

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Skočir

**DOŽIVLJANJE SMRTI SOCIALNIH OSKRBOVALK
ZAVODA ZA OSKRBO NA DOMU LJUBLJANA**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2017

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Skočir

**DOŽIVLJANJE SMRTI SOCIALNIH OSKRBOVALK
ZAVODA ZA OSKRBO NA DOMU LJUBLJANA**

Diplomsko delo

Mentorica: Izr. prof. dr. Jana Mali

Ljubljana, 2017

PODATKI O DIPLOMSKEM DELU

Ime in priimek: Ana Skočir

Naslov naloge: Doživljanje smrti socialnih oskrbovalk Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Število strani: 98

Število prilog: 2

Mentorica: Izr. dr. prof. Jana Mali

Ključne besede: doživljanje smrti, občutki, oblike razbremenjevanja, socialne oskrbovalke, uporabniki, žalovanje

Povzetek:

V diplomskem delu sem raziskovala, kako doživljajo smrt socialne oskrbovalke Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana. Pri svojem delu sem uporabila kvalitativno analizo. Raziskovala sem odnos med socialnimi oskrbovalkami in uporabniki pred smrtjo, občutke ob smrti, izkušnje, načine in pomen žalovanja za svojimi uporabniki, razumevanje in odnos do smrti, oblike razbremenjevanja in vlogo socialnega dela. Rezultati so pokazali, da ima vsaka socialna oskrbovalka najmanj eno izkušnjo doživetja smrti. Pred tem z uporabniki razvijejo profesionalni in hkrati prijateljski odnos. Nekatere so ob smrti doživele šok, bilo jim je težko in neprijetno. Oblike razbremenjevanja in strokovna pomoč jim ustrezajo, želijo pa si pridobitev novih znanj in izobraževanj. V primeru žalovanja si pomagajo tudi z verovanjem. Menijo, da je smrt v družbi na sploh tabu tema, kljub temu, da se uporabniki z njimi želijo pogovarjati o smrti. Socialni delavci bi morali večkrat oditi na teren in bolj osebno pristopati do uporabnikov. Prav tako bi morali organizirati javne razprave o smrti in umiranju in pripravljati razna izobraževanja in delavnice.

Title: Experiencing death of the service users at home care service Ljubljana from the perspective of social carers

Key words: experiencing death, feelings, forms of relief, social carers, service users, grieving

Abstract:

The thesis studies how the social carers from the Home care service Ljubljana experience death. In the research, qualitative analysis was applied. The thesis deals with the relationship between the social carers and the service users before death, their feelings at the time of death, their experience, the ways and the meaning of grieving over the service users, understanding of death and their attitude towards it, forms of relief, and the role of social work. The results show that every social carer has had at least one experience with death. Prior to that, the social carers developed a professional and at the same time friendly relationship with the service users. Some of the social carers experienced shock when dealing with death; they found it difficult and were feeling uncomfortable. The forms of

relief and professional help suit them, but they wish to acquire some new knowledge and have more training. In case of grieving, they also find consolation in faith. They believe that death is regarded as a taboo topic in the society, despite the fact that the service users want to discuss it with them. Social workers should do fieldwork more often and approach to the users more personally. Moreover, they should raise the public awareness of death and organize various courses and practical classes.

PREDGOVOR

Smrt je dejstvo, ki čaka in se zgodi vsakemu izmed nas, vendar se zdi, da misel na to raje potiskamo na stran in o tem nočemo razmišljati. O smrti in umiranju sem prvič bolj poglobljeno začela razmišljati v tretjem letniku, in sicer pri predmetu Pomoč umirajočim. V drugem letniku sem opravljala študijsko prakso na Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana. Tam sem se srečala tako z delom na terenu, kot tudi z delom v pisarni. Prisotna sem bila na sestankih s socialnimi oskrbovalkami, kjer sem videla, kako poteka obveščanje, da se je zgodila smrt uporabnika.

Občutek sem dobila, da gre to sporočilo hitro mimo njih in da se o tej temi sploh ne pogovarjajo med seboj. Začela sem razmišljati, ali se jim ob smrti porajajo kakšni občutki ali se morda lahko zgodi, da pridejo zaradi takšnih trenutkov psihično preobremenjene. Zanimalo me je, na kakšen način potem vse to rešujejo ter kdo jim pri tem pomaga. Zdelo se mi je pomembno, da raziščem, na kakšen način socialne oskrbovalke doživljajo smrt uporabnikov, kako jo razumejo in kakšna so na splošno njihova prepričanja o smrti.

Tekom raziskovanja sem se naučila, da se socialne oskrbovalke različno spopadajo s smrtjo uporabnikov in da nekatere sam dogodek prizadene, drugih pa ne. Večina potrebuje določene oblike razbremenitve, pri tem pa jim je vera v veliko pomoč. Če v tem vidijo smisel, tudi žalujejo za uporabnikom. Kljub temu da vse socialne oskrbovalke vedo, kje je meja v odnosu z uporabnikom in da se nanj ne smejo preveč navezati, bi potrebovale določena izobraževanja, sama smrt pa bi morala imeti širši in večji prostor v njihovi službi. K temu lahko veliko pripomorejo tudi tam zaposlene socialne delavke.

Za pomoč in podporo pri pisanju svoje diplomske naloge se zahvaljujem moji družini in vsem sorodnikom, ki so me nenehno spraševali, kako mi gre pisanje od rok, kako napredujem in če karkoli potrebujem. Za nasvete, predloge, pomoč in spodbudo se zahvaljujem tudi moji mentorici, izr. prof. dr. Jani Mali. Hvaležna sem Zavodu za oskrbo na domu, ki mi je omogočil in mi pomagal pri navezovanju stikov s socialnimi oskrbovalkami, prav tako pa sem hvaležna tudi samim socialnim oskrbovalkam, ki so z menoj podelile svoje izkušnje in zgodbe. Rada bi se zahvalila še Mihi in njegovi družini za nenehno spodbudo ter nekaterim dobrim prijateljicam, ki so se za moje pisanje zanimale, mi pomagale in me bodrile.

KAZALO

1	TEORETSKI UVOD.....	1
1.1	Starost in razumevanje smrti.....	1
1.2	Oblike pomoči za umirajoče v Sloveniji.....	4
1.3	Socialna oskrba na domu	7
1.4	Doživljanje smrti.....	13
1.5	Razbremenjevanje v pomagajočih poklicih	16
1.6	Vloga socialnega dela pri premagovanju težav, povezanih s smrtjo	19
2	PROBLEM.....	25
3	METODOLOGIJA.....	27
3.1	Vrsta raziskave in teme raziskovanja.....	27
3.2	Merski instrument in viri podatkov.....	27
3.3	Populacija in vzorčenje	27
3.4	Zbiranje podatkov	28
3.5	Obdelava in analiza podatkov	29
3.6	Definiranje pojmov	31
4	REZULTATI.....	34
4.1	Izkušnje doživetja smrti	34
4.2	Občutki ob smrti uporabnika.....	36
4.3	Oblike razbremenjevanja, strokovna pomoč in želja po dodatnih znanjih	37
4.4	Žalovanje socialnih oskrbovalk in povezava med smrtjo in vero	39
4.5	Posmrtno želje in pogovarjanje z uporabniki o smrti.....	41
4.6	Vloga socialne delavke in socialnega dela pri premagovanju težav, povezanih s smrtjo uporabnikov	42
5	RAZPRAVA.....	44
6	SKLEPI	49
7	PREDLOGI.....	51
8	LITERATURA IN VIRI	53
8.1	Internetni viri.....	58
9	PRILOGE.....	60
9.1	Smernice za intervju.....	60
9.2	Intervjuji.....	62

1 TEORETSKI UVOD

1.1 Starost in razumevanje smrti

Svetovna populacija ljudi, še posebno v razvitejših delih, se intenzivno stara. Mali (2014: 112) navaja, da se je po Eurostatovih projekcijah delež ljudi, starejših od 65 let, iz leta 2008, ko je predstavljal 17 %, dvignil, in bo v letu 2020 dosegel 20 %, leta 2040 pa bo celo presegel 27 %. Podatki za Slovenijo pa kažejo povečanje števila starih ljudi s 16,5 % leta 2009 na kar 35 % porast v letu 2060. Kljub temu da se je življenjska doba močno podaljšala, se zdi, da ta dosežek v naši civilizaciji predstavlja problem.

Sovpadanje modernizacije, industrializacije, razvoj znanosti, razpad tradicionalne družine in urbanizacija so med drugim povzročili tudi zmanjšanje vloge starih ljudi v družbi in jih na takšen način stigmatizirali. Nekateri namreč dojemajo stare ljudi kot grožnjo, kot nekaj, kar bo porušilo sistem in sožitje v odnosih. (Mali 2009: 246) Le redko [pa] zasledimo razmišljanja, da je staranje prebivalstva uspeh sodobne civilizacije, fenomen, na katerega bi morali biti ponosni. (Mali 2011: 16)

Med generacijami je v medsebojnih odnosih malo stikov, kar posledično privede do številnih predsodkov in stereotipov tako mladih do starih ljudi, kot tudi obratno. Mladi pogosto nimajo priložnosti, da bi vzpostavili komunikacijo in navezali stik s starimi ljudmi, kadar pa ga, je večinoma zelo tog. Med mlajšim prebivalstvom so pogosto zakoreninjena pričakovanja, da bo za stare ljudi poskrbela država, in sicer s storitvami socialnega in zdravstvenega varstva ter s pokojninami. (Černič Istenič 2013: 43) Kljub temu pa se je v zadnjem desetletju razvil dober zgled medgeneracijske prakse. Oblikovala se je razvejana mreža storitev za stare ljudi, s pomembnimi programi socialnega varstva, katere izvajalci so prav predstavniki mlajše in srednje generacije. Slednji so angažirani bolj za izvajanje storitev, mladi ljudje pa s prostovoljnim delom prispevajo k medgeneracijskemu druženju in sožitju, prenašanju znanja in kakovostnemu preživljanju prostega časa. Na takšen način se storitve in programi za stare ljudi krepijo. (Mali 2009: 243-249)

Tako kot je specifičen vsak posameznik, tako je posebno vsako življenjsko obdobje, v katerem se človek nahaja. Vsak si različno prizadeva, da bi bilo tisto obdobje v življenju kar najbolj kakovostno zanj, in vsak ima svojo definicijo kakovostnega staranja z nekimi

skupnimi elementi. Nekomu lahko kakovostno starost predstavljajo dobri medosebni odnosi z družino in prijatelji, drugemu, da ima možnost izbire in zasebnosti, tretjemu, da ima dostop do trgovine, pošte, zdravstvenega doma in javnega prevoza, spet nekomu je zelo pomembno, da je zdrav, da lahko hodi k maši in se izobražuje ter udeležuje v hobijih. Četrtemu je pomembna kombinacija vsega naštetega, saj na takšen način tudi krepí svojo socialno mrežo in ohranja aktivnost. Dandanes tudi ne moremo zanikati, da dohodek in denar nista pomembna. Človekova neodvisnost in lasten nadzor nad potekom svojega življenja se marsikomu zdita samoumevna, vendar pa sta brez dohodkov in materialne preskrbljenosti le težko verjetna. (Flaker *et al.* 2008: 142-190) V kolikor posameznik tega sam ne zmore, je zanj odgovorna poskrbeti socialna država, ki mora vzpostaviti določene koncepte in ponuditi primerno pomoč. Tako lahko indeks potreb dobi tudi katalog odgovorov na potrebe vseh, da bi imeli omogočeno humano starost, četudi s pomočjo dolgotrajne oskrbe. (Mali *et al.* 2011: 40)

V starosti je marsikdo še dovolj zdrav za kakovostno, tudi še ustvarjalno in samostojno življenje. (Kogoj 2004: 749) Starost pa lahko prinese tudi številne stiske in izgube. V obdobju staranja se stari ljudje bolj srečujejo s samo mislijo na smrt in tako jim je le-ta tudi bližja kot mlajši in srednji generaciji. Marsikateri star človek si zato v starosti oblikuje nove interese in cilje, da bi kar se le da še izkoristil zadnje življenjsko obdobje. Radi bi umrli z občutkom, da so "prav" in dobro živeli. (Kogoj 2004: 749-751) Končno dejstvo pa je za vse enako, in sicer, da sta smrt in umiranje del vsakega življenja. Kljub temu misel nanju raje odpravljamo in se prepričujemo, da nas ne moreta doleteti.

Vsak proces umiranja je nepredvidljiv in za vsakega posameznika drugačen, vendar obstajajo različna mnenja o tem. Prav vsaka kultura in vsak posameznik v njej ima svoj pogled na to tematiko. (Beznec 2007: 8) Budisti na primer verjamejo, da se duša po smrti preseli v drugo še živečo dušo. (Milčinski 2011: 94) Ena od značilnosti krščanske vere je vera v posmrtno in večno življenje. Zdi pa se, da se ta vera ponekod vedno bolj izgublja. Kot da mora biti vera nekaj razumljivega. Verniki pogrešajo bistveno zvezo z nečim živim in telesno neposrednim. Manjkajo oprijemljivi in resnični dokazi, da se čudeži zgodijo od Boga in ne od znanosti. Prav tako se veliko govori o posmrtnem življenju, nihče pa ni gotov, ali res obstaja ali ne. Tako sta v družbi vedno bolj prisotna strah in negotovost glede smrti. (Videtič 2011: 182) Kljub temu pa smrt v določenih tradicijah ne predstavlja zgolj samo občutka nemoči in žalosti, ampak je lahko tudi razlog za ponovno rojstvo v neko drugo življenje in posledično s tem povezano veselje. (Milčinski 2011: 12-13) "Ko spoznaš

večne naravne zakone, ne boš pričakoval ničesar, kar bi bilo v nasprotju z njimi, tudi nesmrtnosti ne. Življenje in smrt sta kot zaporedje letnih časov." (Milčinski 2011: 11) Smrt je torej gotovo dejstvo, od vsakega člana posamezne kulture pa je odvisno, kako bo na to dejstvo pripravljen.

Obstaja veliko definicij in interpretacij smrti. "Velja, da je smrt najbolj gotovo dejstvo našega življenja. Pravzaprav edino res gotovo dejstvo: kar se rodi, tudi umre." (Gedrih 2007: 17) Horiuchi (2011: 66) pa pravi, da smrt nastopi takrat, kadar se nepovratno prenehajo vse življenjske aktivnosti.

Čeprav je smrt vseprisotna v naših življenjih, se tabu smrti vedno bolj ohranja in pravzaprav celo potencira. Vse pogostejše se vzpostavlja posreden odnos do smrti. V to vpeljujemo že majhne otroke, ko jih soočamo z računalniškimi igrkami, filmi in tudi z glasbo, v kateri je upodobljena smrt. Redko pa se zgodi, da so del umiranja hišnega ljubljence ali pa, da vidijo truplo starega starša. Nekateri so tekom vzgoje pridobili občutek, da je tudi smrt del življenja in da je nekaj običajnega, če za nekom žalujejo. Na drugi strani pa nekateri starši menijo, da so to pretežke teme zanje, da jih še ne razumejo in da jih je pred njimi treba zaščititi. Ravno zaradi pomanjkanja izkušenj oziroma neposrednega stika s smrtjo je posledično posameznik prežet s strahom. (Gedrih 2007: 17-19)

Posledično je umiranje postalo vedno bolj izrinjeno iz družinskega okolja, saj se veliko sorodnikov s tem ne želi ukvarjati in umirajočega zato raje prepustijo v roke strokovnjakov v raznoraznih bolnišnicah in domovih za stare ljudi. (Kübler- Ross 1970: 6-7) Očitno je, da ljudje poskušajo smrt izvzeti iz okolja in jo premagati, ali pa vsaj prestaviti za določeno obdobje, ki bo zmeraj prekratko. Tabu predstavlja mišljenje o smrti, ki pa ga vedno povezujemo s smrtjo nekoga drugega in ni smrt *per se*. (Beznec 2007: 7-8)

Ljudje zaradi boljših življenjskih pogojev, kot so npr. ustrežnejša prehrana, ozdravljive bolezni, napredek medicine, živijo kakovostnejše in daljše življenje. Vse pogostejše se dogaja, da smrt ne nastopi kar naenkrat, ampak je posledica umiranja, katerega potreb in sprememb nikakor ne smemo prezreti. (Russi Zagožen 2001: 7-19) Hitro pa se lahko zgodi, da prezremo marsikatero umiranje ali pa tudi žalovanje, ker se obnašamo, kot da smrt ni naš problem, dokler nas ne doleti. Smrt človeka opominja na minljivost življenja in nepovrnjivost trenutka. Je čisto običajen in vsakdanji pojav, hkrati pa predstavlja tudi zadnji temelj življenja. (Klevišar 2016: 93) Treba jo je sprejemati kot končno postajo

našega življenja, o njej govoriti in jo poskušati razumeti. Premišljevanje o smrti bogati kakovost našega življenja in nam pomaga v miru umreti. (Shenphen Rinpoče 2007: 33)

1.2 Oblike pomoči za umirajoče v Sloveniji

Ljudje so včasih umirali doma, danes pa se je večina skrbi za umirajoče preselila v institucije, kjer jih obravnavajo različni strokovnjaki. Ker se na umiranje gleda kot na bolnišnični proces, se med sorodniki vedno bolj pojavlja občutek nemoči in neznanja, kako biti ob umirajočem in kako mu pomagati. (Štancar, Pahor 2007: 21-30) Oddaljujemo se zaradi usmiljenja, strahu, profesionalne topline, celo z naučenimi gestami. (Ostaseski 2004: 19) Sorodniki umirajočega od medicine pričakujejo veliko več, kot je v njeni moči. Prepričani so, da zdravstvena oskrba naredi lahko vse, da bi svojca ohranila pri življenju. Ne zavedajo se svoje moči spremljanja, s katero lahko veliko naredijo za umirajočega. (Reith, Payne 2009: 16-18)

Premalo se zavedamo, da gredo skozi podoben proces kot umirajoči tudi njihovi sorodniki, zato nam mora biti vodilo, da če želimo pomagati bolniku, moramo pomagati tudi njegovemu sorodniku. (Kübler- Ross 1970: 139-142) Malo je verjetno, da bodo sorodniki sami iskali pomoč, zato moramo tako socialni delavci kot ostali strokovnjaki delati na ustreznih programih, kjer bi ti ljudje lahko prišli do besede.

Zgodovina in sam razvoj pomoči za umirajoče in njihove sorodnike ter oskrba umirajočih je relativno kratka. Leta 1967 se je ustanovil prvi Hospic svetega Krištofa v predmestju Londona. Beseda hospic izvirno pomeni zavetišče in gostišče, bil pa je tudi predhodnik domov za stare. (Klevišar 2006: 44) Hospic imamo tudi v Sloveniji. Je nevladna, neprofitna in humanitarna organizacija, ustanovljena junija 1995. Cilj pomoči ni ozdravitev bolnika, temveč lajšanje njegovih težav in prizadevanje za kakovostno in dostojanstveno življenje do zadnjega dne. Danes društvo izvaja številne programe, zagotavlja podporo in spremljanje sorodnikom umirajočega v fazi poslavljanja in tudi po smrti, kot so na primer skupine za samopomoč žalujočim.

Je pravzaprav edino društvo pri nas, ki se ukvarja z detabuizacijo te teme in si prizadeva za dodajanje življenja dnevom. (Slovensko društvo Hospic) Osebje bolnišnic in domov za stare ljudi izobražuje, kako lahko umirajoči živijo kvalitetno do konca življenja. Učijo, kako smrt dojemati in jo poskušati sprejeti kot naraven proces, poleg tega pa podajajo čim

več praktičnih znanj in izkušenj za delo z umirajočimi. Pri tem ni govora niti o zavlačevanju, niti o pospeševanju smrti. Eno izmed pomembnih načel programa hospic je, da bolniku zagotavljajo socialno, psihološko in duhovno oporo in pomoč, v kolikor je to potrebno. Trudijo se uresničiti vse zadnje želje umirajočega, tudi če se na prvi pogled zdijo še kako nemogoče. (Klevišar 1997: 125)

Paliativna oskrba pomaga umirajočemu v času bolezni izboljšati kvaliteto življenja, blaži trpljenje in ga podpira v procesu sprememb, skozi katere gre. Začela se je razvijati z začetkom delovanja prvega hospica v Veliki Britaniji. (O' Neill, Morrison 2011: 417–419) V Sloveniji je bil zaradi večjega poudarka na razumevanju procesov umiranja in soočanjem z izgubami, spremembami ter predvsem z bolj kompleksnim delom z ljudmi na področju umiranja ustanovljen Zavod za razvoj paliativne oskrbe, ki je neprofitna organizacija. (Štrancar, Pahor 2007: 20, 29) Od zdravstvene oskrbe se paliativna oskrba razlikuje predvsem v tem, da zajema tako fiziološke in psihološke simptome posameznika, kot tudi duhovno in socialno obravnavo. Pri tem ne smemo pozabljati, da so tudi za paliativno oskrbo potrebna sredstva, osveščanje javnosti, dober namen in znanje strokovnjakov za delo z umirajočimi. (Beresford *et al.* 2007: 22)

Imamo tudi delne zametke specialistične celostne paliativne oskrbe na Onkološkem inštitutu, v Bolnišnici Golnik, Splošni bolnišnici Jesenice, v dvanajstih bolnišnicah po Sloveniji pa imamo tudi protibolečinske ambulate. Na Onkološkem inštitutu so organizirali Šolo o paliativni oskrbi bolnikov, v Bolnišnici Golnik pa potekajo učne delavnice pod imenom Paliativna oskrba v zadnjih dneh življenja. Kljub temu bi morali ustvarjati nove strukture pomoči, ki bi bile med seboj bolj povezane in še bolj široko usmerjene. (Pahor, Štrancar 2009: 127-128)

Pri nas deluje tudi Inštitut Antona Trstenjaka, ki izvaja razne programe v okviru medgeneracijskega sožitja. Poleg dela z umirajočimi in njihovimi sorodniki je poudarek tudi na delu s prostovoljci. Organizirajo jim razna predavanja in izobraževanja, na kakšen način naj pristopijo in soustvarjajo odnos in pogovore ter kako naj vodijo večje skupine starih ljudi. (Inštitut Antona Trstenjaka) Spremljevalec lahko umirajočemu in njegovemu bližnjemu ogromno pomaga s svojim lastnim mirom in seveda tudi s poznavanjem procesov umiranja. Zelo pomembno je, da ne izraža močnih čustev, saj bi umirajočega lahko razburila in nanj negativno vplivala. Bližnji pa lahko ogromno pripomorejo s toplo besedo, ureditvijo prostora, če je to potrebno, ali pa zgolj s svojo prisotnostjo in

poslušanjem oziroma tišino. Če nekomu pomaga, se lahko tudi moli v skladu z vero umirajočega. Marsikdo pomoči ne razume na takšen način in je mnenja, da mora storiti nekaj "konkretnega". Včasih je manj res več. (Klevišar 2006: 26-31)

