje za procesne vodje, izobraževanje za moderatorje ter izobraževanje za naravnost na uporabnike in procese (Firis Imperl d.o.o.).

Učinki upravljanja s kakovostjo po modelu E-Qalin so naslednji:

- boljša kakovost storitev za uporabnike,
- večja motiviranost in zadovoljstvo zaposlenih,
- pomoč vodstvu ter zaposlenim v ustanovah pri zagotavljanju in izpopolnjevanju kakovostnih storitev,
- nacionalna in mednarodna primerljivost ustanov ter
- pridobitev certifikata in blagovni znak za specifično dejavnost (Firis Imperl, d. o. o.).

Poleg zgoraj naštetih so prednosti modela upravljanja s kakovostjo E-Qalin še:

- usmerjenost na specifične kriterije glede na področje, kjer izvajamo model,
- medsebojno primerjanje in preverjanje kriterijev kakovosti,
- pozitiven učinek na ugled organizacije in njeno poslovanje,
- zbiranje in uvajanje ukrepov izboljšav in s tem vpeljevanje sprememb,
- interesi uporabnikov in zaposlenih so upoštevani v enaki meri (Firis Imperl, d. o. o.).

1.7.1. Merjenje zadovoljstva

Standardizirana raziskava merjenja zadovoljstva se je kot merski instrument razvila v okviru upravljanja s kakovostjo E-Qalin. Omogoča kvantifikacijo uspešnosti ustanove v treh perspektivah kvalitete: perspektiva uporabnika, perspektiva zaposlenega ter

perspektiva svojcev oziroma skrbnikov uporabnika ali poslovnih partnerjev v primeru centrov za socialno delo (Skupina Fabrika in Firis Imperl, d. o. o.).

Model raziskave merjenja zadovoljstva je osnovan na merjenju dveh dimenzij: zadovoljstvo s posamezno storitvijo in pa pomembnost le-te. Na ta način najprej ugotovimo dejansko stanje zadovoljstva, nato pa še, kakšen pomen posameznik pripisuje določeni storitvi oziroma v kolikšni meri so njegova pričakovanja dosežena. Večji kot je razkorak med tema dvema dimenzijama, manjša je stopnja zadovoljitve potreb posameznika (Skupina Fabrika in Firis Imperl, d. o. o.).

Na podlagi analize ocen trditev, ki jih vsebuje merski instrument, organizacija pridobi podatek o tem, katera so njena šibka in katera močna področja ter kje bi bile potrebne izboljšave (Skupina Fabrika in Firis Imperl, d. o. o.).

Organizacija, ki se vključi v standardizirano merjenje zadovoljstva, pred merjenjem prejme s strani izvajalca vprašalnik, ki je prilagojen socialni ustanovi, ter navodila za izvajanje merjenja. Izvajalec standardiziranega merjenja zadovoljstva se zavezuje k visokim etičnim standardom pri zagotavljanju anonimnosti tako na nivoju organizacije kot tudi na nivoju vsakega vključenega posameznika. Na podlagi analize zbranih podatkov prejme organizacija osnovno individualno analizo, nato pa še primerjalno letno analizo vseh vključenih primerljivih ustanov (Skupina Fabrika in Firis Imperl, d. o. o.).

Merski instrument je prilagojen instituciji glede na storitve, ki jih izvaja. V standardizirano merjenje zadovoljstva so tako vključene vse štiri vrste socialnih institucij, ki sem jih že prej omenila in so vključene tudi v model merjenja kakovosti E-Qalin. V preteklem letu se je v standardizirano merjenje zadovoljstva vključilo več kot 60 različnih socialnih organizacij (Skupina Fabrika in Firis Imperl, d. o. o.).

V letu 2015 se je v primerjavi z letom poprej povprečno zadovoljstvo uporabnikov pri večini merjenih področij zvišalo. Razkorak med zadovoljstvom in pomembnostjo posameznega področja se je zmanjšal, hkrati pa se je tudi pokazalo, da so uporabniki storitev vedno bolj zahtevni, a obenem tudi vse bolj zadovoljni. Seveda pa so pri tem upoštevani predvsem domovi, ki sledijo trendom in se trudijo za doseganje standardov v okviru modela E-Qalin in s tem tudi za kakovostnejše bivanje svojih stanovalcev (Skupnost socialnih zavodov Slovenije 2016).

2. OPREDELITEV PROBLEMA

V Domu upokojencev Polzela sem dve leti opravljala študijsko prakso in ugotovila, da me socialno delo s starimi ljudmi veseli, zato sem se odločila raziskovati v tej smeri. Ob pogovoru s socialno delavko doma je ta sama podala idejo, da bi bilo dobro preveriti, koliko so njihovi stanovalci dejansko zadovoljni s tem, kar jim v domu zagotavljajo, saj pri njih tega nihče ne preverja. Sama je tudi predlagala merjenje zadovoljstva s standardiziranim anketnim vprašalnikom v okviru modela E-Qalin, ki zajema različne vidike zadovoljstva v domu.

Z raziskavo želim ugotoviti, v kolikšni meri so stanovalci zadovoljni z življenjem v domu, z oskrbo in s ponujenimi storitvami. Ugotoviti želim, s čim so najbolj zadovoljni in kaj jim predstavlja največ nezadovoljstva. Prav tako pa bom dobljene rezultate tudi skušala primerjati z rezultati iz leta 2011, ko je bila v Domu upokojencev Polzela opravljena podobna raziskava v okviru diplomske naloge.

Namen moje raziskave je, da bodo področja, za katera se bo izkazalo, da stanovalci niso zadovoljni, zaposleni skušali izboljšati. Namen je tudi, da se Dom upokojencev Polzela vključi v raziskavo E-Qalin in potem tudi nadaljuje z vsakoletnim preverjanjem zadovoljstva njihovih stanovalcev, oziroma da raziskavo razširi še na ugotavljanje zadovoljstva njihovih zaposlenih in svojcev stanovalcev.

Prvotno je bil moj namen, da bi področja, ki se bodo izkazala za najbolj kritična, dodatno raziskala z opravljenimi pogovori s stanovalci in na ta način skušala ugotoviti, kako bi se jih dalo izboljšati. Ker pa so rezultati anketnih vprašalnikov pokazali, da so stanovalci z vsemi področji, ki jih je vprašalnik zajemal, zadovoljni, in se nobeno področje ni izkazalo za posebej kritično, sem se odločila, da bom s kvalitativno raziskavo raziskala področje, ki ga anketni vprašalnik ni vseboval. Tako sem se usmerila na raziskovanje medsebojnih odnosov med samimi stanovalci, saj sem med opravljanjem študijske prakse v omenjenem domu opazila, da ti niso najboljše urejeni in da med stanovalci prihaja do obrekovanj in zahrbtnega govoričenja. Ker pa kakovost medsebojnih odnosov med samimi stanovalci pomembno vpliva na splošno zadovoljstvo in počutje v domu, se mi to zdi pomembna tema za raziskovanje v okviru mojega diplomskega dela. Osnovna teza, ki sem si jo zastavila za kvalitativni del raziskave, je torej, da med stanovalci Doma upokojencev Polzela ne prihaja do globljih medsebojnih odnosov oziroma so ti zgolj površinski. Predpostavljam, da gre pri stanovalcih zgolj za druženje kot eno od načinov preživljanja

njihovega časa, ne razvijajo pa se med njimi prijateljstva, ki bi temeljila na globljem medsebojnem zaupanju.

Raziskovalna vprašanja za kvalitativni del raziskave:

1. Kakšne so značilnosti druženja med stanovalci?
2. Kakšno je zaupanje med stanovalci?
3. Kakšne so značilnosti konfliktnih situacij in njihovega reševanja?
4. Kakšni so predlogi stanovalcev za izboljšanje njihovih medsebojnih odnosov?

Raziskovalna vprašanja in hipoteze za kvantitativni del raziskave:

Zanimalo me bo, kako so stanovalci zadovoljni z domom, z bivalnimi pogoji, s hrano, z dejavnostmi, ki potekajo v domu, z osebjem in njihovim odnosom do njih, z možnostjo izražanja kritike, želja in potreb, z možnostjo odločanja o tem, kako bo potekal njihov vsakdan ter z zagotavljanjem zasebnosti v domu.

H1: Stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi ali v apartmaju, bolje ocenjujejo bivalne pogoje kot stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi.

H2: Stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, so bolj zadovoljni z možnostjo izražanja želja in potreb kot stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj.

H3: Stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, so bolj zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih, kot stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj.

H4: Stanovalci, ki v domu živijo dve leti ali več, slabše ocenjujejo hrano kot stanovalci, ki v domu živijo manj kot dve leti.

H5: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku doma, bolje ocenjujejo možnost odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan, kot stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku.

H6: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku, bolje ocenjujejo ponujene aktivnosti v okviru doma kot stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku.

H7: Stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi ali apartmaju, bolje ocenjujejo zagotavljanje njihove zasebnosti kot stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi.

H8: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v graščini, so na splošno manj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v novem delu doma.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke

Raziskava, ki sem jo opravila, je v osnovi kvantitativna, saj sem zbirala številčne in merljive podatke, ki jih je mogoče med seboj primerjati in statistično obdelati. Je pa raziskava tudi kvalitativna, saj sem z intervjuji zbirala besedne opise. Raziskava je deskriptivna ali opisna, saj sem ugotavljala stanje na več spremenljivkah pri stanovalcih ter jakost zveze med njimi, prav tako pa je raziskava eksplorativna ali poizvedovalna, saj sem raziskovala novo, doslej še neraziskano področje v Domu upokojencev Polzela. Prav tako pa je raziskava uporabna, saj bodo rezultati neposredno v korist Domu upokojencev Polzela in bodo pripomogli k še boljšemu zadovoljstvu njihovih stanovalcev.

Spremenljivke pri kvantitativnem delu raziskave:

Tabela 3.1. Spremenljivke, indikatorji, modalitete

Spremenljivka	Indikator	Modaliteta
Čas bivanja v domu	Čas bivanja ob izpolnjevanju vprašalnika	Do vključno 1 leta; od 1 do vključno 2 leti; od 2 do vključno 5 let; več kot 5 let
Soba, v kateri biva stanovalec	Soba, v kateri biva stanovalec ob izpolnjevanju vprašalnika	Enoposteljna soba; apartma ali garsonjera s kuhinjo; dvoposteljna soba; tri- ali večposteljna soba
Oddelek, na katerem biva stanovalec	Oddelek, na katerem biva stanovalec ob izpolnjevanju vprašalnika	Negovalni del; bivalni del – graščina, bivalni del – depandansa; bivalni del – stanovanjska skupnost
Zadovoljstvo z bivalnimi pogoji	Povprečna ocena trditev, ki opisujejo bivalne pogoje	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)
Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih do stanovalcev	Povprečna ocena trditev, ki opisujejo odnos zaposlenih do svojcev	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)
Zadovoljstvo z možnostjo izražanja potreb in želja	Povprečna ocena trditev, ki opisujejo izražanje potreb in želja	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)
Zadovoljstvo s hrano	Povprečna ocena trditev, ki opisujejo zadovoljstvo s	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)

	hrano	
Zadovoljstvo z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan	Ocena strinjanja na 5-stopenjski lestvici	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)
Zadovoljstvo s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma	Povprečna ocena trditev, ki opisujejo aktivnosti v okviru doma	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)
Zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti	Ocena strinjanja na 5-stopenjski lestvici	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)
Splošno zadovoljstvo z domom	Povprečna ocena vseh trditev, ki jih zajema vprašalnik	1 (zelo nezadovoljen) – 5 (zelo zadovoljen)

Posamezne spremenljivke zadovoljstva, navedene v zgornji tabeli, predstavljajo naslednje trditve v anketnem vprašalniku:

Zadovoljstvo z bivalnimi pogoji: lokacija, kjer se dom nahaja, mi ustreza; okolica doma je lepo urejena; soba, v kateri bivam, mi je všeč; skupni prostori doma so čisti in dobro vzdrževani; za čistočo sanitarij je dobro poskrbljeno

Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih do stanovalcev: zaposleni so zmeraj na voljo, ko jih potrebujem; ko imam težave, mi zaposleni prisluhnejo; zaposleni so do mene zmeraj prijazni; imam občutek, da me zaposleni spoštujejo; če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim

Zadovoljstvo z možnostjo izražanja potreb in želja: pri pripravi jedilnika upoštevajo moje želje; z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja; v domu je omogočeno izražanje svojega verskega prepričanja; če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim

Zadovoljstvo s hrano: hrana v domu je okusna; količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike niti premajhne); ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo

Zadovoljstvo z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan: sam/a lahko odločam o tem, kaj bom počel/a čez dan (preživljanje prostega časa).

Zadovoljstvo s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma: v domu imamo zanimive prireditve in praznovanja (rojstnodnevna praznovanja, pustovanje, novo leto ...); na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti, ki so mi všeč (pevski zbor, ustvarjalne delavnice, izleti, prireditve, druženja).

Zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti: v sobi, kjer bivam, mi je zagotovljena zasebnost.

Anketni vprašalnik meri oceno strinjanja vsakega stanovalca s posamezno trditvijo, ki jo zajema vprašalnik. Ocena 1 pomeni, da se posameznik z določeno trditvijo sploh ne strinja, ocena 5 pa pomeni, da se s trditvijo zelo strinja.

Ker sem se v svoji raziskavi osredotočila na ugotavljanje zadovoljstva stanovalcev, sem predpostavila, da bolj kot se posameznik strinja z določeno trditvijo, bolj je tudi zadovoljen z omenjenim in obratno. Tako ocena 1 zame pomeni, da posameznik sploh ni zadovoljen z navedeno storitvijo, ocena 5 pa pomeni, da je z omenjenim zelo zadovoljen.

Teme, ki sem jih raziskovala pri kvalitativnem delu raziskave, pa so naslednje:

- značilnosti druženja med stanovalci,
- zaupanje med stanovalci,
- značilnosti konfliktnih situacij med stanovalci in njihovega reševanja ter
- predlogi za izboljšanje medsebojnih odnosov med stanovalci.

3.2. Merski instrumenti in viri podatkov

Za kvantitativni del raziskave sem kot merski instrument uporabila standardiziran anketni vprašalnik za stanovalce, ki mi ga je posredovala Skupina Fabrika. Anketni vprašalnik vsebuje 27 trditev, ki so jih stanovalci ocenili na lestvici od 1 do 5, glede na to, kako se strinjajo z njimi. Ocena 1 je pomenila, da se stanovalec z določeno trditvijo sploh ne strinja, ocena 5 pa je pomenila, da se z omenjeno trditvijo zelo strinja. Poleg trditev anketni vprašalnik vsebuje še štiri vprašanja zaprtega tipa o osnovnih podatkih stanovalcev, pri čemer sem vprašanje, koliko časa že bivajo v domu, definirala natančneje. Možni odgovori so tako bili naslednji: do vključno enega leta; od enega do vključno dve leti; od dve do vključno pet let ter več kot pet let. Prav tako sem pri vprašanju, kjer me je zanimal naziv enote doma, dodala naslednje spremenljivke, med katerimi so izbirali stanovalci: negovalni del; bivalni del – graščina; bivalni del – depandansa ter bivalni del – gospodinjska

skupnost. Na koncu vprašalnika je še eno vprašanje odprtega tipa, kjer so stanovalci lahko izrazili svoje pohvale, pripombe ter morebitne predloge glede samega bivanja v domu.

Pri kvalitativnem delu raziskave pa sem kot merski instrument uporabila delno standardiziran vprašalnik, z metodo intervjuvanja. Vprašanja so večinoma odprtega tipa in sem jih postavila vnaprej, vendar sem jih prilagajala vsakemu sogovorniku posebej. Vprašalnik zajema štiri glavne teme, ki vsebujejo različno število ključnih vprašanj, skupno 10. Vprašanja sem sestavila sama, na podlagi literature, ki sem jo predelala v teoretičnem delu diplomske naloge, med intervjuvanjem pa sem jih prilagajala vsakemu intervjuvancu posebej.

3.3. Populacija in vzorčenje

Populacijo moje raziskave predstavljajo vsi stanovalci Doma upokojencev Polzela, ki so imeli v času izvajanja raziskave v domu prijavljeno stalno ali začasno prebivališče, kar predstavlja 224 stanovalcev.

Za kvantitativni del raziskave sem v vzorec zajela vse stanovalce, ki so bili zmožni izraziti samooceno zadovoljstva, kar pomeni, da je vzorec neslučajnostni priročni. Pri vzorčenju mi je pomagala socialna delavka, ki mi je dala seznam vseh stanovalcev ter označila tiste, ki so ustrezali vzorcu. Vzorec je zajemal 100 enot.

Pri kvalitativnem delu pa je vzorec zajemal 10 stanovalcev, ki sem jih izbrala na podlagi enakih kriterijev, kot jih je zajemal anketni vprašalnik o osnovnih podatkih stanovalcev. Ti kriteriji so naslednji: spol; oddelek, na katerem bivajo; soba, v kateri bivajo stanovalci ter čas bivanja v domu. Pri vzorčenju mi je pomagala socialna delavka, s katero sva izločili tiste stanovalce, ki zaradi oteženega zdravstvenega stanja ne bi mogli odgovarjati na vprašanja. Med tistimi stanovanjci, ki so ustrezali mojemu vzorcu, sem le-te izbrala po metodi enostavnega slučajnostnega vzorčenja. Pri določanju vzorca je lahko prišlo tudi do vpliva socialne delavke na izbrane enote, saj obstaja možnost, da je izločila katerega od stanovalcev, ki bi pa mogoče vseeno bil zmožen odgovarjati na vprašanja.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke za raziskavo sem pridobila z metodo spraševanja, in sicer z anketiranjem in intervjuvanjem stanovalcev. Anketiranje sem izvajala od 2. do 15. novembra 2016.

Uporabila sem metodo individualnega anketiranja, kar pomeni, da sem šla do vsakega stanovanca posebej ter skupaj z njim izpolnila vprašalnik. Ta način anketiranja je sicer res bolj zamuden, vendar pa sem jim tako lahko bila ves čas na voljo za dodatno razlago, če česa niso razumeli in sem na ta način dobila bolj pravilne rezultate. Prav tako tudi menim, da sem s tem dosegla, da je več stanovalcev bilo pripravljenih izpolniti vprašalnik, kot bi ga sicer, če bi jim vprašalnike zgolj razdelila. Na začetku sem vsakemu stanovalcu razložila sam namen raziskave ter zagotovila anonimnost anketiranja. Potem sem šla skupaj z njimi skozi vsa vprašanja, tako da sem jaz brala posamezne trditve, stanovalec pa je podal svojo subjektivno oceno strinjanja. V povprečju sem za vsakega stanovanca porabila približno pol ure, odvisno od tega, kako so bili stanovalci zgovorni. Pri večini sem se zadržala še dlje časa, saj so se stanovalci razgovorili še o drugih, vsakdanjih stvareh in sem z vsakim še malo poklepetala.

Kljub temu da sem anketiranje izvajala individualno z vsakim posebej, je prišlo do osipa. Od 100 stanovalcev, ki jih je zajemal vzorec, sem dobila izpolnjenih 85 vprašalnikov. Vzrok za nesodelovanje je bil največkrat ta, da so imeli stanovalci že od prej slabe izkušnje s podobnimi vrstami anketiranja. Menili so, da njihova mnenja in predlogi tako ali tako nič ne pomenijo, saj potem do sprememb ne pride in ne vidijo smisla v izpolnjevanju teh. Spet pri drugih pa je bila vprašljiva predvsem anonimnost anketiranja, saj so kljub mojim zagotovilom, da bodo ostali anonimni, podvomili v to zaradi preteklih slabih izkušenj, ko so bili potem javno izpostavljeni, če so povedali kaj slabega. Problem anonimnosti se je pokazal tudi pri tistih, ki so sodelovali pri anketiranju, saj ravno zaradi strahu pred kasnejšo izpostavljenostjo niso želeli podati slabih ocen, tako da je resničnost le teh pri nekaterih trditvah rahlo vprašljiva. Iz omenjenih razlogov lahko sklepam, da je realnejša ocena zadovoljstva stanovalcev nekoliko slabša, kot sem jo dobila sama na podlagi zbranih podatkov.

Intervjuvanje stanovalcev sem izvajala 16. in 17. maja 2017. V vsakem dnevu sem opravila pet intervjujev. Intervjuvanje je potekalo večinoma po sobah stanovalcev, z enim pa sem intervju opravila na hodniku v jedilnici. Intervjuji so trajali različno dolgo, od 25 minut do 1 ure, saj so se nekateri stanovalci razgovorili tudi o drugih stvareh, ki niso bile povezane z mojo temo. Pogovore sem snemala s telefonom po predhodnem soglasju vsakega stanovanca posebej. Prav tako sem za dovoljenje vprašala tudi socialno delavko doma.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Izpolnjene anketne vprašalnike sem najprej po pošti poslala Skupini Fabrika, ki so obdelali zbrane podatke in na podlagi tega naredili individualno analizo zadovoljstva. Posredovali so mi tudi zbirnik podatkov v programu Microsoft Office Excel, na podlagi katerih sem potem obdelala podatke za potrebe svoje raziskave. Podatke, ki sem jih zbrala z anketnim vprašalnikom, sem obdelala statistično s pomočjo programa Microsoft Office Excel. Ker posamezne spremenljivke, ki me zanimajo, vsebujejo več različnih indikatorjev, sem najprej te ustrezno združila, nato pa izračunala njihovo skupno povprečno vrednost. Rezultate povprečnih vrednosti ter osnovne podatke anketirancev sem prikazala grafično. Za preverjanje hipotez sem uporabila t- oziroma z-test.

T-test sem uporabila za preverjanje hipotez H1, H2, H3, H7 in H8, saj je pri teh vsaj eden od vzorcev manjši od 30 enot. Pri tem sem uporabila naslednje enačbe:

Formula za izračun standardne napake razlike med povprečji:

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{((n_1 - 1) \times s_1^2 + (n_2 - 1) \times s_2^2) \times (n_1 + n_2)}{n_1 \times n_2 \times (n_1 + n_2 - 2)}}$$

Formula za izračun t statistike:

$$t_{(n_1+n_2-2)} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}}$$

Formula za izračun stopinj prostosti:

$$sp = n_1 + n_2 - 2$$

Z-test sem uporabila za preverjanje hipotez H4, H5 in H6, kjer sta oba vzorca večja od 30 enot. Ker pri hipotezi H4 nisem imela podatka o populaciji, pri izračunu standardne napake posameznega povprečja nisem upoštevala korekturnega faktorja. Za izračune sem uporabila naslednje enačbe:

Formula za izračun standardne napake razlike med povprečji:

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{s_{\bar{x}_1}^2 + s_{\bar{x}_2}^2}$$

Formula za izračun standardne napake posameznega povprečja:

$$s_{\bar{x}} = \frac{s}{\sqrt{n}} \times \sqrt{\frac{N-n}{N-1}}$$

Formula za izračun z statistike:

$$z = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}}$$

Za kvalitativni del raziskave pa sem najprej zapisala opravljene pogovore, nato pa te podatke obdelala po metodi kvalitativne analize, s pomočjo kodiranja. Pri zapisovanju intervjujev sem izpustila tiste dele, ki niso bili povezani z mojo temo raziskovanja. Intervjuje sem nato označila s črkami od A do J. Potem sem označila posamezne dele besedila, ki so se nanašali na mojo raziskavo in jih označila s številkami in črkami posameznega intervjuja. Te sem zapisala v tabelo, nato pa sem vsaki izjavi pripisala kodo, torej je šlo za odprto kodiranje. Kasneje pa sem kodirala še osno in odnosno, tako da sem posamezne kode, ki so se nanašale na isto stvar, združila v ustrezne kategorije in nadkategorije. Na podlagi zbranih podatkov sem pojme ustrezno definirala in jih predstavila v rezultatih. Zapisane intervjuje ter celoten postopek kodiranja prilagam na koncu v prilogi.

Primer obdelave podatkov prvega vprašanja iz intervjuja F:

- Označitev in oštevilčenje relevantnih izjav

Kako poteka vaš dan tule v domu? Kako preživljate svoj prosti čas?

Vstanem, se oblečem. Grem na telovadbo (F1). Potem malo počitka (F2), potem so pa kake dejavnosti (F3). Imamo krožek čebelice, vsak četrtek, kjer se pogovarjamo razne stvari. Popoldne pa smo bolj prosti (F4), gremo ven, na sprehod (F5). Pričakujemo kakšne obiske (F6). Po večerji gremo pa spat, gledam še televizijo (F7).

- Odprto kodiranje

Tabela 3.2. Primer odprtega kodiranja

Št. izjave	Izjava	Pojem
F1	<u>Grem na telovadbo.</u>	Telovadba
F2	<u>Potem malo počitka.</u>	Počivanje
F3	<u>Potem so pa kake dejavnosti.</u>	Udeleževanje aktivnosti
F4	<u>Popoldne pa smo bolj prosti.</u>	Prosti popoldnevi
F5	<u>Gremo ven, na sprehod.</u>	Sprehod zunaj
F6	<u>Pričakujemo kakšne obiske.</u>	Obiski svojcev
F7	<u>Gledam še televizijo.</u>	Gledanje televizije

- Osno in odnosno kodiranje

Preživljanje prostega časa

- Obiski svojcev (E3, E12, F6, I4)
- Prosti popoldnevi (F4)

Samostojno preživljanje časa

- Počivanje (C1, C10, D3, F2, G2, I1, I3, I10)
- Gledanje televizije (C11, C22, E6, F7, G4, J2,
- Občasno gledanje televizije (H4)

Skupno preživljanje časa

- Telovadba (A2, D4, F1, G1)
- Udeleževanje aktivnosti (A7, B3, C12, C20, D5, E7, F3, F11, G6, H1, H8, I8, J8)
- Sprehod (E4, F5, H17)

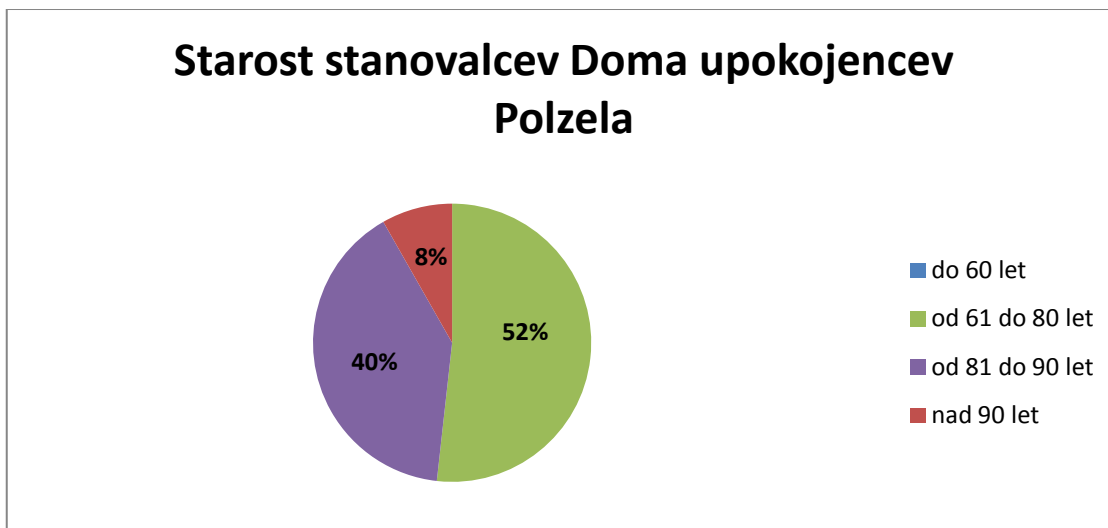
- Definiranje pojma preživljanje prostega časa

Stanovalci preživljajo svoj prosti čas v domu na različne načine, včasih sami, včasih v družbi sstanovalcev. Več prostega časa imajo predvsem ob popoldnevih, obiščejo jih tudi svojci. Ko so sami, počivajo ali pa gledajo televizijo. Skupaj pa se udeležujejo aktivnosti, ki se dogajajo v domu, grejo na telovadbo ali pa ven na sprehod.

4. REZULTATI

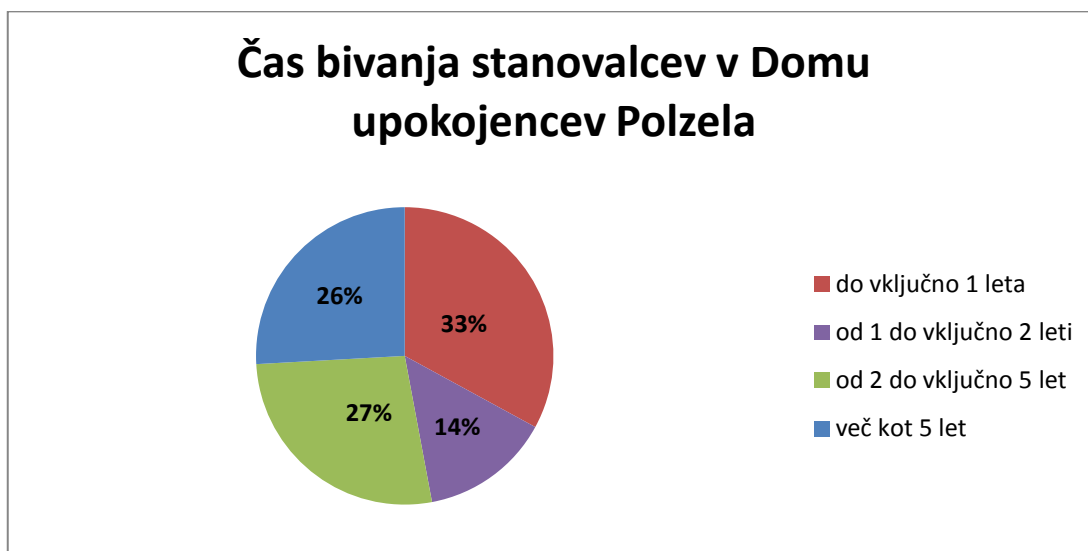
4.1. Osnovni podatki anketirancev

Graf 4.1. Starost stanovalcev Doma upokojencev Polzela



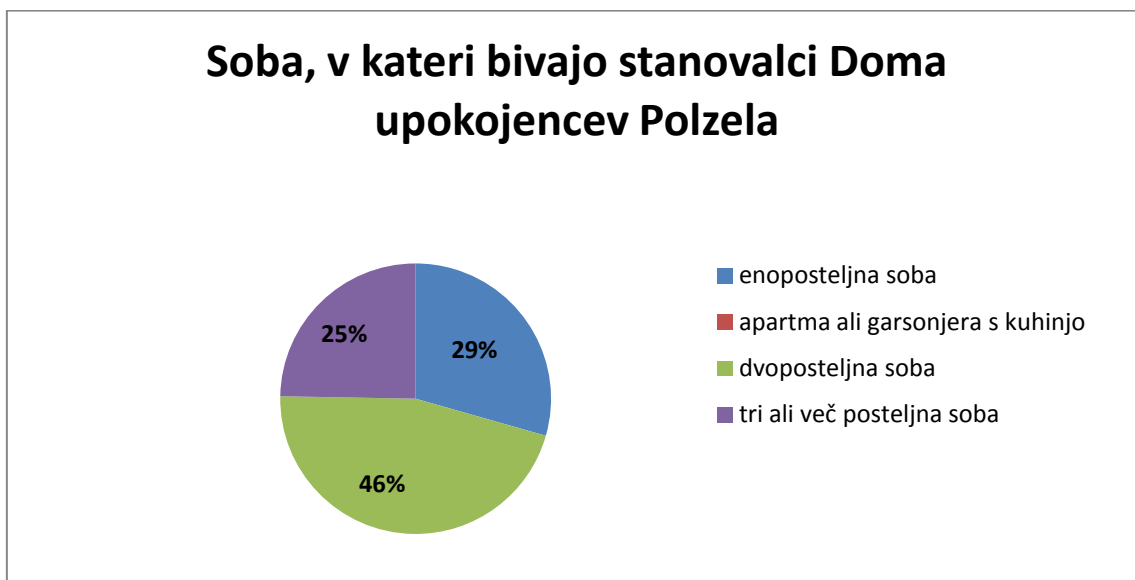
Iz grafa 1 je razvidno, da je največ stanovalcev, ki so sodelovali v raziskavi, starih od 61 do 80 let, teh je 51,8 %. Sledijo stanovalci, ki so stari od 81 do 90 let – teh je 40 %. 8,2 % stanovalcev pa predstavlja starostno skupino od 61 do 80 let. Nihče od anketiranih stanovalcev ni bil mlajši od 60 let.

Graf 4.2. Čas bivanja stanovalcev v Domu upokojencev Polzela



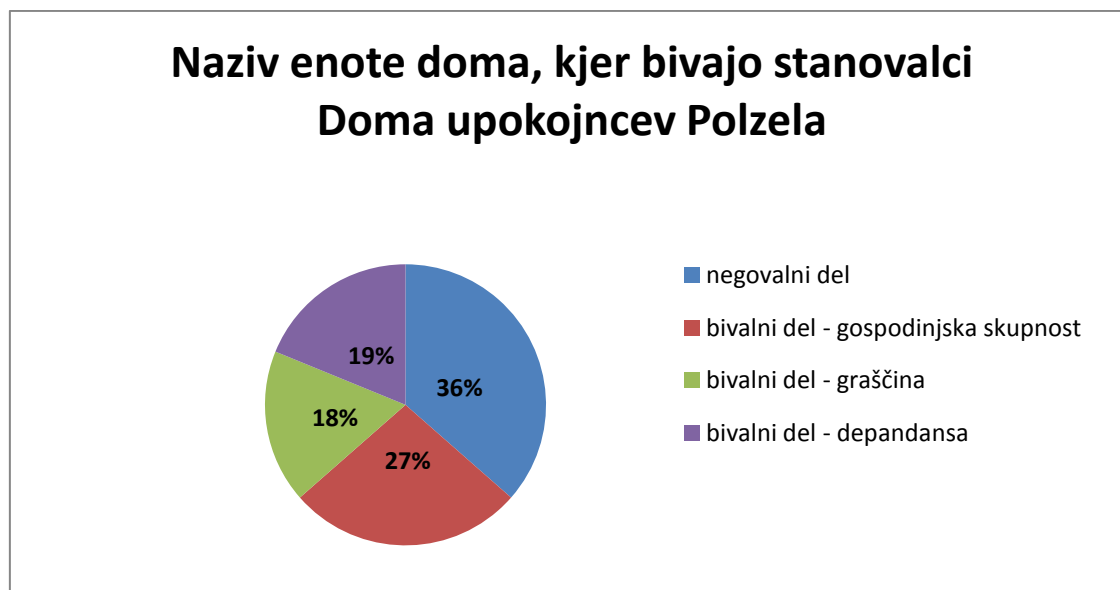
Iz grafa 2 je razvidno, da največ anketiranih stanovalcev – 32,9 % v domu živi eno leto ali manj. Sledijo stanovalci, ki v domu živijo od 2 do vključno 5 let, teh je 27,1 %. Malo manj, 25,9 %, jih v domu živi več kot 5 let, najmanj anketiranih stanovalcev, le 14,1 %, pa je v domu od 1 do vključno 2 leti.

Graf 4.3. Soba, v kateri bivajo stanovalci Doma upokojencev Polzela



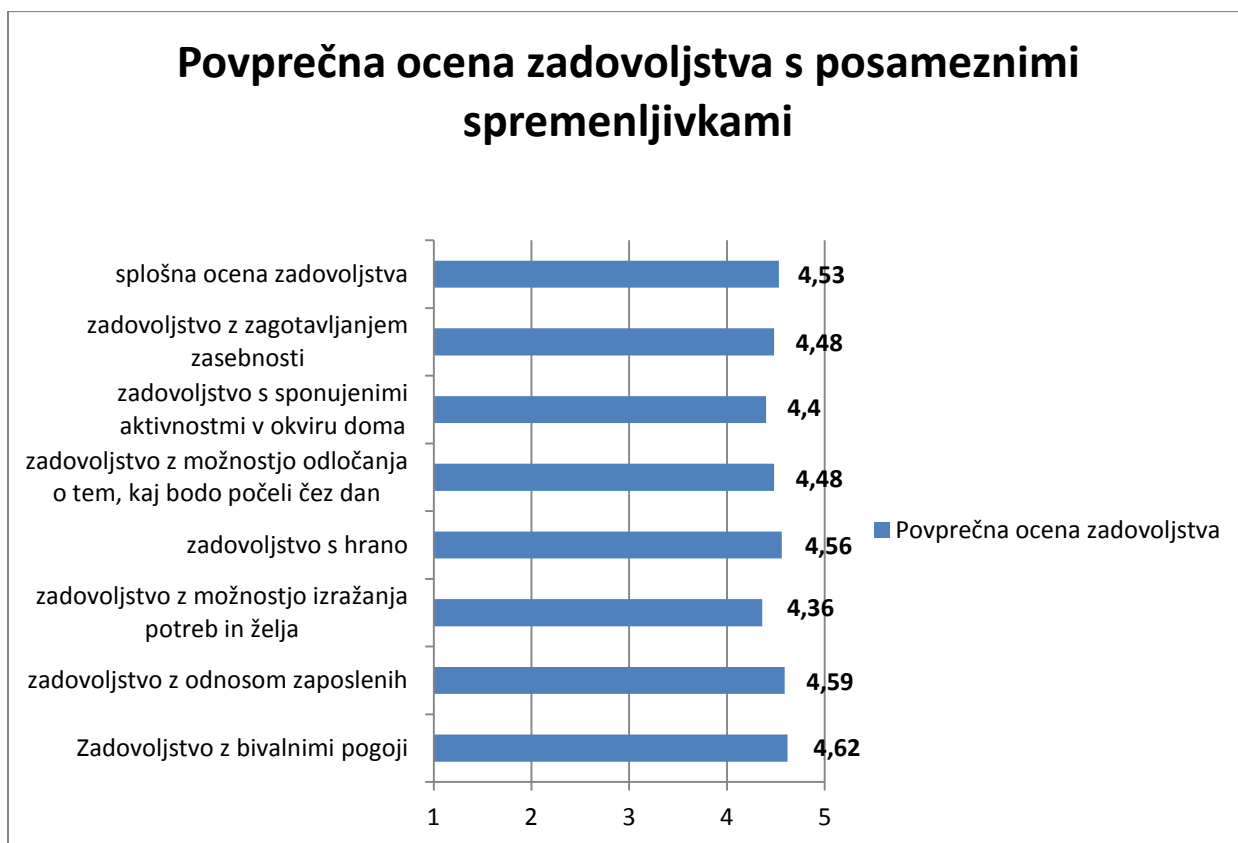
Iz grafa 3 je razvidno, da skoraj polovica (45,9 %) anketiranih stanovalcev živi v dvoposteljni sobi, 29,4 % stanovalcev živi v enoposteljni sobi, 24,7 % pa jih živi v tri- ali večposteljni sobi. Nihče od stanovalcev ne živi v apartmaju ali garsonjeri s kuhinjo, saj Dom upokojencev Polzela ne nudi takšne oblike bivanja za svoje stanovalce.

Graf 4.4. Naziv enote doma, kjer bivajo stanovalci Doma upokojencev Polzela



Iz grafa 4 je razvidno, da večina anketiranih stanovalcev živi na bivalnem oddelku, le 36,5 % je iz negovalnega oddelka. Od tistih, ki živijo na bivalnem oddelku, je največ takih, ki živijo v gospodinski skupnosti (27,1 %), približno enak del pa jih živi v graščini (17,7 %) in v depandansi (18,8 %).

Graf 4.5. Povprečna ocena zadovoljstva stanovalcev Doma upokojencev Polzela



Iz grafa 5 je razvidno, da so stanovalci, ki so sodelovali v raziskavi, z vsemi omenjenimi vidiki zadovoljstva v domu precej zadovoljni, saj ni bistvenih odstopanj med posameznimi ocenami in je pri vseh spremenljivkah povprečna ocena njihovega zadovoljstva nad 4. Kljub temu pa se je izkazalo, da so stanovalci najbolj zadovoljni z bivalnimi pogoji ter z odnosom zaposlenih do njih, najmanj pa so zadovoljni z možnostjo izražanja potreb in želja ter s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma.

4.2. Preverjanje hipotez

H1: Stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, apartmaju ali garsonjeri, so bolj zadovoljni z bivalnimi pogoji kot stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi.

H0: Stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, apartmaju ali garsonjeri, so enako zadovoljni z bivalnimi pogoji kot stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi.

Tabela 4.1. Zadovoljstvo z bivalnimi pogoji

	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon ocene zadovoljstva
Enoposteljna soba, apartma ali garsonjera	25	4,57	0,68
Dvo- ali večposteljna soba	60	4,65	0,61

Izračunana vrednost t-ja: 0,533

Stopinje prostosti: 83

Tabelirana vrednost za $\alpha = 0,05$: 1,99

Ker izračunana vrednost t-ja ne preseže tabelirane, lahko s 5 % tveganjem potrdim ničelno hipotezo in trdim, da med stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, apartmaju ali garsonjeri, ter stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi, ne prihaja do razlik v zadovoljstvu z bivalnimi pogoji. Delovno hipotezo torej zavrnem.

Sklepam, da se razlike z omenjenim zadovoljstvom niso pokazale zato, ker bivalne pogoje poleg sobe, v kateri stanovalci živijo, predstavljajo tudi drugi dejavniki, ki so jih ocenjevali anketiranci, ti pa so vsem stanovalcem skupni. Tako so med omenjenimi bivalnimi pogoji stanovalci ocenjevali tudi zadovoljstvo z lokacijo, okolico in čistočo doma, katerih ocena pa menim, da nima vpliva na to, v koliko posteljni sobi živijo stanovalci.

H2: Stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, so bolj zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih, kot stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj.

H0: Stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, so enako zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih kot stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj.

Tabela 4.2. Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih do stanovalcev

	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon zadovoljstva
Eno leto ali manj	28	4,69	0,52
Več kot eno leto	57	4,55	0,74

Izračunana vrednost t-ja: 0,897

Stopinje prostosti: 83

Tabelirana vrednost za $\alpha = 0,05$: 1,99

Ker izračunana vrednost t-ja ne preseže tabelirane, lahko s 5 % tveganjem potrdim ničelno hipotezo in trdim, da med stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj, ter stanovalci, ki živijo v domu več kot eno leto, ne prihaja do razlik v zadovoljstvu z odnosom zaposlenih do njih. Delovno hipotezo zavrnem.

Pričakovala sem, da so tisti stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, bolj zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih, saj se mi zdi, da se v tem času stanovalci in zaposleni že navadijo drug drugega, se bolj povežejo med sabo in vzpostavijo bolj pristne odnose kot pa na začetku, ko se odnos šele vzpostavlja in se še niti dobro ne poznajo med sabo.

H3: Stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, so bolj zadovoljni z možnostjo izražanja želja in potreb kot stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj.