Veliko o spremljanju umirajočih in žalujočih se lahko naučimo tudi s pomočjo socialnega učenja na način, da se vključimo v skupine za žalujoče, v proces spremljanja umirajočega, v učno skupino pri hospicu, v hospicove terenske ekipe ali pa druge tovrstne skupine. Najbolj važno pri vsem tem je, da se naučimo, da je minljivost človeškega življenja nekaj običajnega in da se moramo z izgubami spoprijeti. (Ramovš 2013: 73)

V Sloveniji imamo torej med drugim določene programe, društvo, zavod in inštitut, ki se ukvarja s tematiko smrti in umiranja, vendar v primerjavi s tem, kako so te stvari razvite drugod po svetu, pri nas kljub hitrejšemu staranju prebivalstva kar krepko zaostajamo. (Russi Zagožen 2001: 7) Službe paliativne oskrbe v tujini združujejo bolnišnice, hospice in samo družbo kot tako, med seboj pa se podpirajo z raznimi raziskavami in izobraževanji. Na splošno spremljajo celotno dogajanje ter so na takšen način boljše in fleksibilnejše. (Beresford *et al.* 2007: 29, 32-38) Zdi se, da to področje še vedno ostaja nekoliko v ozadju, ker je organiziranost na državni ravni, da bi se stvari premaknile, minimalna, in ker so ljudje na sploh o tem premalo ozaveščeni. Razvijati bi se morale nove pristojne službe in oblike pomoči na tem področju. (Gedrih 2007: 21-22)

Prav tako ne gre zanikati, da so se začele razvijati oblike pomoči, ki nadomeščajo domsko varstvo in nazaj gradijo medgeneracijsko sodelovanje. Pri nas formalne oblike pomoči obstajajo v treh sektorjih. Prvi je javni, katerega prioriteta je, da pomoč izvajajo domovi starejših občanov, centri za pomoč na domu, centri za socialno delo ipd. Drugi je zasebni sektor, tretjega pa sestavljajo nevladne in prostovoljske organizacije kot na primer društva upokojencev, skupine za samopomoč. (Mali 2012: 59) Pomoč torej zagotavljajo predvsem zdravstvene in socialne službe. S sodobnim varovanjem zdravja se trudimo preprečevati bolezni in si zagotoviti čim daljši obstoj na tem svetu, "istočasno pa razvijamo tudi najbolj humane načine za oskrbo onemoglih, spremljanje umirajočih in žalovanje. To so sodobni evropski sistemi in programi za dolgotrajno oskrbo ter hospic." (Ramovš 2016: 7)

Med prebiranjem literature nisem nikjer zasledila, da bi bila naša država vključena v nacionalno mrežo organizirane oskrbe za neozdravljivo bolne in umirajoče. Kljub temu pa imamo državni program paliativne oskrbe že od leta 2010, v katerem so zasnovane smernice, cilji in pričakovani rezultati. (Državni program paliativne oskrbe) Stvari se

počasi premikajo in razvijajo, vendar večjih prizadevanj v tej smeri ni. Prav tako nimamo podporne mreže oskrbovanih stanovanj in dnevnega varstva. Tudi zdravstveno socialne službe največkrat poskrbijo le za najbolj nujne probleme, preventiva pa bolj trpi. Zelo dobra ideja so tudi paliativni timi, ki oskrbujejo umirajoče na domu in se zavzemajo za življenje s čim manj bolečinami uporabnika. Na pomoč umirajočim bi lahko pristopili tudi lokalni servisi, dobrodošle pa bi bile tudi določene kontaktne osebe, ki bi bile dosegljive ob vsakem času. Tako bi umirajočega lahko podprli v najtežjih trenutkih njegovega življenja in mu po najboljših močeh pomagali. Razlog, da vse to pri nas ne zaživi, je med drugim spet neozaveščenost družbe, saj se le-ta ne zaveda, da bi to lahko imeli, kaj to sploh je, kako bi to potekalo in podobno. (Štrancar, Pahor 2007: 25–30)

1.3 Socialna oskrba na domu

Čeprav na svetu poleg domov za stare ljudi obstajajo tudi različne druge oblike pomoči starim ljudem, je za Slovenijo značilna izrazito institucionalna usmeritev. (Mali 2008: 9) Ker se trend staranja prebivalstva vedno bolj odraža, so domovi za stare ljudi dandanes že preveč zasedeni, vedno več pa je tudi povpraševanja in ljudi, ki bi si želelo sprejema v dom. Posledično je zaradi tega začelo naraščati zanimanje za socialnovarstveno storitev, pomoč na domu, ki se je začela razvijati v 80. letih prejšnjega stoletja, vzporedno s povečanjem brezposelnosti in razpisom javnih del. (Krstulović 2014: 245) Poleg uporabnikov in njihovih sorodnikov, ki velikokrat predstavljajo in nudijo neformalno oskrbo in nego, ključen kader v oskrbi predstavljajo socialne oskrbovalke. Veliko je govora o kakovosti oskrbe, delovnem času, zadovoljstvu in odnosu med uporabniki, njihovimi svojci in socialnimi oskrbovalkami. V raznih raziskavah je nekaj malega zaslediti o stresnih situacijah na delu in samem zdravstvenem stanju, smrti starega človeka pa se ne dotaknejo. (Nagode, Hlebec 2013: 16-25) Zdi se, da je to nekaj, kar ne obstaja, vendar vsi vemo, da to ne drži.

”Prej ali slej se zavemo, da se je nekdo, ki nam je blizu, postaral in bo potreboval našo nego in pomoč. Kolo se obrne v vsem krogu, dokler nismo sami na vrsti, da moramo skrbeti za tiste, ki so nekoč skrbeli za nas.” (Likar 1980: 229) Čeprav se zdi samoumevno, da se postaramo in mnogi pravijo, da je to najlepši čas v našem življenju, se premalo zavedamo, kolikokrat stare ljudi odrinemo na rob družbe in kolikokrat se zaradi tega počutijo osamljene in morda celo nezaželene. Zato je zelo pomembno, da se družinski

člani poskušajo usposobiti za razumevanje, komuniciranje in delo z njimi ter da se med prvimi odzovejo na situacijo, ki zahteva pomoč. (Ramovš 2003: 30)

Raziskave kažejo, da se večina starih ljudi želi postarati na svojem domu. Nekateri izmed razlogov za to so, da se v svojem okolju dobro znajdejo, nanj so navajeni in v njem imajo tudi svojo socialno mrežo. Tekom let marsikdo izmed njih postane manj mobilen in moči mu začnejo pešati. Takrat je zelo pomembno, da si to prizna in da dopusti možnost, da mu drugi priskočijo na pomoč pri opravilih, ki jih sam več ne zmore. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 11) Medgeneracijska povezanost in pomoč tako hitro stopita v ospredje. Russi Zagožen (2001: 16) piše, da je ključnega pomena pri tem, da si ljudje medsebojno pomagajo, da so med njimi stiki pogosti in da si pri tem izražajo tudi naklonjenost. Tako se raznorazne izkušnje in nasveti širijo in delijo naprej.

Prav tako kot odhod v dom ne pomeni, da stanovalca od vselitve naprej čaka drugačno življenje, tako tudi odločitev za socialno oskrbo na domu ne pomeni, da ti uporabniki ne morejo storiti ničesar več sami in da ne morejo več nikamor iti. Potrebujejo zgolj dodatno pomoč. (Klevišar 2016: 12-13) Tako lahko tudi vidimo, da je tudi pomoč na domu, poleg odhoda v dom, ena izmed možnosti, ki jo lahko uporabniki izberejo. Po načelu enakosti bi morali imeti tudi stari ljudje, bolni oziroma na sploh vsi ljudje možnost izbire med institucionalnim in neinstitucionalnim varstvom. (Premik 1997: 3) Zadnje čase so velik problem tudi višine pokojnin, saj se stari ljudje v vedno večji meri za določene storitve odločajo tudi na podlagi tega. (Klevišar 2016: 19)

To, da uporabnik ostane v domačem okolju, ima tudi sicer številne prednosti. V domačem okolju se bolje znajde in se mu poleg tega, da skrb zanj prepusti nekomu drugemu, socialnim oskrbovalkam ali patronažni službi, ni potrebno privajati še na ostale novosti, ki jih selitev v dom prinese. Hkrati s tem delamo še na deinstitucionalizaciji. Po navadi tudi vezi z družino ostanejo enake in se ne spreminjajo. (Medved 1997: 8) Nekateri družine nimajo, so z njo v slabih odnosih ali pa se s svojci ne vidijo ravno pogosto, saj le-ti živijo daleč stran. Pri socialni oskrbi je zato velikokrat najpomembnejši prav socialni moment, v katerem se star človek lahko zanese na nekakšno dnevno rutino, ki nudi gotovost in v kateri lahko začuti, da ima nekoga, s katerim se lahko pogovarja, ki mu pomaga in ga posluša, ko je to potrebno. (Božiček 1997: 17) V primerih, ko oskrbo prevzame ožja družina, se pogosto zgodi, da se neformalni oskrbovalci preobremenijo, izgubijo svojo socialno mrežo in nemalokrat tudi sami zbolijo. Pravna in socialna država se mora boriti

proti takšnim primerom. Vsakdo, ki pa se znajde v takšni situaciji, bi moral imeti dostop do služb pomoči. (Mesec 1997: 70-75)

Čeprav se struktura družine spreminja (število družinskih članov je vse manjše, odrasli otroci se pogosteje odseljujejo stran od staršev, vse več je starih ljudi, ki živijo sami ipd.), lahko govorimo o tem, da je družinska solidarnost še vedno močna. O tem pričajo Eurobarometer raziskave, v katere je bila vključena tudi Slovenija. (Hvalič Touzery 2007: 6) Pripravljenost za oskrbo družine je večja, kot velja splošno prepričanje, odpor do institucionalne oskrbe pa je močan tudi med družinskimi oskrbovalci. Predvsem na ruralnih krajih je izražena večja podpora odgovornosti otrok do svojih staršev. (Černič Istenič 2013: 50-54) Res pa je, da nizka rodnost, višja starost ob prvem otroku, poznejše poročanje, naraščanje ljudi, starih med 65 in 80 let ali več, višanje pričakovanega trajanja življenja, težnja k večji zaposlenosti starejših delavcev, naraščanje deleža samskih gospodinjstev, upad števila potencialnih oskrbovalk in še nekateri drugi sociodemografski podatki opozarjajo na nevarnost, da bo v prihodnosti oskrba družine starih vse težje dostopna. (Hvalič Touzery 2007: 11-12)

Velikokrat se zaradi teh in drugih dejavnikov zgodi, da bližnji prijatelji in sorodniki ne zmorejo več skrbeti za starega človeka. Zato se odločijo, da ga bodo namestili v dom za stare, kar pa zanj velikokrat predstavlja zelo hudo obremenitev in poveča njegovo umrljivost. Bližnje osebe, sorodniki starega človeka so sicer mnenja, da je institucija zanj najboljša možna odločitev. Verjamejo, da so v njej zaposleni ljudje, ki bodo staremu človeku znale najbolj pomagati, oni sami pa se bodo razbremenili fizičnih in psihičnih skrbi. Ob tem se zdi, da redko kdaj pomislijo, da so mu s tem, ko so ga odpeljali iz domačega okolja, vzeli tudi njegovo voljo do življenja. (Russi Zagožen 2011: 18)

Iz podobnih razlogov se marsikdo odloči za oskrbo na domu. Pogosto jo delimo na dva pola, zdravstveno in socialno. Zdravstveno oskrbo največkrat povezujemo z izrazom nega, ki jo izvajajo predvsem medicinske sestre in zdravstveni tehniki, medtem ko socialno oskrbo enačimo s pomočjo pri vsakdanjih opravilih, za katero so zadolžene socialne oskrbovalke. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 7) Pomoč družini med drugim vključuje tudi pomoč na domu in socialno oskrbo na domu. (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti) Za Slovenijo še vedno prevladuje družinski sistem oskrbe. Zanj je značilno, da ga v večini opravljajo ženske in da za to delo niso plačane. (Černič Istenič 2013: 43) Po navadi veljajo za neformalne oskrbovalke. Formalni izvajalci izvajajo

profesionalno oskrbo, zanjo so plačani, skrb pa lahko izvajajo na domu oskrbovanca (npr. v primeru pomoči na domu), v skupnosti (npr. dnevni centri) ali v instituciji. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 16)

Med drugim je tako ena izmed nalog socialnih oskrbovalk ta, da se morajo posvetiti uporabniku in da so ob tem čim bolj pozorne na kakovostno staranje. (Ramovš 2015 a: 12–19) Dejavnikov kakovostnega staranja je veliko, seveda pa se je treba ozreti tudi na zadnje obdobje v življenju, umiranje in smrt. Tudi socialne oskrbovalke se morajo ravnati po načelih paliativne oskrbe in se truditi omogočiti, da bo star človek čim lažje prestal še zadnje dni svojega življenja. (Lunder 2007: 36)

Ramovš (b 2015: 58–60) piše, da družinski oskrbovalci čedalje težje opravljajo svojo oskrbovalno vlogo, zato se morajo začeti vpeljevati bolj učinkoviti in novi ukrepi na tem področju. Socialni delavci morajo opozarjati tako družinske kot tudi socialne oskrbovalce na socialne in medicinske usmeritve. (Mali 2008: 156) Socialne usmeritve starim ljudem zagotavlja pomoč tako v institucionalnem kot tudi domačem okolju. Kakovost staranja postane pomembna kot še nikoli prej, posameznik pa je v ospredju. Pomembne so individualne uporabnikove želje, zahteve in njihova avtonomnost. Novost je tudi v tem, da je poudarek dela in trud usmerjen na enakopravnost med zdravstvenimi in socialnimi službami. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 128-131) Kljub temu v Sloveniji pojem oskrbe na domu ne zajema zdravstvenih storitev. Za to mora poskrbeti medicinsko osebje, zdravniki ali patronažna služba. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 24)

Za socialno oskrbo na domu je značilno, da se storitve prilagajajo potrebam uporabnika, načeloma pa se izvajajo trije sklopi opravil, in sicer pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjska pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) opisuje tudi program socialnega servisa, ki se deli na dve skupini. V prvi so zajete frizerske storitve, šivanje, likanje, kuhanje kosila, generalno pospravljanje itd., pod drugo skupino pa spada druženje, raznorazna spremstva, branje, nakupi in sprehodi. Socialni servis izvaja tudi druge dejavnosti, v katere sodijo fizioterapija, delovna terapija in zdravstvena nega. Pri tem lahko sodelujejo tudi drugi proizvajalci.

Namen in cilj obeh programov je skrb za uporabnike in kakovostnejše življenje. Do storitev so upravičene osebe, starejše od 65 let, osebe s statusom invalida, druge invalidne osebe, kronično bolne osebe in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja in hudo bolni

otroci. Socialna oskrba je na voljo vse dni v tednu, vključno z izredno razporeditvijo (sobota, nedelja, praznik), socialni servis pa samo med tednom. Prostovoljstvo je po dogovoru med prostovoljcem in uporabnikom. Aktivnosti se izvajajo tako čez teden kot tudi ob vikendih in praznikih, kajti ljudje, ki potrebujejo nego in ureditev temeljnih stvari za preživljanje, potrebujejo te storitve, da bi lahko živeli boljše na svojem domu oziroma njegovi okolici. (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev 2010)

V Ljubljani je za pomoč na domu zadolžen Zavod za oskrbo na domu (ZOD). Zaradi povečane potrebe izvajanja socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu, je Mestna občina Ljubljana leta 2009 podpisala tudi koncesijsko pogodbo z Zavodom za socialno oskrbo Pristan. (Klančar 2009) Zavod za oskrbo na domu Ljubljana pa je bil ustanovljen že leta 2002 s strani Mestne občine Ljubljana. Pokriva območja Bežigrada, Viča, Šiške in Most. Poleg prej omenjenih treh sklopov opravi tudi program socialnega servisa. (Zavod za oskrbo na domu Ljubljana) Tekom let se je Center za pomoč na domu starim in bolnim osebam mesta Ljubljane spremenil v Zavod za oskrbo na domu Ljubljana. Tako se je prevzela vloga glede koordiniranja, posredovanja informacij in izvajanja pomoči na domu za slovensko glavno mesto. Za celotno Slovenijo pa enega skupnega centra, ki bi imel nadzor nad vsemi občinami po Sloveniji za oskrbo na domu, nimamo. (Rudel 1997: 106)

Socialne delavke, zaposlene na Zavodu za oskrbo na domu, morajo med drugim sodelovati z ostalimi strokovnimi sodelavkami in s socialnimi oskrbovalkami. Ker socialne delavke opravijo prvi obisk na domu pri uporabniku, morajo na terenu izdelati individualni načrt potreb posredovati naprej drugim članicam posamezne enote. Nato se morajo dogovoriti o skupnih načinih in pristopih dela s posameznikom. (Zavod za oskrbo na domu Ljubljana)

”Posameznik ima pravico do največ štirih ur oskrbe na dan ali do 20 ur na teden. Glavno finančno breme za storitev naj bi nosila občina, ki je po zakonu dolžna zagotavljati minimalno 50 % stroškov storitve.” (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 25) V Ljubljani je Zavod za oskrbo na domu dobro pokrit s strani Mestne občine Ljubljana. Je javna služba, majhen del pa tudi zasebna, saj jo plačujejo tudi uporabniki. (Ramovš 2003: 307) Pozitivno je, da se oskrba izvaja vse dni v letu, tudi med vikendi in prazniki, česar v ostalih občinah ni. Tako se uporabnikom vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalni oskrbi. (Hlebec 2012: 121) Tekom zagotavljanja oskrbe si Zavod za oskrbo na domu Ljubljana prizadeva za kvalitetno oskrbo, zagotavljanje dostojanstva in empatije do uporabnikov ter

nudenje pomoči pri realizaciji njihovih želja – ostati v domačem okolju in ne nujno odhod v dom za stare ljudi. (Zavod za oskrbo na domu)

Kljub trdemu delu še vedno naletijo tudi na kakšen problem. Veliko njihovih uporabnikov bi na primer rado, da bi k njim na dom hodila vedno ena in ista oskrbovalka, vendar to zaradi krčenja sredstev javnega sektorja in posledično pomanjkanja zaposlovanja kadra, zdravstvenih odsotnosti ali pa dopustov ne gre. Nekateri uporabniki bi oskrbo potrebovali tudi ponoči ali pa takrat, kadar so njihovi svojci odsotni. Potrebe so tudi na specializaciji za delo z osebami z demenco. (Zavod za oskrbo na domu)

Ne glede na to pa se lahko pohvalijo tudi s primerom dobre prakse, saj se poleg negativnih stvari v kolektivu vedno dogaja tudi kaj pozitivnega, kar kaže na to, da ni potrebno vsega spremeniti. Včasih se je potrebno ozreti nazaj in pogledati, ali je kaj takšnega, kar si zasluži pohvalo ali pa zgled. (Klevišar 2016: 44) Zavod za oskrbo na domu Ljubljana se je prijavil na razpis za projekt norveški finančni mehanizem Aktivno in kvalitetno staranje v domačem okolju A-Qu-a. Bili so izbrani in pridobili evropska sredstva, s katerimi so lahko izvajali brezplačne storitve delovne terapije, fizioterapije, prehranskega svetovanja, logopedije, prilagoditve prostorov, opravljali pa so tudi različne meritve. Uporabniki so dobili celostno ponudbo, končni odziv pa je bil pozitiven. Negativna plat je zgolj ta, da je projekt trajal od maja 2015 do konca decembra 2016. (Zavod za oskrbo na domu Ljubljana)

Pomoč na domu je eden ključnih programov dolgotrajne oskrbe, sistemskih sprememb pa še ni, ker nimamo še Zakona o dolgotrajni oskrbi. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 22) Največja težava je v tem, da bi trenutni sistem potreboval korenite spremembe in ureditve. Zdajšnji je namreč usmerjen v institucionalno varstvo in ne v skupnostno oskrbo. Ker zakonodaja ni poenotena, prihaja v obravnavi uporabnikov do razlik in neenakih možnosti za vse, ki bi v socialni državi morale biti zagotovljene. Namen in cilj dolgotrajne oskrbe je, da bi bil uporabnik na svojem domu, kar se le da samostojen in da bi tudi on sam lahko vplival na to, kakšne storitve naj bi prejemal. Strokovnjaki bi tako z uporabniki gradili partnerski odnos. Zelo pomembno pa je, da bi pravico do dolgotrajne oskrbe lahko imel vsakdo, ne glede na njegov status. (Rafaelič, Nagode 2012: 47–48) Trenutna slika stanja prikazuje, da ni urejenih skupnostnih oblik oskrbe in da je vse preveč usmerjeno v institucionalni način oskrbe. Stari ljudje so tudi zaradi tega velikokrat prisiljeni v odvisnost od svojih otrok, oziroma formalnih oskrbovalcev. (Mali 2011: 62)

Tudi tam, kjer se pomoč na domu že izvaja, to še ne pomeni, da so vse potrebe nerešene ali pa da doprinosi k še večjemu uspehu niso potrebni. V glavnem se izvajajo storitve, po katerih uporabniki sprašujejo in imajo potrebo, kljub temu pa bi lahko izvajali še kaj več. (Mesec 1997: 94)

1.4 Doživljanje smrti

Danes vedno manj ljudi umira doma, vedno več pa v bolnišnicah ali v domovih za stare, kar lahko s seboj prinese določene probleme. (Klevišar 2006: 41) Zdi se, da sorodniki zaradi napredka znanosti in strokovnih služb niso pripravljeni biti ob umirajočem in da je tudi zato smrt vedno večji tabu. V takšnih trenutkih ogromno stavijo na medicino in upajo, da bo naredila čudež. Ne zavedajo pa se, da v takšnih trenutkih najbolj pomaga in največ pomeni človeška naklonjenost in spremljanje človeka. (Klevišar 2006: 41-43) K temu lahko veliko pripomorejo tudi socialne oskrbovalke. S spremljanjem umirajočih se pravzaprav tudi poklici, ki nudijo pomoč, naučijo živeti. (Klevišar 1997: 124) Umirajoči imajo svoje pravice, za katere si morajo tudi socialne oskrbovalke prizadevati, da bi jih izpolnjevale in soustvarjale. Pomagati morajo umirajočemu in njegovim sorodnikom sprejeti smrt, se z njo soočiti in spopasti. Umirajočega morajo znati negovati in mu nuditi ustrezno oskrbo do zadnjega dne. (Klevišar 2006: 98)

Socialne oskrbovalke z določenimi uporabniki preživijo dalj časa, kar posledično pomeni, da se med njimi lahko vzpostavijo pravi medčloveški odnosi in stiki. Ko se socialna oskrbovalka hote ali nehote sreča z umiranjem ali smrtjo uporabnika, se začne soočati tudi z lastnimi občutki in odnosom do lastne starosti in smrti. (Russi Zagožen 2011: 37)

Pri tem se pogosto zgodi, da socialne oskrbovalke v delovni odnos pristopijo osebno in emocionalno, na koncu pa so njihova čustva lahko zaradi tega tudi prizadeta. Zato je zelo pomembno, da se o teh temah govori, da potekajo izobraževanja in se izvajajo tudi skupine za samopomoč tam, kjer se presodi, da so potrebne. (Horiuchi 2011: 68) Ogromno je razlogov, ki vplivajo, na kakšen način se bodo posamezniki spopadli s smrtjo in kako bodo za mrtvim žalovali. To je odvisno od same kulture družbe, v kateri živimo, od odnosa, ki smo ga razvili z umrlim, in tudi od tega, kakšen je posameznikov lasten pogled na smrt in umiranje. (Bauman 2001: 35–36)