H0: Stanovalci, ki živijo v domu več kot eno leto, so enako zadovoljni z možnostjo izražanja želja in potreb kot stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj.

Tabela 4.3. Zadovoljstvo z možnostjo izražanja potreb in želja

	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon zadovoljstva
Eno leto ali manj	28	4,40	0,81
Več kot eno leto	57	4,34	0,91

Izračunana vrednost t-ja: 1,46

Stopinje prostosti: 83

Tabelirana vrednost za $\alpha = 0,05$: 1,99

Ker izračunana vrednost t-ja ne preseže tabelirane, lahko s 5 % tveganjem potrdim ničelno hipotezo in trdim, da med stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj in stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, ne prihaja do razlik v zadovoljstvu z možnostjo izražanja želja in potreb. Delovno hipotezo torej zavrnem.

To hipotezo sem si zastavila na podlagi podobnih pričakovanj kot prejšnjo. Menim namreč, da v boljših odnosih kot je stanovalec z zaposlenimi, lažje bo tudi izrazil svoje želje in potrebe oziroma bo s to možnostjo bolj zadovoljen. Ker sem torej predpostavila, da imajo stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, boljše odnose z zaposlenimi kot tisti, ki v domu živijo manj kot eno leto, sem iz tega sklepala, da bodo po tolikšnem času tudi lažje zaupali zaposlenim in jim povedali, če kaj ni v redu, kot pa bi to izrazil nekdo, ki je šele prišel na novo v dom. Vendar so se moja pričakovanja izkazala za napačna.

H4: Stanovalci, ki v domu živijo več kot dve leti, so manj zadovoljni s hrano kot stanovalci, ki v domu živijo dve leti ali manj.

H0: Stanovalci, ki v domu živijo več kot dve leti, so enako zadovoljni s hrano kot stanovalci, ki v domu živijo dve leti ali manj.

Tabela 4.4. Zadovoljstvo s hrano

	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon ocene zadovoljstva
Dve leti ali manj	40	4,68	0,61
Več kot dve leti	45	4,46	0,83

Izračunana vrednost z-ja: 1,403

Tabelirana vednost z-ja za $\alpha = 0,05$: 1,96

Ker izračunana vrednost z-ja ne preseže tabelirane, lahko s 5 % tveganjem potrdim ničelno hipotezo in trdim, da med stanovalci, ki v domu živijo dve leti ali manj, ter stanovalci, ki v domu živijo več kot dve leti, ne prihaja do razlik v zadovoljstvu s hrano. Delovno hipotezo torej zavrnem.

Glede hrane v domu sem pričakovala, da se stanovalci po določenem času navadijo hrane in istega okusa in da bodo zato čez čas manj zadovoljni z njo. Priprava hrane v domovih za stare je namreč podobna kot v kakšnih menzah in gostilnah, kjer pripravljajo hrano za večje število ljudi; takšne hrane se po navadi ljudje hitro naveličamo. Vendar pa se v tem

primeru to ni pokazalo, celo nasprotno, stanovalci so s hrano precej zadovoljni, saj povprečna ocena njihovega zadovoljstva znaša kar 4,56, kot je razvidno iz grafa 5. Iz tega lahko sklepam, da se kuharice res potrudijo pri pripravi hrane in pripravljajo čim bolj raznoliko in stanovalcem prilagojeno hrano.

H5: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku doma, so bolj zadovoljni z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan, kot stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku.

H0: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku doma, so enako zadovoljni z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan, kot stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku.

Tabela 4.5. Zadovoljstvo z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan

	Število v populaciji	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon ocene zadovoljstva
Bivalni oddelek	97	54	4,54	0,75
Negovalni oddelek	127	31	4,39	0,99

Izračunana vrednost z-ja: 0,169

Tabelirana vrednost z-ja za $\alpha = 0,05$: 1,96

Ker izračunana vrednost z-ja ne preseže tabelirane, lahko s 5 % tveganjem zavrnem ničelno hipotezo in trdim, da med stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku, in stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku, ne prihaja do razlik v zadovoljstvu z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan. Delovno hipotezo torej zavrnem.

Ker so stanovalci na bivalnem oddelku bolj samostojni in niso toliko odvisni od pomoči zaposlenih, sem pričakovala, da bodo zato bolj zadovoljni z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan. Vendar se razlika ni pokazala, kar pomeni, da imajo tudi stanovalci na negovalnem oddelku nadzor nad svojim življenjem in se sami odločajo, kako bodo preživeli dan. Iz enakega razloga sem si postavila tudi naslednjo hipotezo.

H6: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku, so bolj zadovoljni s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma, kot stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku.

H0: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku, so enako zadovoljni s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma, kot stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku.

Tabela 4.6. Zadovoljstvo s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma

	Število v populaciji	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon ocene zadovoljstva
Bivalni oddelek	97	54	4,31	0,89
Negovalni oddelek	127	31	4,54	0,74

Izračunana vrednost z-ja: 1,38

Tabelirana vrednost z-ja za $\alpha = 0,05$: 1,96

Ker izračunana vrednost z-ja ne preseže tabelirane, lahko s 5 % tveganjem potrdim ničelno hipotezo in trdim, da med stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku, in stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku, ne prihaja do razlik v zadovoljstvu s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma. Delovno hipotezo zavrnem.

Podobno kot pri prejšnji hipotezi sem tudi tu pričakovala, da bodo stanovalci na bivalnem oddelku bolj zadovoljni s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma, saj se jih lahko udeležujejo po svoji volji, medtem ko so stanovalci na negovalnem oddelku večinoma odvisni od pomoči zaposlenih, ki jim pomagajo iti na voziček ter jih odpeljejo v prostore, kjer se odvijajo dejavnosti. Še posebej, če gre za aktivnosti, ki se dogajajo zunaj, ali pa če se gre na kakšen izlet, se zna zgoditi, da so prav tisti, ki ne zmorejo iti sami, prikrajšani za te dejavnosti, saj zaposleni ne uspejo vseh odpeljati ven oziroma bi bilo to preveč zamudno. Vendar pa sem omenjeno hipotezo zavrnila, kar kaže na to, da se zaposleni res trudijo za svoje stanovalce in jim omogočajo kar se da aktivno preživljanje življenja v domu, ne glede na njihove fizične zmogljivosti.

H7: Stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, apartmaju ali garsonjeri, so bolj zadovoljni z zagotavljanjem njihove zasebnosti kot stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi.

H0: Stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, apartmaju ali garsonjeri, so enako zadovoljni z zagotavljanjem njihove zasebnosti kot stanovalci, ki živijo v dvo- ali več posteljni sobi.

Tabela 4.7. Zadovoljstvo z zagotavljanjem zasebnosti

	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon ocene zadovoljstva
Enoposteljna soba, apartma ali garsonjera	24	4,79	0,41
Dvo- ali večposteljna soba	60	4,35	0,78

Izračunana vrednost t-ja: 2,588

Stopinje prostosti: 82

Tabelirana vrednost t-ja pri $\alpha = 0,05$: 1,99

Ker je izračunana vrednost t-ja večja od tabelirane, lahko s 5 % tveganjem ničelno hipotezo zavrnem in trdim, da v populaciji prihaja do razlik v zadovoljstvu z zagotavljanjem njihove zasebnosti. Tisti stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, apartmaju ali garsonjeri, so bolj zadovoljni z zagotavljanjem njihove zasebnosti kot stanovalci, ki bivajo v dvo- ali večposteljni sobi. Delovno hipotezo torej potrdim.

Pričakovano je, da imaš v svoji sobi več zasebnosti, če si v njej sam, kot pa če si jo deliš z drugimi osebami in se moraš ves čas prilagajati in ozirati na druge. Počneš lahko, kar želiš; tudi ko te obiščejo svojci, imaš več zasebnosti in se lahko pogovarjaš tudi bolj zaupne stvari, kot pa če imaš v sobi še sostanovalce. Prav tako si lahko sobo urediš po svoje, si prineseš svoje osebne stvari, kar je v primeru delitve sobe z drugimi težje.

H8: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v graščini, so na splošno manj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v novem delu doma.

H0: Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v graščini, so enako zadovoljni z domom kot stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v novem delu doma.

Tabela 4.8. Splošno zadovoljstvo z Domom upokojencev Polzela

	Število v vzorcu	Povprečna ocena zadovoljstva	Standardni odklon ocene zadovoljstva
Bivalni oddelek – graščina	15	4,13	0,94
Bivalni oddelek – depandansa, gospodinska skupnost	39	4,63	0,66

Izračunana vrednost t-ja: 2,203

Stopinje prostosti: 52

Tabelirana vrednost t-ja pri $\alpha = 0,05$: 2,00

Ker je izračunana vrednost t-ja večja od tabelirane, lahko s 5 % tveganjem ničelno hipotezo zavrnem in trdim, da v populaciji prihaja do razlik v splošnem zadovoljstvu z domom. Tisti stanovalci, ki bivajo na bivalnem oddelku v graščini, so na splošno manj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki bivajo na bivalnem oddelku v novem delu doma. Delovno hipotezo torej potrdim.

To sem sklepala na podlagi tega, ker gre pri graščini že za precej staro stavbo, kar se pozna tudi v samih prostorih ter opremi, ki je stara. Novi del doma pa je seveda novejši, pred nekaj leti so tudi dogradili del, kjer sta zdaj dve gospodinski skupnosti in oddelek za demenco, kar predstavlja prijaznejšo obliko bivanja in oskrbe za stanovalce. Prav tako so tudi na oddelku depandanse (bivalni del v novem delu doma) zamenjali pohištvo z novim, večina sob pa ima tudi lastni balkon oziroma teraso.

4.3. Medsebojni odnosi med stanovalci Doma upokojencev Polzela

4.3.1. Značilnosti druženja med stanovalci

Stanovalci preživljajo svoj prosti čas v domu na različne načine. Nekateri so raje sami in počnejo stvari, pri katerih ne potrebujejo družbe ostalih sostanovalcev, spet drugi pa svoj čas raje preživljajo v družbi drugih. Stanovalci, ki skupaj preživljajo svoj prosti čas, se največ pogovarjajo med sabo, veliko vprašanih pa si čas krajša tudi z igranjem družabnih iger ali pa z gledanjem televizije v dnevnih prostorih. Skupaj se tudi udeležujejo aktivnosti

in prireditve, ki so organizirane v domu. Kadar je lepo vreme, čas preživljajo zunaj in sicer se sprehajajo v okolici doma ali pa posedajo na klopcih.

Čas, ki ga stanovalci preživijo skupaj, se razlikuje od dneva do dneva (B5, B5-1: »*Včasih sem v sobi in delam svoje delo. Včasih grem ven, med druge.*«). Večinoma preživijo skupaj nekaj ur dnevno, skupaj pa so predvsem pri obrokih ter pri skupnih dejavnostih.

Sogovorniki so navajali različne razloge, zakaj ne preživljajo več časa s sstanovalci. Kot najpogostejši razlog so navedli zdravstvene težave, kot so slabši sluh, negibljivost sstanovalcev in demenca. To se je pokazalo predvsem pri sogovornikih, ki živijo na negovalnem oddelku, kjer je veliko stanovalcev nezmožnih za pogovor. Ena sogovornica je tudi povedala, da ji ne ugaja družba drugih, saj ne mara govoric (F13: »*Mi ni za tisto družbo na hodnikih, ko je samo blebetanje.*«), medtem ko je druga sogovornica povedala, da ji preprosto zmanjkuje časa za sstanovalce (B21: »*Sem sama s sabo dovolj zaposlena. Že tu mi zmanjkuje časa. Jaz bi lahko zdržala tudi cel dan sama v sobi, ampak pridem ven, da nisem čisto izolirana.*«).

Vsi sogovorniki so povedali, da imajo določen krog ljudi, s katerimi se največ družijo. Večinoma se družijo v manjših skupinah, po nekaj stanovalcev skupaj, predvsem pa s tistimi, ki so skupaj na oddelku (D14: »*Se pa največ zadržujem tu na našem oddelku, s temi se največ družim.*«). Kljub temu pa se jih večina dobro razume z vsemi in če se srečajo na hodniku ali zunaj, se pozdravijo in spregovorijo kakšno besedo (D8, D9: »*Ven grem sam, pa potem prisedem k drugim, se malo podružimo, pomenimo.*«). Ena sstanovalka pa je povedala, da ima svoj krog ljudi, s katerimi je povezana, z drugimi pa nima nobenih stikov in si jih niti ne želi (J19: »*Tudi pozdravljamo se ne med seboj.*«).

Sogovorniki so vzpostavili začetni stik s sstanovalci na različne načine. Nekateri so se poznali že od prej, preden so prišli v dom, in so tudi tu ohranili stik. Ena sogovornica se je najbolj povezala s stanovalko, s katero sta prišli istočasno v dom (G54: »*Ona pa je prišla v dom 5 dni kasneje kot jaz, pa sva se takrat spoznali in sva si še danes dobri.*«). Nekateri so se najbolj povezali s stanovalci, s katerimi si delijo sobo oziroma s stanovalci v sosednjih sobah, na skupnem oddelku. Kot je povedala ena sogovornica, je bil razlog za vzpostavitev prvega stika prav občutek prijaznosti in sprejetosti s strani sstanovalcev (A24: »*Takoj ko sem prišla v dom, sta bila prijazna in sta me kar sprejela k sebi.*«).

Sogovorniki so večinoma povedali, da so radi v družbi. Kljub temu pa jih je nekaj izrazilo željo po boljšem razumevanju, medsebojni povezanosti in večji družabnosti med sstanovalci (F35: *»Bi si pa želela, da bi bili bolj povezani.«*, A27: *»Sama bi si želela več družbe.«*). Vendar vidijo pri tem predvsem ovire, kot sta nezainteresiranost in zaprtost sstanovalcev, hkrati pa tudi sami ne želijo biti vsiljivi (A23: *»Jaz se ne silim nikamor.«*).

Na drugih oddelkih stanovalci preživijo malo časa, tudi stikov imajo tam bolj malo (G26: *»Na druge oddelke pa ne hodim.«*, G27: *»imam tu dosti družbe.«*). Skupaj se družijo predvsem pri skupnih dejavnostih, med sabo se pozdravljajo ter izmenjajo nekaj besed (B14: *»Če se srečamo, se pozdravimo in kaj rečemo, družimo pa se ne skupaj.«*). Nekateri sogovorniki niti ne poznajo stanovalcev na drugih oddelkih, precej nepovezani pa so stanovalci iz graščine ter novega dela doma, ki so med sabo ločeni (F36: *»Eni so taki, da sploh ne grejo tja, nič ne spregovorijo.«*).

Zelo malo stika imajo stanovalci tudi s sstanovalci na oddelku demence. Večina sogovornikov je povedalo, da z njimi sploh niso v stiku (E34: *»Ne, z njimi pa nismo nič v stiku«*). Med sabo se ne poznajo, pozdravijo se, če se naključno srečajo (B20: *»Ko grejo mimo, se pozdravimo in rečemo kako besedo, več od tega pa ne.«*). Sogovorniki tudi nimajo želje po stikih z njimi, predvsem zaradi izgube spomina ter nezmožnosti pogovarjanja. Edino ena sogovornica je izrazila željo po stikih s stanovalci iz oddelka demence (A33: *»Bi si pa to želela, če bi bili oni zato.«*). Imajo pa sogovorniki razumevajoč odnos do sstanovalcev z demenco, jih razumejo, ne obsojajo ter jim podarijo nasmeh (H29: *»Ampak jaz jih ne obsojam, razumem, da je to bolezen.«*).

4.3.2. Zaupanje med stanovalci

Sogovorniki so povedali, da ne čutijo potrebe po medsebojnem zaupanju, saj nimajo nobenih takšnih težav (C43: *»Nimam ne vem kakih problemov, da bi se tule komu razjokal«*). V domu se počutijo kot doma, brezskrbne in nimajo posebnih skrivnosti ali zaupnih stvari. Če pa bi čutili potrebo, da se komu zaupajo, pa imajo to možnost (E51: *»Če bi želela, bi lahko.«*). Edino ena sstanovalka je povedala, da velikokrat ni kaj v redu, vendar rajši sama potrpi, kot da bi se komu zaupala (H35: *»Drugače pa jaz sama veliko potrpim.«*).

Ko sem stanovalce spraševala o tem, koliko sploh lahko zaupajo sstanovalcem, so vsi sogovorniki povedali, da jim ne morejo zaupati (A42: *»Bi rekla, da ni najboljše zaupati,*

nikoli ne veš, kaj lahko iz tega pride.⟨⟩), da je potrebna previdnost (J53: *»Moraš biti previden.⟨⟩*) ter da se zaupanje velikokrat izkorišča (D26: *»Več kot o sebi poveš, bolj se to izkorišča. To se v slabo obrne.⟨⟩*). Tisti, ki pa si med sabo zaupajo, pa zaupane stvari ohranijo za sebe (F54: *»Lahko si vse poveva in to potem tudi ostane med nama.⟨⟩*). Ena sogovornica pravi, da ima prijatelja v domu, ki mu sicer lahko vse pove, vendar ga ne želi obremenjevati (F52: *»Saj bi lahko tudi temu prijatelju, ampak ga nočem obremenjevati.⟨⟩*).

V primeru kakršnih koli težav ali osebnih stisk se sogovorniki največkrat obrnejo na zaposlene delavce, običajno sestre. Njim lahko povejo, kar jih teži (J47: *»Zaposlenim lahko vse povem.⟨⟩*). Poleg zaposlenih se sogovorniki obračajo tudi na svojce, nekateri pa tudi na sostanovalce (G50: *»En moški, sosed, z njim se lahko pogovoriva, če so kakšne težave.⟨⟩*, G51: *»Z njim si lahko zaupava drug drugemu.⟨⟩*). Nekaj sogovornikov pa je povedalo, da si med seboj nudijo zgolj fizično pomoč, ne vidijo pa smisla v zaupanju osebnih stvari (D24: *»Eh, kako ti bo sostanovalec pomagal.⟨⟩*, D25: *»Lahko ti odpre vrata ali prižge luč, to je pa vse, kar si lahko pomagaš med sabo.⟨⟩*).

Stanovalci se torej ne pogovarjajo kaj dosti o osebnih stvareh. Največkrat se pogovarjajo o vsakdanjih stvareh (A41: *»Včasih se pogovarjamo, kaj bomo jedli, ali pa, če gre kdo domov, se pogovarjamo o tem, kako je bilo.⟨⟩*), o hrani, zdravju, življenju v domu, pogosta tema pogovorov pa je tudi preteklost stanovalcev ter obujanje spominov na mlade dni (C56: *»O tem, kaj je kdo v življenju dal skozi, saj sva imela različne izkušnje. Obujava spomine.⟨⟩*). Včasih pa se zgodi tudi, da jim zmanjka tem za pogovore, sploh tistim, ki so že dalj časa v domu (G60: *»Ko si že dolgo tukaj, nimaš potem nič kaj takega za pogovarjat, od začetka je še, potem pa zmanjka.⟨⟩*).

4.3.3. Značilnosti konfliktnih situacij in njihovega reševanja

Konflikti med stanovalci so redki. Večina sogovornikov pravi, da do konfliktov in preprirov ne prihaja (J59: *»Ne, nikoli ni prišlo do konflikta.⟨⟩*), oziroma da sami niso bili v konfliktni situaciji. Občasni konflikti sicer so prisotni. Sogovornik je povedal, da je kdaj tudi v konfliktu s sostanovalko (C68: *»Seveda tudi.⟨⟩*), druga sogovornica pa je povedala, da je v konfliktu s sostanovalko iz sosednje sobe (G30: *»Razen s sosedo.⟨⟩*). Konflikti so prisotni tudi med ostalimi stanovalci (A46: *»Pride pa kdaj, da se drugi skregajo.⟨⟩*), vendar se sogovorniki za njih ne zanimajo (J61: *»Če imajo drugi kake konflikte, se jaz ne zanimam.⟨⟩*).

Sogovorniki so navajali različne vzroke za konflikte: prevlada sstanovalk ter uveljavljanje volje posameznika (C59: »Nekatere navajene, da so imele prevlado.«), občutljivost starejših ljudi (D41: »Smo pa starejši ljudje psihično, srčno bolj občutljivi. Občutljivi za besedo, na to, kako se obnašaš, na prijaznost.«), pozornost na vsako besedo in pretiravanje iz povedanega (F49: »Če, kaj napačnega rečem, hitro zarjujejo.«), odvrčanje od sebe (G35: »Enkrat mi je ena prinesla eno sliko, pa sem jo hotela tudi jaz pogledat, pa mi jo je vzela in rekla: »Ti koza pa že ne boš gledala slike.«). Govorili so tudi o obtoževanju, obrekovanju, zmerjanju, zbadanju in ukazovanju s strani drugih stanovalcev. Nekateri sogovorniki pravijo, da so vzroki za konflikte zgolj malenkosti, ki nimajo posebnega pomena (C70: »Ampak nič kaj takega, da bi se posebej spomnil. Gre bolj za take malenkosti.«). Ena sogovornica pa je povedala, da je bila tudi že dvakrat ukradena, vendar je na to pozabila, saj niso našli krivca.