Tudi načinov, kako se od pokojnega posloviti, je veliko. Poslavljanje je težko, žalovanje pa zahtevno. Kljub temu da ob določeni smrti lahko izgubimo ogromno oziroma vse, ne izgubimo našega življenja in možnosti, da bi nam bilo še kdaj tako lepo z nekom drugim. (Ramovš 2003: 159, 169) Proces žalovanja od človeka terja čas, da se nauči živeti brez ljubljene osebe ob sebi. (Kren-Obran 2005: 9)

Zadeve, ki jih posameznik čuti, da jih mora še postoriti pred smrtjo, so najbolj osebne. Samo njegova stvar pa je, kako se jih bo lotil. Okolica mu je pri tem lahko v pomoč, lahko pa ga tudi ovira. Zadnja leta si posamezni strokovnjaki, ki delujejo na različnih področjih, vse bolj prizadevajo za razvoj sodobnih oblik pomoči umirajočim in tudi njihovim sorodnikom. Po navadi ima človek pred smrtjo potrebo, da opravi še zadnje naloge in velikokrat je naloga pomagajočih poklicev, da mu pomagajo le-te opraviti. (Ramovš 2003: 171) Delovati morajo v sožitju z njimi in jih spoštovati. Do smrti morajo imeti razčiščen in razdelan odnos, z uporabniki pa si morajo prizadevati za čim bolj človeške odnose. (Požarnik 1981: 152–153)

Pri delu s starejšimi ljudmi je dobro poznati tudi njihovo vero, saj drugače ne moremo razumeti njihovega obnašanja in pogleda na svet. (Ramovš 2003: 433) "Pri vsakem verskem izročilu je odločilnega pomena podoba ali pojmovanje Boga ali bogov. Po njej namreč ljudje tega verskega izročila oblikujejo podobo o človeku, o samem sebi in drugih ljudeh, o medčloveških odnosih, o svetu in odnosu do sveta." (Ramovš 2003: 435) Poznavanje veroizpovedi starejših ljudi nam lahko olajša, da najdemo pravi pristop za delo z njimi. Pomembno je tudi vedenje, da ima verska pastoralna po župnijah organizirano redno mesečno obiskovanje starih ljudi na domu in da lahko tudi z njimi stopimo v sodelovanje. (Ramovš 2003: 440–442)

Verniki v Jezusa Kristusa verjamejo, da je Bog in človek umrl in vstal za vse ljudi ter da obstaja življenje po smrti. (Kerševan 1995: 12) Kljub temu pa ne drži za vse kristjane, da se ne bojijo smrti. Tisti, ki imajo za karkoli slabo vest oziroma občutek, da so nekaj zagrešili, menijo, da bodo odšli v pekel. Bojijo se tudi bolečin in trpljenja ob umiranju, medtem ko jih same smrti ni toliko strah. (Požarnik 1981: 113–114) Versko doživljanje zadnjega smisla življenja – in v tem okviru vere v posmrtno življenje – je torej v človeštvu reden in ne zgolj redek ali obrobni pojav. Za socialne delavce in tudi socialne oskrbovalke je pomembno, da so strpni in enakopravni do vsakega uporabnika, ne glede na njegovo veroizpoved, pripadnost in raso. (Ramovš 2003: 123–124)

Klipšteter (2017) iz analize rezultatov mednarodne študije povzema, da se ateisti v primerjavi z vernimi ljudmi bolje soočajo s strahom pred smrtjo. Hkrati pa globoka vera vernikom zelo pomaga in je ključna, da zatira negotovost na podoben način kot prepričanje, da po smrti ni ničesar. Kdor nima jasne predstave, kaj sledi po smrti, se tega zadnjega dogodka tudi najbolj boji. Po eni strani z vero označujemo neko psihično stanje, trdno zaupanje in prepričanje v nekaj, kar nima statusa dejstva ali samoumevnosti, po drugi pa religije vsebujejo raznorazne nauke in dogme, simbole in načine družbene organiziranosti. (Kerševan 1995: 11)

Strokovnjaki moramo spoštovati verovanje in neverovanje našega uporabnika, saj se mu tudi s poznavanjem njegove religije lahko približamo in mu posledično s svojo strokovno pomočjo lažje in boljše pomagamo. Pozorni moramo biti tudi na razne socialne vidike aktivne verske pripadnosti. Tako je večja verjetnost, da nam bo uporabnik bolj zaupal in da bomo pri svojem delu vsi uspešni, rešitev pa bo lažje dosegljiva. Nekdo bo strokovno pomoč sprejel kot znamenje boga in jo sprejel kot psihično oporo in tolažbo. (Smrke 2000: 64–65)

Kljub temu da velikokrat in kjer se le da vse v zvezi s smrtjo raje potisnemo na stran, se morajo ljudje, ki se poklicno srečujejo s tovrstno temo, o njej hote ali nehote pogovarjati. Čeprav to ne velja za vse izmed njih, lahko trdimo, da za nekatere zaposlene pogovor o smrti in umiranju v njih ne zbuja več toliko nelagodja in strahu, kot se jim je to dogajalo na začetku. Za to so odgovorna dolga leta dela v tovrstnih pomagajočih poklicih in izkušnje, ki jih ob tem pridobijo. Smrt tako postane del njihovega delovnega procesa in nekaj vsakdanjega. Vsaka smrt posamezniku pomeni določeno vrsto obremenitve, kakšna pa je ta obremenitev, pa je odvisno od osebnih izkušenj, ki jih z umiranjem že ima, od človekovega značaja, do posameznikovega pogleda na smrt in odnosa do umrlega ter še mnogih drugih dejavnikov. (Košak 2000: 348–350)

Tudi če je smrt stalnica in neizogiben del življenja, marsikateri strokovni delavec, bodisi v zdravstvu bodisi v sociali, pri delu z ljudmi v naši kulturi to dejstvo še vedno težko sprejme. Pogosto imajo občutek, da bi mogoče lahko za umrlega pred tem še kaj storili. Večino izmed njih vodi tudi cilj k enakovrednemu in korektnemu delu z uporabniki. Kljub temu se zgodi, da je zaposlenim kdaj kakšen od uporabnikov bližje od drugega, da se z njim bolj ujamejo in ga tudi lažje razumejo. Ob bolezni in smrti uporabnika zato ne reagirajo samo kot strokovnjaki, ampak tudi kot ljudje. Vsak se bo na ta dogodek odzval

enkratno in na svoj način. Pri tem pa ima lahko veliko vlogo tudi okolica in raznorazni dejavniki v njej. Občutek, da ni profesionalno, če priznajo svojo prizadetost ali kakršenkoli občutek ob smrti, daje vtis neprofesionalnosti. Zavedanje, da je svoje občutke treba reflektirati in jih deliti, je še toliko bolj ključnega pomena. (Tekavčič Grad 2013: 18–19)

Čeprav je spremljanje umirajočega sploh v zadnji, končni fazi lahko zelo boleče, pa lahko omogoči tudi nov pogled na svet in spoznanje, da življenje ni samo trpljenje, ampak tudi marsikaj lepega; da je smrt lahko takšne vrste izkušnja, ki te okrepi in navdihne z novim zagonom, energijo in voljo. Smrt lahko človeka spremeni tudi na boljše. Pomembno je, da spremljevalec dela tudi na sebi ter na premagovanju svojih strahov in nerazrešenih odnosov do smrti. Samo z lastnim zavedanjem svojih primanjkljajev lahko kakšnega izmed njih odpravi in tako pozitivno in sproščujoče deluje na umirajočega. (Ostseski 2004: 6–35)

1.5 Razbremenjevanje v pomagajočih poklicih

Število uporabnikov socialnovarstvenih storitev iz leta v leto na sploh strmo narašča, število kadra pa se je v času recesije precej okrnilo. Statistični podatki sicer kažejo, da se je v letu 2016 število zaposlenih v delovnem razmerju povečalo, stopnja brezposelnosti pa je bila v lanskem letu najnižja v zadnjih šestih letih. (Osvald 2017) Socialna oskrba na domu pokriva večinoma celotno Slovenijo. V letu 2013 je oskrbo prejemale 1,7 % oseb, starih 65 let in več, izvajalo pa jo je več kot 900 socialnih oskrbovalk. Ne glede na to se v večjih mestih kronično srečujejo s pomanjkanjem kadra za izvajanje socialne oskrbe. (Nagode, Hlebec 2013: 15–23) Pomanjkljivostim navkljub pa se socialne oskrbovalke trudijo za kvalitetno življenje uporabnikov. S takšnim prizadevanjem je kakovost storitve enaka oziroma še boljša. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 98) Delo, ki ne vključuje čustev, in ravnanje z uporabniki, kot da so predmeti, se morda na prvi pogled zdi lahko. Vsakodnevna delovna rutina lahko potisne čustva na stran, lahko pa zaposlene obudi in tudi prevzame. (Mali 2008: 139) Zaposleni v domovih za stare in v bolnišnicah so se že začeli izobraževati in usposabljeni za delo z umirajočimi, hkrati pa so se razvili tudi drugi programi in oblike dela s tovrstno skupino ljudi. (Klevišar 2006: 41) Kljub temu pa v literaturi nisem nikjer zasledila, kako se socialne oskrbovalke s to temo spopadajo, kako jo doživljajo in podobno.

Osebnega medčloveškega odnosa, ki ga ostarel človek nujno potrebuje, se ne da opravljati službeno in ga ni mogoče zaposlenim ukazati. Zelo pomembno je, da so v socialni državi zagotovljeni takšni pogoji, v katerih si lahko državljan najde srečo in v katerih ima priložnost za kakovostno oskrbo, če le-to tudi potrebuje. To posledično pomeni, da jim socialne oskrbovalke ne morejo zagotoviti stoodstotne sreče, imajo pa dolžnost, da jim namenijo svoj čas, v katerem zadovoljujejo tudi različne nematerialne, socialne potrebe, ki jih imajo. (Ramovš 2003: 196–197) Tako nastane tanka meja med opravljanjem dela in med dobrim opravljanjem dela. Slednja pa lahko hitro vodi do preobremenjenosti in izgorelosti socialnih oskrbovalk.

Zanimivo je prepričanje in hkrati tudi težava starih ljudi, da na stara leta zbolijo in tako izgubijo tudi moč za lastno skrb in samoodločanje. Vse, kar je torej v neposredni bližini smrti in v največji meri drži za stare ljudi, tabuiziramo. (Ramovš 2003: 128–129) Starost prinaša s seboj mnoge manj prijetne stvari. Telesne moči namreč popuščajo, prihajajo bolezni, človek čedalje manj zmore. V določeni meri to drži, v določeni pa se zdi, da so to zgolj predsodki in stereotipi, ki se držijo starih ljudi. (Klevišar 2016: 19–28) Paradoksalno pa se zdi, da je negovanje in oskrba nekoga drugega hvale vredno. To so ne nazadnje potrebe celotne družbe in nas vseh, zato se moramo tega začeti bolj zavedati. Mogoče bi, če bi skupaj pristopili k trenutnemu problemu, vsaj za nekoliko lahko preprečili preobremenjenost. (Ramovš 2003: 114–115)

Pri delovnem odnosu zelo pomembno vlogo igrajo čustva, saj lahko zelo hitro prevzamejo tako eno kot drugo stran. Zato je na začetku sodelovanja zelo pomemben dogovor, kjer se točno določi način in pristop k samemu delu. (Čačinovič Vogrinčič 2002: 91–92) Če se odnos preveč poglobi, lahko kaj kmalu postane tudi ranljiv, možnost za umik pa postane manjša, zato se nemalokrat pojavi občutek pregorelosti in nemoči. Medicinska usmeritev se temu poskuša izogniti, in sicer z odmerjanjem in dajanjem predpisanih doz pacientom, medtem ko za socialno usmeritev tega ne moremo trditi, saj je odnos bolj oseben in praktično neizogiben. (Mali 2008: 139–142) Zaposleni v socialnem modelu se morajo bolj poglobljeno ukvarjati z ljudmi in njihovimi življenjskimi usodami ter imeti tudi bolj celosten pristop. (Klevišar 2006: 16–17)

Ko nastopi smrt osebe, s katero smo si bili v medosebnih stikih bodisi službeno bodisi zasebno blizu, se lahko pojavi potreba po žalovanju. Na takšen način se od umrlega lahko v miru poslovimo, sprijaznimo in pripravimo na življenje brez njega. (Ramovš 2003: 169)

Da bomo še naprej živeli tako kot pred njegovo smrtjo, moramo določene faze nujno dati skozi in jih sami pri sebi predelati. Zavedati se moramo, da ni s tem nič narobe, ampak da je žalost, tako kot veselje, tudi del življenja in nekaj povsem običajnega. (Ramovš 2003: 167)

Poznamo več tehnik, načinov in metod sproščanja. Obstajajo možnosti in oblike razbremenjevanja tako sorodnikov kot tudi zaposlenih, ki so velikokrat fizično in psihično preobremenjeni z nalogami oskrbe in pomoči umirajočim. Eden izmed pristopov so psihoedukativne skupine, ki lahko vplivajo na proces spoprijemanja s stresom, ki ga strokovnjaki ali svojci doživljajo zaradi oskrbe. Njihov namen je predvsem pridobitev takšnih sposobnosti, da se bo posameznik sam zmožen odzvati na različne okoliščine in dogodke z različnimi strategijami. (Goljar *et al.* 2014: 52–54) Na svoji poti vsak kdaj potrebuje podporo soljudi, vpogled drugih v lastne dileme ali pa spoznanje, da smo si med seboj pogosto bolj podobni, kot se lahko na prvi pogled zdi. (Ekipa HOPE)

Kakršnokoli delo z ljudmi je izpostavljeno stresnim situacijam, kronični stres pa lahko privede do izgorelosti. Pomembno vlogo za preprečevanje izgorelosti na delovnem mestu ima zagotovo tudi organizacija, v kateri so ljudje zaposleni. Potrebna je opora s strani sodelavcev, nadrejenih in nadzornikov. Pri tem se jim lahko pridružijo tudi njihovi prijatelji ali sorodniki, ki nanje blagodejno vplivajo, in sicer tako, da jih poslušajo in se z njimi pogovarjajo. (Demšar 2008: 124–128) Velikokrat se posamezniki na različne načine sami trudijo, da bi preobremenjenost preprečili; s sprehodi v naravi, poslušanjem glasbe, ukvarjanjem s športom in na splošno tako, da počnejo to, kar jih razbremeni. Poslužujejo se torej raznih oblik samopomoči. Če delovno mesto dopušča spreminjanje okolja in pomoč različnih podpornih skupin, je to tudi več kot dobrodošlo. (Zdovc 1998: 322)

Od strokovnjakov se velikokrat pričakuje, da ravnajo racionalno, vendar lahko odreagirajo tudi precej emocionalno. Tako ni določeno in rečeno, kdo žaluje in kdo ne. Klevišar (2006: 91–93) govori o tem, da so za vse žalujoče značilne faze, skozi katere naj bi šli. Najprej pride obdobje šoka, saj se vsakdo na novico o smrti nekoga odzove različno, zagotovo pa osebno. Sledi obdobje čustev (emocij), ko se oseba lahko samoobtožuje ali pa zapre vase, lahko se počuti krivo ali pa se jezi. Naslednja faza je faza pogajanja, ko si umirajoči želi preložiti smrt. Skoraj vsi gredo še skozi obdobje depresije, potem pa to dejstvo sprejmejo na način, da so pripravljeni sprejeti položaj, v katerem so se znašli. Naloga tako zaposlenih kot tudi bodočih socialnih delavcev in delavk pri tem je, da žalujočim pomagamo, da

preidejo te faze in smo ob njih ter jih spremljamo. Pri tem se moramo zavedati in jim sporočati, da ni nič narobe, če tekom žalovanja občutijo tudi kakšno pozitivno čustvo, na primer olajšanje, sploh če je nekdo trpel dalj časa, ob njem pa hkrati tudi naš žalujoči.

Ob nenehnem razvoju tehnologije, napredku in izboljšavi strok pogosto pozabljamo na medčloveške odnose, prijazno besedo in predvsem na posluš za sočloveka. Seveda za to potrebujemo čas, vendar je to ključnega pomena in nekaj, kar zna samo človek in ne stroj. (Klevišar 2009: 22–23) Za zaposlene je stalno srečevanje z umirajočimi lahko precejšnja psihična obremenitev, toliko bolj, če na to niso dobro pripravljeni. Čas in trenutno število zaposlenih za delo s tovrstno skupino ljudi pa po navadi predstavljata največji problem. Potrebno bi bilo imeti izobražen kader, ki bi deloval zgolj in samo na terenu ter bil na voljo samo uporabnikom in njihovim sorodnikom. Delo bi morali razumeti kot človeško dozorevanje in osebnostno rast. Predpogoj za delovanje na tem položaju je ljubezen do soljudi in želja po pomoči. Tako bi svoje delo opravljali bolj kakovostno, hkrati pa bi bili ob tem zadovoljni vsi. Pri raznoraznih naporih in obremenitvah včasih zelo pomaga tudi humor, dobra volja, pozitiven pristop in pogled na svet. Zaposleni na tem področju pa bi morali imeti višje plače in možnost napredovanja. V situaciji, kakršna je v tem trenutku, se socialne oskrbovalke zadovoljijo in razveselijo zahvale in lepe besede, ki jo prejmejo od svojih uporabnikov tudi na račun njihove osebnosti in prijaznosti in ne samo zaradi dela, ki ga pri njih opravijo. (Klevišar 2016: 43–76)

Pomagajoči poklici dobijo za dobro opravljeno delo od uporabnikov pohvalo. To je pravzaprav njihova največja nagrada, hkrati pa je tanka meja s kritiko, raznimi obtožbami in nerazumevanji. Pri srečevanju s smrtjo se srečujejo tudi z mislijo na lastno minljivost in s strahom pred odhodom svojih bližnjih. Po vsakodnevnem napornem in stresnem delavniku so ključni in nujno potrebni sproti pogovori in tudi ustrezna razbremenitev. Potrebno je razumevanje sodelavcev, družine, prijateljev in sorodnikov ter prostor in čas, v katerem lahko oblikujejo svoj pogled in razumevanje smrti ter umiranja. (Klevišar 2006: 91–97)

1.6 Vloga socialnega dela pri premagovanju težav, povezanih s smrtjo

Socialno delo s starimi ljudmi se razlikuje od socialnega dela z drugimi skupinami ljudi, saj so za vsako značilne določene specifične lastnosti. Ključno pri tem je iskanje virov moči pri uporabniku in usmerjenost v rešitve. Vedno, ne glede na okolje in uporabnike, s

katerimi dela, pa se mora držati mikro, mezo in makro smernic ravni. (Mesec 2003: 269) Socialni delavci pri delu s starimi ljudmi prepoznavajo in vrednotijo starost kot pozitivno ter jemljejo vzpostavitev medgeneracijskih povezav kot izziv. Na mikro ravni je poudarek na delu s posameznikom in na medgeneracijski solidarnosti znotraj njegove družine in socialne mreže. Mezo raven je raven skupnosti in institucij, makro raven pa je družbena raven kot celota. Medgeneracijska nota je v vseh treh usmeritvah zelo pomembna, saj se tako med seboj lahko začnejo povezovati ljudje različnih starostnih skupin in si med seboj lahko izmenjujejo različne izkušnje in zgodbe. Medgeneracijska solidarnost lahko tako hitro postane priložnost za ustvarjanje drugačnih in boljših pogojev za sožitje med ljudmi. (Mali 2014: 111)

Na prvem mestu je vloga socialnega delavca, da pomaga družini, da sprejme starost kot izziv in ne težavo. Njegovo poslanstvo je tudi, da izboljša človekove zmožnosti, sposobnosti in jim pomaga pri spoznavanju in reševanju njihovih stisk. (Mali 2014: 120–121) Socialni delavci in delavke morajo pri tem delati na perspektivi moči uporabnika in na etiki udeležенosti, kjer nihče nima glavne besede. Spoštovati morajo tudi kulturne razlike, se zavedati zgodovine posameznikov in s tem povezanih morebitnih stereotipov ali pa predsodkov. (Čačinovič Vogrinčič 2002: 93–96) Da se vse to v praksi tudi izvaja, je potrebno znanje za ravnanje. Ukvarjanje s smrtjo in umiranjem pri tem ne sme biti izvzeto.

Na mezo ravni je ključnega pomena, kako lahko okrepimo sožitje v skupnosti s strani določenih organizacij in skupnosti. Potrebno je imeti neko širšo sliko in podatke o tem, kakšne službe in storitve se starostniku zdijo pomembne za kakovostnejšo starost. Le na podlagi poznavanja teh potreb socialni delavec lahko pomaga, koordinira storitve in poskuša uporabniku najti potrebno pomoč. Hkrati to za socialno delo predstavlja tudi izziv, saj nove potrebe porajajo potrebo po novi in drugačni skupnostni oskrbi in posledično tudi po novih metodah dela. (Mali 2012: 92–93)

Ko se v socialnem delu pojavi kakršenkoli problem, bodisi v skupnosti bodisi pri uporabniku, se začne iskati nove rešitve. Socialni delavci in delavke to počno tako, da delajo z vsemi uporabniki, le-te vključujejo na način, da so sami aktivni in da velik delež k rešitvi prispevajo prav oni sami. Za makro raven je potrebno povezovanje raznoraznih ukrepov, ki že potekajo na mikro in mezo ravni. Tako se družba med seboj lahko hkrati poveže v bolj avtonomno in na drugi strani tudi svobodnejšo celoto. (Mali 2014: 123)

Socialni delavci pri svojem delu uporabljajo določene teoretične koncepte in načela. Delovni odnos je zelo pomemben, saj se v njem lahko vzpostavi proces pomoči, kjer se raziskuje, načrtuje, izvaja in soustvarja z vsemi vpletenimi osebami. (Narat, Jesenovec 2013: 373–374) Z dogovorom o sodelovanju ubesedimo, kako bomo delali, to z uporabnikom tudi podelimo ter mu povemo, da se na to lahko kasneje vedno opre in zanese. Uporabnik je vedno naš sogovornik in partner, s katerim skupaj delamo. Delamo z njim in ne zanj, saj nismo socialni delavci tisti, ki vemo, kaj je za uporabnika dobro, ampak da nam on, zgolj z našo pomočjo, to pove. (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 9–10)

Na poti do cilja verjamemo uporabniku, mu vlivamo moč in posledično krepimo tudi zaupanje v odnosu. Prizadevamo si, da bi takšen način dela postal čim bolj sprejet. Z načelom perspektive moči na uporabnika gledamo na drugačen način kot večina ljudi v skupnosti. Socialni delavci odkrivamo moč posameznika, jo podpremo in na tak način posegamo v delovanje družbe in njene spremembe. (Čačinovič Vogrinčič *et al.* 2005: 10–11) Posluževati se moramo tudi zagovorništva in se bolj zavzemati za pravice posameznikov. S tem teoretičnim konceptom lahko pomagamo tudi umirajočim in njihovim sorodnikom v primeru, da se počutijo nemočno in da se ne znajo postaviti zase. Takrat jih poskušamo zaščititi in izboljšati njihovo kvaliteto življenja. Zmanjšamo lahko tudi izključenost in pripomoremo k ublažitvi bolečin svojcev ob izgubah. V okviru socialne usmeritve je poudarek tudi na delovanju tima vseh zaposlenih, kjer se skupaj soustvarjajo rešitve. Ena od vlog socialnega delavca je tudi vloga mediatorja, ki usklajuje potrebe institucije oziroma organizacije in potrebe uporabnikov, ki so z njo povezani. (Mali 2008: 158–160)

Pri delu s starimi ljudmi je vedno potrebno upoštevati antidiskriminacijsko prakso, ki je usmerjena proti predsodkom in neustrezni obravnavi ljudi zaradi njihovih osebnih značilnosti, kot so rasa, spol, religija, starost in podobno. Socialno delo je že po tradiciji zelo močno vpleteno v problematiko socialne pravičnosti in zanj je značilno odpravljanje socialnih problemov. (Thompson 1995: 273–276) Vsakodnevno se srečujemo z ljudmi, ki imajo različna prepričanja in edinstvene življenjske zgodbe. Na vsako od njih moramo drugače reagirati, hkrati pa se boriti za obstoj socialne pravičnosti. (Ramovš 2003: 190) Prav tako je potrebno uporabnike spodbujati, da pripovedujejo svoje osebne zgodbe, saj na takšen način tudi ostalim sporočajo, da njihova zgodba ni osamljen primer v stiski. (Klevišar 2016: 42) Čeprav je pri nas v kodeksu socialnih delavk in delavcev Slovenije izrecno napisano, kakšno bi morale biti naše delovanje z vsemi uporabniki, je na žalost v

praksi včasih drugače, saj je razlikovanje v naši družbi še vedno v preveliki meri prisotno. (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije)

Socialni delavci in delavke morajo opozarjati na spremembe doživljanja in vedenja uporabnikov ter paziti, da so njihove pravice zastopane. Organizirati so dolžni tudi skupinsko delo in skupine za samopomoč, v kolikor so v določeni situaciji potrebne. Biti morajo inovativni in nenehno odkrivati nove koncepte dela, pri tem pa skrbeti, da so zadovoljene tako potrebe uporabnikov kot tudi zaposlenih. (Mali 2008: 95–103)

V zadnjih dneh človekovega življenja si marsikateri posameznik želi, da je slišan in da ima ob sebi nekoga, ki ga zna poslušati in mu lajšati bolečine ali druge težave, ki se mu pojavijo. Družina lahko velikokrat zavrača tovrsten pogovor, zato je pri tem velikokrat ključna tretja oseba. (Beresford *et al.* 2007: 60–61) Socialni delavci in delavke, ki delajo s starimi ljudmi, se morajo zavedati, da se bodo tekom opravljanja svoje službe pogosto srečevali s smrtjo in umiranjem. Zato morajo biti o tem pripravljeni govoriti in imeti določena znanja, kako pristopiti k osebam, ki si tega želijo. (Klevišar 2016: 59–60) Biti morajo motivirani in se zanimati za potek njihovega življenjskega stanja, oskrbe. Prav tako morajo biti odprti za razmišljanje, če bi se kakšno stvar pri svojem ali pa pri terenskem delu socialnih oskrbovalk dalo spremeniti še na bolje. (Medved 1997: 5)

Veliko ljudi sploh ne ve, kaj vse lahko socialni delavec počne in katere so pravzaprav naloge, ki jih v okviru tega poklica opravlja. Zato je zelo pomembno, da govorimo in ozaveščamo ljudi in naše uporabnike, kaj vse je v naši pristojnosti in kakšne pravice jim pod okriljem našega dela pravzaprav pripadajo. (Beresford *et al.* 2007: 27-50) Kot že omenjeno, je ena izmed domen socialnega dela tudi ta, da se ukvarjamo s temami smrti, žalovanja in umiranja, da pomagamo umirajočim in tudi njihovim sorodnikom. S tem se pogosteje soočajo socialni delavci, ki se pri svojem delu opirajo tudi na načela paliativne oskrbe. Lahko bi rekli, da se s tovrstnim delom večkrat srečajo tisti socialni delavci, ki delajo s starimi ljudmi v domovih za stare, v okviru pomoči na domu in raznoraznih oblikah dnevnega varstva. To v veliki meri drži, hkrati pa ne more biti merilo, saj umirajo tudi mladi in zato starost ne more biti merilo. Tako so socialni delavci zaposleni tudi v hospicijih, na Onkološkem inštitutu in v drugih bolnišnicah. (Beresford *et al.* 2007: 26) Že obstoječe institucije in zaposleni v njih se trudijo in si že dolga leta prizadevajo za detabuizacijo smrti in bolj humano umiranje, čeprav nas sodoben način in ritem življenja velikokrat sili v drugo smer. Prizadevanje za temeljno ozaveščenost o smrti in umiranju

med širšo javnostjo in strokovnimi delavci je nujno potrebno. Tudi socialno delo lahko glede tega prispeva svoj delček v mozaiku. (Gedrih, Majerhold 2007: 11–13)

Najbrž se marsikdo sprašuje, zakaj sploh potrebujemo socialno delo in kaj je v njem tako posebnega in drugačnega, kar ga loči od drugih strok in ved. Ima svoje teorije, metode, koncepte in pristope za delo s sočlovekom. Socialni delavec mora uporabniku prisluhniti, saj nam sam nakaže in pove, na kakšen način naj delamo z njim in kako naj ga vodimo do želene rešitve. V tem se bistveno razlikuje od drugih poklicev, ki sami že v naprej določijo, kaj bodo počeli, in uporabniku postavijo določeno diagnozo, s tem pa tudi nalepko, ki se je zlepa več ne bo rešil. Socialno delo na uporabnika gleda kot na človeško celoto. (Beresford *et al.* 2007: 62) Ena izmed ključnih nalog socialnega dela je tudi v tem, da se ljudem omogoči dostop do raznoraznih pomoči, sredstev, storitev in dajatev, ko jih potrebujejo. Vsak socialni delavec ali delavka mora tako dobro poznati bistvene značilnosti na vseh področjih dela in ne samo svojega, ožjega področja dela. Biti mora pozoren tudi na vse morebitno obstoječe neformalne mreže in vire pomoči, ki bi lahko kakorkoli prispevali k želenemu izidu. Vsa ta načela in smernice za delo pa brez stvarnih možnosti, da bi ljudem lahko predlagali različne storitve in jim ponudili še dodatne možnosti za rešitve, ne zadostujejo. Kljub temu se je v slovenskem prostoru v zadnjih letih razvilo kar nekaj (preventivnih) programov, tudi na temo smrti, katerih nosilci so ravno socialni delavci. (Milošević Arnold 2000: 253–258)

Bodoče socialne delavce in delavke se že tekom študija izobražuje, da so povratne informacije uporabnikov tiste, ki jih morajo sprejeti. Samo na takšen način se lahko pri nadaljnjem delu kaj izboljša in spremeni ali pa ohrani in vzdržuje. Bistveno pri tem je, da se vse naredi zaradi uporabnikove pobude in v njegovo korist. (Beresford *et al.* 2007: 126) Pomen asertivnosti v socialnem delu nam omogoča, da sprejmemo osnovne človekove pravice, da sprejmemo svoja čustva in občutke, saj so zelo pomembni, čeprav se jih premalo zavedamo. S pridobivanjem izkušenj se tako pridobi na večji samozavesti in občutljivosti do sočloveka. Naučijo se tudi sami asertivno podajati svoje mnenje, tudi če se razlikuje od uporabnikovega, to lahko povemo na spoštljiv način, tako da ob tem ni nihče prizadet ali užaljen. (Žnidarec, Elarh 1998: 295–297) Od socialnega delavca se pričakuje, da gre na teren ter stori nekaj konkretnega in dobrega za uporabnika, če ta nima več energije oziroma če sam tega ne zmore. Pri pomoči na domu tako predstavlja most med institucijo in življenjem doma. (Beresford *et al.* 2007: 166–182) Zaradi vsakodnevnega izgubljanja uporabnikov je zato na tem mestu tudi smrt relevantna.

Socialno delo je ključno, saj zagovarja potrebe umirajočega in njegovih družinskih članov, se povezuje z različnimi zdravstvenimi organizacijami in strokovnjaki, skupnostjo in poskuša izvleči kar se da najboljše za svoje uporabnike. Socialni delavci moramo biti tisti, v katerih bodo ljudje videli zaveznike, tisti, za katere ljudje vedo, da se nanje lahko vedno obrnejo, ko vse druge službe in stroke odpovedo. (Kristanc 1995: 307) Pri delu z umirajočimi je ključna komunikacija, tako besedna kot tudi nebesedna. S slednjo lahko še več povemo, najbolje pa je, da jo prilagajamo trenutnemu počutju človeka in da smo na to neprestano pozorni ter da to spoštujemo. Kot socialni delavci se moramo za to zavzemati in biti predvsem zagovorniki umirajočih, saj se jih v določenem trenutku oziroma čez določen čas lahko kaj kmalu prezre. (O' Neill, Morrison 2011: 419–424)

2 PROBLEM

Med prebiranjem literature sem zasledila, da v zadnjih letih narašča število raziskav, povezanih s temo smrti. Raziskave o smrti so osredotočene predvsem na uporabnike, največkrat v domovih za stare. Počasi pa se vedno več avtorjev odloča tudi za preučevanje dejstva, kako zaposleni oziroma socialni delavci doživljajo smrt in umiranje uporabnikov. Glede na to, da ni bila na Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana, ki velja za neprofitno organizacijo, izvedena še nobena raziskava o tem, kako socialne oskrbovalke doživljajo smrt uporabnikov, sem se odločila, da je to temo potrebno podrobneje raziskati.

Glavni namen in cilj raziskave je predvsem ta, da bi s pomočjo kvalitativne analize prišla do podatkov, ki bi koristili socialnim oskrbovalkam Zavoda za oskrbo na domu v Ljubljani. Hkrati pa si želim priti do sklepov o tem, kakšno vlogo pomoči ima socialno delo in na kakšen način lahko pristopi v tovrstnih trenutkih. Rada bi dobila tudi vpogled v to, ali se glede smrti uporabnikov socialne oskrbovalke dovolj pogovarjajo na samem delovnem mestu, ali jim to pomaga in zadostuje, ali bi potrebovale nekaj več, in kaj predlagajo, da bi to bilo. Zanima me tudi, kako socialne oskrbovalke ravnaajo in odreagirajo ob smrti uporabnika in kako ta dogodek vpliva na njihovo delo. Diplomsko delo bi tako lahko koristilo tudi drugim občinam, v katerih izvajajo pomoč na domu, saj bi lahko tudi drugod po Sloveniji preverili, ali niso socialne oskrbovalke morda tudi psihično preobremenjene z umiranjem uporabnikov, poleg težkega in napornega fizičnega dela, ki ga morajo opraviti.

Ob tem se mi pojavijo nekatere teme, ki jih oblikujem v raziskovalna vprašanja:

- Kako socialne oskrbovalke doživljajo smrt svojih uporabnikov?
- Kako na doživljanje smrti vpliva vrsta odnosa, ki ga imajo z uporabnikom?
- Kako so seznanjene s posmrtnimi željami uporabnikov?
- Kako socialne oskrbovalke razumejo smrt? Kakšen je njihov odnos do smrti?
- Kakšne izkušnje s smrtjo imajo socialne oskrbovalke?
- Kakšne oblike razbremenjevanja obstajajo na Zavodu za oskrbo na domu? Katere bi še potrebovali?
- Na kakšen način socialne delavke žalujejo za svojimi uporabniki?
- Kako se po mnenju socialnih oskrbovalk povezujeta smrt in religija?

- Kakšna je vloga socialnega dela pri obravnavi smrti in umiranja na področju socialne oskrbe na domu?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave in teme raziskovanja

Moja raziskava je kvalitativna, empirična in eksplanativna. Slednje zato, ker bom preučila in pojasnila, na kakšen način socialne oskrbovalke Zavoda za oskrbo na domu v Ljubljani doživljajo smrt. Tako se bodo iz intervjujev lahko pokazale morebitne medsebojne podobnosti ter določeni vzorci ali pa razlike, odvisnosti. Raziskava je empirična zato, ker sem s spraševanjem zbirala neposredne, nove izkustvene odgovore. (Mesec 2009: 83–84) S kvalitativno raziskavo pa želim odkriti, kako socialne oskrbovalke doživljajo smrt in kako jo interpretirajo, ker objektivna realnost ne obstaja. Poleg tega je raziskava kvalitativna tudi zato, ker sem gradivo obdelala brez kakršnihkoli merskih postopkov in števil. (Mesec 2011: 7)

Ena izmed mojih raziskovalnih tem je doživljanje in čustvovanje socialnih oskrbovalk ob smrti uporabnikov. Raziskovalna tema je tudi razumevanje in pojmovanje smrti. Tretja tema, ki se mi poraja, je žalovanje socialnih oskrbovalk. Zanimiva tema za raziskovanje se prav tako zdijo oblike razbremenjevanja in preprečevanja izgorelosti pri pomagajočih poklicih. Ena izmed zadnjih tem, o kateri bom pridobila odgovore, pa je vloga socialnega dela pri premagovanju težav, povezanih s smrtjo.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila za pridobivanje podatkov, je vnaprej sestavljen vprašalnik, s katerim bom dobila odgovore na vnaprej zastavljene okvirne smernice in raziskovalna vprašanja. Menim, da bom z vprašalnikom lahko dobila zanesljive informacije ter specifične lastnosti in stanja doživljanja smrti socialnih oskrbovalk.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo v moji raziskavi predstavljajo vse socialne oskrbovalke v Sloveniji. Ker nisem mogla narediti popisa celotne populacije, sem se odločila, da bom za raziskovanje izbrala le del populacije. Vzorec tako sestavlja osem socialnih oskrbovalk iz Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana, s katerimi sem opravila intervju. En intervju sem opravila z moškim socialnim oskrbovalcem, ostalih sedem intervjuvank je bilo ženskega spola.

Vzorec je neslučajnostni, saj sem glede opravljanja intervjujev predhodno obvestila Zavod za oskrbo Ljubljana in jih prosila za sodelovanje ter njihovo pomoč. Predstavila sem jim temo in raziskovalna vprašanja svojega diplomskega dela. Direktorica se je strinjala in mi odobrila raziskovanje. Vodja enote Bežigrad mi je pomagala pri iskanju sogovornic in sogovornikov. Na ta način sem tudi prišla v stik s socialnimi oskrbovalkami, saj mi je vodja enote posredovala njihove telefonske številke.

Sama sem se potem dogovorila za datume in kraje opravljanja intervjujev. Nobene socialne oskrbovalke nisem poznala od prej, tako da sem z njimi pravzaprav prvič vzpostavila stik. Nato sem vsaki izmed njih tudi sama okvirno obrazložila, kaj vse me zanima, in jih vprašala, če so še vedno pripravljene sodelovati. Povedala sem tudi, da so vsi intervjuji anonimni. Ostale zaposlene socialne oskrbovalke so sodelovanje v raziskavi že prej raje odklonile, saj se o tej temi niso bili pripravljene pogovarjati z menoj.

3.4 Zbiranje podatkov

Pridobljene podatke sem zbrala s pomočjo osmih opravljenih intervjujev. Intervjuji so bili delno standardizirani in odprti ter v naprej pripravljeni. (Mesec 2009: 216–217) Kljub temu se mi ni zdelo potrebno, da bi zastavljala še kakšna dodatna vprašanja.

Dva intervjuja sta potekala na bivšem sedežu enote Bežigrad, ostalih šest pa na skupnem sedežu Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana. Podatke sem zbirala od 31. 3. 2017 do 14. 4. 2017. Vseh osem intervjujev je trajalo približno po eno uro. Vse intervjuje sem z dovoljenjem intervjuvancev snemala s telefonom, kar mi je zelo olajšalo kasnejše delo. Pogovori so potekali v knjižnici ali pa kakšni prosti sobi, ki je v tistem trenutku ni nihče drug potreboval. Vsi pogovori so potekali individualno. Včasih se je zgodilo, da je bil kateri od intervjujev prekinjen, ker ostali zaposleni niso vedeli, da sva se z vprašanim dogovorila za tisto uro in tisti prostor ali pa je komu izmed vprašanih zvonil telefon. Klic so prekinili in intervjuji so se potem hitro nadaljevali.

Odločila sem se, da bom v prilogo diplomskega dela priložila samo smernice za intervju in intervjuje. Odprto in osno kodiranje hranim doma, v diplomsko delo pa ju zaradi prevelikega obsega ne prilagam.

Pozitivna in dobra stran zbiranja podatkov s pomočjo intervjujev se mi zdi to, da so se vprašani na določena vprašanja lahko res razgovorili in povedali vse svoje izkušnje in

občutja, ki so jih ob tem doživeli. Prednost je tudi to, da so vse sogovornice brez zadržkov in strahu spregovorile z menoj o tej temi. Tako jih med pripovedovanjem nisem prekinjala ali jih kakorkoli omejevala, ampak sem jim pustila, da so mi lahko povedale vse, kar so želele. Negativno pa je morda to, da so mogoče na kakšno stvar pozabile ali pa kakšen dogodek tudi izpušile, če o njem niso želele govoriti. Prav tako sem pričakovala, da se bo še kakšna socialna oskrbovalka javila in si želela podeliti z menoj svoje izkušnje in doživljanje ob smrti uporabnikov. Lahko predvidevam, da so razlogi, da se za to niso odločile, različni.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Najprej sem pridobljene in posnete intervjuje prepisala. Zaradi večje preglednosti sem jih označila s črkami A, B, C, Č, D, E, F in G. Nato sem pridobljene podatke kvalitativno analizirala na **opisni način**.

Eden izmed glavnih in ključnih korakov je bila določitev smiselnih enot kodiranja. Tako sem vsak intervju posebej razdelila na smiselne enote in izjave ter jih oštevilčila z oznakami.

Primer:

OZNAKA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
B1	Sem doživel.	Doživetje smrti	Izkušnja doživetja smrti	Smrt
B2	Ko sem prišel k gospe na dom, je njen mož rekel, da spi in da naj jo pustim pri miru. Potem sem prišel naslednji dan in je spet spala.	Trenutki pred smrtjo	Pred smrtjo	Smrt
B3	Sem rekel, da je to čudno. En dan lahko spi, dva dni pa ne more spati.	Čudno, da gospa dva dni spi	Pred smrtjo	Občutki
B4	Mož je rekel, da je prejšnji dan še vstala in da so bili pri njej svojci. Kljub temu se mi je zdelo čudno, saj je bil mož gospe že dementen.	Zgodba moža, ki ima demenco	Pred smrtjo	Občutki
B5	Gospo sem potipal in bila je že mrzla, nobenega utripa ni bilo več.	Gospa mrzla, utripa ni	Ni znakov življenja	Smrt

Ko sem določila pojme in kategorije, sem začela z osnim kodiranjem. Izpisala sem si nadkategorije, pod njih sem zapisala določene kategorije, pod njih pa še pojme, ki sem jih opredelila pod določeno kategorijo.

Primer:

SMRT

Neprisotnost

- Neprisotnost v času smrti na ZOD-u- Hvala bogu se mi v tem času še ni zgodilo, da bi bila pri komu, ki bi v tistem trenutku umrl. (A1)
 - Tukaj na Zavodu ne, (C1)
 - Prav konkretno tukaj nimam teh izkušenj, (Č1)
 - Jaz v trenutku, ko je umrl, nisem bila zraven, (Č7)
 - sicer nisem doživela, da bi kdo umrl zraven mene, (Č22)
 - Konkretno tukaj na Zavodu nisem doživela smrti nobenega od uporabnikov. Ne tako, da bi bila zraven. (E1)
 - V bistvu nisem bila pri njemu. (G2)
 - Videla sem tudi že ljudi, ki so bili že čisto pri koncu, nisem pa bila nikoli dejansko zraven v tistem trenutku, ko so izdihnil. To pa ne. (G7)

Pozitivna plat smrti

- Odrešitev trpljenja- Rečem si hvala bogu, da se človek v zadnjih dneh ne muči in da preprosto zaspi. (A28)
 - in to je po eni strani tudi dobro, ker se odrešijo trpljenja. (B11)
 - ker se po navadi dobesedno rešijo, da ne trpijo več. (C13)
 - Smrt v določenih primerih sprejemam tudi kot odrešitev. (Č16)
 - Da se ne trpi, (Č25)
 - Mogoče, če je bil kdo zelo bolan, rečemo dobro, da ne bo več trpel. (Č26)
 - Za enkrat hvala bogu, da so se, ker so se s tem odrešili in zaspali, da niso bili v mukah. Ker ko nastopijo bolezni pa demenca, zna biti to zelo hudo, tudi za svojce pa tudi za njega. Starost zna biti tudi zelo grda. (F105)

- ker kot sem že rekla, se je odrešil. (G35)

POČUTJE

Počutje ob smrti

- Suho grlo- ker se mi je grlo v hipu posušilo (A12)
- Brez glasu- in mislila sem, da mi je pobralo tudi glas. (A13)
- Dušenje- Začelo me je dušiti. (A14)
- Stisnilo in šlo na jok- Prva izkušnja pa me je sigurno stisnilo in tudi malo mi je šlo na jok. (C18)
- Čim bolj mirna- Poskusim ostati čim bolj mirna (Č27)
- Ne delati panike- in ne zganjati panike oziroma tragedije. (Č28)
- Nepoznano počutje- V tistem trenutku pravzaprav niti ne vem, kako sem se počutila, če sem iskrena. (D11)
- V redu in normalo počutje- Nič, v redu, normalno. (F19)

3.6 Definiranje pojmov

SMRT– Večina vprašanih je v svoji službi doživela smrt vsaj enega uporabnika. Nekateri izmed njih so jo doživeli na Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana, drugi v bolnišnicah ali domovih za stare ljudi, tretji pa imajo s smrtjo tudi osebno izkušnjo. Bili so prisotni v trenutku smrti ali pa takoj po smrti, drugi te neposredne izkušnje v času smrti nimajo. Opisujejo, da grejo uporabniki pred smrtjo skozi določene faze in občutja, pozitivna lastnost smrti pa je, da se je umirajoči rešil trpljenja.

OBČUTKI – Kljub opažanju, da se nekaterim uporabnikom približuje smrt, so bile nekatere socialne oskrbovalke ob njihovi smrti šokirane, osuple, prizadete, polne adrenalina in žalostne. Tudi po smrti so nekatere imele občutek izmučenosti, občutki pa niso bili prijetni. Pomembna je ločnica med zasebnim življenjem in službo.

ODNOS PRED SMRTJO – Odnos socialnih oskrbovalk z uporabniki pred smrtjo je bil profesionalen, hkrati pa tudi prijateljski in domač ter prijazen. Določen odnos z uporabnikom so morali navezati tudi zaradi zahtev stroke. Od vsakega zaposlenega posebej je odvisno, če ima z uporabnikom tudi osebni odnos.