Nastale konflikte situacije stanovalci rešujejo na različne načine. Večinoma na lep način, z neposrednim pogovorom s sstanovalcem in obojestranskim popuščanjem. Včasih pa konflikta sploh ne rešijo (F62: »Ampak se ni dalo nič rešit, ker je ona navedla take stvari.«) in sami potrpijo. Ena sogovornica je povedala, da se je konflikt s sstanovalko čez čas rešil sam od sebe, ko je sstanovalka sama spoznala, da ni ravnala prav. Konflikte rešujejo tudi zaposleni delavci, običajno socialna delavka, v enem primeru pa je v konfliktu posredovala mediatorica, vendar tudi neuspešno (F61: »Potem je poslala eno od zunaj, da bi rešila ta najin spor.«). Sogovornica, ki živi na negovalnem oddelku, pa je povedala, da konflikte, ki nastajajo med ostalimi sstanovalci, večinoma tistimi z demenco, rešuje kar ona sama (H58: »Tako da sem bolj tista, ki mirim konflikte.«).

Večina vprašanih stanovalcev že preventivno ravna tako, da do konfliktov sploh ne pride. Največ sogovornikov je povedalo, da če vidijo, da pride do kakšnega nesporazuma s sstanovalcem, ostanejo tiho in sploh nič ne rečejo nazaj (F73: »Tako pa, če one kaj govorijo, sem jaz tiho, sploh ne odgovorim.«) in s tem preprečijo morebitni konflikt. Večina se jih tudi umakne iz situacije (B35: »Če vidim, da je kaj, grem rajši stran, se umaknem.«) oziroma se ne vmešavajo v konflikte drugih. Konfliktom se izognejo tudi s tem, da so pozorni na to, kaj rečejo (A49: »Moraš kdaj pomisliti, preden kaj rečeš. Nikoli ne veš, kaj drugi mislijo.«), ter se držijo bolj za sebe in ohranjajo stvari za sebe.

V večini nastali konflikti ne vplivajo na nadaljnje medsebojne odnose med stanovalci. Sogovorniki so največkrat povedali, da tudi, če do česa pride, se to hitro pozabi in ne

prihaja do zamer (D45: *»Kot da ni bilo nič včeraj. Ni nobenih zamer, to niti nima smisla.«*). Nekateri sogovorniki pa so govorili o negativnih vplivih na odnose. Konflikti so privedli do tega, da se sostanovalki ne pozdravljata oziroma sta povsem prekinili stik (G32: *»Z njo se niti pozdraviva ne.«* in F58: *»In od takrat nisva spregovorili ničesar.«*). V enem primeru sogovornice so konflikti vplivali tudi na druge sostanovalce (F63: *»To je vplivalo tudi na druge sostanovalce, ker so verjeli njej«*). Ena sostanovalka pa se celo spopada z občutki krivde zaradi konfliktov s sostanovalko v sobi (H56: *»Ampak meni je hudo, počutim se krivo, ker sem v isti sobi«*, H67: *»Če bi jo preselili, bi se potem jaz počutila krivo.«*).

4.3.4. Predlogi za izboljšanje medsebojnih odnosov

Sogovorniki so povedali, da so zadovoljni z odnosi, kakršni so zdaj (I45: *»Jaz sem zadovoljen, tako kot je.«*). Menijo, da ni potrebe po izboljšanju (E64: *»Mislim, da ne bi bilo nič več potrebno.«*). Spet drugi pa so mnenja, da ni najboljše, vendar ne vidijo možnosti, kako bi se le te dalo izboljšati (H71: *»V sobi se ne da nič izboljšat, je tako, kot je.«*). Ena sogovornica pravi, da je treba kdaj tudi potrpeti.

Večina jih tudi meni, da je kakovost odnosov odvisna predvsem od vsakega posameznika, kakšen je človek (C74: *»Ljudje smo si različni, eni so bolj za družbo drugi manj«*, C75: *»Eni hitro vzkipijo, drugi ne«*, C76: *»Tak kot si ti do drugih, so tudi drugi do tebe«*). Tako vidijo sogovorniki različne ovire, ki onemogočajo možnost izboljšanja odnosov. To so prepiri med stanovalci (A29-1: *»Eni so taki, da se ves čas kregajo.«*) ter neresnične govorice, nezainteresiranost sostanovalcev, ujetost stanovalcev v lastne navade (F86: *»Vsak je star in ima tudi svoje navade, običaje in se mu zdi, da preko tega ne more.«*). Sogovornik iz negovalnega oddelka vidi kot oviro tudi samo starost in utrujenost (I46: *»Kaj dosti več pa ne moreš, če si star, zmatran.«*) ter nezmožnost pogovarjanja s sostanovalci, zaradi česar nimajo želje po dodatnih stikih.

Sogovorniki tudi pravijo, da kdor želi imeti boljše odnose z ostalimi, ima dovolj možnosti za to. Za dobre medsebojne odnose skrbijo tudi zaposleni delavci (D48: *»Če je kaj med nami, tudi zaposleni to uredijo, svetujejo.«*, J30: *»Tudi zaposleni zadosti skrbijo za nas, tako da noben ne more biti izločen.«*). Prav tako se trudijo in omogočajo razne dejavnosti, kjer je priložnost, da se stanovalci povežejo med sabo (E65: *»Tudi zaposleni se trudijo, nam omogočajo skupna druženja.«*).

5. RAZPRAVA

Dom upokojencev Polzela se je v moji raziskavi izkazal kot primer dobre prakse zagotavljanja bivanja njihovih stanovalcev. Z anketnimi vprašalnimi, ki sem jih opravila s stanovalci, sem ugotovila, da so stanovalci z vsemi vidiki življenja, ki jih zajema vprašalnik, zelo zadovoljni in da večinoma ni razlik v zadovoljstvu stanovalcev glede na kriterije, ki sem jih primerjala med sabo.

Bolj kot s samo sobo so stanovalci navdušeni nad lokacijo Doma. Skoraj vsi anketirani stanovalci so mi namreč povedali, da si boljše lokacije, kot jo predstavlja Dom upokojencev Polzela, ne bi mogli želeli. Dom upokojencev Polzela se namreč nahaja na položni vzpetini na severnem robu Polzele, od koder je čudovit razgled na Savinjsko dolino od Dobrovelj preko Zasavskega hribovja vse do Boča (Dom upokojencev Polzela). Veliko anketiranih stanovalcev, ki prihaja iz te okolice, mi je tudi pokazalo svoj domači kraj ali pa celo hišo, če jo je bilo mogoče videti. Prav tako ima dom zelo lepo urejeno okolico, kar prav tako poveča zadovoljstvo stanovalcev z bivalnimi pogoji. Pohvali se lahko s parkom Šenek, ki se je razvil ob dvorcu že v 2. polovici 19. stoletja in so ga lepo ohranjali vse do danes (Dom upokojencev Polzela).

Rezultati raziskave so pokazali, da je zadovoljstvo stanovalcev z zagotavljanjem zasebnosti odvisno od tega, v kakšni sobi živijo. Razlika pri ocenjevanju zasebnosti se je pokazala tudi v raziskavi, ki so jo opravili na Bavarskem (Pihlar 2010: 68), saj so imeli stanovalci v enoposteljnih sobah pogosteje v sobi svoje pohištvo in osebne predmete kot stanovalci v dvoposteljnih sobah, kar je prispevalo k njihovemu večjemu zadovoljstvu. Zanimivo bi bilo preveriti tudi razliko v zadovoljstvu z zagotavljanjem zasebnosti stanovalcev na bivalnem ter na negovalnem oddelku. Kot ugotavlja Mali (2006: 25), je motena zasebnost stanovalcev predvsem na negovalnih oddelkih, kjer zaposleni pogosteje vstopajo v sobe, ne da bi prej potrkali.

Čačinovič Vogrinčič in drugi (2005: 9) pravijo, da je prva naloga socialnega delavca kot tudi drugih zaposlenih, da vzpostavijo odnos z uporabnikom in s tem pogovor, ki omogoča raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Mali (2004: 105) pripisuje poseben pomen prav odnosu zaposlenih do stanovalcev, saj ta vpliva na samo počutje stanovalcev v domu. Pravi, da je še posebej pomemben ta odnos ob prihodu stanovalca v dom, saj naj bi za dobro počutje tako stanovalcev kot zaposlenih prišlo med njimi do nekakšne medsebojne

harmonije. Rezultati moje raziskave so pokazali, da so stanovalci v zelo dobrih odnosih z zaposlenimi, ne glede na to, koliko časa že živijo v domu. Zadovoljstvo z odnosom zaposlenih so stanovalci skupno ocenili, poleg bivalnih pogojev, najboljše od vseh spremenljivk, ki so me zanimale v raziskavi, kar kaže na to, da se zaposleni res trudijo za svoje stanovalce, so jim vedno na voljo in jim prisluhnejo. Tako da se na tem mestu ne morem strinjati s Flakerjem in drugimi (2008), ki pravijo, da uporabnike institucij moti predvsem odnos, ki ga imajo zaposleni do njih. Omenjeni avtorji namreč ugotavljajo, da naj bi bil ta največkrat birokratski in profesionalen, uporabniki pa bi si od njih želeli druge kvalitete, kot so odprtost, toplina, spoštovanje in strpnost. Na podlagi rezultatov anketnih vprašalnikov lahko rečem, da v Domu upokojencev Polzela zaposleni imajo te kvalitete, tako da lahko govorimo o socialni usmerjenosti omenjenega doma.

Flaker in drugi (2008) pravijo, da je možnost izbire pri osebi, ki živi v instituciji, zelo omejena, saj se mora držati urnika in pravil, ki jih določa institucija. Tako so omejeni pri izbiri hrane, sobe, dejavnosti ipd. To se je v določeni meri izkazalo tudi v moji raziskavi, saj je bila omenjena spremenljivka najslabše ocenjena s strani stanovalcev, še vedno pa je ta ocena nad 4, kar pomeni, da zaposleni upoštevajo uporabnikove potrebe in želje in se nanje tudi ustrezno odzivajo.

Čuk (2011: 76), ki je pred leti opravljala raziskavo v Domu upokojencev Polzela, je ugotovila, da so stanovalci s prehrano večinoma zadovoljni, nekateri bolj, drugi manj. Pravi tudi, da so porcije dovolj velike, da je hrana okusna, dobro pripravljena in prilagojena potrebam starejših ljudi. Tudi moji rezultati so pokazali, da so stanovalci glede hrane v domu precej zadovoljni, ne glede na to, koliko časa živijo v domu. Ta podatek me je kar presenetil, saj sem pričakovala, da bodo stanovalci bistveno slabše ocenili zadovoljstvo s hrano, namreč še preden sem sploh začela z izvajanjem anketnih vprašalnikov, mi je socialna delavka, sicer bolj v šali, rekla, da bodo stanovalci najmanj zadovoljni s hrano, saj je glede tega veliko pritoževanj. Tudi med opravljanjem študijske prakse med študijem sem dobila občutek, da stanovalci niso najbolj zadovoljni s hrano, saj so se večkrat pritoževali čez njo. Vendar so rezultati pokazali drugače.

Z raziskavo sem ugotovila, da med stanovalci, ki živijo na bivalnem ter negovalnem oddelku, ni razlik v zadovoljstvu z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan ter v zadovoljstvu s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma. Sem pa med anketiranj opazila razliko med stanovalci, ki živijo v graščini in stanovalci v novem delu doma. V graščini se

je namreč veliko sogovornikov pritoževalo nad tem, da se večina dejavnosti in prireditev dogaja v novem delu doma, tu v graščini pa nič in se zato počutijo na nek način odrinjene. Tako morajo potem iti vedno v novi del, kar pa jim ni najljubše in velikokrat potem sploh ne grejo. Posledično so potem tudi slabše ocenjevali trditve, ki se nanašajo na zadovoljstvo s ponujenimi aktivnostmi v domu. Prav to je verjetno vplivalo na to, da je splošna povprečna ocena zadovoljstva stanovalcev s ponujenimi aktivnostmi med najnižjimi v primerjavi z ostalimi vidiki zadovoljstva (glej graf 5). V raziskavi, ki jo je izvedla Čuk (2011: 78) se je izkazalo, da so stanovalci zadovoljni z izbiro dejavnosti in pravijo, da se za vsakega kaj najde, drugače pa se tudi sami zaposlijo in družijo med sabo.

Kot sem omenila že v poglavju metodologije pri zbiranju podatkov, se je kar nekajkrat zgodilo, da sem opazila, da so anketiranci podali boljšo oceno zadovoljstva, kot bi bila sicer po mojem mnenju realnejša. Predvsem je bilo to opaziti pri trditvi »*Pri pripravi jedilnika upoštevajo moje želje*«, kjer je večina anketirancev najprej povedala, da jih tega sploh nihče ne vpraša in da jejo, kar pač je. Da torej nimajo vpliva na izbiro jedilnika. Kljub temu pa so potem podali dokaj dobre ocene in pripomnili z besedami, "pa saj ni tako slabo", "saj se trudijo", "saj ne morejo drugače" ipd. Tako da so precej razumevajoči do zaposlenih, razumejo, da jih je veliko stanovalcev in da jim zaposleni ne morejo v vsem ustreči, zato niti ne želijo biti preveč zahtevni. Enako se je pokazalo že v raziskavi, ki jo je izvedla Čuk (2011: 82), saj se je izkazalo, da kar se tiče izražanja nezadovoljstva s strani stanovalcev je tako, da ti raje molčijo in o tem ne povejo zaposlenim, saj se ne radi pritožujejo. Lahko bi rekla, da gre za zavzemanje t. i. "skromne držē" stanovalcev, kot je to poimenovala Mali (2008b: 193). Ugotovila je namreč, da stanovalci dajejo občutek, da so z vsem zadovoljni in niti ne razmišljajo o tem, da bi izražali svoje potrebe, želje, zahteve oziroma, da bi le te lahko bile bolj upoštevane. Raje sprejmejo življenje tako, kot je, in to jim tudi omogoča, da se v domu dobro počutijo in so zadovoljni z življenjem, kot jim ga nudijo v domu.

V drugem delu raziskave sem z intervjuji raziskovala medsebojne odnose med stanovalci. To se mi zdi pomembna tema, saj pomembno prispeva k splošnemu počutju in zadovoljstvu stanovalcev v domu. Kot je že Čuk (2011: 93) ugotovila v svoji raziskavi, so tudi svojci stanovalcev Doma upokoјencev Polzela najbolj zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih, najmanj pa z odnosom samih stanovalcev med sabo, saj naj bi prihajalo med njimi do preprirov, zlasti med tistimi, ki živijo v več posteljnih sobah.

Stanovalci imajo možnost skupnega preživljanja prostega časa v okviru dejavnosti, ki jim jih ponujajo v domu, prav tako pa se družijo med sabo tudi izven tega. Kot pravi Flaker in drugi (2008), stanovalcem veliko pomeni, da so vključeni v družabna in družbena dogajanja ter da imajo stike z drugimi. Prednost institucije pa je ravno v tem, da ta lahko predstavlja družabni prostor, saj v njej živi veliko ljudi, kar omogoča družabne stike.

Dom upokojencev Polzela nudi svojim stanovalcem pestro izbiro aktivnosti, tako da res lahko vsak najde kaj zase in si s tem popestri življenje v domu. *»Dnevno se odvijajo dejavnosti, namenjene ustvarjanju prijetnega vzdušja, spodbujanju in navezovanju stikov med stanovalci in sklepanju prijateljstev ter preprečevanju izoliranosti in pasivnosti. Delujejo delavnice oz. skupine za: ročna dela, bralna ura, ustvarjalne delavnice, kuharska skupina, športna skupina, pevski zbor. Stanovalci se družijo pri bralnih uricah, jutranji rekreaciji, aktivnostih v naravi in v domski knjižnici«* (Dom upokojencev Polzela). Poleg teh dejavnosti v Domu vsak mesec organizirajo dve prireditvi z zunanjimi gosti, trikrat letno pa organizirajo tudi izlete. Med letom organizirajo tudi prireditve z živo glasbo, kot so pikniki, pustovanje, praznovanje novega leta ter druge priložnosti (Dom upokojencev Polzela).

Koliko se stanovalci družijo med sabo, je odvisno od vsakega posameznika. Nekateri preživijo z ostalimi veliko časa, drugi pa se raje držijo za sebe oziroma se družijo le z določenimi osebami. Raziskava, izvedena na Bavarskem, je pokazala, da so stanovalci v dvoposteljnih sobah, res da manj pogosto sami v sobi, vendar kljub temu niso bolj dejavni. V skupnih prostorih se namreč ne družijo med seboj pogosto. Izkazalo se je, da je od približno 43 % stanovalcev le 3 % navezalo stike z drugimi v skupnih prostorih, ostali pa so se ukvarjali sami s seboj (Pihlar 2010: 68). Če pogledam rezultate svoje raziskave, bi rekla, da je ta odstotek pri meni dosti višji, saj so skoraj vsi povedali, da imajo stike z vsemi; če se srečajo na hodniku ali zunaj, se pogovarjajo med sabo ali pa vsaj pozdravijo.

Rezultati moje raziskave so tudi potrdili besede Hojnik Zupanc (1999: 99) in Nastran Ule (1992: 212), ki sem jih navajala v teoretičnem delu, in govorita o tem, na kakšen način se vzpostavijo interakcije med stanovalci. Vsi sogovorniki imajo namreč največ stika s sostanovalci, s katerimi so skupaj na oddelku ali pa celo v isti sobi, kar pomeni, da gre za prostorsko bližino med stanovalci, nekateri pa so omenjali tudi poznanstva od prej ali pa istočasen prihod v dom. S stanovalci na drugih oddelkih imajo malo stika, oziroma se ne družijo med sabo, razen če se naključno srečajo.

Podobno je tudi s sostanovalci na oddelku demence, s katerimi prav tako ostali stanovalci ne preživljajo skupaj časa. Večina jih z njimi sploh nima stika oziroma se med sabo ne poznajo. Razlog za to vidim v tem, ker je oddelek za demenco povsem ločen in stanovalci niti nimajo priložnosti biti skupaj. Verjetno pa je bilo prej drugače, ko so vsi živeli skupaj. Je pa nekaj stanovalcev z demenco tudi na negovalnem oddelku zaradi prostorske stiske na njihovem oddelku. Tisti sogovorniki, ki so zaradi tega primorani biti v stiku z njimi, imajo večinoma z njimi dobre odnose, jim pomagajo, kolikor lahko in razumejo, da je to bolezen. Moti jih edino to, ker se z njimi ne morejo pogovarjati in graditi na odnosu. Če torej primerjam rezultate svoje raziskave z rezultati raziskave, ki sta jo opravili Mali in Rihter (2006), bi lahko rekla, da sem prišla do podobnih ugotovitev, čeprav sta omenjeni avtorici navajali več druženja in navezovanja prijateljskih odnosov med stanovalci z demenco in ostalimi stanovalci, kot se je to pokazalo pri meni.

Šadl in Hlebec (2007: 228) navajata Antonucci in druge (1998: 70), ki pravijo, da je imeti zaupnika še posebej pomemben napovedovalec kakovostnega odnosa in dobrega počutja. Vendar pa se je v moji raziskavi pokazalo, da stanovalci večinoma sploh ne čutijo potrebe po tem, da bi se komu zaupali, saj nimajo kakšnih posebnih težav ali skrbi. Le dva sogovornika sta povedala, da imata v domu osebo, na katero se lahko vedno obrneta in si med sabo tudi zaupajo. Sicer pa se stanovalci pogovarjajo bolj o vsakdanjih temah, kot je življenje v domu ter o njihovi preteklosti in življenju, preden so prišli v dom. Kot sem pričakovala tudi sama, pa si bolj osebnih stvari med sabo ne zaupajo radi oziroma so pri tem zelo previdni, saj imajo slabe izkušnje okrog tega.

Če torej še enkrat pogledam skozi razsežnosti socialne opore, o katerih pišeta Hlebec in Kogovšek (2006: 1617), se je pri stanovalcih najbolj pokazala ena od dimenzij, in sicer nudenje opore v obliki druženja, delno pa tudi nudenje emocionalne opore. S tem lahko le delno potrdim svojo tezo, ki sem si jo zastavila ob začetku raziskovanja. Večinoma so odnosi med stanovalci resda površinski, se pa znotraj njih najdejo tudi taki, ki so razvili prijateljski odnos, ki temelji na globljem medsebojnem zaupanju.

Presenetilo me je, da če že pride do kakšnih težav, se stanovalci raje kot na svojce, obrnejo na zaposlene. Sama sem pričakovala obratno, saj je običajno ravno svojec tisti, s katerim si je stanovalec najbolj blizu. Seveda pa je tudi odvisno, za kakšno vrsto težav gre. To tudi še dodatno potrdi moja prejšnja ugotovitev, da imajo stanovalci res lepe odnose z zaposlenimi in se lahko obrnejo na njih, kadar želijo. Tudi Čuk (2011: 82) je prišla do

podobnih ugotovitev, saj pravi, da če stanovalci kaj potrebujejo, se največkrat obrnejo na zaposlene, na svoje pa samo v primeru, da sami ne morejo rešiti zadeve, saj jih ne želijo obremenjevati.

Flaker in drugi (2008) pravijo, da imajo uporabniki, ki živijo v institucijah, po navadi prijatelje le znotraj institucije, zaradi česar prihaja do konfliktov in slabih odnosov. Sogovorniki v moji raziskavi so sicer povedali, da redko prihaja do konfliktov, so pa kljub temu kdaj prisotni. Med intervjuvanjem ene stanovalke sem bila tudi sama priča konfliktne situacije med sogovornico in njeno sostanovalko v sobi, čeprav je ravno pred tem povedala, da do konfliktov ne prihaja oziroma so ti prisotni le med stanovalci z demenco. Konflikt se sicer ni razvil naprej, saj se je moja sogovornica umaknila in ostala tiho, sostanovalka pa je potem odšla iz sobe. Tudi ko sem po opravljenih intervjujih govorila s socialno delavko doma in ji predstavila prve vtise, je bila ta presenečena nad tem, da so konflikti tako redki. Sama je namreč povedala, da so konflikti kar pogosti. Možno je, da sem jaz ravno naletela na takšne sogovornike, ki res nimajo konfliktnih situacij z drugimi, možno pa je tudi, da mi sogovorniki o tem niso želeli preveč govoriti in so stvari malo olepšali, saj me ne poznajo, ker nisem del njihovega vsakdana in so mi zato tudi manj zaupali.