POGOVOR – Značilnost tega pojma je, da nekateri uporabniki sami izrazijo željo in dajo pobudo za pogovor o smrti, nekateri pa ne. Velikokrat so potem socialne oskrbovalke poskušale preusmeriti pogovor na pozitivne misli in jih tako potolažiti. Kot oblike pomoči za umirajoče poznajo Hospic.

SMRT IN VERA – Socialne oskrbovalke razumejo stare ljudi in njihovo verovanje, kljub temu da same pogosto nimajo veroizpovedi oziroma njihova vera ni povezana z religijo. Vsaka izmed njih vidi povezavo med smrtjo in vero na drugačen način.

ODNOS DO SMRTI – Socialne oskrbovalke so s smrtjo in umiranjem večinoma sprijaznjene in pomirjene, njihov strah pred smrtjo pa je vedno manjši. Smrt sprejemajo kot del življenja. Zavedajo se, da se bo smrt zgodila vsakemu, ki se rodi, razmišljajo pa raje o življenju.

IZKUŠNJE – Vsi vprašani imajo vsaj eno izkušnjo, ki je s smrtjo na različne načine povezana. Ker je v njihovi službi smrt tista, na katero morajo biti tudi pripravljeni, so zato še bolj dovzetni za potrebe umirajočega. Pri tem so jim v pomoč tudi pogovori in izmenjave izkušenj glede smrti, ker jih potem med seboj lahko primerjajo in se naprej učijo.

ŽALOVANJE – Večina ne vidi smisla v žalovanju in so mnjenja, da je žalovanje priučeno, spet druge menijo, da se z žalovanjem spominjamo dobrih in pozitivnih trenutkov, let, ki smo jih z osebo preživeli. Od tega, za kom žalujemo, je odvisno tudi koliko časa bo žalovanje trajalo.

POSMRTNO ŽIVLJENJE – Socialne oskrbovalke verjamejo v posmrtno življenje in v to, da po smrti ne moreš kar izginiti. Prav tako si brez vere ne znajo predstavljati žalovanja, čeprav ni dokazano, ali je kaj po smrti ali ne. S posmrtnimi željami uporabnikov nimajo veliko izkušenj.

TABU SMRTI – Mnjenja o tem, ali je smrt v družbi tabu tema, so deljena. Socialne oskrbovalke pripovedujejo o različnih izkušnjah pogovorov. Nekatere se o smrti veliko pogovarjajo, druge menijo, da nimajo dovolj znanja za pogovor o tem.

OBLIKE RAZBREMENJEVANJA – V veliki meri so zaposleni deležni strokovne pomoči. Menijo, da jim le-ta koristi, vendar pa bi bilo kljub temu potrebno, da pridobijo tudi kakšna dodatna znanja o tej temi. Le redki si tega ne želijo in so mnjenja, da tega ne

potrebujejo. Vedo pa, da lahko o kakršnemkoli problemu spregovorijo in bi posledično dobili ustrezne razbremenitve. Tisti, ki imajo osebne izkušnje, si veliko pomagajo tudi sami.

VLOGA SOCIALNE DELAVKE – V primeru, da so se vprašani s socialno delavko pogovarjali o smrti uporabnika, navajajo, da jim je socialna delavka predvsem svetovala in pomagala ob tem dogodku. Pripravljenost poslušati in individualna pomoč je zelo pomembna. Veliko pa jih je s socialno delavko imelo v zvezi s smrtjo stik samo glede formalnega obvestila o smrti, potreb in želja po pogovoru o smrti pa niti nimajo.

SOCIALNO DELO – Pomembnih dejavnikov, ki jih socialne oskrbovalke vidijo za socialno delo ob smrti, ni malo. Menijo, da je socialno delo pristojno za večje ozaveščanje in izvajanje delavnic o smrti, birokracijo pa bi bilo potrebno zmanjšati in več poudarka nameniti delu s posameznikom. Za to bi morale socialne službe večkrat iti na teren in biti bolj aktivne. Osnove za delo bi morale biti samoumevne.

4 REZULTATI

4.1 Izkušnje doživetja smrti

Večina vprašanih socialnih oskrbovalk Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana ni bila prisotnih v času smrti uporabnika: »Videla sem tudi že ljudi, ki so bili že čisto pri koncu, nisem pa bila nikoli dejansko zraven v tistem trenutku, ko so izdihnil. To pa ne« (G7). Štiri socialne oskrbovalke so na uporabnikov dom prišle tik po njegovi smrti, samo v enem primeru pa se je smrt zgodila v času oskrbe: »Jaz sem imela ravno za opraviti oskrbo in v tistem trenutku je izdihnil« (D21).

Vseh osem vprašanih že ima najmanj eno izkušnjo doživetja smrti. Nekatere socialne oskrbovalke so smrt doživele v zdajšnji službi, na Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana, druge pa so se s smrtjo srečale kje drugje: »*ampak sem pa pri prejšnji službi doživela, v domu upokojencev*« (C2). Ena socialna oskrbovalka je smrt pacienta doživela v bolnišnici, druga pa ima podobno izkušnjo iz družine: »*Imam pa izkušnjo preko Hospica, ampak v družini*« (Č2). Kljub temu da so se izkušnje s smrtjo zgodile na različnih mestih in krajih, lahko vprašani o njih povedo podobne zgodbe.

Večina sogovornikov je opisovala posebne trenutke, ki so se dogajali pred smrtjo, torej v času umiranja. Čisto na koncu, v zadnji fazi življenja, ni več govorjenja in reakcij, ampak gre bolj za neverbalno komunikacijo in dotike. Socialne oskrbovalke pripovedujejo, kako se umirajočemu človeku nekaj dni pred smrtjo stanje izboljša in kako dobi nekakšno energijo in moč, da bi ponovno na polno zaživel, potem pa umre. Sogovornica pove, na kakšen način je ugotavljala znake smrti: »*Oseba je spala. V obraz je bila blede, ustnice je imela modre. Potipala sem pulz in ker ga ni bilo, sem vedela, da je preminula*« (C3).

Nekateri sorodniki so s strani zdravstvenih služb opozorjeni na morebitno smrt uporabnika, med seboj pa se o tem obvestijo tudi socialne oskrbovalke, da so zadnje dni življenja uporabnika lahko nanj še bolj pozorne. Kljub temu nekatere izmed njih upajo, da bodo uporabnika še kdaj videle in pričakujejo, da bo uporabnik živel še kakšen dan dlje. Vprašani pravijo, da je smrt nepredvidljiva in da ne čaka. Na to pa človek nekako nikoli ni pripravljen: »*v srcu pa si daješ pričakovanje, da se to še ne bo zgodilo*« (E36).

Če je socialna oskrbovalka na domu prisotna ob ali takoj po smrti uporabnika, mora velikokrat obvestiti vse pristojne službe, da se je zgodila smrt. Najprej je potrebno, da

sporoči svoji vodji ali koordinatorici enote, potem pa se z njo dogovarja naprej: *»Cel proces je potem tudi s tem, koga klicati in komu javiti« (D29)*. Pri nekaterih uporabnikih vse nadaljnje obveznosti v zvezi s smrtjo rešujejo sorodniki umrlega. V primerih prisotnosti sorodnikov ob smrti socialne oskrbovalke povedo, da jim izrečejo sožalje. Zgodi pa se tudi, da si vzamejo čas, posedijo zraven sorodnikov in se z njimi pogovorijo. Postavljeni so v, za marsikoga, nevhvaležno situacijo, ker morajo presoditi trenutek in najti prave besede, da potolažijo sorodnika. Tisti, ki imajo izkušnje s smrtjo tudi izven Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana, pravijo, da so morali umrlega še umiti in ga pripraviti. Na ZOD-u to več ni njihova naloga.

Poleg delovnih izkušenj z umrlimi in umirajočimi ima skoraj vsak izmed vprašanih tudi osebno izkušnjo smrti v domačem okolju. Zaradi tega so na potrebe umirajočega človeka še toliko bolj pozorni, jih drugače vidijo in opazijo. Pravijo, da čeprav bi sorodniki umirajočemu radi dali vse, le-ta največkrat potrebuje bližino sočloveka in da mu ta prisluhne: *»Ker oni ne rabijo, da imajo polne hladilnike in krožnike. Ne. Oni rabijo sočloveka, ki jih v tistem trenutku posluša, ne pa potem jamrati, ko jih ni več. Takrat mu s tem ne boš pomagal« (G42)*.

Iz raznoraznih izkušenj lahko marsikateri vprašani potegne tudi kakšen nauk za življenje. Dve sogovornici pravita, da premišlujeta in analizirata dogodke o smrti. Življenje je treba uživati in ga živeti ter biti dober. Sami imamo veliko vpliva na to, kako bo vse potekalo. Nekateri so sprejeli, da je smrt del življenja in da se je s tem treba čimprej sprijazniti. Pomemben nauk za zaposleno socialno oskrbovalko je tudi ta, da se je začela zavedati, da se ji smrti ni treba več toliko bati: *»Čeprav dobro vem, da boj se živih, ker mrtev ti nič ne more« (F45)*.

Ena od vprašanih vidi življenjski nauk v tem, da je potrebno v odnosu do sočloveka vzpostaviti nekakšno vez in pokazati empatijo. Pravi še, da se je pri tem potrebno zavedati, da je njena naloga nudenje pomoči potrebnim uporabnikom. Vsaka izkušnja je drugačna in odpira možnost, da se iz nje naučijo nekaj novega ter tako pridobijo tudi širši pogled na celotno delo, življenje in tudi smrt oziroma umiranje.

4.2 Občutki ob smrti uporabnika

Ob smrti se pojavi veliko občutkov, o katerih pripovedujejo vprašani. Opisujejo, da občutki zagotovo niso bili prijetni, da jim je bilo težko in da so bili tudi žalostni. Marsikoga je smrt tudi prestrašila. Sama smrt uporabnika je še toliko hujša, če so poleg uporabnikovi sorodniki: *»Najhuje mi je bilo zaradi svojcev, ko jih pogledaš in se jokajo, pa vidiš, kako jim je hudo« (B12)*. Smrt uporabnika je bila šok (prva še toliko bolj) in *»čustveno natempirana bomba,«* kot se je izrazila ena od sogovornic.

Po smrti uporabnika imajo oskrbovalke veliko občutkov. Socialna oskrbovalka, ki ima za seboj težko osebno izkušnjo, in sicer izgubo mame v mladih letih, pravi, da je zanjo vsaka smrt težka, ker ob njej podoživlja lastno izgubo. Občutki so ob tem dogodku prišli za njo. Počutila se je izmučeno in izčrpano: *»Tako, kot bi delala več, kot bi bilo potrebno« (D39)*. Druga vprašana opisuje nerazložljiv občutek, da si mora umiti roko, ker je z njo pobožala umrlo gospo. Gabilo se ji je vse, kar je v tistem trenutku prijala: *»Gospa je imela sicer vedno najboljše pižame in bila je čista. Imela sem samo ta neprijeten občutek« (F42)*. Opisi počutja so raznoliki. Nekatere se ob smrti niso počutile nič drugače oziroma se jim je zdelo vse normalno, drugim je bilo njihovo počutje nepoznano. Tretja vprašana se je morala miriti, četrto je stisnilo in ji šlo na jok, peti se je posušilo grlo, ostala je brez glasu in začelo jo je celo dušiti. Kljub temu so nekatere socialne oskrbovalke omenjale, da jih smrt s časom ne prizadene več toliko, pravijo pa, da jih le-ta še vedno prestraši.

Na drugi strani pa nekatere vprašane socialne oskrbovalke pripovedujejo, da se jim ob smrti uporabnika niso porodili nobeni omembe vredni občutki. Vprašani je navedel, da so čustva odvisna od vrste smrti oziroma od tega, če je smrt pričakovana ali ne. Priznal je, da se lahko zgodi, da pride vse za njimi. Zato ni nič narobe, če pokažejo, da jim ni vseeno: *»Bolj je tisto sočutje, empatija do sočloveka« (C21)*.

Vseh osem vprašanih pa pri tem poudarja, kako pomembno je, da znajo postaviti mejo med službo in med zasebnim življenjem. Naučiti so se morali, da doma ne razmišljajo o dogodkih, ki so se zgodili v službi: *»Ne predstavljam si, da bi jokala za uporabniki, da bi kar naprej o njih razmišljala, kako so bolni, da so jih odpeljali v bolnico, kjer so umrli itd, itd« (G104)*.

Vprašani pripovedujejo, da je njihov odnos do uporabnikov vedno profesionalen, ne glede na to, ali človek umira ali pa so pri njem šele začeli z izvajanjem pomoči na domu. Hkrati

morajo z uporabnikom vzpostaviti tudi neke vrste prijateljski odnos in se nanj navezati. Tako jim začnejo ljudje bolj zaupati, odnos med njimi pa postane bolj domač: *»Si nekdo, ki prihaja v njihovo hišo vsak dan ali pa vsaj enkrat na teden. Po eni strani si že domač«* (D47). Ena izmed vprašanih pove, da so uporabniki hvaležni za minimalno storitev, lepa beseda, nasmeh, dotik in prijaznost pa dopolnijo strokovni odnos.

4.3 Oblike razbremenjevanja, strokovna pomoč in želja po dodatnih znanjih

Vsi vprašani imajo na razpolago strokovno pomoč. Letno se udeležujejo seminarjev, izobraževanj in predavanj o različnih temah, ki si jih lahko sami izberejo. To smatrajo kot pozitivno. Imajo tudi supervizije, na katerih lahko povedo, kar jih bremeni, lahko pa izpostavijo tudi kakšen primer iz službe oziroma težavo. To jim je všeč, ker lahko dejansko govorijo o konkretnih stvareh in na takšen način stvari lahko tudi razrešijo. Ena socialna oskrbovalka kot pozitivno stvar navaja tudi selitve po terenu, in sicer iz naslednjega razloga: *»V naši službi nas radi selijo iz enega terena na drug teren, da nam potem ni preveč hudo, ravno ob takšnih dogodkih«* (C30). Nekateri takšen način dela pozdravljajo, spet drugim se zdi, da so z oblikami razbremenitev že preobremenjeni, da jih je preveč in da bi bilo najbolj smiselno, da bi po delavniku odšli domov in ne še na raznorazna predavanja.

Veliko socialnih oskrbovalcev ni seznanjenih z letnim načrtom in z morebitnimi načrtovanimi delavnicami, ki bi jim lahko koristile v primeru smrti uporabnikov. Nekaj jih predpostavlja, da s samo smrtjo uporabnikov niso tako obremenjeni in da zaradi tega niti niso v nevarnosti, da bi lahko izgoreli. V kolikor bi videli, da je v tem težava in bi potrebovali kakšne posebne razbremenitve, bi jih že dobili: *»Če bi vse smrt čustveno doživljale, bi lahko povedale vodji in sem prepričana, da bi nam uredila ali kakšna izobraževanja ali kaj drugega glede tega in da bi to bilo mogoče«* (F88).

Ena socialna oskrbovalka pa je mnenja, da bi bila dodatna izobraževanja smiselna in koristna. Naklonjena je tudi ideji nekakšnega obsežnega projekta, kjer bi poleg socialnih oskrbovalk na teren hodili še nekateri drugi predstavniki pomagajočih poklicev ali pa tudi prostovoljci, da bi se več povezovali s sorodniki uporabnikov. Meni še, da bi potrebovali eno nevtralnno osebo, in sicer iz naslednjega razloga: *»Bi potrebovali, ampak bi potrebovali enega čisto nevtralnega človeka, od drugje, da se mu lažje odpreš in zaupaš«* (E106). Spet druga socialna oskrbovalka predlaga delavnice in vaje za sproščanje telesa v bazenih,

poleg tega pa še kakšne psihološke vaje. Tretja vprašana si ob res hudih trenutkih pomaga tudi sama, in sicer tako, da posluša glasbo, piše ali riše, se komu zaupa, vse to z namenom, da preneha o tem razmišljati.

Skoraj vsi vprašani imajo vsaj eno osebo, s katero se lahko pogovorijo o svojih občutkih in o sami smrti uporabnika. Večina se zaupa svojim bližnjim, torej sorodnikom, dobrim prijateljem, bratu, mami, partnerju. Obrnejo se lahko tudi na katero izmed sodelavk ali pa na svoje nadrejene: *»Suport imamo tudi pri vodjah in koordinatorjih« (D59)*. Samo ena socialna oskrbovalka je izpostavila, da potrebe in želje po pogovoru nima, da pa bi odšla tudi do zdravnika, če ji predhodni pogovori z njej pomembnimi osebami ne bi pomagali.

Socialne oskrbovalke Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana se o smrti, svojih občutkih in trenutkih, ko so bile v (ne)posredni bližini umirajočega uporabnika, med seboj pogovarjajo. Največkrat se ta tema pojavi, ko morajo novico o smrti predati naprej in se med seboj obvestiti: *»Na sestankih itak povemo, če je kdo umrl, da človeka ni več« (G97)*. Pogovorov med socialnimi oskrbovalkami po Sloveniji pa ni. Samo ena izmed vprašanih se je pogovarjala z drugo socialno oskrbovalko iz Črnomlja o tem, kako je mestna kultura različna od vaškega načina življenja. Pogovor je tekel o tem, da je bil gospod že star, problem pa se je pojavil z dediščino, saj niso vedeli, kaj narediti in komu jo predati po njegovi smrti. Drugače imajo nekatere socialne oskrbovalke še izkušnje pogovorov o smrti z medicinskimi sestrami, zaposlenimi v domovih za stare ljudi, ena izmed njih pa je zaupala, da se včasih pogovarja tudi s svojo prijateljico, ki je zaposlena na Gorenjskem. Pogovor ji pomaga tudi zato, ker med seboj potem primerjata (različne) načine in pristope k delu.

Na vprašanje, katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznajo, je večina odgovorila, da Hospic. Samo ena je vedela tudi za negovalno bolnišnico Golnik. Drugih oblik pomoči ne poznajo. Kot obliko pomoči za zaposlene sta dva navedla izobraževanja, drugače pa niso ozaveščeni: *»Tukaj pri nas vem, da so teme, o katerih nas izobražujejo, po mesecih. Odkar sem jaz tukaj, takšne še nismo imeli« (Č77)*. Vprašana je dejala, da ne ve, na kakšen način deluje Hospic, druga pa še domneva, da obstaja več oblik pomoči, vendar o njih ni informirana.

Večina bi rada osvojila nova znanja in ima željo po dodatnem učenju o smrti in vsem, kar je z njo povezano. To bi se jim zdelo koristno, saj se v službi s tovrstnimi dogodki dejansko srečujejo, imajo pa občutek, da o tem premalo vedo. Želeli bi se naučiti, kako naj

v trenutku smrti uporabnika pristopijo do njegovih sorodnikov. Zanima jih tudi, kakšna je praksa pristopa k pokojnemu človeku in kaj vse je v trenutku smrti sploh potrebno narediti, kako naj sploh odreagirajo: *»Nisem vedela, kako naj odreagiram, kaj naj naredim, ali naj prijavim smrt gospe ali bo to storila njena hči. Nisem vedela, kaj naj delam«* (A36). Nekaterim izmed vprašanih se osnovno pridobivanje znanja ne zdi več potrebno, saj menijo, da ni nič več novega, kar bi se lahko na tem področju še naučili. Druga pa opominja, da bi bilo obnavljanje določenih znanj smiselno, saj s časoma določene stvari pozabijo.

4.4 Žalovanje socialnih oskrbovalk in povezava med smrtjo in vero

Polovica vprašanih socialnih oskrbovalk nima potrebe po žalovanju za uporabniki. Sogovornica, ki smrti uporabnika sicer še ni doživela, predpostavlja, da bi po smrti potrebovala kakšen dan za umiritev, da bi vse skupaj prespala in potem lahko naprej delovala. Druga sodelavka se ji pridružuje v mnenju, da je potrebno neko obdobje, da preboliš izgubo. Ostali v žalovanju ne vidijo smisla in jim ne pomeni prav veliko: *»Zakaj bi cel dan jokal in objokoval osebo, ker ti v bistvu itak ne bo nič koristilo. Osebe nazaj več ne bo«* (F120). V primeru pretiranega objokovanja so poudarili, da je zelo pomembno, da jim uspe iti čez to, saj drugače lahko zbolijo. Menijo, da je prav, da se od pokojnega poslovimo, vendar vse do neke meje: *»Tudi sama se zavedam, da mi bo "bed", ko bo nekdo od mojih bližnjih umrl, se pa tudi zavedam, da je neko jokanje, jamranje samo nek izraz sebičnosti«* (G27). Nekateri smisel žalovanja vidijo v tem, da se spominjajo dobrih in pozitivnih trenutkov ali pa morda celo let, ki so jih imeli priložnost preživeti s človekom, ki je umrl. Tako bolečih trenutkov pravzaprav ni, hkrati pa se s spominom še vedno zavedajo izgube in umrlega ohranijo v lepem spominu: *»Tako pokojnega ohraniš v lepem spominu«* (Č97).

Pri žalovanju socialnim oskrbovalkam velikokrat pomaga vera v karkoli, v nekaj, česar se lahko oprimejo in oklenejo. Smrt sprejemajo kot del življenja, z njo so sprijaznjeni in vedo, da je to nekaj, kar čaka vsakogar. Zavedajo se, da s smrtjo enega uporabnika dobijo v oskrbo drugega. Tudi zato se z žalovanjem potem lažje spopadajo, če sploh se.

Večina vprašanih vprašanja o veroizpovedi in smrti ne povezuje z vero, ampak z religijo: *»Da pa bi bila religiozna pa ne«* (Č116). Posledično tudi ne poznavaajo različnih verstev in ne hodijo v cerkev: *»Jaz bi rekla, da povezave ni med religijo, ampak med vero. Religij je*

več, vsak pa ima svojo vero, tudi jaz« (A48). Ena socialna oskrbovalka je sicer priznala, da veruje v Boga, na katerega se je obrnila z molitvijo tudi po smrti uporabnika, saj se ji je to zdelo pomembno. Veliko odgovorov socialnih oskrbovalk kaže na to, da imajo le-te svojo vero – bodisi v naravo, življenje ali nekaj čisto tretjega. Nekatere niso želeli zaupati, v kaj verujejo.

Ne glede na to pa spoštujejo in podpirajo veroizpovedi svojih uporabnikov. Tako tudi vidijo marsikatero povezavo med smrtjo in vero. Eden izmed vprašanih pravi, da je pogled na smrt sicer relativen, ne glede na to, kakšne veroizpovedi si, vendar veliko ljudem pomagajo razna verska pravila in načela, molitve, obiskovanje cerkve in podobno. Vero vidijo kot pomembno motivacijo za soočanje s težkimi trenutki, kot je smrt. Ena je izpostavila, da so dandanes stari ljudje precej pobožni. Mogoče ravno zato, ker je smrt starim ljudem relativno bolj blizu kot mladim ljudem in jim je vera še toliko bolj pomembna. Povezavo med religijo in smrtjo vidi samo ena socialna oskrbovalka: *»Dostikrat slišiš s strani kakšnega vernika, da mene pa že ne bodo zažgali, torej pokop v trugi. To mi zelo sovпада z religijo« (D163).*

Žalovanje brez vere si polovica vprašanih ne zna predstavljati. Skoraj vsak ima svojo interpretacijo. Ena socialna oskrbovalka je mnenja, da ti ljudje svojo bolečino preusmerijo in jo prenesejo kam drugam, skratka da jo nekam dajo. Druga vprašana meni, da za žalovanje potrebujejo zgolj čas, da pokojnega pustijo stran od sebe in se zamotijo s čim drugim, pri tem pa jim lahko pomagajo njihovi bližnji. Socialne oskrbovalke si predstavljajo tudi, da ljudje brez vere lahko zapadejo v raznorazne negativne stvari: *»Da zapadejo ali v depresijo ali pa kakšna takšna negativna stanja, da se nad kakšnim maščujejo, ga prizadenejo ali mu celo kaj naredijo (E150)«.* Eni vprašani se prav tako zdi čudno, zakaj vsi v cerkvi prižigajo svečke, tudi če niso verni. Razlaga si, da je to tako, ker se ji zdi cerkev pač prostor za žalovanje.

Socialne oskrbovalke imajo različne načine žalovanja za uporabniki. Ena si vzame čas za molitev, druga gre pokojnega kropit in se na takšen način posloviti. Tretja se je tudi že udeležila uporabnikovega pogreba, ker je, kot pravi, imela občutek, da mora iti. Rekla je še, da je jokala, sploh ob pogledu na sorodnike in ob žalnem petju. Pogrebi na sploh v vprašanih ne vzbujajo nobenega pozitivnega občutka, ampak so jim neprijetni in jih iztirijo. Na splošno pa se večina ne udeležuje uporabnikovih pogrebcev. Pogrebcev niti ne marajo, niti se jim ne zdijo smiselni. Ena izmed socialnih oskrbovalk pravi, da ni

posebnega žalovanja, ker je to nekaj naučenega, kot je tudi družbena norma, da smo oblečeni v črno, da se zapremo vase, ne poslušamo glasbe, jokamo in podobno: *»So itak čustva kot na primer jeza, strah, veselje, ... To imamo nekako vsi prirojeno. Kako pa to pokažemo, je pa naučeno«* (G29).

4.5 Posmrtno želje in pogovarjanje z uporabniki o smrti

Samo dve socialni oskrbovalki od osmih vprašanih imata izkušnjo, da so jima uporabniki zaupali posmrtno željo, sicer pa se socialne oskrbovalke s tem ne ukvarjajo, ker to ni več v pristojnosti njihove službe. Velika večina verjame, da je po smrti še nekaj, da se življenje nadaljuje ter da človek ne more kar tako nekam izginiti. Ena izmed vprašanih socialnih oskrbovalk pa predvideva, da je po smrti konec: *»ker po navadi verjetno ni nič, ampak dobro«* (G20). Dejstvo je, da tega ne morejo vedeti, lahko pa se o posmrtnem življenju pogovarjajo in domnevajo.

Nekoliko več izkušenj imajo socialne oskrbovalke z zadnjo željo umirajočih. Čeprav jim to vprašanje ni bilo zastavljeno, so odgovor ponudile kar same. Dve pravita, da je bila želja umirajočega uporabnika, da bi čimprej umrl in končal trpljenje: *»Mogoče se sedaj spomnim enega gospoda, ki je umiral in ki sem ga videla tik pred smrtjo. Njegova zadnja želja je bila pravzaprav, da čim prej umre na nek način in da se reši bolečin«* (C43). Tretja pravi, da si želijo upepelitve in nato posutja pepela. Želijo si tudi, da bi bili sorodniki po njihovi smrti zdravi. Prav tako se je pojavilo opažanje, da se umirajoči, ki imajo nerazrešene stvari, težje poslovijo in umrejo.

Na željo uporabnikov se socialne oskrbovalke z njimi pogovarjajo o smrti. Navadno sami začnejo pogovor in pravijo, da molijo, da bodo pomirjeni odšli iz tega sveta, ali pa pogovor o smrti začnejo bolj s pogovornimi frazami: *»Ker vsi tako pravijo: "Joj, komaj čakam, da bom šel. To ni več življenje"«* (F55). Ena socialna oskrbovalka je opazila, da starih ljudi ni strah smrti in da so nanjo pripravljeni, druga pa je opazila ravno nasprotno, in sicer, da uporabniki le redko pokažejo željo po pogovoru o smrti. Zdi se, da jih je zadnjih trenutkov strah. Vprašana pravi, da se ji zdi, da ima premalo znanja in da ni strokovno usposobljena za pogovor o smrti. V takšnih trenutkih odreagirajo predvsem tako, da jim povedo kaj pozitivnega: *»Ko človek umira in je bolan, od soljudi želi nekaj drugega, ne samo jokanja. Rabi poslušati pozitivne stvari, ki ga držijo gor«* (A63). Poskušajo jih potolažiti in njihove misli preusmeriti. Včasih jim povedo kakšen primer uporabnika, ki je v veliko slabšem

stanju kot pa oni sami. Ena socialna oskrbovalka rada duhoviči in jim o tej temi pove kakšen vic, potem pa skuša pogovor preusmeriti na nevtralne teme.

Glede vprašanja, ali je smrt v današnji družbi tabu tema, imajo deljena mnenja. Nekateri se s tem strinjajo in menijo, da se o smrti v družbi premalo govori ter da so pogovori o smrti kratki, da se jim raje izognemo in to temo raje potiskamo na stran, ker ni prijetna: *»ki kljub temu, da vidijo, da se bo to zgodilo, se s tem nočejo sprijazniti in to čim bolj potiskajo na stran«* (C56). Eden izmed odgovorov je bil tudi, da so ljudje vraževerni in da o smrti ne govorijo, ker menijo, da se bo potem smrt res zgodila. Ena izmed vprašanih socialnih oskrbovalk pa pravi čisto nasprotno, in sicer, da se ji smrt v družbi ne zdi tabu tema, saj nima izkušenj, da bi bilo ljudi strah govoriti o tem.

4.6 Vloga socialne delavke in socialnega dela pri premagovanju težav, povezanih s smrtjo uporabnikov

Ena izmed vprašanih socialnih oskrbovalk je povedala, da se pogovarja s socialno delavko o smrti tudi zato, ker je njena prijateljica. Pogovori o tej temi ji veliko pomenijo, saj se takšni dogodki ne zgodijo vsak dan. Zanimivo se ji zdi, da primerja med seboj mnenja in izkušnje od obeh. Pravi, da potem lahko potegne iz tega čisto nov nauk zase in za svoje nadaljnje delo. Tudi drugi vprašani so odgovorili, da vedo, da se v primeru smrti uporabnika lahko po pomoč ali tudi nasvet obrnejo na socialno delavko. Trije so izrazili, da pogovora s socialno delavko o smrti še niso imeli, ker niti niso imeli potrebe po tem.

Kar so navedli skoraj vsi, je dejstvo, da o smrti vedno najprej obvestijo njihovo vodjo ali pa koordinatrico enote, ki je socialna delavka. Ne glede na to, ali se potem med njimi razvije kakšen pogovor in nudenje pomoči s strani socialne delavke ali ne, pravijo, da takšen način dela zadostuje njihovim potrebam in tudi potrebam službe: *»To mi je povsem ustrezno in za potrebe službe se mi zdi, da je to dovolj«* (B79).

Ena socialna oskrbovalka je tudi izpostavila, da ji je osebno tak način dela pravzaprav še bolj blizu in da se lažje zaupa, če so pomoč in nasveti bolj individualni. Druga še dodaja, da je pomembno tudi to, da je socialna delavka pripravljena poslušati, saj se ji posledično zdi, da je imel pogovor večjo vrednost in da je bil bolj koristen. Dve vprašani sta navedli, da je bila vloga socialne delavke v njunem primeru ta, da jima je pomagala pri obveščanju

o smrti: *»Še prej pa mi je tudi ona pomagala obveščati potrebne ljudi, ki so morali biti seznanjeni s smrtjo« (D123).*

Za samo stroko socialnega dela v povezavi s tematiko smrti so vprašani podali različne predloge in njihova opažanja, kje bi se stanje lahko še izboljšalo. Trije vprašani opažajo, da bi bilo zelo dobro, če bi se socialna služba bolj udejstvovala na samem delu na terenu in da bi bili bolj aktivni. Kot namreč navaja ena izmed njih, so socialne oskrbovalke preobremenjene, kar bi bilo potrebno zmanjšati: *»Tudi sama vidim, da imam na uporabnika uro, do uro in pol. In v tem času ne morem poslušati njega in delati še vso ostalo potrebno oskrbo, pač ne gre« (G143).* Ena izmed osmih vprašanih vidi težavo tudi v birokratskem načinu socialnega dela in meni, da bi bilo to potrebno odpraviti: *»Jaz mislim, da k temu lahko pripomore prav vsaka stroka« (E166).*

Zdi se jim, da bi lahko bil dodatni doprinos socialnega dela učenje pristopa k umirajočemu in njegovim sorodnikom – s kakšno občutljivostjo je potrebno pristopiti do njih, kako naj jih pomirijo in podobno. Drugi se zdi tudi smiselno, da bi socialni delavci bolj ozaveščali javnost o tematiki smrti kot takšni in organizirali kakšne delavnice. Meni, da je to naloga socialnih delavcev in delavk in ne njih, socialnih oskrbovalk.

»Mogoče ima znanja in pristope dela, ki so drugačni od drugih,« (Č139) meni še ena izmed vprašanih in vidi trenutni primanjkljaj socialnega dela v tem, da ne daje dovolj poudarka na individualni ravni dela z uporabnikom. Vidijo pa tudi pozitivno stran. Opažajo, da se zaposlene socialne delavke Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana trudijo in pomagajo ter tolažijo svoje uporabnike in njihove sorodnike po najboljših močeh. Menijo, da tega nikakor ne smejo opustiti in da je s tem potrebno nadaljevati. Le eden izmed vprašanih je mnenja, da dodatni doprinosi socialnega dela v praksi sploh niso potrebni: *»Mislim, da je dobro tako, kot je, ker bi se drugače preveč že začela delati debata glede tega, ki ni potrebna« (B80).*

5 RAZPRAVA

Socialne oskrbovalke Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana (v nadaljevanju ZOD) po domovih svojih uporabnikov izvajajo storitve, s katerimi zagotavljajo kvalitetnejšo starost ljudi. Ob tem se srečujejo z raznoraznimi stiskami in težavami starih ljudi. Starost je lahko polna lepih trenutkov in doživetij, lahko pa prinese tudi številne stiske in izgube. Marsikateri star človek se pogosteje srečuje z mislijo na smrt, čisto vsakega izmed njih pa na koncu tudi doleti. (Kogoj 2004: 749–751) Na to kažejo tudi rezultati raziskave, saj imajo vse vprašane socialne oskrbovalke najmanj eno izkušnjo doživetja smrti. Ne glede na to, da se jim vse izkušnje niso zgodile na ZOD-u, o njih podobno pripovedujejo. Pravijo, da se stanje umirajočemu nekaj dni pred smrtjo izboljša, potem pa umre. Kar nekajkrat se jim je zgodilo, da so bili prisotni tik po smrti ali pa celo v času smrti ob umrlem, posledično pa imajo tudi izkušnjo z ugotavljanjem znakov smrti pri uporabnikih.

Gedrih (2007:17) pravi, da je edino gotovo dejstvo, da kdor se rodi, tudi umre. Tega se zavedajo tudi socialne oskrbovalke, čeprav še vedno upajo, da bo umirajoči uporabnik vendarle živel še kakšen dan dlje. Menijo, da na smrt človek nekako nikoli ni ravno pripravljen.

K posameznemu uporabniku po navadi hodijo vedno iste socialne oskrbovalke. Pri socialni oskrbi je zelo pomemben socialni moment, ko ima uporabnik nekakšno dnevno rutino, in se lahko zanese na to, da bo socialna oskrbovalka k njemu prihajala ob dogovorjenih urah. Med njima se tako vzpostavi nekakšen odnos. (Božiček 1997: 17) Socialne oskrbovalke imajo po eni strani strogo profesionalen odnos, po drugi pa mora le-ta biti prijateljski in na nek način domač. V njihovem poklicu je zelo pomembno tudi to, da si postavijo mejo med službenim in med zasebnim življenjem.

Vedno bolj je pomemben sam način dela socialnih oskrbovalk in dejstvo, da nudijo kar se da kakovostno oskrbo. Zavedati se morajo, da je v ospredju predvsem posameznik, katerega želje ne smejo biti prezrte. (Filipovič Hrast *et al.* 2014: 128–131) Socialne oskrbovalke morajo v primeru smrti velikokrat še koga obvestiti o dogodku, sorodnikom izreči sožalje in najti prave besede, ki največkrat niso nikjer zapisane, ampak morajo biti same dovolj empatične in tudi v tem primeru pokazati določene vrste odnos.

Pristni medčloveški odnosi, posluš za sočloveka in prijazna beseda so ključnega pomena. So nekaj, kar lahko samo človek da sočloveku. (Klevišar 2009: 22–23) Na takšen način

socialne oskrbovalke pridobivajo veliko delovnih izkušenj. Posledično gledajo na določene stvari drugače kot uporabnikovi sorodniki in so zato še toliko bolj pozorne na uporabnikove potrebe. Če zaposleni razumejo svoje delo kot človeško dozorevanje in osebnostno rast, lahko iz njega potegnejo tudi marsikateri življenjski nauk. (Klevišar 2016: 43–76) Temu pritrjujejo tudi sodelujoči v raziskavi, saj je iz rezultatov razvidno, da je čisto vsak iz raznoraznih izkušenj odnesel tudi nekaj koristnega za življenje.

Ob smrti morda marsikateri strokovnjak in zaposleni dobi občutek, da ga le-ta ne sme prizadeti, saj bi v nasprotnem primeru izpadel neprofesionalno. (Tekavčič Grad 2013: 18–19) Socialnim oskrbovalkam ZOD-a na vprašanje, kakšna čustva so se jim pojavila ob smrti uporabnika, ni bilo nerodno spregovoriti. Priznale so, da občutki niso bili prijetni, da jim je bilo težko in da so bile tudi žalostne. Smrti so se nekatere tudi prestrašile, čeprav se zavedajo, da je to nekaj normalnega in da smrt čaka vse nas. Nekaterim pa se ob smrti uporabnika niso pojavili nobeni omembe vredni občutki.

Ker se morajo zaposleni v socialnih službah pogosto celostno ukvarjati z ljudmi in z njihovimi življenjskimi zgodbami, se odnos med njimi lahko hitro preveč poglobi, s tem pa je možnost zaposlenih za umik iz nastale situacije manjša. (Mali 2008: 139–142) V takšnih primerih imajo možnost strokovne pomoči in oblik razbremenjevanja, med katere sodijo razni seminarji, izobraževanja, predavanja in supervizije. Same lahko predlagajo teme, ki jih zanimajo in ki bi jih rade poslušale, na supervizijah pa izpostavijo in spregovorijo o točno določeni težavi, ki jo v tistem trenutku imajo. Vse oblike razbremenitev na takšen način lahko povežejo tudi s temo smrti. Njihova mnenja in predlogi glede dodatnih in novih oblik pomoči pa so deljena.

Nekateri niso seznanjeni, če letni načrt predvideva kakršnekoli delavnice v zvezi s temo smrti, nekateri izmed njih ne vidijo potrebe po delavnicah s tovrstno tematiko, spet drugi bi radi dodatna izobraževanja in oblike sprostitev. Pri svojem delu marsikdo potrebuje oporo s strani sodelavcev ali nadrejenih, Poslušajo in svetujejo pa jim lahko tudi njihovi prijatelji. (Demšar 2008: 124–128) Tudi socialnim oskrbovalkam veliko pomagajo njihovi bližnji in sodelavke, saj se o dogodkih, povezanih s smrtjo, lahko pogovarjajo med seboj. Tako si zaupajo in posledično je njihovo breme lažje.

Strokovni delavci se premalo zavedajo, da umirajoči potrebujejo pomoč v času bolezni, njihovi sorodniki pa tudi po smrti. (Kübler- Ross 1970: 139–142) Kar se tiče oblik pomoči za umirajoče in njihove sorodnike, večina oskrbovalk pozna samo Hospic, le ena pa navaja

tudi negovalno bolnišnico Golnik. O drugih obstoječih oblikah so slabo informirane, zato si želijo dodatnih, novih znanj in dodatnega učenja glede vsega, kar je povezano s smrtjo. Res je, da v primerjavi s tujino Slovenija krepko zaostaja pri razvoju na področju smrti in umiranja, vendar ne moremo prezreti določenih programov, pomoči socialnega učenja, procesov, skupin za samopomoč, društva, zavoda in tudi inštituta, ki se ukvarja s tem področjem.

Vprašani imajo namreč občutek, da o tem premalo vedo in nimajo znanja, na kakšen način naj pristopijo k pokojnemu človeku in kaj vse je sploh potrebno postoriti v času smrti. Nekaterim se ne zdi več smiselno pridobivati novih znanj, saj se jim zdi, da ni v zvezi s smrtjo ničesar, o čemer ne bi bili seznanjeni, spet drugi si želijo nadgradnje in tudi obnovitve že nekoč osvojenih znanj, saj jih s časoma lahko pozabijo.

Razlogov in dejavnikov, ki vplivajo, na kakšen način se bodo posamezniki spopadli s smrtjo in kako bodo za mrtvim žalovali, je veliko. Pomembna je kultura družbe, v kateri živimo, predhoden odnos, ki smo ga imeli z umrlim, in tudi posameznikov pogled in prepričanje o smrti in umiranju. (Bauman 2001: 35–36) Polovica vprašanih socialnih oskrbovalk pravi, da ne čuti potrebe po žalovanju za uporabniki, saj v njem ne vidijo nobenega smisla in jim ne pomeni veliko. Nekatere pa so mnenja, da je prav, da se od pokojnega poslovijo in da si morajo vzeti čas, da prebolijo izgubo. Potem se lahko spominjajo dobrih in pozitivnih trenutkov, ki so jih z uporabnikom preživeli.

Vera v posmrtno in večno življenje se marsikje izgublja, saj vrednost znanosti v družbi vedno bolj narašča, posledično pa ima veliko ljudi pomisleke glede vere, saj ne temelji na oprijemljivih dokazih. (Videtič 2011: 182) Za socialne oskrbovalke to ne drži, saj se pri žalovanju oprejo na vero v karkoli – v nekaj, kar jim predstavlja določen smisel. Žalovanja brez vere si veliko vprašanih pravzaprav sploh ne zna predstavljati, saj se na takšen način z žalovanjem lažje spopadejo, če se v to sploh spustijo. Zelo pomembno se zdi dejstvo, da so oskrbovalke vprašanje o veroizpovedi povezale z religijo. Veroizpovedni tako niso, priznavajo pa, da imajo vero v naravo, življenje in podobno. Samo ena je ob izgubi uporabnika molila, druga pa se je od njega poslovila tako, da se je udeležila njegovega pogreba. Večina se pogrebov sploh ne udeležuje, ker so jim neprijetni ali pa v njih ne vidijo smisla. Ne glede na versko usmerjenost zaposlenih jim poznavanje veroizpovedi starih ljudi lahko precej olajša delo z njimi. (Ramovš 2003: 440–442) Rezultati raziskave

kažejo, da socialne oskrbovalke spoštujejo veroizpovedi svojih uporabnikov, kakršnekoli že so.

Izkušnje imajo tudi s posmrtnimi željami uporabnikov, čeprav le-teh ni veliko. Več izkušenj imajo z zadnjimi željami uporabnikov pred smrtjo. Pravijo, da se na željo uporabnikov tudi pogovarjajo z njimi o smrti. Opažajo, da stari ljudje o tej temi velikokrat uporabljajo pogovorne fraze in si želijo, da bi umrli, saj so že zelo onemogli. Na drugi strani pa imajo nekatere vprašane občutek, da uporabniki nimajo pretirane želje po pogovoru o smrti in da jih je umiranja celo strah. Klipšteter (2017) navaja, da globoka vera vernikom pri tem zelo pomaga, kdor pa nima jasne predstave, kaj sledi po smrti, pa ga je tega strah. Čeprav se ena izmed vprašanih ne počuti dovolj kompetentna, da bi se z uporabniki o tej temi sploh pogovarjala, na to temo večina odreagira na način, da jih potolažijo in njihove misli preusmerijo.

Dejstvo je, da je umiranje postalo izrinjeno iz družinskega življenja. Sorodniki umirajočega namreč raje prepustijo v roke strokovnjakov po bolnišnicah in po domovih za stare ljudi. (Kübler- Ross 1970: 6–7) Ljudje se neradi pogovarjajo o smrti bi jo radi premagali, čeprav se dobro zavedajo, da je to nemogoče. Večini se sicer zdi, da se o tem premalo govori in da se tovrstnim temam raje izognemo, ena izmed vprašanih pa je izrazila drugačno mnenje, in sicer pravi, da nima izkušenj, da bi bilo ljudi strah govoriti o smrti.

Čeprav se večina socialnih oskrbovalk s socialno delavko še ni pogovarjala o smrti, ker niti ni imela potrebe po tem, je ena izmed nalog socialne delavke ta, da spodbuja zaposlene k pripovedovanju o svojih delovnih izkušnjah. (Klevišar 2016: 42) Zaposlene socialne oskrbovalke ZOD-a se zavedajo, da se v primeru smrti uporabnika po pomoč ali nasvet lahko obrnejo na socialno delavko. Socialne oskrbovalke, ki so se s socialno delavko pogovarjale, pravijo, da cenijo tovrstne pogovore, saj se takšni dogodki ne dogajajo vsak dan in zato rade slišijo izkušnje drugih ljudi. Navajajo, da je bolj pozitivno, če je pomoč bolj individualna, saj se tako počutijo bolj slišane. Socialna delavka je nekaterim v primeru smrti pomagala tudi pri obveščanju o smrti uporabnika.

V primeru, da so socialne oskrbovalke prisotne ob smrti uporabnika, morajo o tem vedno obvestiti vodjo ali koordinatrico enote ZOD-a, ki je po izobrazbi socialna delavka. Če se med njimi razplete nadaljnji pogovor, je odvisno od socialnih oskrbovalk, saj same povedo, če potrebujejo kakšno vrsto pomoči. Vse se strinjajo, da jim takšen način dela odgovarja in da to zaenkrat zadostuje njihovim službenim potrebam. Socialno delo uči, da

mora biti posameznik slišan, socialni delavec pa mora imeti določena znanja, kako k njemu pristopiti in na kakšen način mu pripomoči. Vedno mora delati v korist posameznika, hkrati pa tudi družbe. (Beresford *et al.* 2007: 126)

Za samo stroko socialnega dela imajo kar nekaj predlogov, kaj bi bilo še potrebno storiti za večji doprinos na področju smrti. Samo eden izmed vprašanih je mnenja, da je stanje dobro, tako kot je, in da ni potrebe po drugačnem načinu dela. Vidijo, da si socialno delo kot takšno prizadeva za dobrobit posameznika in družbe, vendar bi bilo potrebno vložiti več truda. Socialne službe bi se morale začeti bolj udeleževati na terenu v individualnem delu z uporabniki ter biti bolj aktivne. So namreč ključni predstavniki in zastopniki med institucijo in življenjem doma. (Beresford *et al.* 2007: 166–182)

V največji meri so na terenu prisotne samo socialne oskrbovalke, medtem ko ostajajo socialne delavke večinoma v pisarnah. Posledica tega je birokratsko socialno delo, ki bi ga bilo potrebno zmanjšati. V socialnih delavcih bi ljudje morali videti zaveznike in zaupnike, na katere se lahko vedno obrnejo. (Kristanc 1995: 307) Socialne oskrbovalke predlagajo, da bi to lahko omogočili s pomočjo drugih strok, če bi le-te bolj stopile skupaj.