Pihlar (2010: 68) pravi, da je v dvo in večposteljnih sobah pomembno, kakšen odnos imajo stanovalci med sabo. Rezultati raziskave, ki jo navaja, kažejo, da je 40 % vprašanih stanovalcev ocenilo odnos s sostanovalcem kot dober, da se ne prepirata med sabo. Tisti, ki so poročali o sporih, pa so med najpogostejšimi razlogi zanje navajali motenje miru čez dan in ponoči, zamenjavanje oblačil in predmetov ter različne navade in osebnostne lastnosti stanovalcev. Tudi pri meni se je izkazalo, da so odnosi med sostanovalci večinoma dobri, saj so sogovorniki govorili o medsebojnem razumevanju in nudenju pomoči. Je pa sogovornica, ki je v sobi s sostanovalkami z demenco, podobno kot v omenjeni raziskavi navajala, da prihaja do motenja miru ponoči, saj se zaradi sostanovalk zbudi ali pa pride sredi noči v sobo negovalno osebje. Sogovorniki na negovalnem oddelku so poročali tudi o tem, da imajo v sobi sostanovalce, ki so zaradi slabega zdravstvenega stanja nezmožni za pogovor, kar jim ni najbolj po godu. Na tem mestu se strinjam s Pihlar (2010: 69–70), ki pravi, da je priporočljivo, da stanovalci, ki so enakega zdravstvenega stanja in imajo enake kognitivne sposobnosti, bivajo skupaj v sobi.

Stanovalci rešujejo konflikte na različne načine, največkrat pa že preventivno ravnaajo tako, da do konflikta sploh ne pride. Ta podatek me je kar pozitivno presenetil in iz tega lahko sklepam, da si stanovalci želijo in se tudi sami trudijo za dobre medsebojne odnose, zato če se le da, se konfliktom raje izognejo. Če pa že pride do konfliktov, pa le te najprej poskušajo rešiti sami, če ne gre, pa se obrnejo na zaposlene, največkrat na socialno delavko. Tudi Čuk (2011: 82) je prišla do podobnih rezultatov, saj pravi, da se stanovalci v primeru medsebojnih konfliktov obrnejo na socialno delavko.

Stanovalci so večinoma zadovoljni z medsebojnimi odnosi, kakršni so zdaj, in si želijo, da tako tudi ostane. Bi si pa kljub temu nekateri želeli boljše odnose, predvsem si želijo, da bi bili med sabo bolj povezani, da bi se več družili. Vendar so glede tega zelo pasivni in pesimistični in ne verjamejo, da bi se dalo kaj izboljšati. Na kakovost medsebojnih odnosov dajejo velik poudarek tudi zaposleni, tako da konkretnih predlogov oziroma načinov, s katerimi bi se dalo medsebojne odnose še izboljšati, sogovorniki niso omenjali.

6. SKLEPI

- Med stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, in stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi, ni razlik v zadovoljstvu z bivalnimi pogoji.
- Med stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, in stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj, ni razlik v zadovoljstvu z odnosom zaposlenih do njih.
- Med stanovalci, ki v domu živijo več kot eno leto, in stanovalci, ki v domu živijo eno leto ali manj, ni razlik v zadovoljstvu z možnostjo izražanja potreb in želja.
- Med stanovalci, ki v domu živijo več kot dve leti, in stanovalci, ki v domu živijo dve leti ali manj, ni razlik v zadovoljstvu s hrano.
- Med stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku, in stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku, ni razlik v zadovoljstvu z možnostjo odločanja o tem, kaj bodo počeli čez dan.
- Med stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku, in stanovalci, ki živijo na negovalnem oddelku, ni razlik v zadovoljstvu s ponujenimi aktivnostmi v okviru doma.
- Stanovalci, ki živijo v enoposteljni sobi, so bolj zadovoljni z zagotavljanjem njihove zasebnosti kot stanovalci, ki živijo v dvo- ali večposteljni sobi.
- Stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v graščini, so na splošno manj zadovoljni z domom kot stanovalci, ki živijo na bivalnem oddelku v novem delu doma.
- Stanovalci največ časa skupaj preživijo v okviru dejavnosti, ki se odvijajo v domu, družijo pa se tudi izven tega, največ v obliki pogovarjanja.
- Stanovalci se večinoma družijo med sabo v manjših skupinah. Največ se med sabo družijo stanovalci, ki so na istem oddelku. Nekateri se poznajo tudi že od prej, razlog za vzpostavitev stika pa je tudi istočasen prihod v dom.

- Stanovalci se ne družijo s sostanovalci na drugih oddelkih, se pa pozdravijo in spregovorijo kakšno besedo, če se slučajno srečajo. Precej nepovezani so tudi stanovalci iz graščine ter iz novega dela doma.
- Prav tako stanovalci nimajo stikov s sostanovalci na oddelku demence niti si jih ne želijo. Imajo pa razumevajoč odnos do njih, razumejo, da gre za bolezen.
- Nekateri stanovalci so izrazili željo po boljšem medsebojnem razumevanju, povezanosti in družabnosti s sostanovalci.
- Večina stanovalcev ne čuti potrebe po tem, da bi se komu zaupali. Če že, se največkrat obrnejo na zaposlene, redko pa na svojce ali sostanovalce.
- Do sostanovalcev so zelo nezaupljivi in pazijo na to, kaj povejo. Večinoma se med sabo pogovarjajo zgolj o vsakdanjih temah, kot je življenje v domu ter življenje, preden so prišli v dom.
- Konflikti med stanovalci so redki. Večina stanovalcev že preventivno ravna tako, da do konflikta sploh ne pride.
- Vzroki za konflikte so različni, največkrat gre za kakšne malenkosti.
- Konflikte največkrat stanovalci rešijo kar sami med sabo ali pa se obrnejo na socialno delavko. Včasih pa se tudi zgodi, da konflikta sploh ne rešijo.
- Stanovalci so na splošno zadovoljni z medsebojnimi odnosi, kakršni so zdaj, k čemur veliko pripomorejo tudi zaposleni.

7. PREDLOGI

- Predlagam, da se zaposleni še naprej tako trudijo za svoje stanovalce in s tem pomembno prispevajo k njihovemu splošnemu zadovoljstvu v domu. Socialna delavka je običajno prva, ki stopi v stik z bodočim stanovalcem, in z načinom sprejema ter odnosom, ki ga vzpostavi z bodočim stanovalcem lahko že veliko vpliva na njegovo nadaljnjo počutje in zadovoljstvo v domu.
- Predlagam, da socialna delavka vsakega stanovalca, ki pride na novo v dom, predstavi ostalim sostanovalcem, pove nekaj o njem in v ta namen organizira kakšno družabno aktivnost. Na ta način bi se stanovalci bolj poznali med sabo in lažje navezali začetni stik, ki je osnova za kasnejšo graditev na odnosu in medsebojno povezovanje.
- Predlagam tudi, da se stanovalce razporedi po sobah glede na njihove zmožnosti in sposobnosti, saj so se predvsem sogovorniki na negovalnih oddelkih pritoževali nad tem, da se s sostanovalci ne morejo niti pogovarjati, čeprav bi si tega želeli. Ker z njimi preživijo največ časa, se mi zdi pomembno, da lahko vzpostavijo kakovostne medsebojne odnose, s tem pa se krepijo tudi njihove socialne mreže, kar je ena od temeljnih nalog socialnega dela.
- Menim, da bi bilo treba bolj povezati stanovalce iz graščine ter iz novega dela doma, saj so med sabo ločeni in s tem precej nepovezani. Naloga socialnega delavca je namreč, da ljudi poveže med sabo in jih vključi v družbo, če sami tega ne zmorejo. To bi lahko dosegli s tem, da bi se več dejavnosti in prireditev odvijalo tudi v starem delu doma oziroma poleti, ko je lepo vreme, bi bilo dvorišče pred graščino odličen prostor za medsebojno druženje stanovalcev.
- Lahko bi vključili tudi prostovoljce, ki bi organizirali kakšne aktivnosti, namenjene druženju med stanovalci. Te bi se organizirale predvsem v popoldanskem času ali pa med konci tedna, ko imajo stanovalci na voljo manj dejavnosti v okviru doma in so bolj prepuščeni sami sebi. S tem bi se krepila tudi medgeneracijska solidarnost in posledično integracija starih ljudi v širšo družbo. Sčasoma bi se lahko tudi stanovalci sami organizirali; morda bi kdo izmed njih prevzel vlogo vodje in skrbel za družabnost med stanovalci.

- Dobro bi bilo raziskavo razširiti in pogledati še vidik zaposlenih ter svojcev stanovalcev, kako oni vidijo odnose med stanovalci, saj bi na ta način dobila bolj celostno sliko o njihovih odnosih, zlasti glede konfliktov. Predlagam tudi, da Dom upokojencev Polzela razširi raziskavo o zadovoljstvu v okviru modela E-Qalin še na zaposlene in svojce, saj je tudi njihovo zadovoljstvo pomembno za uspešno medsebojno delovanje. V ospredju bi namreč naj bil socialni model, za uresničitev le-tega pa je pomembno dobro sodelovanje zaposlenih in svojcev na način, da bo stanovalcem življenje v domu prinašalo osebno zadovoljstvo.

8. UPORABLJENA LITERATURA

Atkinson, D. (1998), *Living in Residential Care*. V: Brechin, A., Walmsely, J., Katz, J., Peace, S. (ed.). *Care Matters. Concepts, Practice and Research in Health and Social Care*. London: Sage Publications (13–26).

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

Čačinovič Vogrinčič, G. (2000), Družina in star človek. *Socialno delo*, 39, 4–5: 287–292.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina M. (2005), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čuk, S. (2011), *Sodelovanje zaposlenih v Domu upokojencev Polzela s svojci stanovalcev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (Diplomsko delo).

Dom upokojencev Polzela. Dostopno na <http://www.dupolzela.si> (10. junij 2017).

Dragoš, S. (2000), Staranje v luči socialnega kapitala. *Socialno delo*, 39, 4–5: 241–252.

Filipovič Hrast, M., Hlebec, V., Knežević Hočevan, D., Černič Istenič, M., Kavčič, M., Jelenc–Krašovec, S., Kump, S., Mali, J. (2014), *Oskrba starejših v skupnosti: dejavnosti, akterji in predstave*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Firis Imperl, d. o. o. Dostopno na <http://www.firis-imperl.si/izobrazevanje/e-qalin/> (16. marec 2017).

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

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

Globovnik, N., Križan, J., Kokot Kranjc, M., Vovk Korže, A. (2011), Staranje prebivalstva in izzivi dolgotrajne oskrbe. *Geografski obzornik*, 58, 3: 26–31.

Hlebec, V., Kogovšek, T. (2006), *Merjenje socialnih omrežij*. Ljubljana: Študentska založba.

Hlebec, V., Mali, J. (2013), Tipologija razvoja institucionalne oskrbe starejših ljudi v Sloveniji. *Socialno delo*, 52, 1, 29–41.

Hlebec, V., Kavčič, M., Filipovič Hrast, M., Vezovnik, A., Trbanc, M. (2010), *Samo da bo denar in zdravje: življenje starih revnih ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Hojnik Zupanc, I. (1999), *Samostojnost starega človeka v družbeno - prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Ivajnsič, S. (1999), Nekatera odprta vprašanja in dileme socialnega dela v domu za stare ljudi. *Socialno delo*, 38, 1: 49–52.

Kobentar, R. (2008), Socialni odnosi v starosti. *Socialna pedagogika*, 12, 2: 145–160.

Kornhauser, A., Mali, J. (2013), Priprava starega človeka na življenje v domu za stare. *Socialno delo*, 52, 5: 321–331.

Leskošek, V., Mali, J., Rihter, L. (2013), *Ugotavljanje potreb starejših na območju Mestne občine Ljubljana: Končno raziskovalno poročilo*. Dostopno na http://www.zdus-zveza.si/docs/novice/Raziskava_Ugotavljanje_potreb_starejsih_na_obmocju_MOL2013.pdf (7. marec 2017).

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

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

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

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

Mali, J. (2008 b), Raziskovanje značilnosti totalne institucije v domovih za stare. *Dialogi (Maribor)*, 44, 10: 181–197.

Mali, J. (2012), Socialno delo s starimi ljudmi in nova socialna zakonodaja. *Časopis za kritiko znanosti*, 40, 250: 128–137.

Mali, J. (2013), Socialno delo kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52, 1: 57–67, 93, 96.

Mali, J., Rihter, L. (2006), Skrb za stanovalce z demenco v domovih za stare. *Socialno delo*, 45, 6: 323–332.

Milošević Arnold, V. (1999), Razvoj socialnega dela s starimi ljudmi. *Kaljenje*, 1: 8–24.

Milošević Arnold, V. (2003), *Socialno delo s starimi ljudmi (zbrani članki in referati)*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold, V. (2005), *Kakovost bivanja v domovih za stare ljudi*. V: Muršec, M. (ur.). Ali smo pripravljeni na starost jutrišnjega dne? Zbornik referatov. Maribor: Splošna bolnišnica.

Nastran Ule, M. (1992), *Socialna psihologija*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Nastran Ule, M. (2000), *Temelji socialne psihologije*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.

Pihlar, T. (2010), Raziskava o kakovosti bivanja v eno- in dvoposteljnih sobah v domovih za stare ljudi. *Kakovostna starost*, 13, 1: 67–70.

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

Pečjak, V. (2007), *Psihologija staranja*. Samozaložba Bled.

Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.

Rant, M. (2013), Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva v obdobju 2013–2020. *Kakovostna starost: revija za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje*, 16, 4. Dostopno na <http://www.inst-antonatrstenjaka.si/tisk/kakovostna-starost/clanek.html?ID=1384> (22. februar 2017).

Skupina Fabrika. Dostopno na <http://skupina-fabrika.com/raziskave-in-analize/> (16. marec 2017).

Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (2016), *Poudarki iz analiz področja institucionalnega varstva starejših in odraslih s posebnimi potrebami*. Dostopno na

<http://www.ssz-slo.si/Media/Default/Page/2015-Poudarki%20iz%20analiz%20-%20Skupnost%20socialnih%20zavodov%20Slovenije.pdf> (15. maj 2017).

Skupnost socialnih zavodov Slovenije. Dostopno na <http://www.ssz-slo.si/splosno-o-domovih-in-posebnih-zavodih> (22. februar 2017).

Strategija varstva starejših do leta 2010 - Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva (sprejela Vlada RS 21. 9. 2006) Dostopno na: http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/strategija_starejsi_2010.pdf (22. februar 2017).

Šadl, Z., Hlebec, V. (2007), Emocionalna opora v omrežjih srednje in starejše generacije v časovni perspektivi. *Teorija in praksa*, 44, 1–2: 226–253.

9. PRILOGE

9.1. Priloga A: Anketni vprašalnik za stanovalce

Spoštovani!

V želji po nenehnih izboljšavah smo pripravili krajši vprašalnik, s pomočjo katerega želimo pridobiti vaše mnenje o naših storitvah. Želimo vam omogočiti kar se da kakovostno bivanje v našem domu, zato vas prosimo, da z ocenami od 1 do 5 izrazite strinjanje z navedenimi trditvami, veseli pa bomo tudi vaših predlogov in komentarjev.

V primeru, da katere od navedenih storitev NE koristite, na vprašanje ne odgovarjajte.

Anketa je anonimna, pridobljene podatke pa bomo uporabili zgolj za namen raziskave o zadovoljstvu.

Prosim z ocenami od 1 do 5 ocenite kako se strinjate z naslednjimi trditvami:	SPLOH SE NE STRINJAM → ZELO SE STRINJAM				
1. Lokacija, kjer se dom nahaja, mi ustreza.	1	2	3	4	5
2. Okolica doma je lepo urejena.	1	2	3	4	5
3. Soba, v kateri bivam, mi je všeč.	1	2	3	4	5
4. Skupni prostori doma so čisti in dobro vzdrževani.	1	2	3	4	5
5. Za čistočo sanitarij je dobro poskrbljeno.	1	2	3	4	5
6. V pralnici dobro očistijo moja oblačila.	1	2	3	4	5
7. Če se v sobi kaj pokvari, hišnik dobro poskrbi za popravilo.	1	2	3	4	5
8. Hrana v domu je okusna.	1	2	3	4	5
9. Količina hrane pri obrokih je primerna (porcije niso prevelike, niti premajhne).	1	2	3	4	5
10. Ure obrokov (zajtrk, kosilo, večerja) mi ustrezajo.	1	2	3	4	5
11. Pri pripravi jedilnika upoštevajo moje želje.	1	2	3	4	5
12. Domski zdravnik svoje delo opravlja dobro.	1	2	3	4	5
13. Storitve zdravstvene nege so kakovostne (terapije, oskrba ran, infuzije, odvzem krvi, inhalacije).	1	2	3	4	5
14. Storitve fizioterapije v domu so kakovostne.	1	2	3	4	5
15. Všeč mi je ponudba delovne terapije.	1	2	3	4	5
16. Zaposleni zmeraj dobro poskrbijo za izvajanje nege, ko jo potrebujem (pomoč pri vstajanju, umivanju, kopanju, oblačenju, hranjenju).	1	2	3	4	5
17. Z zaposlenimi se lahko dogovarjam za čas nege in umivanja.	1	2	3	4	5
18. Na voljo imamo dovolj dodatnih dejavnosti, ki so mi všeč (pevski zbor, ustvarjalne delavnice, izleti, prireditve, druženja).	1	2	3	4	5
19. V domu imamo zanimive prireditve in praznovanja (rojstnodnevna praznovanja, pustovanje, novo leto,...).	1	2	3	4	5
20. Sam/a lahko odločam o tem, kaj bom počel/a čez dan (preživljanje prostega časa).	1	2	3	4	5
21. V domu je omogočeno izražanje svojega verskega prepričanja.	1	2	3	4	5
22. V sobi, kjer bivam, mi je zagotovljena zasebnost.	1	2	3	4	5
23. Zaposleni so zmeraj na voljo, ko jih potrebujem.	1	2	3	4	5
24. Ko imam težave, mi zaposleni prisluhnejo.	1	2	3	4	5
25. Zaposleni so do mene zmeraj prijazni.	1	2	3	4	5
26. Imam občutek, da me zaposleni spoštujejo.	1	2	3	4	5
27. Če si želim kakšnih sprememb, lahko to zmeraj povem zaposlenim.	1	2	3	4	5

9.2. Priloga B: Zbirnik podatkov za stanovalce

Številke od 1 do 27 v vodoravni vrstici predstavljajo številke izjav v enakem vrstnem redu, kot so oštevilčene v priloženem anketnem vprašalniku v prilogi A. Številke od 1 do 85 v navpičnem stolpcu pa predstavljajo zaporedno številko anketiranca.