Prav tako je socialno delo zadolženo za učenje pristopa k umirajočemu in njegovim sorodnikom, pa tudi za ozaveščanje javnosti o temi smrti in za večjo spodbudo za dogajanje na tem področju. Tako bi socialni delavci lahko bolj pripomogli k detabuizaciji smrti in k bolj humanemu umiranju. (Gedrih, Majerhold 2007: 11–13)

6 SKLEPI

- Socialne oskrbovalke imajo najmanj eno izkušnjo doživetja smrti. Pred smrtjo je značilno, da se stanje umirajočemu izboljša, potem pa umre. Večkrat so bile ob uporabniku prisotne tik po smrti ali tudi v času smrti, ko so tudi ugotavljale znake smrti. Kljub zavedanju, da bo uporabnik umrl, človek na smrt nekako nikoli ni pripravljen in ima upanje, da se to vendarle še ne bo zgodilo.
- Uporabniki so navajeni na dnevno rutino oskrbe. Pri tem imajo socialne oskrbovalke strogo profesionalen odnos, po drugi strani pa je odnos med njimi prijateljski in zato bolj domač. Pomembno je, da si socialne oskrbovalke postavijo mejo med službenim in zasebnim življenjem.
- Oskrba mora dandanes biti kakovostna, posameznik pa na prvem mestu. Socialne oskrbovalke morajo tudi po smrti uporabnika včasih poskrbeti, da vse obvestijo o dogodku, da izrečejo sožalje in najdejo prave besede za sorodnike v takšnih trenutkih. Pri tem morajo pokazati tudi določene vrste empatičen odnos. Iz vseh izkušenj lahko potegnejo tudi marsikateri življenjski nauk.
- Nekaterim se ob smrti uporabnika ne pojavijo omembe vredni občutki, nekaterim pa občutki niso bili prijetni, doživele so nekakšen šok. Bilo jim je težko in čutile so žalost. Čeprav se strinjajo, da je smrt nekaj, kar čaka vse in so z njo nekako sprijaznjene, so se nekatere smrti uporabnika še vedno prestrašile.
- Na supervizijah lahko same izpostavijo problem, ki jih bremeni. Na voljo imajo možnost strokovne pomoči in razne oblike razbremenjevanja, kot so na primer seminarji, izobraževanja in predavanja. Tudi v tem primeru lahko same predlagajo teme, ki jih zanimajo in bi jih rade poslušale, torej smrt ni izvzeta. Oporo jim nudijo tudi sorodniki in prijatelji, o tem pa se pogovarjajo tudi s sodelavkami. Ne nazadnje pa se s pomočjo glasbe in drugih tehnik sproščanja lahko razbremenijo tudi same.
- Razen Hospica nobena izmed vprašanih ne pozna drugih oblik pomoči za umirajoče in njihove sorodnike. Samo ena navaja tudi negovalno bolnišnico Golnik. Menijo, da imajo premalo znanja o tem, kakšen mora biti pristop do umirajočega in kaj so njihove zadolžitve v času smrti. Večina je mnenja, da bi bilo smiselno, da bi z raznimi izobraževanji pridobivali nova znanja.

- Nekateri nimajo potrebe po žalovanju za uporabniki, saj v tem ne vidijo nobenega smisla. Drugi se radi spominjajo dobrih in pozitivnih trenutkov, ki so jih z uporabnikom preživeli. Kljub temu da večina izmed njih ni religiozno veroizpovednih, imajo svojo vero, na katero se lahko obrnejo tudi v primeru žalovanja. Spoštujejo veroizpovedi svojih uporabnikov in se zato z njimi bolje razumejo.
- Pogovorov o posmrtnih željah ni veliko, več pa je samih pogovorov o smrti z uporabniki, ki po le-teh izpostavijo željo. Socialne oskrbovalke jih poskusijo potolažiti in njihove misli preusmeriti na kaj bolj pozitivnega. Večina meni, da je smrt v družbi tabu tema, da se o njej premalo govori in da se tovrstnim temam raje izognemo.
- -Socialne oskrbovalke se v primeru smrti uporabnika po pomoč, nasvet in pogovor lahko obrnejo na socialno delavko. Večina tega ne potrebuje, tiste, ki pa so se s socialno delavko pogovarjale, cenijo individualno izkušnjo in pomoč. Socialno delo bi moralo delovati bolj na terenu in zmanjšati birokratske zadeve. Z njegove strani bi morala biti še večja spodbuda za dogajanje na področju smrti.

7 PREDLOGI

- Socialni delavci bi morali prevzeti aktivnejšo vlogo na področju smrti in umiranja. Razbremeniti bi morali socialne oskrbovalke in večkrat sami oditi na teren ter bolj aktivno delovati. Pristop do uporabnika bi lahko bil še bolj individualen in poglobljen. Predlagam, da bi bile določene socialne oskrbovalke zadolžene samo za delo na terenu.
- Birokratsko in terensko delo bi se moralo bolj porazdeliti, socialne delavke pa bi si morale bolj organizirati in določene dneve v tednu nameniti odhodu iz pisarne.
- Socialne oskrbovalke se o morajo o smrti še naprej pogovarjati. Predlagam, da bi Zavod za oskrbo na domu organiziral kakšna predavanja, izobraževanja ali seminarje, na katerih bi bilo govora o konkretnem praktičnem delu socialnih oskrbovalk ob smrti. Ker o tovrstni tematiki še niso poslušale, bi bile tako bolj izobražene in informirane.
- Socialne delavke ZOD-a bi morale več ozaveščati javnost o smrti in organizirati delavnice ali pa izobraževanja tudi za uporabnike in njihove sorodnike.
- Socialno delo bi moralo bolj dati glas vsakemu posamezniku. Zaposlenih bi lahko bilo več socialnih delavcev, ki bi se z različnimi oblikami razbremenjevanja in skupinami za samopomoč s to temo bolj približali javnosti.
- Socialne oskrbovalke bi bilo potrebno usposobiti, da bi se počutile kompetentne pri delu s svojimi uporabniki tudi kadar bi pogovor tekel o smrti. Tako jih od te teme ne bi preusmerile, ampak bi se z njimi, če jim je to pomembno, tudi dejansko pogovorile.
- Hospic in druge službe, ki se pri nas ukvarjajo s temo smrti in umiranja, bi se lahko povezali z ZOD-om in začeli med seboj bolje sodelovati. Na takšen način bi prispevali tudi k detabuizaciji te teme med socialnimi oskrbovalkami zmanjšali strah pred njo.
- Predlagam, da bi na ZOD-u ob sestankih namenili nekoliko več časa formalnemu obveščanju o smrti, da bi kakšna socialna oskrbovalka ob tem lahko podelila še kakšen svoj občutek.
- Kljub temu da se po smrti uporabnika ZOD ne ukvarja z njegovimi sorodniki, bi se bilo smiselno pozanimati, če le-ti potrebujejo kakšno strokovno pomoč, in jih v tem primeru usmeriti do takšne oblike, ki je njihovemu okolju najbližja in najbolj relevantna zanje.

- V medijih bi bilo smiselno več pisati o smrti, žalovanju in umiranju. Tako bi vsi bolj ozavestili, da je smrt nekaj, kar vse čaka, kljub temu pa bi videli, da niso edini, ki se jim dogajajo težke stvari in bi se začeli ljudje med seboj o tem bolj pogovarjati in si deliti breme.

8 LITERATURA IN VIRI

Bauman, H. (2001), *Žalovanje. Moč in upanje ob izgubi ljubljenega človeka*. Koper: Ognjišče.

Beresford, P., Adshead, L., Croft, S. (2007), *Palliative Care, Social Work and Service Users. Making Life Possible*. London: Philadelphia (21 – 38).

Bez nec, B. (2007), Tabu smrti. Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo, XXXV, 227: 7-9.

Božiček, F. (1997), Oskrba na domu- pogled zdravnika s podeželja. V: Premik, M. (ur.) (1997) Strokovni posvet, Oskrba na domu, *Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi*. Ljubljana: Medicinska fakulteta, Inštitut za socialno medicino.

Čačinovič Vogrinčič, G. (2002), Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo* 41, 2, 91-96.

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

Černič Istenič, M. (2013), Medgeneracijska solidarnost skozi prizmo organiziranosti oskrbe za starejše v skupnosti. *Socialno delo*, 52, 1, 43-56.

Filipovič Hrast, M., Hlebec, V., Knežević Hočev ar, 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.

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.

Gedrih, M. (2007), Zakrinkana smrt: Postopno potujevanje umiranja in posledice. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXV, 227: 17-24.

Gedrih, M., Majerhold, K. (2007), Zakaj tema smrti in umiranja? *Časopis za kritiko znanosti* 35, 227: 11-13.

Hlebec, V. (2012), Kontekstualni dejavniki uporabe oskrbe na domu v Sloveniji. *Zdravstveno varstvo* 51, 2, 120-127.

Horiuchi, M. (2011), Smrt z vidika tenerikyo. V: Milčinski, M., Bajželj Bevelacqua, A. (ur.), *Življenje, smrt in umiranje v medkulturni perspektivi*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (65-77).

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

Kerševan, M. (1995), Religija kot predmet znanosti. V: Flere, S., Kerševan, M. (ur.), *Religija in sodobna družba*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče, (11-24).

Klevišar, M. (1997), Hospic – celostna skrb za umirajočega bolnika in njegovo družino. V: Premik, M. (ur.) (1997) Strokovni posvet, Oskrba na domu, *Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi*. Ljubljana: Medicinska fakulteta, Inštitut za socialno medicino.

Klevišar, M. (2006), *Spremljanje umirajočih*. Tretja, dopolnjena izdaja. Ljubljana: Družina.

Klevišar, M. (2009), *Umetnost sobivanja*. Celje: Celjska Mohorjeva družba.

Klevišar, M. (2016), *V dom- zakaj pa ne?* Celje: Celjska Mohorjeva družba.

Kogoj, A. (2004), Psihološke potrebe v starosti. *Zdravniški vestnik* 73, 10, 749-751.

Košak, A. (2000), Stališča medicinskih sester in socialnih delavk do smrti. *Socialno delo* 39, 4/5, 347-353.

Kristanc, S. (1995), Ljudje s posebnimi potrebami in dvojna diskriminacija. *Socialno delo* 34, 5, 303-308.

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

Kübler- Ross, E. (1970), *On Death and Dying*. Great Britain: Travistock Publications.

Likar, M. (1980), *Zdravje v družini*. Ljubljana: Prešernova družba.

Lunder, U. (2007), Paliativna oskrba- kako opuščamo staro in sprejemamo novo. *Časopis za kritiko znanosti* 35, 227: 34-42.

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

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

Mali, J. (2011), Pogled z vidika skrbi za stare ljudi: pripombe k predlogu zakona o socialnovarstveni dejavnosti. *Socialno delo* 50, 1, 59-62.

Mali, J., Mešl, N. Rihter, L. (2011), Socialno delo z osebami z demenco: raziskovanje potreb oseb z demenco in odgovorov nanje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mali, J. (2012), Deinstitutionalisation as a challenge for the development of community-based care for older people = Dez institucionalizacija kot izziv za razvoj skupnostne oskrbe starih ljudi. *Dialogue in praxis*, 1(14), 1/2(22-23): 57-69.

Mali, J. (2012), Uvajanje dez institucionalizacije na področju oskrbe starih ljudi. *Čas. krit. znan.*, 39, 250: 86-94.

Mali, J. (2014), The role of social work in the epoch of intergenerational solidarity in society. *Revija za socialnu politiku*, 21, 2: 111-131.

Medved, M. (1997). Pomen socialne medicine pri oblikovanju odnosa bodočega zdravnika do starostnika. V: Premik, M. (ur.) (1997) Strokovni posvet, Oskrba na domu, *Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi*. Ljubljana: Medicinska fakulteta, Inštitut za socialno medicino.

Mesec, B. (1997), Pomoč na domu v okviru pluralističnega socialnega varstva. V: Premik, M. (ur.) (1997) Strokovni posvet, Oskrba na domu, *Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi*. Ljubljana: Medicinska fakulteta, Inštitut za socialno medicino.

Mesec, B. (2003), Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija, specifičnost socialnega dela. *Socialno delo* 42, 4/5, 259-270.

Mesec, B. (2009), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2011), *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Milčinski, M. (2011), Japonske in kitajske podobe smrti. V: Miličinski, M., Bajželj Bevalacqua, A. (ur.) (2011), *Življenje, smrt in umiranje v medkulturni perspektivi*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (79-99).

Milčinski, M. (2011), Uvod: Med minljivostjo in soteriologijo. V: Miličinski, M., Bajželj Bevalacqua, A. (ur.) (2011), *Življenje, smrt in umiranje v medkulturni perspektivi*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (7-13).

Miloševič Arnold, V. (2000), Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo* 39, 4/5, 253-262.

Narat, T., Jesenovec, A. (2013), Pomen in vloga koncepta delovnega odnosa pri nadgradnji instituta skrbništva. *Socialno delo* 52, 6, 373-381.

Nagode, M., Hlebec, V. (2013), Socialna oskrba z vidika socialnih oskrbovalk. *Socialno delo*, 52, 1, 15-27.

O'Neill, L., Morrison, S. (2011), *Palliative care for older adults*. In: Stuart – Hamilton, I. (ed.), *Gerontology*. Cambridge: Cambridge University Press (415 – 429).

Ostaseski, F. (2004), *Prijateljevanje s smrtjo ali kako postati sočuten spremljevalec*. Ljubljana: Slovensko društvo Hospic.

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

Premik, M. (1997), Primarno zdravstveno varstvo, oskrba na domu, koordinacija med dejavnostmi. V: Premik, M. (ur.) (1997) *Strokovni posvet, Oskrba na domu, Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi*. Ljubljana: Medicinska fakulteta, Inštitut za socialno medicino.

Pahor, M., Štrancar, K. (2009), Ljudje v bližini smrti. *Obzornik zdravstvene nege* 43, 2, 119-127.

Rafaelič, A., Nagode, M. (2012), Uvajanje dolgotrajne oskrbe. *Časopis za kritiko znanosti* 40, 250, 47-61.

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

Ramovš, J. (2013), Umiranje. *Kakovostna starost* 16, 4: 72-73.

Ramovš, J. (2015 a), Deinstitutionalizacija dolgotrajne oskrbe. *Kakovostna starost*, 18, 3: 3-25.

Ramovš, J. (2015 b), Razbremenilna pomoč. *Kakovostna starost*, 18, 2: 58-60.

Ramovš, J. (2016), Slovenija potrebuje 60 hiš hospica. *Vzgoja (Ljubljana)* 18, 71: 6-7.

Reith, M., Payne, M. (2009), *Social Work in End-of-Life and Palliative Care*. Bristol: Polity Press.

Rudel, D. (1997), Problem komunikacije med udeleženci v procesu izvajanja pomoči na domu. V: Premik, M. (ur.) (1997) Strokovni posvet, Oskrba na domu, *Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi*. Ljubljana: Medicinska fakulteta, Inštitut za socialno medicino.

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

Shenphen Rinpoče, L. (2007), Pot vase: budistični odnos do življenja in umiranja. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, XXXV, 227: 25-33.

Smrke, M. (2000), Pojavnostne razsežnosti religij. *Svetovne religije*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

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

Tekavčič Grad, O. (2013), Čustveni odzivi zdravstvenih delavcev ob obremenitvah pri delu s pacienti in njihovimi svojci. V: Simonič, A. (ur.), *Žalovanje v paliativni oskrbi*. Golnik: Univerzitetna klinika za pljučne bolezni in alergijo (18-20).

Thompson, N. (1995), V podporo antidiskriminacijski akciji. *Socialno delo* 34, 5, 273-280.

Videtič, N. (2011), Kristjani in strah pred smrtjo. V: Miličinski, M., Bajželj Bevalacqua, A. (ur.) (2011), *Življenje, smrt in umiranje v medkulturni perspektivi*. Ljubljana: Filozofska fakulteta (179-187).

8.1 Internetni viri

Demšar, I. (2008), Pomen socialne opore pri preprečevanju izgorelosti učiteljev. *Sodobna pedagogika*, 59=125, 3, 124-140. <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-8DDWNCDT/?euapi=1&query=%27keywords%3dizgorelost%27&pageSize=25> (7.4.2017)

Državni program paliativne oskrbe.

http://www.mz.gov.si/fileadmin/mz.gov.si/pageuploads/mz_dokumenti/zakonodaja/Paliativa/Dr%C5%BEavni_program_paliativne_oskrbe_190410.doc (4.3.2017)

Ekipa HOPE. *Skupina za delo na sebi.* <http://drustvohope.blogspot.si/> (7.4.2017)

Goljar, N., Kokot, M., Mlinarič, V., Starovasnik Žagavec, B. (2014), Možnosti in omejitve razbremenjevanja svojcev po možganski kapi s psihoedukativnimi skupinami. *Rehabilitacija (Ljubljana)*, 13, 1, 52-57. <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-OKPNSCDN/?euapi=1&query=%27keywords%3drabzremenjevanje%27&pageSize=25> (7.4.2017)

Hvalič Touzery, S. (2007), *"Tukaj smo! Opazite naše delo! Pomagajte nam!": Raziskava o oskrbi starega človeka v družini.* Inštitut Antona Trstenjaka. [https://www.google.si/search?q=Hvali%C4%8D+Touzery%2C+S.+\(2007\)%2C+%CB%9DTukaj+smo!+Opazite+na%C5%A1e+delo!+Pomagajte+nam!%CB%9D%3A+Raziskava+o+oskrbi+starega+%C4%8Dloveka+v+dru%C5%BEini&oq=Hvali%C4%8D+Touzery%2C+S.+\(2007\)%2C+%CB%9DTukaj+smo!+Opazite+na%C5%A1e+delo!+Pomagajte+nam!%CB%9D%3A+Raziskava+o+oskrbi+starega+%C4%8Dloveka+v+dru%C5%BEini&aqs=chrome..69i57.419j0j7&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8](https://www.google.si/search?q=Hvali%C4%8D+Touzery%2C+S.+(2007)%2C+%CB%9DTukaj+smo!+Opazite+na%C5%A1e+delo!+Pomagajte+nam!%CB%9D%3A+Raziskava+o+oskrbi+starega+%C4%8Dloveka+v+dru%C5%BEini&oq=Hvali%C4%8D+Touzery%2C+S.+(2007)%2C+%CB%9DTukaj+smo!+Opazite+na%C5%A1e+delo!+Pomagajte+nam!%CB%9D%3A+Raziskava+o+oskrbi+starega+%C4%8Dloveka+v+dru%C5%BEini&aqs=chrome..69i57.419j0j7&sourceid=chrome&es_sm=93&ie=UTF-8) (7.5.2017)

Inštitut Antona Trstenjaka. <http://www.inst-antonatrstenjaka.si/institut/> (4.3.2017)

Klančar, T. (2009), *Koncesija za izvajanje storitve pomoč družini na domu*. Mestna občina Ljubljana. <https://www.ljubljana.si/sl/aktualno/koncesija-za-izvajanje-storitve-pomoc-druzini-na-domu/> (15.6.2017)

Klipšteter, T. (2017), *Kdo se bolj boji smrti?* Ljudje v objektivu, objektiv. Dnevnik. <https://www.dnevnik.si/1042767517/svet/kdo-se-bolj-boji-smrti> (8.5.2017)

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije. https://www.google.si/webhp?sourceid=chrome-instant&ion=1&espv=2&ie=UTF-8#q=kodeks+socialnih+delavcev&* (6.4.2017)

Kren-Obran, T. (2005), *Človek in žalovanje*. Maribor: Pogrebno podjetje Maribor. http://pp-mb.si/files/clovek_in_zalovanje.pdf (14.3.2017)

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/socialnovarstvene_storitve/pomoc_druzini/#c18111 (10.3.2017)

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. Uradni list RS , št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13 in 102/15. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10060> (11.3.2017)

Slovensko društvo Hospic. <http://www.hospic.si/> (4.3.2017)

Osvald, T. (2017), Stopnja brezposelnosti v letu 2016 najnižja v zadnjih šestih letih. *Republika Slovenija Statistični urad. SURS*. <http://www.stat.si/StatWeb/News/Index/6595> (10.5.2017)

Zavod za oskrbo na domu Ljubljana. <http://www.zod-lj.si/> (11.3.2017)

Zdovc, A. (1998), Izgorelost strokovnjakov na Centrih za socialno delo. *Socialno delo* 37, 3/5, 319-327. <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-IFGPVE9J?euapi=1&query=%27keywords%3dizgorelost%27&pageSize=25> (7.4.2017)

Žnidarec, S., Erlah, P. (1998), *Trening asertivnosti*. <http://www.dlib.si/results/?euapi=1&query=%27keywords%3dtrening+asertivnosti%27&pageSize=25> (6.4.2017)

9 PRILOGE

9.1 Smernice za intervju

1. Kako socialne oskrbovalke **doživljajo smrt** svojih uporabnikov?
 - 1.1 Prosim, opišite, ali ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Kaj se je zgodilo?
 - 1.2 Kako se v takšnih trenutkih počutite? Kakšni ste takrat? Kako se obnašate?
 - 1.3 Kakšna čustva se vam pojavijo ob smrti?
 - 1.4 Kako ste se počutili tisti dan po delu, ko ste odšli domov?
 - 1.5 Na koga se lahko obrnete, če želite o svojih občutkih govoriti?
2. Kako na doživljanje smrti vpliva **vrsta odnosa**, ki ga imajo socialne oskrbovalke z uporabnikom?
 - 2.1. Kakšen odnos ste razvili, imeli z uporabnikom, preden je umrl?
 - 2.2. Kako je vajin odnos vplival na vaše občutke po njegovi smrti?
 - 2.3. Kaj ste se iz te izkušnje naučili?
3. Kako so seznanjene s **posmrtnimi željami** uporabnikov?
 - 3.1. Se vam je kdaj zgodilo, da se je uporabnik želel z vami pogovarjati o smrti, umiranju, žalovanju? Kako ste odreagirali?
 - 3.2. Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kakšen uporabnik zaupal kakšno svojo posmrtno željo? Na kakšen način ste jo izpolnili? Če se vam to ni zgodilo, mogoče poznate kakšen primer glede tega? Prosim, opišite.
 - 3.3. Kako ste se ob tem počutili? Kaj o tem menite?
4. Kako socialne oskrbovalke **razumejo smrt**? Kakšen je njihov **odnos do smrti**?
 - 4.1. Kakšen je vaš osebni odnos do smrti? Se je bojite? Če ja, zakaj?
 - 4.2. Kaj menite o trditvi, da je dandanes smrt tabu tema?
5. Kakšne **izkušnje s smrtjo** imajo socialne oskrbovalke?
 - 5.1. Ste se glede smrti kdaj pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji? Kaj pa z zaposlenimi na Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana? Prosim, opišite katerega izmed pogovorov.
 - 5.2. Kaj od tega vam bo koristilo pri vašem nadaljnjem delu ali pa v zasebnem življenju? Zakaj?