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3		5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4		3	4	3	3	4	3	5	4	5	5	5	5	5
6	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
7	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5		5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4
8	5	4	1	4	5	4	3	4	4	3	3	3	3		3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3
9	5		3	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4
10	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4
12	5	5	5	5	5		5	5	5	5	4	4	5		4	5	4		4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
14	5	5	3	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5		4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	5	4	3

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5		4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4		5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
17	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
18	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4		4		4	5	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	5
19	5		4	5	5	5	3	5	5	5	2	4	5	5	5	5	2	4	5	3	5	2	4	5	5	5	
20	5	5	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5		4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4
21	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
22	4	5	3	5		5	4	5	5	5	4	5	5		3	4	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	4
23	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	3	4		4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5
24	5	5	5	5		5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5		5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5			5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4		4		4		4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
33	5	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5		5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	3	5	4		5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5		4			5	5	5	3	4	5	4	5	4	4
37	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4		4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	5	4		4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4
40	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	5		5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	3	3	5	3	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
43	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5		5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
44	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4		5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	5
45	5	3	5	5	5	5	4	1	4	5	1	2	5		4	5	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	3
46	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5			5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5
47	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
48	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5		5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
49	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5
50	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4		4			4	4	5	5	5	4	5	4	5	4

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
51	4	5	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5
52	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	4	4	5		4			4	4	4	3	4	5	4	5	4	5
53	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	5	5	4			3	4	4	4	4	5	4	5	4	4
54	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	2	5	5		2			5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
56	4	2	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5	5		5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5
57	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5		4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	5	5	5
58	5	5	2	5	5	5	5	2	4	5	2	4	3	4	5	5	4	3	2	3	4	5	5	5	5	5	5
59	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4
60	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	2	3		3			2	2	3	4	3	2	3	4	3	3
61	4	3	4	5	3	4	4	3	5	4	3	2	3	3	3			3	2	4	3	4	2	1	3	3	2
62	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
63	5	5	3	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4		5			4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
64	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	3	3		3			3	4	5	4	4	4	4	4	4	4
65	5	3	4	4	4	3	4	3	5	3	3	3	3	3	2			3	3	2	3	4	3	2	3	2	3
66	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	3	4		4	3			3	3	5	5	5	5	4	5	4	5
67	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5		4			4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
68	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	4	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5

ID	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
69	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		4	5		5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	2	4	4		4			3	4	5	5	5	5	5	4	4	4
73	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	2	3	5		5			3	4	5	5		5	4	5	4	4
74	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5		4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
75	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5			5			4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
77	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5
78	3	4	5	5	5	4	4	2	4	2	2				3	5	4	4	4	4	4	5	5		5	5	5
79	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5		5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
80	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5			5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
81	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5		5	5		5		3	5	5		4	3	4	3	3	3
82	5	5	4	5	4	5		5	5	5		5	5		5	5	3	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
83	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	4
84	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5			5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5

	Vaša starost:	Koliko časa že bivate v domu?	Kakšno sobo imate v domu?	ENOTA
ID	1-DO 60 LET, 2-OD 61 DO 80 LET, 3-OD 81 DO 90 LET, 4-NAD 90 LET	1-DO 1 LETA, 2-OD 1 DO 2 LETI, 3-OD 2 DO 5 LET, 4-VEČ KOT 5 LET	1-ENOPOSTELJNO SOBO, 2-APARTMA ALI GARSONJERA S KUHINJO, 3-DVOPOSTELJNO SOBO, 4-TRI- ALI VEČ POSTELJNO SOBO	1 - Negovalni del, 2 - Bivalni del GS, 3 - Bivalni del Graščina, 4 - Bivalni del
1	2	3	4	1
2	4	4	4	1
3	2	1	4	1
4	2	1	4	1
5	3	1	4	1
6	2	1	4	1
7	3	2	4	1
8	4	1	1	1
9	3	2	4	1
10	2	3	4	1
11	2	2	4	1
12	2	4	4	1
13	2	2	4	1
14	3	1	4	1
15	2	1	4	1
16	2	1	4	1
17	2	1	4	1
18	2	1	4	1
19	3	1	4	1
20	4	1	4	1
21	3	3	4	1
22	2	1	3	1
23	2	1	3	1
24	3	2	1	1
25	3	2	4	1
26	3	2	3	1
27	3	3	3	1
28	3	3	3	1
29	2	1	3	1
30	2	3	1	1
31	2	4	1	1
32	2	1	3	2
33	3	1	3	2
34	3	3	1	2
35	4	3	3	2
36	2	3	3	2
37	2	2	3	2
38	3	1	3	2
39	3	4	3	2
40	2	2	3	2

41	2	2	3	2
42	2	3	1	2
43	3	3	3	2
44	2	1	3	2
45	2	4	3	2
46	3	3	3	2
47	4	1	3	2
48	3	3	1	2
49	3	4	3	2
50	2	3	3	2
51	3	3	3	2
52	3	3	3	2
53	2	3	3	2
54	3	3	1	2
55	2	3	1	3
56	2	1	3	3
57	2	4	3	3
58	2	3	3	3
59	2	4	3	3
60	3	1	3	3
61	3	4	1	3
62	2	4	1	3
63	4	1	3	3
64	3	1	3	3
65	2	4	3	3
66	2	4	1	3
67	3	1	1	3
68	3	4	1	3
69	2	1	3	3
70	2	2	3	4
71	3	2	3	4
72	2	4	1	4
73	3	4	1	4
74	3	4	1	4
75	3	4	1	4
76	3	4	1	4
77	2	4	1	4
78	2	3	1	4
79	4	4	1	4
80	2	4	1	4
81	3	3	1	4
82	2	1	3	4
83	2	4	1	4
84	3	1	3	4
85	2	3	3	4

9.3. Priloga C: Smernice za intervju s stanovalci

1. Kako poteka vaš dan tukaj v domu? Kaj običajno počnete v prostem času?
2. Koliko časa dnevno preživite s stanovalci?
3. Kaj običajno počnete skupaj?
4. S katerimi stanovalci preživite največ časa skupaj? Na kakšen način ste prišli v stik z njimi (skupna soba, skupne aktivnosti, poznanstvo od prej...)?
5. Preživljate čas tudi s stanovalci iz oddelka demence? Če ne, bi si tega želeli? Če da, kako se razumete z njimi?
6. Na koga se obrnete po pomoč v primeru osebnih težav? S kom se lahko pogovarjate o svojih težavah?
7. Koliko lahko zaupate stanovalcem? O katerih temah se z njimi največkrat pogovarjate?
8. Ali pride med vami s stanovalci kdaj do konfliktov? Kaj so največkrat vzroki zanje?
9. Kako jih rešujete?
10. Menite, da bi bilo potrebno v domu dajati več poudarka na zagotavljanje boljših medsebojnih odnosov med stanovalci? Če da, na kakšen način bi to lahko uredili?

9.4. Priloga D: Zapis intervjujev s stanovalci z označenimi izjavami

Intervju A

Za začetek mi povejte, kako poteka vaš dan tukaj v domu? Kaj običajno počnete v prostem času?

Zjutraj ob 7.00 imam terapijo (A1), ob 7.30 grem na telovadbo (A2). Potem sem fraj, se vsak po svoje zaposli (A3). Gledamo tudi televizijo (A4), bi rekla da lenarimo ker ne moremo nič delat (A5). Če bi lahko delala, nebi bila v domu.

Kaj pa aktivnosti, ki se dogajajo v domu, se jih udeležujete?

Ne, ne morem zaradi roke. Drugače pa bi hodila (A6). Hodim na telovadbo in na terapijo, da mi fizioterapevt razgibava roko. Hodila sem tudi k pevskemu zboru (A7), pa sem potem zbolela.

In kaj običajno počnete, ko ste prosti?

Grem mal na sprehod (A8), se usedem na sonce (A9). Nesem oblačila v pralnico, grem peš do glavne ceste (A10).

Pa greste sami na sprehod ali skupaj s katerim od stanovalcev?

Vedno grem sama (A11). Smo tako po skupinah, par nas je skupaj (A12). Pri tejle mizi na hodniku smo trije, ki se bolj družimo (A13), z drugimi pa ne toliko. Jaz in še dva moška, ampak ona dva ne greta ven, sta ves čas notri.

Kaj pa z ostalimi stanovalci, se potem sploh ne družite?

Ne, z nobenim drugim se ne družim (A14). Pozdravimo se (A15), pa malo govorimo (A16), drugega pa ne. Smo bolj po skupinah (A17). Zunaj sem po navadi skupaj z dvema ženskama (A18), z njima se tudi pogovarjam (A18-1).

Kaj pa novi del doma? Imate stike s kom od tam?

Ne, nobenega sploh ne poznam (A19). Tudi nebi želela, bi bilo potem že preveč (A20). Imam rajši tu več stikov, da se mi bolj razumemo (A21).

Pa ste kdaj poskusili še z drugimi navezati stik, kaj več od samo pozdrava?

Ne nisem, samo dober dan. Saj že vidiš človeka, ali je za pogovor ali ne, ali je prav da si zraven ali ne (A22). Jaz se ne silim nikamor (A23). Eni se potem tudi zaljubijo, pa so skupaj.

Kako pa ste prišli v stik s tema dvema moškima? Na kakšen način ste se začeli družiti?

Takoj ko sem prišla v dom, sta bila prijazna in sta me kar sprejela k sebi (A24). Tu smo bili skupaj v dnevnem prostoru in smo se začeli pogovarjati (A25).

Pri drugih pa niste dobili tega občutka?

Ne. Jaz sem rada v družbi (A26), ampak niso vsi zato, so bolj zaprti in imajo svojo družbo (A26-1). Sama bi si želela več družbe (A27), ampak ni interesa s strani drugih (A28).

Na kakšen način pa se vam zdi, da bi se dali izboljšati odnosi med vami, da bi bili še bolj povezani med sabo?

Težko bi se dalo izboljšati (A29). Eni so taki, da se ves čas kregajo (A29-1).

Koliko časa bi rekli, da dnevno preživite s stanovalci?

Par ur dnevno (A30). Ko nam je dolgčas smo skupaj, da hitreje mine (A31).

Preživite kaj časa tudi s stanovalci iz oddelka demence?

Ne, nisem še sploh imela nikoli stika z njimi (A32). Bi si pa to želela, če bi bili oni zato (A33). Moraš pa človeka najprej videt in spoznat, da vidiš kako se spusti v pogovor (A34).

Na koga se obrnete po pomoč, če se znajdete v kakšni stiski ali imate kakšen bolj osebni problem?

Imam dve hčerki, tako da na njiju (A35). Čeprav problemov ravno nimam (A36), mi je pa dolgčas včasih (A36-1).

Kaj pa na stanovalce? Si lahko zaupate med sabo?

Ne, z njimi se o osebnih stvareh ne pogovarjamo (A37). Tudi s tema dvema moškima ne, ker sta moška in se ne morem tako z njima pogovarjati. Se je lažje pogovoriti o takih stvareh z žensko kot z moškim (A38). Bolj smo skupaj, da nam ni dolgčas (A39).

O katerih temah pa se potem z njima največ pogovarjate?

Kar nanese. Kakšnih posebnih pogovorov nimamo (A40). Včasih se pogovarjamo kaj bomo jedli ali pa če gre kdo domov, se pogovarjamo o tem, kako je bilo (A41). V soboto sem šla domov, je imela vnukinja prvo obhajilo.

Torej si zaupate nekatere stvari?

Bi rekla da ni najboljša zaupat, nikoli ne veš, kaj lahko iz tega pride (A42). Moraš bit kar previden (A43). Tudi kar se pogovarjamo med sabo, ostane potem med nami (A44).

Ali pride kdaj med vami s stanovalci do konfliktov?

Z mano ne. Jaz se ne kregam z nikomer (A45). Pride pa kdaj, da se drugi skregajo (A46).

Torej od kar ste tu v domu, še niste bili v nobenem konfliktu?

Ne. Sicer še nisem dolgo tukaj, ampak do zdaj še ni bilo (A47). Tudi ta dva, ko sta tukaj sta »fejst«, sta taka, da me sprejmeta k sebi (A48).

Kako pa potem ravnate, da do konflikta ne pride?

Moraš kdaj pomislit, preden kaj rečeš. Nikoli ne veš, kaj drugi mislijo (A49). Da nebi zabredla potem v kake težave, rajši za sebe nosim (A50).

Intervju B

Za začetek mi povejte, kako poteka vaš dan v domu? Kako po navadi preživljate svoj prosti čas?

Jaz kvačkam (B1), rešujem križanke (B1-1), barvam pobarvanke (B1-2), berem (B1-3), tako da dolgčas mi ni (B2).

Torej gre bolj za aktivnosti, ki jih počnete sama. Kaj pa dejavnosti, ki se odvijajo v domu?

Vsega se udeležujem, kar dosti skrbijo, da nam nudijo razne stvari. Se mi zdi, da si nekako zavezan, da če se dom trudi in nudi stvari, se potem ti moraš tega udeležiti, je tako prav (B3). Včeraj smo imeli harmonikaše v domu, je bilo fajn. Ampak sem mogla prej iti, me je malo srce izdalo, pa sem šla ležat v sobo.

Koliko časa dnevno pa recimo preživite s sostanovalci?

Težko rečem koliko. Odvisno od dneva (B4). Včasih sem v sobi in delam svoje delo, včasih grem ven, med druge (B5). Ravno prej je bila tu ena, sva se pogovarjale (B6).

Pa ste rajši sama ali v družbi?

Trenutno mi še roke grejo in dobro vidim, tako da počnem dosti stvari. Včasih si tudi prinesem ven, pa tu v dnevnem prostoru kvačkam, če ni preveč zahtevno (B7), drugače pa sem rajši sama, da me drugi ne motijo pri delu (B8).

Kaj pa običajno počnete, ko ste skupaj z ostalimi stanovalci in ne kvačkate?

Karte igramo, se pogovarjamo, drugega pa ne. Tako čisto spontano (B9).

S katerimi stanovalci pa se največ družite?

S temi, ko smo tukaj skupaj v naši gospodinski enoti (B10). Nas je 16, smo kot taka družina. Ni neke začrtane meje, kdo je s kom (B11). Mi smo tukaj skupaj in se pač pogovarjamo (B12). Ne grem pa recimo jaz v depandanso, da bi se družila s tistimi tam (B13). Če se srečamo, se pozdravimo in kaj rečemo, družimo pa se ne skupaj (B14).

Glede na to da bivate v enoposteljni sobi, kaj pogrešate družbo v sobi?

Prej sem bila v depandansi, tam sem bila v dvoposteljni sobi, sva se s sostanovalko odlično razumeli (B15). Sem pa že na začetku dala jaz prošnjo za enoposteljno sobo, ampak ni bilo nobene proste. Ko pa so zgradili ta novi del, so me prestavili sem. Sem pa s prejšnjo sostanovalko ohranila stike, še vedno sva se družili (B16). Je pa potem čez 14 dni, ko sva se ločili, umrla. Še prejšnji dan popoldne sem bila pri njej, je bila čisto vreda, ponoči pa je zaspala.

Glede na to, da je tu zraven oddelek za demenco, ste v stiku tudi s temi stanovalci?

Tudi smo v stiku. Pridejo, ko grejo tule mimo, nekateri so tudi od tu šli na demenco in se od prej že poznamo, tako da imamo stike (B17). Se razumemo (B18). Jaz pravim, da vsak je človek. To je bolezen, ni človek žleht. Jaz pravim, da kdor tako razmišlja, je že sam bogi v možganih, če ne zna tega ločit (B19).

Pa se tudi družite z njimi, počnete kaj skupaj?

Ne, družimo se ne (B20-1). Ko grejo mimo, se pozdravimo in rečemo kako besedo, več od tega pa ne (B20).

Pa bi si želeli še kaj več, če bi imeli možnost?

Ne, sem sama s sabo dovolj zaposlena. Že tu mi zmanjkuje časa. Jaz bi lahko zdržala tudi cel dan sama v sobi, ampak pridem ven, da nisem čisto izolirana (B21).

Če se kdaj znajdete v kakšni stiski oziroma osebnih težavah, na koga se obrnete v takem primeru?

Nevem, niti nimam nobenih osebnih težav (B23). Jaz sem se sama odločila, da pridem sem in sem že prej mislila na to, ko sem še delala in sem poslušala starejše, kako se potem začnejo kregati, če so vsi doma. In sem si rekla, da pri meni tega ne in tako sem tudi naredila. Imam dva otroka, redno hodijo sem na obiske tako da nimam nobenih skrbi. Z domačimi se fajn razumem.

Pa verjetno vas pa vseeno kdaj kaj teži, in se želite komu potožiti? So v tem primeru bolj domači tisti, na katere se obrnete?

Nevem, ni nič da bi me kaj mučilo, da bi se komu potožila (B24). Meni je tukaj vreda in jaz pravim da je tukaj moj dom. Nič mi ne manjka (B25). Je pa seveda odvisno od človeka, kako stvari jemlje. (B26) Eni ves čas jamrajo da ni to pa to vreda (B26-1). Jaz pa ne jamram rada, že prej nikoli nisem. (B26-2) Če te kaj boli, je zato zdravnik (B26-3). Nimam tudi nobenih skrbi, nam vse operejo, zlikajo, skuhamo (B27). Drugače bi bilo, če bi živela doma. Potem moraš ves čas razmišljat, kje boš to dobil, kako boš ono. (B28) Največja skrb mi je, da pridem pravi čas za mizo, da me ni treba klicat.

Koliko pa se vam zdi, da lahko zaupate stanovalcem? O kakšnih temah se največ pogovarjate z njimi?

Iz mladih dni, kaj je kdo doživljal. Bolj spomini (B28). Pa tudi o boleznih, kar gre nekaterim na živce, sploh tistim, ki niso bolani (B29). Tako na splošno (B30). O kakih osebnih zadevah pa ne (31). Kakšnih intimnih stvari tako nimamo, so bolj vsakdanje stvari, tako da ni nekih skrivnosti (B32).

Iz tega, kar se ste mi do zdaj povedali, sklepam da tudi do konfliktov ne prihaja. Ali je vseeno morda prišlo kdaj do kakšnih nesoglasij med vami s stanovalci?

Tule kar nas je v tej skupini, se fajn razumemo (B33). Tudi drugi pravijo da smo fajn skupina. Jaz se še nisem skregala z nobenim (B34). Če vidim da je kaj, grem rajši stran, se umaknem (B35).

Se vam zdi, da bi bilo potrebno še kaj narediti glede splošnega izboljšanja odnosov med vami stanovalci? Recimo za tiste, ki so v malo slabših medsebojnih odnosih?

Na to sploh nisem pomislila. (B36) To je bolj od človeka samega odvisno, kakšen je (B37). Sicer pa za to tako skrbi socialna služba s pogovorom (B38).

Intervju C

Najprej bi vas prosila da mi poveste, kako običajno poteka vaš dan tukaj v domu. Kaj počnete v prostem času?

Zjutraj ko vstanem, inhaliram. Imam kronično obolenje pljuč. Potem se lepo umijem, po potrebi obrijem. Pojem sadje, grem na telovadbo. Potem je zajtrk, po zajtrku počivam ker sem težko dolgo pokonci. (C1) Skuham kavo. (C2) Po navadi je kako lupljenje in delo v kuhinji. Potem pospravimo. (C3) Vsak dan grem malo na masažni stol, (C4) rešujem križanke. (C5) Tako da dopoldne hitro mine. (C6) Popoldne pa grem na kavo. (C7) Ko je lepo vreme, se malo sprehodim zunaj. (C8) Potem pa vržemo karte. (C9) Potem pa spet moram počit, ker me zmatra če sem dolgo pokonci (C10). Po večerji pa gledam televizijo. (C11)

Kaj pa aktivnosti, ki se dogajajo v domu, se jih udeležujete?

Na začetku sem bil pri pevskem zboru, (C12) po operaciji pa nisem več. (C13) Imamo tudi veliko nastopov in prireditve, na katere hodim. (C14) Včeraj nisem šel, ker sem imel druge opravke, sem pa slišal, da so bili zelo navdušeni.

Koliko časa pa kaj preživite s stanovalci? Ste raje v družbi ali sami?

V družbi smo takrat ko čakamo na obroke, (C15) pa ko igramo karte. (C16) Pa tudi vmes. Malo posedimo (C17), tu pa tam kdo kaj pove. (C18) Tako da kakšne tri ure dnevno že preživimo skupaj. (C19) Od časa do časa imamo tudi balinanje zunaj. (C20) Drugače pa jaz bolj berem (C21), gledam televizijo (C22), rešujem križanke. (C23) Če čutim potrebo, da bi s komu govoril, grem pač ven, to ni problema. (C24)

S katerimi stanovalci pa bi rekli, da preživite največ časa skupaj?

S stanovalko, cimro sva največ skupaj. (C25) Z drugimi pa bolj odvisno kako je, pri telovadbi, pri obrokih. Pa pri lupljenju, to nas je 6 do 8 tistih, ki lahko. Pač s temi, ko smo skupaj v tej gospodinjski skupnosti 1, to nas je 14. (C26)

Kaj pa s stanovalci iz drugih oddelkov se družite kaj?

Tudi se. (C27) Imamo skupaj tombolo, vsak ponedeljek. (C28) Pa včasih sem hodil gor karte igrat (C29). Pa tudi telovadbo imamo skupaj. (C30) Pa zunaj, če se kaj vidimo, kako rečemo. (C31) Je pa zelo malo moških. (C32) Včasih grem kaj naokoli, da se malo pohecamo. (C33) Sem pa tudi navajen biti sam, mi je žena umrla, tako da sem bil sam doma. (C34)

Kaj pa s stanovalci iz oddelka demence ste kaj v stiku?

Prav skupaj nismo. (C35) Grejo pa tule mimo, ali pa ven na sprehod. (C36) Ampak se nič ne pogovarjamo. (C37) Ena ves čas poje, eno in isto pesem.

Pa bi si želeli imeti več stika z njimi?

Jaz sem imel zadosti stika, moja žena je bila dementna, zadnja tri leta sploh ni nič govorila. (C38) Prej je bil en poznan na oddelku demence, (C39) sem šel večkrat k njemu pa sva skušala govorit (C40), pa se me potem sploh ni več spomnil. (C41) Tako da sem kar zadovoljen tako kot je. (C42)

Če se kdaj znajdete v kakšni stiski, če vas kaj teži, na koga se obrnete po pomoč?

Jaz imam tukaj avto, tako da grem vsak teden domov pa malo po žlahti. Tudi nimam nevem kakih problemov, da bi se tule komu razjoka. (C43) Če je kaj takega, povem cimri. (C44) Čeprav ona kar naprej pravi, da premalo govorim. Ženske bolj rade govorijo.

O katerih temah pa se potem največkrat pogovarjate s stanovalci?

Vsak četrtek imamo srečanja in pridemo vsi skupaj. (C45) Si sami zberemo temo. (C46) Drugače pa drugega tako ne slišiš kot jamranje, kaj koga boli. (C47) Tega je največ. Se pa tudi radi pohecamo. (C48)

Pa tudi vi kdaj komu kaj pojamrate?

Niti ne jamram rad. (C49) Mi tako noben ne more pomagat, če mi zdravniki ne morejo mi tudi stanovalci ne bodo. (C50)

Kaj pa če bi prišlo do česa takega, bi se lahko komu zaupali? Se lahko z njimi odkrito pogovarjate?

Nimam nobenih takih stvari, da bi jih prikrival. (C51) Drugače pa če karkoli rabiš, imaš tule zvonec pa pokličeš sestre. (C52)

V kakem odnosu pa ste s svojo cimro? Se razumete z njo?

Ja, se fajn razumeva. (C53) Si pomagava. Drug drugega obujeva, ker se sama ne morema. (C54) Se tudi pogovarjava o vsem, ampak tudi tega kmalu zmanjka. (C55)

O čem pa se pogovarjate z njo?

O tem, kaj je kdo v življenju dal skozi, saj sva imela različne izkušnje. Obujava spomine. (C56)

Pride kdaj med vami s stanovalci do kakih konfliktov?

Ja, včasih te že tudi kdo kaj razjezi. (C57) Sploh ko lupimo pa sem že najbolj zmatran, pa pride katera, ko ne more lupit, pa pravi daj mi to, pa si mislim dobi si sama. (C58) Ampak so nekatere navajene, da so imele prevlado (C59) in mislijo, da jim bomo vse drugi naredili. (C60) Ali pa imajo tablete na mizi pa jih razmečejo in rečejo, naj jih poberem. Pa se še sam ne morem prepognit. (C61) To me včasih razjezi, ampak to hitro mine. (C62)

In kaj naredite v takih primerih?

Pustim jo, potem pa se že sama potrudim in pobere. (C63) Povem ji, da sem jaz bolj bolan kot ona in da ne morem. (C64) Ampak do naslednjik to že pozabi. (C65) Tudi če si kdaj kaj bolj glasno povemo, se to potem hitro pozabi. (C66)

Pa to kaj potem vpliva na vaše odnose?

Ne, ni nobenih zamer, se nič grdo ne gledamo.(C67) Saj smo vsi enaki.

Kaj pa s cimro, pride kdaj do kakih nestrinjanj?

Seveda tudi.(C68) Eni so pač bolj občutljivi.(C69) Ampak nič kaj takega, da bi se posebej spomnil. Gre bolj za take malenkosti.(C70)

Se vam zdi, da bi bilo potrebno še kaj narediti glede tega, da bi se stanovalci na splošno bolje razumeli, da bi bili v boljši odnosih?

Ne vem, če bi se dalo še kaj več naredit.(C71) Osebe je prijazno (C72), če se kdo kaj sprička, oni to pomirijo in rešijo.(C73) Ljudje smo si različni, eni so bolj za družbo drugi manj.(C74) Eni hitro vzkipijo, drugi ne.(C75) Tak kot si ti do drugih, so tudi drugi do tebe.(C76)

Intervju D

No pa mi povejte, kako poteka vaš dan tukaj v domu? Kaj običajno počnete v prostem času?

Hodim ven (D1), se sprehajam, (D2) ležim, (D3) ker trenutno težko hodim. Nimam prstov na nogi in to me skrbi. Nebi rad izgubil noge. Malo telovadim, na bradlji pa bicikelj gonim.(D4)

Hodite tudi na aktivnosti, ki so organizirane v domu?

Hodim na aktivnosti, kadar sem zmožen in stabilen.(D5)

Koliko časa pa preživite z ostalimi stanovalci? Ste bolj v družbi ali raje sami?

Veliko časa smo skupaj.(D6) Večinoma pred televizijo.(D7) Igram tudi šah, ampak za to rabiš nasprotnika, jaz pa imam raje mir, da bi bilo po mojem. Tako je pa potem večkrat po tistemu, ki izziva, ki bi rad bil boljši od mene. Tako da ga ne igramo.

Kaj še kaj počnete skupaj z ostalimi stanovalci?

Ven grem sam, pa potem prisedem k drugimi (D8) pa se malo podružimo, pomenimo.(D9)

S katerimi stanovalci pa preživite največ časa skupaj?

To bi bolj težko rekel. Enkrat z enim, drugič z drugimi.(D10) Z vsemi se razumem.(D11) Se sprehajam po celem domu.(D12) Ker tu ko sem, je veliko nepokretnih, takih ki nič ne morejo.(D13) Se pa največ zadržujem tu na našem oddelku, s temi se največ družim,(D14) z ostalimi pa smo bolj poredko v stiku.(D15) Sem pa bil prej na b-oddelku, potem pa so me prestavili sem, ker je bila tam neka okužba. Tako da imam še tam nekaj prijateljev, pa tudi v graščini imam prijatelje.(D16)

Kaj pa stanovalci z oddelka demence? Ste tudi z njimi kaj v stiku?

Ne, to pa skoraj nič.(D17) Niti si nebi želel preveč.(D18) ker so posebne sorte, nič se ne spomnijo.(D19) Z enim sva bila prej veliko skupaj, pa se zdaj sploh nič ne spomni.(D20)

Se znajdete kdaj v kakšni stiski ali težavi, ki je bolj osebne narave? Na koga se obrnete v tem primeru?

Osebe je res prisrčno,(D21) tako da se na njih obrnem (D22). Pa na svoji dve hčerki (D23).

Kaj pa s sostanovalci? Se pogovarjate o kakšnih bolj osebnih zadevah?

Eh, kako ti bo sostanovalec pomagal.(D24) Lahko ti odpre vrata ali prižge luč, to je pa vse kar si lahko pomagaš med sabo.(D25) Več kot o sebi poveš, bolj se to izkorišča. To se v slabo obrne.(D26) Ker taki smo, sebični.(D27)

O čem pa se potem pogovarjate z njimi?

Tako na splošno, o vremenu.(D28) S temu, ko sva skupaj v sobi, pa je zelo razgledan človek. Z njim pa se lahko o marsičem pogovarjava.(D29) Recimo o politiki.(D30) Intimne in svoje stvari pa je dobro molčati in čim bolj držati za sebe.(D31) Previdnost je mati modrosti.(D32) Včasih sem se lahko posvetoval z marsikom, tu pa jim ni za zaupat.(D33)

Pride kdaj med vami stanovalci do kakih konfliktov? Kaj so vzroki?

Bi rekel da ja.(D34) Uveljavljanje svoje volje.(D35) To je največkrat. Naj pa kar takoj povem, da se uglavnom vsi med seboj razumemo.(D36) Tu pa tam je vmes kakšna trzalica.(D37) Če se mi kdo pametnega dela, ga špiknem in to je to.(D38) Zamer ni.(D39) So pa to malenkosti.(D40) Smo pa starejši ljudje psihično, srčno bolj občutljivi. Občutljivi za besedo, na to, kako se obnašaš, na prijaznost.(D41) To prinesejo leta in izkušnje čez celo življenje.

Morda kakšen konkreten primer?

Nič kaj takega, da bi posebej izpostavil. To gre za take malenkosti.(D42) Pride in gre.

In kako potem rešujete take zadeve?

Tako, čisto lepo.(D43) Malo boš ti popustil malo jaz, pa gremo naprej.(D44) Kot da ni bilo nič včeraj. Ni nobenih zamer, to niti nima smisla.(D45)

Kaj pa ko skupaj gledate televizijo na hodniku? Pride kdaj do kakšnih konfliktov, kaj bo kdo gledal?

Ne, to pa nikoli. Jaz se strinjam, kaj drugi gledajo. Čeprav mi včasih kaj ne paše, pa sem raje tiho.(D46)

Se vam zdi, da bi bilo potrebno dajati več poudarka na zagotavljanje boljših medsebojnih odnosov med stanovalci?

Na kakšen način?

Mislím da ne.(D47) Nekateri tako ne slišijo, ali so že prestari, ne morejo hodit. Če je kaj med nami, tudi zaposleni to uredijo, svetujejo,(D48) tako da je bolj od nas samih odvisno, kakšen je človek.(D49)

Intervju E

Povejte mi, kako poteka vaš dan tule v domu? Kako preživljate svoj prosti čas?

Zjutraj me čistijo, potem je zajtrk, telovadba. Potem pa če hočem lahko grem ven na sprehod s hojico.(E1) V petek pride gospod župnik pa molimo in malo pokramljamo.(E2) Po kosilu pride kakšen obisk pa gremo na kavico v kava bar.(E3)

Včasih se dobim s kako oskrbovanko pa greva skupaj ven na sprehod.(E4) Sediva na sončku.(E5) Potem je pa večer, po večerji pa televizijo gledam.(E6)

Se udeležujete tudi aktivnosti, ki so organizirane v domu?

Tudi.(E7) Pridejo otroci pa rišemo, delamo lepenke. Imamo nastope, gremo na izlete.(E8) Zdaj smo šli v gaj.

Pa ste bolj sami ali raje preživljate čas z ostalimi sstanovalci?

Največ grem sama.(E9) Sem rada sama.(E10) grem pa tudi rada v družbo.(E11) Hčerka pride skoraj vsak dan na obisk, pa se z njo sprehajava po parku.(E12) Z oskrbovanci pa bolj malo.(E13) Če se slučajno dobimo v parku, malo pogovorimo.(E14) Z dvema večkrat popoldne igramo človek ne jezi se, po dve uri, da nam čas mine. (E15) Pridemo tudi v jedilnici skupaj, pa tam malo poklepetamo.(E16) Drugače sem pa jaz bolj rada sama,(E17) ker slabo slišim.(E18) Če nas je pa v družbi veliko, pa ne razumem vsega in se ne znam uveljaviti v družbo.(E19) Zato sem rajši sama.

S katerimi sstanovalci pa preživite največ časa?

Ena gospa je, s katero sva največ skupaj in igrava človek ne jezi se.(E20) Drugače pa ne.(E21) Se pozdravljamo,(E22) pa ko pridemo skupaj ko so kakšne delavnice, smo skupaj.(E23) Na pevske vaje hodimo tudi vsako sredo.(E24) Pa zapojemo. Jaz se z vsemi razumem.(E25) Drugače pa gre vsak v svojo sobo, ima kakšne obiske in gremo vsak po svoji strani.(E26)

Kaj pa s sstanovalkama, ki ste skupaj v sobi?

Ena se sploh ne zaveda, da živi.(E27) Druga pa zelo slabo sliši, je gluha.(E28) Tako da se ne moremo pogovarjati.(E29) Se pozdravimo.(E30) Ena v sosednji sobi me pride večkrat obiskat,(E31) je na vozičku. Ampak ona pa še bolj slabo sliši kot jaz. Je fajn gospa, ampak nimam rada, ker bolj ko se derem, slabše sliši.(E32) Jaz sem tu prav zadovoljna, da sem sama.(E33)

Preživljate kaj časa s stanovalci, ki so na oddelku demence?

Ne, z njimi pa nismo nič v stiku.(E34) Jaz sem rada sama.(E35) Nas je tukaj par oskrbovancev, ki se zelo dobro razumemo,(E36) da bi pa še druge, si pa ne želim.(E37) Mi smo tukaj povezani,(E38) tisti ki so v zgornjem nadstropju, pa jih sploh ne poznam.(E39)

Na koga se obrnete, ko se znajdete v kakšni stiski, ko vas težijo kakšne osebne zadeve?

Do zdaj, kar sem tu, še nisem imela kakih težav ali stiske, da bi koga prosila za pomoč.(E40) Tako pride hčerka vsak dan, pa moji, tako da če bi kaj želela povedati, bi lahko njim.(E41) Ostalih sstanovalcem pa ne govorim o tem.(E42) Edino s to gospo, ko igrava človek ne jezi. Z njo si največ poveva, ona meni, jaz njej.(E43) Ona pove meni svoj življenjepis, jaz njej kako je bilo.(E44) Je taka fajn, poštena, urejena gospa.

O katerih temah pa se ponavadi pogovarjate z ostalimi sstanovalc?

Kakšno zapojemo.(E45) Po večerji nas ostane kakšnih 4, 5 in pojemo. Kakšno rečemo, pripovedujemo vsak svoj življenjepis, kako smo živeli, kako smo v dom prišli, kam smo hodili v službo.(E46) Kako je bilo v času vojne,(E47) pa o zdravju.(E48) Tudi o pokojninah, koliko ima kdo, kako je prišel do nje.(E49) Take domače, vsakdanje stvari.(E50)

Koliko pa se vam zdi da lahko zaupate svojim sstanovalcem? Se lahko obrnete na njih če rabite koga za pogovor?

Če bi želela, bi lahko, (E51) ampak ni nič kaj takega, da bi si imeli kakšne zaupne stvari za govoriti.(E52) Niti ne rabim kakih pogovorov, nimam nobenih skrbi ali težav.(E53)

Pride kdaj do kakih konfliktov med vami s stanovalci?

Ja, to pa je že bilo.(E54) Sem bila že dvakrat ukradena.(E55) Enkrat so mi ukradli 10, enkrat pa 5 evrov iz nočne omarice. Ne ve nobeden, kdo mi je vzel. Sicer sem to pozabila, bi pa vseeno rada vedela, kdo je bil.(E56) Mi je pa čudno, da ne smeš imeti v omarici svojega denarja in svojih stvari. Je potem prišla socialna delavka in mi je rekla, naj si dam denar v omaro in imam pod ključem.(E58) In da bodo to dali v vednost, je rekla da se to ne sme dogajati.(E58)

Kaj pa z ostalimi stanovalci je prišlo kdaj do kakega konflikta, nestrinjanja?

Ne, to pa nikoli.(E59) Je vse v najlepšem redu.(E60) Se še nisem z nikomer skregala.(E61) Boljšje kot je tu, ne more bit. Glede osebja, zdravstva. Nimam nobene kritike.(E62) Sem zelo zadovoljna.

Kaj pa menite, da bi se na splošno še dalo narediti v domu za izboljšanje medsebojnih odnosov med stanovalci, recimo za tiste, ki niso v tako dobrih odnosih?

Jaz sem zadovoljna tako ko je (E63), mislim da nebi bilo nič več potrebno.(E64) Tudi zaposleni se trudijo, nam omogočajo skupna druženja.(E65)

Intervju F

Kako poteka vaš dan tule v domu? Kako preživljate svoj prosti čas?

Vstanem, se oblečem. Grem na telovadbo.(F1) Potem malo počitka(F2), potem so pa kake dejavnosti.(F3) Imamo krožek čebelice, vsak četrtek, kjer se pogovarjamo razne stvari. Popoldne pa smo bolj prosti(F4), gremo ven, na sprehod(F5). Pričakujemo kakšne obiske(F6). Po večerji gremo pa spat, gledam še televizijo(F7).

In kaj počnete popoldne, ko imate več prostega časa?

Jaz si najdem za sebe veliko dela(F8). Pišem kakšne zgodbe iz otroštva ali pa kar se tule dogaja(F9) in dajo to v utrinke. Drugače pa delam slike, iz različnih revij, časopisov, sestavljam nove slike(F10). Imamo pa tudi pevske vaje in mašo, to se udeležujem(F11).

Bi rekli, da ste več časa sami ali ste raje v družbi?

Bolj sem sama(F12). Mi ni za tisto družbo na hodnikih, ko je samo blebetanje(F13). Imam enega prijatelja, pride velikokrat k meni(F14). Je pameten, se lahko res pametno pogovarjaš z njim(F15).

Koliko časa dnevno bi rekli, da preživite z ostalimi stanovalci?

Pri obrokih(F16) pa na teh skupnih dejavnostih(F17). Prej sem se več družila z ostalimi pa mi ni ugajalo(F18), zdaj pa se bolj v sobi držim.(F19)

Kaj pa s tem prijateljem, ko ste več časa skupaj, kaj počneta?

Ja, z njim pa sva veliko časa skupaj.(F20) Greva skupaj ven pa se usedeva na klopco.(F21) Skupaj greva na te prireditve in nastope.(F22) Pa pomagava si drug drugemu, če kdo kaj ne zmore.(F23) Veliko se pogovarjava.(F24)

Kako pa se je začelo vajino druženje? Na kakšen način ste prišli z njim v stik?

Velikokrat sem sama posedala, ker mi ni bilo za tisto družbo.(F25) Pa je prišel mimo in me je povabil zraven na kavico.(F26) Potem pa sva začela bolj govoriti(F27), res je pravi in edini prijatelj tule v domu.(F28) Govorim sicer z vsemi, nisem skregana z nikomer(F29). Če se srečamo, govorimo.(F30)

Se družite tudi s stanovalci iz novega dela doma?

Tudi.(F31) Skupaj smo šli na športne igre(F32). So prijazni(F33). Ko sedimo zunaj, pride kdo sem pa malo poklepetamo(F34). Bi si pa želela, da bi bili bolj povezani(F35). Ampak niso vsi takega mnenja. Eni so taki, da sploh ne grejo tja, nič ne spregovorijo(F36). Prej sem imela sestro v novem delu, sem šla večkrat tja, zdaj pa ne grem več toliko.(F37)

Kaj pa s stanovalci iz oddelka demence ste kaj v stiku?

Jaz sem imela prej v sobi sestanovalko z demenco(F38). To je bilo pa groza lahko rečem(F39). Ona me je pa uničila(F40), zaradi nje sem potrebovala dodatni kisik. Cele noči nisem mogla spati, ker me je bilo strah, da bo začela kaj(F41). Ampak zaposleni niso nič tega upoštevali(F42). To se je potem rešilo, ko so zgradili oddelek posebej za njih in so jo prestavili tja(F43). Zdaj pa nimam več nič stikov(F44), niti si ne želim(F45).

Koliko bi rekli, da lahko zaupate sstanovalcem?

Ta moj prijatelj je edini, ki mu lahko res zaupam(F46). Nekateri pa naredijo potem iz muhe konja(F47). Če kaj napačnega rečem, hitro zarjujejo(F48).

Na koga pa se obrnete, ko se znajdete v kakšni osebni stiski in rabite pogovor?

To pa se obrnem na sestre. Ubistvo so sestre za vse(F49). Čeprav niso vse enake. Ene imajo smisel za ta poklic, ene pa tudi ne.(F50) Njim lahko res vse poveš(F51). Saj bi lahko tudi temu prijatelju, ampak ga nočem obremenjevat(F52).

O katerih temah pa se potem pogovarjate s tem prijateljem?

On meni pravi o svojem življenju, svoje navade, kako je bilo ko je bil poročen, jaz njemu(F53). Jaz vedno povem, da sem imela zlatega moža. Lahko si vse poveva in to potem tudi ostane med nama(F54).

Kaj pa z ostalimi sstanovalcem, imate kakšno slabo izkušnjo glede zaupanja?

Ja, z eno sva bili nekaj časa zelo dobri prijateljici(F55). Potem pa je prišlo nekaj vmes in me je začela odrivat, se odmikati(F56). Mi je rekla, da marne prenašam(F57). In od takrat nisva spregovorili ničesar(F58). Govorila je tudi grde stvari čez mene(F59). Najprej je to poskušala rešit socialna delavka, ampak ni bilo nič boljše(F60). Potem je poslala eno od zunaj, da bi rešila ta najin spor(F61). Ampak se ni dalo nič rešit, ker je ona navedla take stvari(F62). To je vplivalo tudi na druge sstanovce, ker so verjeli njej(F63). Jaz bi si želela biti v boljših odnosih(F64), ampak tega nekateri ne zmorejo(F65). Je treba kdaj malo potrpeti(F66).

Pa ste s to osebo še vedno v konfliktu, ali se je potem to rešilo?

Sama mi je rekla, da ji je en zdravnik rekel, da je živčna in da more malo potrpet in se ne sme na nikogar jeziti(F67). In je bilo res in sva se začeli spet normalno pogovarjat, kot da ni bilo nič(F68). Tako da se je potem samo od sebe to rešilo(F69), je sama spoznala da ni ravnala prav.(F70)

So še kakšni drugi konflikti, nesporazumi med vami s stanovalci?

Če bi jaz hotela, bi se lahko vsak dan skregala z vsako(F71). Eni so tudi taki, da poslušajo na vsako besedo, kaj kdo reče(F72). Tako pa če one kaj govorijo, sem jaz tiho, sploh ne odgovorim(F73). Se raje umaknem(F74). Ker one kar naprej kritizirajo, pa hrana ni v redu, pravijo da so kot bi bile v hišnem priporu(F75). Jaz pa jim rečem, naj grejo ven, pa ne bojo v hišnem priporu. To pa jim ni všeč(F76). Če me ne marajo, že vejo zakaj. Tako da jaz skoraj nimam konfliktov z drugimi(F77). Jaz sem že dolgo tukaj in se nikoli nisem pritoževala ne čez hrano, čez nič(F78). Saj tudi doma ni bilo vse idealno.

Prej ste omenili, da bi si želeli biti s sstanovalcem bolj povezani. Kako pa mislite, da bi lahko to dosegli? Kaj bi se dalo glede tega narediti?

Ne verjamem, da bi se dalo kaj narediti(F79). Nimam veliko upanja(F80). Če bi bili tudi drugi bolj povezani s kom iz novega dela doma, bi bilo lažje(F81). Mi smo graščaki, smo ločeni(F82). Mi je pa tu všeč, tu je moja soba že od prvega dne in nebi šla v novi de. Je tudi bolj domače vse, v novem delu pa že zgleda bolj kot bolnišnica. Tisti beli hodniki, sestre v belem hodijo sem in tja. Zaposleni se sicer trudijo, ampak ne morejo(F83). Boli je od nas samih odvisno(F84). Niso vsi zainteresirani(F85). Vsak je star in ima tudi svoje navade, običaje in se mu zdi, da preko tega ne more(F86).

Intervju G

Kako poteka vaš dan? Kaj običajno počnete v prostem času?

Zjutraj si grem po čaj, potem je zajtrk. Na telovadbo ne morem hodit, tako da sama telovadim na postelji (G1). Zdaj se je tu veliko spremenilo, saj so v spodnjem delu večinoma bogi, ko kar ležijo. Prej pa je bil tudi spodaj bivalni del. Po kosilu počivam (G2), poslušam radio (G3), gledam televizijo (G4). Če je lepo vreme, sem zunaj (G5). Imamo tudi balinanje, pustovanje (G6). Lansko leto smo imeli prvič skupno silvestrovanje, je bilo čudovito. Včasih smo igrali karte (G7), je bila ena gospa taka dobrovoljna, pa smo zapele kaj, smo se imele tako ko na kaki veselici (G8). Zdaj pa je ona umrla, pa so prišli novi. Smo pa bolj raztroseni, vsak po svoje (G9). Malo smo pri televiziji (G10), ali pa gremo ven na klop sedet (G11). Pogovarjamo se pa že bolj malo (G12). Zdaj je prišel en gospod na novo, ta se pa res rad poheca, govori, ne gleda,

kakšen si (G13). Tudi ena druga sestanovalka je fajn (G14). Lahko bi bilo lepše, če bi bili mi vsi boljši (G15). Malo je treba potrpet (G16), za vse ni nikjer, da bi le tako ostalo kot je, da bi si bili dobri (G17).

Ste rajši sami ali ste bolj v družbi?

Jaz nisem samotar, sem rada v družbi (G18). Enkrat z enim, enkrat z drugim, včasih nas je več skupaj (G19). Pa se pogovarjamo (G20). Včasih smo več igrali karte, človek ne jezi se (G21), zdaj pa se nam ne da več, smo že vsi bolj bolani pa leni (G22).

S katerimi sstanovalci pa se največ družite? So to tudi iz drugih oddelkov?

Večinoma smo s temi, ko smo tu zgoraj (G23). Spodaj so tako večinoma taki, ko kar ležijo (G24). Je bilo prej boljše, ko so bili tudi spodaj taki, da smo lahko bili vsi skupaj (G25). Na druge oddelke pa ne hodim (G26), imam tu dosti družbe (G27). Tudi nimam navade, da bi hodila po sobah (G28).

Torej se z vsemi stanovalci tu dobro razumete?

Ja (G29), razen s sosedo (G30). Za njo je škoda sploh kaj reči. Me ves čas zmerja (G31). Z njo se niti pozdraviva ne (G32), kar mi ni v veselje. Sem kar tiho. Sploh ne rečem ničesar (G33). Ona se nosi tako, jaz pa se ji tudi ne priklanjam (G34).

Kaj pa je bil vzrok za te vajine prepire?

Enkrat ji je ena prinesla eno sliko, pa sem jo hotela tudi jaz pogledat, pa mi jo je vzela in rekla »ti koza pa že ne boš gledala slike« (G35). Že odkar sem prišla, me je začela sekirat (G36). Recimo sem si prinesla domač čaj, pa je rekla, da to ni za tukaj, pa da ne smem tam posode pomivat (G37). Ampak se sploh ne prepirava več, pustiva druga drugo pri miru pa je v redu (G38).

Sta poskušali kdaj rešit ta vajin odnos?

Enkrat sem šla k socialni delavki in sem jo prosila, da bi me ta gospa nehala zmerjat (G39). Nisem pa potem nikoli vprašala, kaj je naredila. Niti ne vem ali je kaj reagirala ali ne (G40). Jaz se nič v njo ne vtikam, ona me pa tudi pusti (G41). Ampak gre se za spoštovanje, za odnos (G42). Staremu človeku veliko pomeni nasmeh osebe in da pokažeš prijazen obraz (G43). Tako da ni najboljša (G44), ampak če bo le tako ostalo, sem zadovoljna (G45). Jaz si samo želim, da se lahko z vsakim pozdraviš, kaj spregovoriš in greš naprej (G46).

Ste imeli kdaj še s kom drugim kak konflikt, nesporazum?

Ne, nikoli z nobenim. Z vsemi se razumem (G47). Vsakega pozdraviš in greš naprej. Ali pa vprašaš kako se ima (G48).

Bi lahko rekli, da ste v domu našli nove prijatelje?

Prav prijatelje ravno ne (G49). En moški, sosed, z njim se lahko pogovoriva če so kakšne težave (G50). Drugače pa ne. Z njim si lahko zaupava drug drugemu (G51). Se pozna že od prej, na videz (G52). Z eno stanovalko sva včasih tudi veliko bili skupaj, zdaj pa ima ona enega prijatelja, pa ne more biti na obeh straneh (G53). Ona pa je prišla v dom 5 dni kasneje ko jaz, pa sva se takrat spoznali in sva si še danes dobri (G54).

Koliko pa lahko zaupate ostalim sstanovalcem?

Z drugimi pa si nismo tako blizu, smo si dobri, to pa je to (G55). Potem ko si starejši ne rabiš več tega, ne čutim toliko potrebe, da bi se komu zaupala, pa komu kaj razlagala (G56).

O čem pa se potem največ pogovarjate s sstanovalci?

Tako na splošno (G57). Kakšna je hrana (G58), kaj smo kaj včasih počele (G59). Obujamo stare spomine. Nimamo nič kaj takega, to je tako vsakdanje življenje. Vsak dan je isto. Ko si že dolgo tukaj, nimaš potem nič kaj takega za pogovarjat, od začetka je še, potem pa zmanjka (G60). Tudi iz one stavbe (graščina) imam nekaj poznanih že od prej, pa se pogovarjamo (G61). Ampak oni so za sebe, se nič kaj ne vidimo ker smo ločeni (G62). Poleti se malo več, ko smo zunaj (G63). Tudi prihajajo novi, tako da jih bolj malo poznam (G64). Se mi tudi zdi, da se oni tudi počutijo kot graščaki, da so kaj več (G65).

Kaj pa stanovalci iz oddelka demence, ste z njimi tudi kaj v stikih?

Tisti so pa tako daleč gor in jih ne poznam (G66). Nismo nikoli skupaj (G67). Če so zunaj, se pozdravimo (G68), govoriti pa tako ne moreš nič z njimi (G69). Ko je človek dementen, se ne more pogovarjati. Samo gledajo, so ubogi.

Se vam zdi da bi bilo potrebno v domu dajati več poudarka na zagotavljanje boljših medsebojnih odnosov med stanovalci? Na kakšen način?

Je kar v redu tako kot je. Naj kar tako ostane. Samo da nebi bilo slabše (G70).

Intervju H

Kako poteka vaš dan v domu? Kaj počnete v prostem času?

Delovno. Imamo veliko nastopov (H1), da smo veseli. Najrajši berem (H2), včasih kaj napišem (H3). Televizijo bolj malo gledam (H4). Dolgčas mi ni nikoli (H5). Ponoči spim bolj malo. Včasih moram poklicat zaposlene, ko grejo neprizotni ven sredi noči.

Torej ste večino časa sami ali preživljate čas tudi z ostalimi sstanovalci?

Prej ko smo imeli skupaj jedilnico, smo bili več časa skupaj (H6). Zdaj pa jaz jem v pritličju, se pa ne vidimo toliko (H6-1). Sem bolj v sobi (H7). Imamo pa tudi skupine zeliščarjev, bralni klub (H8).

Kaj pa v prostem času? Ste ves čas v sobi?

Večinoma ja (H9), smo pa tudi na hodniku (H10), se pogovarjamo (H11). Ampak se ne moremo veliko, kaj resnega, ker so dementni in bolni (H12). Težko se je z njimi pogovarjat (H13). Ampak jih razumem in pristanem na to. Če pa pride prilika, pa sem rada med drugimi (H14).

Koliko časa bi potem rekli, da preživite z drugimi sstanovalci?

Bolj malo (H15). Večinoma sem v sobi (H16) ali pa grem ven na sprehod (H17). Grem sama (H18), pa se potem s kom zunaj kaj pohecamo in govorimo (H19).

S katerimi stanovalci pa preživite največ časa?

Največ sem s temi mojimi, ki smo skupaj v sobi (H20). Ko sem zunaj, ali pa če v domu koga srečam, pa z vsemi, s tistimi, ki so bolj sposobni govoriti (H21).

In kaj počnete skupaj, razen pogovarjate? Še kaj drugega?

S temi ko smo v sobi jim rada pomagam in nudim, če je kaj treba (H22). Na primer prižgem televizijo (H23). Zunaj pa se pogovarjamo, kaj pohecamo (H24).

Kaj pa s stanovalci, ki so na oddelku demence, ste kaj v stikih?

Ja, če grem gor in se vidimo (H25). Največ je pozdravljanja (H26), se nasmejimo drug drugemu (H27). Je pa tudi tu pri nas veliko dementnih, ker zgoraj nimajo prostora (H28). Ampak jaz jih ne obsojam, razumem da je to bolezen (H29).

Se s katerimi stanovalci še posebej dobro razumete?

Težko rečem. Jaz bi si želela (H30), ampak ni, se ne da, ker niso sposobni se pogovarjat (H31). Se pa z vsemi rada pogovorim (H31-1), ampak ni veliko prilike (H32). Z eno gospo, ki sediva v jedilnici skupaj, se vedno primeva za roko, ker ona tako želi (H33).

Na koga pa se obrnete v primeru kakšnih osebnih težav? S kom se lahko pogovarjate o bolj osebnih stvareh?

Sestri (zaposleni) lahko povem, če je kaj takega (H34). Drugače pa jaz sama veliko potrpim (H35). Sem strelec. Je pač tisti dan malo slabši, pa je drug dan spet boljše. Imamo pa tudi sestanek vsako zadnjo sredo v mesecu (H37). In so mene določili, da jaz zastopam nas stanovalce. Ampak jaz ne rada tožim druge (H38), čeprav velikokrat ni kaj v redu (H39).

Koliko pa lahko zaupate sstanovalcem?

Nič jim ne morem zaupat (H40). S temi, ko smo tu skupaj, se ne morem pogovarjat, niso sposobni in ne razumejo (H41). S tistimi, ki se lahko pogovarjamo, pa se tudi nikoli ne pogovarjamo o slabih ali pa osebnih stvareh (H42). Bolj se pohecamo skupaj (H43).

O čem pa se potem največkrat pogovarjate z njimi?

Malo o življenju, kako smo prej živeli (H44), kako smo kaj zadovoljni v domu (H45).

Ali pride kdaj med vami s stanovalci do kakšnih konfliktov ali nesporazumov?

Da bi bilo kaj hudega, ne smem reči (H46). Konflikti so med tistimi, ki so dementni (H47). Recimo pridejo v napačno sobo (H48). Potem to sestre rešijo (H49), v naši sobi pa jaz (H50). Če me ni, pa ne vem kaj se godi. Jaz sem tista, ki delam mir, posebno v naši sobi (H51). Mi tudi sestre zaupaajo (H52). Do konfliktov pa še ni prišlo, z nobenim se ne kregam (H53). Meni sicer marsikatera kaj reče (H54), ampak jaz razumem, ker so bolni in nič ne rečem nazaj (H55). Bolniki vsi isto govorijo, pravijo da so jim ukradli denar, čeprav ni res. Ampak meni je hudo, počutim se krivo ker sem v isti sobi (H56).

In kaj storite v takih primerih?

Povem jim, da tega ne smejo govoriti (H57). Ker nihče nebi ukradel denarja, posebno zaposleni ne. Tako da sem bolj tista, ki mirim konflikte (H58). Nočem nič slabega nikoli reči, ker se potem še poslabša (H59).

(V sobo pride sstanovalka, se vmeša v najin pogovor. Pride do konfliktne situacije, vendar se moja sogovornica umakne, je tiho in nič več ne reče nazaj. Potem sstanovalka oddide iz sobe)

V kakšnem odnosu sta s to sstanovalko? Pride večkrat do takih situacij?

Ja, imava zelo težek odnos (H60). Ona je zelo ljubosumna, nevoščljiva in zamerljiva (H61). Ampak je kljub temu mir. Jaz sem vedno tiho in nič ne rečem nazaj (H62), ker bi potem domov klicala in bi bil ogenj v strehi (H63). Naslednji dan pa vedno reče, da nič ne ve o tem (H64).

Ste se poskušali kdaj s kom pogovoriti o tem? Oziroma kako rešiti vajn odnos?

O tem nisem nikomur povedala (H65), ker bi se še poslabšalo (H66). Če bi jo preselili, bi se potem jaz počutila krivo (H67). Rajši potrpim (H68). Kljub temu si želim ostati v tej sobi, tudi če me kdaj užali (H69). Pride pa tudi trenutek, ko je prijazna. Jaz si sama naredim, da se imam lepo (H70).

Se vam zdi, da bi se dali odnos s splošno med stanovalci kaj izboljšati? Na kakšen način?

V sobi se ne da nič izboljšat, je tako kot je (H71). Na splošno pa smo vsi vredu, se pozdravimo, smo veseli če se srečamo (H72).

Intervju I

Kako poteka vaš dan, kaj počnete v prostem času?

Po zajtrku grem nazaj v posteljo, počivam 1 uro (I1). Potem se malo sprehodim po domu (I2), potem je kosilo. In po kosilu grem spet počivat (I3). Popoldne pa pridejo svojci na obisk (I4), poslušam radio (I5). Če pride kdo po hodniku, malo pogovorimo (I6). Vsak drug dan hodim na dializo (I7).

Kaj pa aktivnosti v domu se udeležujete?

Se udeležujem (I8), ampak jaz sem star in zmatran, tako da veliko ne morem (I9), da bi šel k športni. Tudi na tombolo in te stvari ne hodim, ker jaz vstanem vsak dan ob 5.00 in grem v Celje in sem potem zmatran. Tako da čez dan bolj počivam (I10).

Torej raje čas preživljate sami ali v družbi?

Rad sem v družbi (I11). Ni fajn biti čisto sam (I12).

Koliko časa pa preživite dnevno s sstanovalci?

Tako, če bi bil zdajle kdo tukaj, bi kaj pogovorili (I13). Pa gre kdo mimo, potem spet koga drugega srečaš in govoriš (I14).

Še kaj drugega počnete skupaj, razen se pogovarjate?

Tule igramo človek ne jezi se (I15). Drugega pa ne. Mi smo stari, zmatrani (I17). Velikokrat imamo v domu kakšne prireditve in nastope, na to pa redno hodim (I18). To pa je fajn.

S katerimi sstanovalci pa preživite največ časa?

S temi, ko smo skupaj v sobi (I19), smo štirje (I20). Z drugimi, pa če pridemo skupaj (I21). So večinoma sami taki, ko kar ležijo (I21-1) Nekatere že tudi od prej, od zunaj poznam (I22).

Kaj pa s stanovalci iz oddelka demence, ste kaj v stikih?

Ne (I23), bolj je tako, da slabo slišijo, potem moraš pa vpiti (I24).

Na koga se obrnete v primeru kakšnih stisk in težav, če gre za bolj osebne stvari?

Nimam takih stisk, da bi jih ne mogel prenesti (I25). Če je kaj takega, povem glavni sestri (I26). Včasih pride kaj takega, pa si povemo kako je bilo prej v življenju (I27), kako je zdaj (I28).

Koliko pa lahko zaupate sstanovalcem?

Kaj veliko jim jaz ne zaupam (I29), držim bolj za sebe (I30). Eden ko leži zraven mene in ga um zapušča, mi pravi da sem mu vzel denar (I31). Zato če se kaj v pogovor z njim spuščam, lahko hitro pride do česa in te sumi (I32). Z drugimi pa včasih pride da cel popoldne govoriš (I33), včasih pa nič (I34).

O čem pa se še pogovarjate s sstanovalcem?

Včasih si povemo, kako je bilo prej v življenju in kako je zdaj. Pa kdo je dal komu hišo za pisat (I35), ali pa če so kaki problemi z nepremičnino (I36). Mene bolj kmetijstvo zanima, sem kmet, ostalih pa to ne zanima in se potem nimamo kaj pogovarjat (I37).

Pride kdaj do kakih konfliktov med vami s stanovalci?

Kar sem jaz tu, še ni prišlo (I38). Tudi kregam se ne z nobenim (I39).

Kako pa ravnote, da do tega ne pride?

Zelo malo je takih, da sploh grejo v pogovor, ker so gluhi (I40). Če pa se ne pogovarjamo, pa tudi do konfliktov ne more priti (I41).

Kako pa menite, da bi se dalo na splošno izboljšati odnose med vami stanovalci?

Jaz jih ne morem (I42). Saj so te prireditve pa to, ko organizirajo, tako da smo tam skupaj (I43). Se zaposleni trudijo (I44). Se zaposleni trudijo (I45). Kaj dosti več pa ne moreš, če si star, zmatran (I46). Ker ne slišijo, in se ne moreš pogovarjat z njimi (I47).

Intervju J

Kako poteka vaš dan v domu? Kaj počnete običajno v prostem času?

Poteka kar vredno, noben nas ne nadzoruje (J1). Gledam televizijo (J2) ali se pogovarjamo (J3), berem (J4). Vsak teden preberem po eno knjigo. Tako da dolgočas mi ni nikoli (J5). Najbolj zadovoljna sem pa z vodstvom. Pogovarjam se s prijateljicami (J6), gremo ven ko je lepo vreme (J7). Vsak dan hodim na telovadbo (J8). Vedno ko nas povabijo skupaj, če je kaka prireditve, nastop, vedno grem (J9).

Koliko časa dnevno torej preživite z ostalimi stanovalci?

Bi rekla bolj malo (J10). Če gledam televizijo, jo sama v sobi (J11). Tudi če berem sem sama (J12). Sem bolj sama (J13). Se ne pogovarjam rada o neresničnih stvareh (J14). S štirimi se tako bolj poznamo, se največ družimo (J15). One povejo svoje zadeve, jaz svoje (J16). Ker drugi pa se kar naprej menjajo in jih sploh ne poznam (J17), niti se ne zanimam za njih (J18). Tudi pozdravljamo se ne med seboj (J19).

Kaj pa s tole sstanovalko, ki si delita sobo?

Ona pa je dementna (J20). Včasih ponoči ne spi, pa govori tako rada (J21). Če je kaj potrebno, se pogovarjava, če kaj potrebuje, da ji pomagam (J22).

Kaj pa običajno počnete skupaj s sstanovalcem?

Pogovarjamo se (J23). One povejo svoje težave, če so jih kdaj imele, jaz svoje (J24).

Pa bi si vi želeli imeti boljše odnose z ostalimi?

Ne, meni je vredno tako kot je (J25). Ne želim (J26), nimam rada teh neresničnih govoric (J27). S temi ko se poznamo smo si blizu (J28), z drugimi pa nimam želje (J29). Tudi zaposleni zadosti skrbijo za nas, tako da noben ne more biti izločen (J30). Ne delajo med nami nobenih razlik (J31). Če pride do česa, oni posežejo vmes (J32).

Na kakšen način pa ste prišli v stik s temi štirimi, ko se največ družite?

Ena je v sosednji sobi (J33), ena je zdaj zbolela. S tremi smo iz iste vasi, se poznamo od prej (J34).

Imate stike tudi s stanovalci iz oddelka demence?

Ne, tam pa nimam jaz nobenega stika (J35). Samo tule, kar nas je v tem krogu, na našem oddelku (J36). Za druge pa se niti ne zanimam (J37). Tale moja sstanovalka bi mogla it gor na oddelek za demenco (J38), ampak so se njeni sorodniki zmenili, da ostane tukaj. Bi ji pa bilo gor lažje, bi bila bolje oskrbovana.

Torej tudi z drugimi stanovalci iz drugih oddelkov nimate stikov?

Ne (J39), jaz se kar tukaj v tem krogu zadržujem (J40). Ko grem ven, tam pa se pogovarjam s tistimi, ki pač pridemo skupaj (J41). Ne moremo kar tiho sedet eden zraven drugega (J42). Prej sem bila eno leto v graščini, grem tudi kdaj tja, imam nekaj poznanih (J43). Ampak po sobah pa ne hodim, samo če se zunaj srečamo (J44).

Če se znajdete kdaj v kaki stiski, če imate kake osebne težave, na koga se obrnete v tem primeru?

Nisem še imela kakih problemov (J45). Drugače pa se obrnem na tistega, ki je za to odgovoren (J46). Zaposlenim lahko vse povem (J47). Tudi z domačimi se ne pogovarjam o tem, kako je v domu. Za obrekovanja pa se ne zanimam (J48). Nimam nobenih težav (J49). Jaz druge pustim pri miru, drugi pa mene (J50).

Koliko pa lahko zaupate sstanovalcem?

Nič (J51). Ni preveč za zaupat, grejo kake besede tudi kar naprej (J52). Moraš biti previden (J53). To je še iz prejšnjega življenja. Sem bila otrok brez staršev in sem se kmalu tega naučila, da moraš bit previden kaj govoriš. Tudi če mi drugi kaj povejo, ne prenašam tega naprej, ohranim za sebe (J54).

O katerih temah pa se potem največ pogovarjate z njimi?

Kaj je kdo doživel (J55), kako je zdaj zadovoljen (J56), tudi glede hrane (J57). Nisem pa naletela še na nobenega, da bi imel kake nevšečnosti tu v domu.

Pride kdaj do kakega konflikta ali nesoglasja med vami in sstanovalci?

Ne, nikoli ni prišlo do konflikta (J58). Če berem ali gledam televizijo, sem sama in se ne morem skregati (J59). Tudi kar se pogovarjamo, nobenemu ne razlagam, to ostane med nami (J60).

Kako pa ravnate, da do konfliktov ne pride?

Če imajo drugi kake konflikte, se jaz ne zanimam (J61). Ker meni sta oba enakovredna in ne morem reči, da mi je en bolj prijatelj ko drugi (J62). Se umaknem, se ne vtikam v to (J63). V teh letih nisem imela nobenega prepira ali sovraštva (J64).

Kaj pa bi se po vašem mnenju še dalo narediti, da bi bili na splošno odnosi med stanovalci še boljši? Da bi bili še bolj povezani med sabo?

Imamo dosti teh skupinskih dejavnosti (J65). Recimo pri telovadbi je polna telovadnica, če gremo na druženje smo tudi vsi skupaj. Kdor želi, ima dosti možnosti, da je v družbi (J66). Je pa od vsakega odvisno, koliko se vključi v družbo (J67).