6. Kakšne **oblike razbremenjevanja** obstajajo na Zavodu za oskrbo na domu? Katere bi še potrebovali?
- 6.1. Imate kakšne skupine za samopomoč oziroma druge vrste pomoči, oblike razbremenitev, ki prvotno niso namenjene tovrstni izgubi? Bi potrebovali še kaj drugega, kar bi vam morda lajšalo vaše stanje?
- 6.2. Ste morda seznanjeni, ali so v letošnjem letnem načrtu obravnave Zavoda za oskrbo na domu tudi tovrstne teme in vsebine? Imate morda kakšen predlog, kako bi jih izvedli?
- 6.3. Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznate? Kaj pa za zaposlene? Če lahko, komentirajte.
- 6.4. Se kdaj znajdete v stiski oziroma zadregi v zvezi s smrtjo in umiranjem uporabnikov? Potrebujete kakšno pomoč pri reševanju le-te? Na koga se lahko obrnete?
- 6.5. Si želite oziroma ste mnenja, da bi o tej temi morali osvojiti še dodatna znanja? Prosim, razložite na kakšnem primeru.
7. Na kakšen način socialne delavke **žalujejo** za svojimi uporabniki?
- 7.1. Imate kakšno potrebo po žalovanju za uporabniki?
- 7.2. V čem vidite pomen žalovanja? Kako to pokažete?
- 7.3. Na kakšen način žalujete? Kaj vam pri tem pomaga?
- 7.4. Se morda kdaj udeležite uporabnikovega pogreba in zakaj?
8. Kako se po mnenju socialnih oskrbovalk povezujeta **smrt in religija**?
- 8.1. So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?
- 8.2. Na kakšen način na sploh povezujete religijo s smrtjo?
- 8.3. Kaj menite, kakšno vrednost ima vera?
- 8.4. Kako prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?
9. Kakšna je **vloga socialnega dela** pri obravnavi smrti in umiranja na področju socialne oskrbe na domu?
- 9.1. Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s socialno delavko? Kako je potekal pogovor? Kaj se vam je zdelo ustrezno in kaj ne?
- 9.2. Kaj je tisto, kar bi prav socialno delo (še moralo), po vašem mnenju, doprinesiti tudi ostalim strokam glede teme smrti uporabnikov?

9.2 Intervjuji

Intervju A

Ali ste že doživeli smrt katerega od vaših uporabnikov? Kaj se je zgodilo?

Jaz sem zdaj v tej državi samo pet let, službo na Zavodu pa sem dobila pol leta nazaj. Hvala bogu se mi v tem času še ni zgodilo, da bi bila pri komu, ki bi v tistem trenutku umrl. Zgodilo pa se mi je samo enkrat, da sem prišla na dom par minut za tem. Tam so bili že sorodniki pokojne in poskrbeli, da so vse poklicali in da je potem mrliška služba gospo tudi odpeljala.

Kako ste takrat počutili? Kako ste odreagirali?

Bilo mi je nekomfortno. Na začetku je bil to zame velik šok, tudi zato, ker se mi je to zgodilo hitro ob začetku službe. Občutki zagotovo niso bili prijetni, kljub temu da uporabnice nisem dobro poznala. Nisem bila sorodnica umrle, hkrati pa sem se morala zbrati in najti prave besede za hčerko od gospe. Bilo je težko, ker se mi je grlo v hipu posušilo in mislila sem, da mi je pobralo tudi glas. Začelo me je dušiti. V tistem momentu ni bilo dovolj izraziti sožalje, kot sem si sicer vedno predstavljala, da bom naredila, ampak sem začutila, da moram svojcem nakloniti par stavkov, ki bi jih malo umirili in potolažili. Vzela sem si pol urice in posedela zraven njih in se pogovarjala.

Kakšna čustva se vam pojavijo ob smrti?

Žalost. Nič slabega ne vidim v temu, če se za človekom potoči kakšna solzica, vendar to je moj poklic, v katerem se dogaja tudi umiranje in smrt in moram to tako sprejeti. Potem grejo dnevi naprej. Na svetu smo, da se življenje veselimo in da gremo naprej.

Kako ste se tisti dan počutili po delu, ko ste odšli domov?

Jaz sem veren človek in zato sem pomolila za človekovo dušo. Za mene smrt ni takšna groza, ni taka katastrofa. Mogoče ker sem veliko preživela v življenju, izgubila dedka, mamo, sestro, od tete otroka. Imela sem tudi zelo bolnega otroka in s smrtjo sem bila pravzaprav zelo dolgo časa zraven. Naučila sem se bolj zaupati Bogu in uživati življenje čim bolj polno, kar se le da. Rečem si, da hvala bogu, da se človek v zadnjih dneh ne muči in da preprosto zaspi. Ogromno stvari je potem v naših možganih in od tega, kako smo naravnani na življenje.

Na koga se lahko obrnete, če želite govoriti o vaših občutkih, stresnih dogodkih, ki se vam zgodijo na delu?

Imam zelo gorečo vero v boga, zato se najlažje zaupam njemu, hkrati pa so tu še moji najbližji sorodniki, tisti, ki me še niso zapustili. Tudi v Ukrajini.

Kakšen odnos ste razvili z uporabnico pred njeno smrtjo?

Pravzaprav odnosa nisem niti utegnila razviti, ker sem k njej začela prihajati že v zadnjih dneh njenega življenja. Vedno je bila v postelji, težko je izgledala, moči za pogovor več ni imela. Videla sem, da približno do tega gre. Ker ko prihajaš do človeka dan za dnem, ga že vidiš, kako se spreminja. Zdi se mi, da je vedno nekaj dni, ko se slika stanja kar naenkrat izboljša in gre gor, je zelo, zelo lepo, potem pa gre hitro dol in energija v človeku zgori in potem umre. Je zelo zanimivo.

Kako je odnos z uporabnico vplival na vaše občutke po njeni smrti?

Kot sem že povedala, odnosa niti nisva imeli in zato nekih omembe vrednih občutkov ni bilo.

Kaj ste se iz te izkušnje naučili?

V tistem trenutku sem bila med tujimi ljudmi, s hčerko in njenim možem. Nisem vedela, kako naj odreagiram, kaj naj naredim, ali naj prijavim smrt gospe ali bo to storila njena hči. Nisem vedela, kaj naj delam. Bila je taka zelo delikatna situacija. Potem se je še hči začela jokati in začel se je nek razgovor. Rekla sem ji, da je bila gospa toliko časa na postelji, bilo ji je težko in da je mogoče na nek način dobro, da se je zdaj njeno trpljenje zaključilo. Naj pomolijo zanjo in naj se spominjajo dobrih trenutkov in let življenja z njo. Veliko je takšnih situacij, v katerih ne moreš biti pameten, ampak presodiš trenutke, kaj in kako kakšno stvar reči.

Se vam je v tej polovici leta kdaj zgodilo, da bi se uporabnik z vami želel pogovarjati o smrti, umiranju ali pa žalovanju?

Ja, velikokrat. Ljudje se mi zaupajo, pravijo, da molijo in da ko bo prišla njihova ura, da bodo pomirjeni odšli iz tega sveta. Potem pa so tudi uporabniki z bolj negativnim pogledom na svet, ki v sebi nimajo vere. Zanima jih, kdaj bodo že odšli iz tega sveta, jezni so, ker smrt že noče priti po njih. Pravijo, da so utrujeni, da jih vse boli in želijo si samo, da bi se vse to že končalo. So bolj prazni.

Kako v takšnih trenutkih odreagirate?

Samo s pogovorom, saj jim let mladosti ne moremo več zavrteti nazaj. Kar se da, poskušam pozitivno pristopiti, jih pohvaliti, kjer so dobri. Tako vsaj za kratek čas pustijo to njihovo živčnost ob strani.

Na kakšen način in kje vidite povezavo med smrtjo in religijo?

Jaz bi rekla, da povezave ni med religijo, ampak med vero. Religij je več, vsak pa ima svojo vero, tudi jaz. Povezavo pa vidim v tem, da ima človek neko zaupanje v boga, kateremu lahko pove in pokaže njegovo celo življenje, resnico in pred katerim nič ne skriva. To je tisto, kar res šteje in je pomembno. Ko življenje gre proti zadnjim korakom, vidim, kako ljudje, ki imajo vero, zahvaljujejo svoje življenje in vse, kar jim je v preteklosti dobrega prineslo. Bolj so pomirjeni in izgleda, da čakajo na smrt, kot da bi čakali, da pride mimo vlak in jih pobere.

Kaj mislite, kako prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Ne vem, to si težko predstavljam, ker takšnih izkušenj v življenju nimam. Zdi se mi, da takšne osebe drugače prenesejo to bolečino in jo mogoče kam preusmerijo.

Se vam je kdaj zgodilo, da bi vam kakšen uporabnik želel zaupati kakšno njegovo posmrtno željo?

Ne, nikoli.

Ali poznate kakšen drug primer glede posmrtnih želja in bi ga lahko malo opisali?

Nekateri se zelo bojijo, kaj bodo naredili, če se jim kaj takšnega zgodi ob tem, ko človek umira. Vedno, ko te človek nekaj prosi, mu moraš to narediti, saj nekoga lahko določena stvar zadržuje na tej zemlji in čaka. Če bi bilo meni nekaj zaupano, vem, da bi storila, kar si umirajoči želi.

Kako pa se ob tem počutite oziroma kakšno je vaše osebno mnenje glede tega?

Pri našem delu je vedno odgovornost. Tudi ko sem bila pri gospe, katera je umrla, sem še en teden po njeni smrti čutila, da moram zanjo moliti, ker nisem vedela, če je še kdo, ki zanjo moli.

Kakšen je vaš osebni odnos do smrti? Ali se jo bojite in zakaj?

Ne, smrti se ne bojim, sem že tam bila in se s tem sprijaznila. Ni nič strašnega. Vedno smo za enimi vrati, zdaj tukaj, ko bomo umrli, bomo odšli samo nekam drugam, v en drug prostor, sobo. V življenju se bojim samo, da me ne bi zvabilo v kakšne hude stvari. Pred leti sem na primer kadila, potem pa sem nehala in sedaj pri temu vztrajam. Negativne stvari v življenju so veliko hujše kot smrt, ki čaka vsakega.

Kaj menite o trditvi, da je dandanes smrt tabu tema?

S tem se strinjam. Ne vem pa, zakaj človek smrt dojema kot nekakšno zlo ali nesrečo. Jaz mislim, da smo ljudje samo obiskovalci na tej zemlji. Čim več blata si tekom življenja nabereмо nase, težje ga bomo zapustili. Ko je človek živ in energičen, se med seboj s sorodniki kregajo, potem pa ko enkrat človek umira, se naenkrat začnejo bati zanj. Ne zna se ceniti, ko so ljudje dobro. Ko človek umira in je bolan, od soljudi želi nekaj drugega, ne samo jokanja. Rabi poslušati pozitivne stvari, ki ga držijo gor.

Ali ste se glede smrti pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji, torej ne v Ljubljani?

Ne, tudi ne poznam nikogar. V svoji skupini tukaj v tej službi pa imam tri sodelavke, s katerimi se o teh temah lahko med seboj pogovarjamo. Veliko tudi preberemo o tem. Veliko je že knjig in literature, kogar to zanima.

Če se spomnite, bi lahko prosim opisali enega izmed teh pogovorov?

Teh pogovorov je veliko. Spomnim se, kako je eni sodelavki par mesecev nazaj umrla ena uporabnica. Povedala nam je, kaj se je v tej situaciji zgodilo in kako se je ob tem počutila. Bil ji je šok, ker tega nihče ni pričakoval, poleg tega tudi ni imela takšne starosti, kot jo v povprečju imajo ostali uporabniki, ko umirajo.

Vam bo kaj od vseh teh izkušenj, tako vaših kot tudi od izkušenj sodelavk, koristilo pri vašem nadaljnjem delu ali pa v zasebnem življenju? Lahko potegnete kakšen nauk iz tega?

Takšne stvari mi dajo misliti in potem premišlujem, kaj se je zgodilo, kako bi jaz kaj naredila. Analiziram aspekte in to je to, ker se mi zdi, da če bi bila preveč čustvena in če bi si preveč gnala h srcu, da to tudi ne bi bilo dobro, ne za moje zasebno življenje, niti za kariero.

Imate na ZOD-u kakšne skupine za samopomoč oziroma druge vrste pomoči in oblike razbremenjevanja na to temo?

Ja, imamo seminarje, vem, da bodo letos tudi izobraževanja v jeseni in se jih bom udeležila, ker me ta tema zanima. V preteklosti pa ne vem, kako je bilo s to tematiko, ker sem kar nova tukaj.

Bi po vašem potrebovali še kaj drugega poleg izobraževanj?

Imamo tudi supervizije, na katerih si lahko sami izberemo temo in govorimo o stvareh, ki si sami želimo. To mi pomaga. Prav tako pa bi si želela, na mogoče vsake pol leta, imeti kakšne delavnice in vaje za sproščanje telesa, lahko tudi v bazenih. Mislim, da voda lahko zelo pomaga človeku in ga sprosti. Hkrati pa da bi ob tem delali še kakšne psihološke vaje in se tudi tako razbremenili, ne samo tematik, ki so povezane s smrtjo, ampak tudi druge, s katerimi se srečujemo tekom našega dela.

Se kdaj znajdete v stiski oziroma zadregi v zvezi s smrtjo in umiranjem uporabnikov?

Včasih moraš pomisliti in izbrati prave besede, kaj bi človeku odgovoril in kaj mu lahko poveš, da tvoj odgovor ali pa fraza zanj ne bo stresna. Kaj reči in kaj ne reči. To so zelo kočljive teme, sploh pri tistih ljudeh, kateri se bojijo smrti in tega, da bodo sami umrli.

Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznate?

Samo Hospic, za ostalo ne vem, se mi pa zdi, da bi bilo lahko na tovrstno tematiko več pomoči, sploh za tiste, ki jo res potrebujejo in da bi moralo biti bolj oglaševano.

Kaj pa za zaposlene?

Tega mislim, da ni. Mogoče samo izobraževanja.

Si želite o tej temi osvojiti še kakšna znanja? Lahko to pojasnite?

Jaz osebno si želim novih znanj in se želim še učiti. Sem filozofski človek in rada razmišljam pa se poglobim v določene dogodke. Vendar verjamem, da če bodo izobraževanja ali ne, da ni odvisno samo od mene. Imam tudi sodelavke, za katere si upam trditi, da si tega ne želijo in da bi rade po službi odšle samo domov in to je to. Sta dve strani in je težko reči, kaj bi bilo prav za vse. Mogoče bi bilo dobro, da bi bilo na razpolago, da kdor želi, da se vpiše. Jaz mislim, da bi bilo pametno. Ni pa vse samo v znanju, človeka je treba tudi začutiti.

V čem vidite pomen žalovanja?

Kot sem že enkrat rekla na začetku, se mi zdi pomembno, da se na osebo ne pozabi in da se jo spominja v dobri luči in veselih trenutkih, ki smo jih skupaj z njo doživeli. Ker verjamem v posmrtno življenje, mislim, da se tudi pokojni nas spominja in da smo potem v spominih še vedno skupaj z njim.

Na kakšen način žalujete? Kaj vam pri tem pomaga?

Molim. Molitev in čas, namenjen za molitev mi ogromno pomeni in tudi olajša smrt, tudi za uporabniki.

Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s socialno delavko? Kako je potekal pogovor?

Ena moja prijateljica je socialna delavka in pogovori z njo tudi glede smrti uporabnikov mi veliko pomenijo. Vem, da je izobražena in pametna in tudi če nimava enakega mnenja, mene še vedno zelo zanima, kako ona razmišlja in kaj ona vidi v določeni situaciji kot problem ali pa mogoče rešitev. Potem mnenja primerjam in vidim, kaj od tega meni najbolj pomaga. O tem se z njo pogovarjam, ker je smrt dogodek, ki se mi ne zgodi vsak dan. Razložila mi je določene stvari in z mano podelila tudi svoje izkušnje, ki se jih je v daljši delovni dobi nabralo več kot mojih. Svetovala mi je in mi povedala, kaj je njej v določenih trenutkih pomagalo.

Kaj je po vašem mnenju takšnega, kar bi prav socialno delo lahko doprineslo in pripomoglo tudi ostalim strokam glede teme smrti?

Težko rečem. Tudi jaz, kot socialna oskrbovalka imam določena pravila, kaj lahko delam in kaj ne. Tega se moram držati. Mislim, da pa je vsak posameznik drugačen in da ni nekega recepta, ki bi pri vseh deloval. Mogoče pa bi moralo socialno delo učiti, kako pristopiti k človeku, sorodnikom umrle osebe, kako jih umiriš in kako si do njih bolj občutljiv.

Intervju B

Ali ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Prosim, opišite, kaj se je zgodilo.

Sem doživel. Ko sem prišel k gospe na dom, je njen mož rekel, da spi in da naj jo pustim na miru. Potem sem prišel naslednji dan in je spet spala. Sem rekel, da je to čudno. En dan lahko spi, dva dni pa ne more spati. Mož je rekel, da je prejšnji dan še vstala in da so bili pri njej svojci. Kljub temu se mi je zdelo čudno, saj je bil mož gospe že dementen. Gospo sem potipal in bila je že mrzla, nobenega utripa ni bilo več. Imel sem kontakt njene nečakinje, zato sem jo hitro poklical in jo obvestil. Potem sem umrlo še skopal in pripravil, čeprav mi je ne bi bilo treba.

Kako ste se takrat počutili? Kakšni ste bili? Kako ste se obnašali?

Tekom dela sem pridobil veliko izkušenj s smrtjo in umiranjem. Tega sem se na nek način že privadil in začel sem drugače gledati na to. Ko ljudi spremljaš več časa, že točno vidiš, da so na temu, da bodo kmalu zapustili ta svet in to je po eni strani tudi dobro, ker se odrešijo trpljenja. Najhuje mi je bilo zaradi svojcev, ko jih pogledaš in se jokajo, pa vidiš, kako jim je hudo. Drugače pa čisto normalno, nisem se začel še jaz jokati zraven ali kaj podobnega.

Kakšen odnos ste razvili, imeli z uporabnico še preden je umrla?

Jaz bi temu rekel delavno-prijateljski odnos, ampak do neke meje, v službenem okviru. Vedno sem postoril vse, kar je bilo potrebno, ob tem pa nisem razkrival mojega zasebnega življenja in uporabnikom razlagal, kaj se v njem dogaja.

Kako je vaju odnos vplival na vaše občutke po njeni smrti?

Pravzaprav ni bilo nobenih občutkov.

Kako ste se počutili tisti dan, po tem dogodku, ko ste odšli domov?

Na pogreb nisem šel. Nekatere naše oskrbovalke grejo, jaz pa ne. Ne vem, zakaj bi se udeležil, takšna pač je moja služba in tukaj se potem stvari zaključijo. Nekdo umre, ti dobiš drugega uporabnika in tako moraš na to gledati, tako pač to je.

Pa se vam kdaj zgodi, da imate kakšno potrebo po žalovanju za uporabniki?

Zdaj odvisno, kako močno žalovanje. Jokam ne, nikoli. Se jih pa spominjam, vendar na račun pozitivnih šal in v pozitivnem smislu. Včasih se s kolegicami pogovarjamo: "Hej, a se spomniš te, ki je živela tam? Ja, veš da, kako je bila tečna." Potem se nasmejimo in delo gre spet naprej. Imel sem več primerov, da so mi uporabniki umrli. Ti ljudje ti ostanejo v lepem spominu, spomniš se raznih anekdot in smešnih trenutkov z njimi. Enkrat je en uporabnik strašno rad klel. Jaz sem k njemu prihajal v njegovih zadnjih dneh življenja. Bil je zleht, ampak tisto minuto na koncu, preden je umrl, sem dobil občutek, da se mu je še zadnjič pred očmi zavrtelo celo življenje in tako je tudi dobil vse za nazaj.

V čem vidite pomen žalovanja?

Po mojem, da daš nekaj ven iz sebe. Odvisno od vsakega posameznika, kako na to gleda. Po mojem ne smeš biti lih hladnokrven, ker enkrat sigurno pride za tabo. Če ne drugače, ko ti umre kdo od bližnjih, lahko začneš vse živo podoživljat in to ni dobro, ker se začneš počutiti preobremenjen še z dogodki z dela. Ravno prav se moraš poglobiti, da lahko delaš naprej.

Kaj pravite na trditev, da je dandanes smrt tabu tema?

Jaz se o smrti pogovarjam z določenimi ljudmi, glede tega, če kaj sledi po smrti in tako. Velikokrat se v temah pogovora pojavi, da govorimo o nesrečah s smrtnim izidom, vendar na kratko, kaj in kako se je zgodilo in potem se tema zamenja. Ne dela se iz tega cirkusa, to ne pomaga. Odvisno od tega, s kom se pogovarjam in če pogovor sploh nanese na to, zato bi rekel, da smrt je in ni tabu, odvisno od situacije.

Kakšen je vaš osebni odnos do smrti? Se je bojite, vas je strah in zakaj?

Če se zgodi, se zgodi in enkrat se mora. Jaz sem se rodil, zato, da živim in ne da razmišljam, kako bom umrl. Vsakega to čaka in kar mora, kar ti je namenjeno, se ti bo zgodilo. Tudi uporabnikov, kateri so bili zelo bogati in dobro situirani, danes ni več med nami. Merila za to ni.

Se vam je kdaj zgodilo, da se je uporabnik želel z vami pogovarjati o smrti, umiranju, žalovanju? Kako ste odreagirali?

Ja, to se je zgodilo. V takšnih situacijah poskušam misliti o stvareh in besedah, ki bodo uporabniku pomagale. Pustim, da pove svoje bistvo, potem pa spet postavim mejo in pogovor preusmerim, da ne govori preveč o tem. Poskusim spet gledati s pozitivne strani. Jaz mu sicer pri tem ne povem nič kaj od mene osebne, ampak zaenkrat je to delovalo.

Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kakšen uporabnik zaupal kakšno njegovo posmrtno željo?

Ne ravno. No, ena je rekla, da bi rada imela več moških.

Predvidevam, da potem te želje niste uveljavili?

Ne, nisem, nisem bil pravi naslov.

Ali poznate kakšen drug primer glede tega in bi ga lahko opisali?

Včasih sem eno uporabnico hecal, če mi pove smisel življenja, ker je tako dolgo na svetu, in da bom potem jaz nadaljeval, od tam naprej, kjer bo ona nehala. Začela je razmišljati, potem pa mi je rekla, da je pomembno samo to, da živiš in zraven tega ni imela ničesar več za povedati. Kaj bi še lahko bila naloga od naloge? Mogoče to, da jo napišeš. Ljudje morajo živeti svoje življenje, tega noben socialni oskrbovalec namesto njih ne more narediti, nismo več odgovorni za to in ne moremo vplivati.

Kakšna čustva se vam pojavijo ob smrti?

Odvisno, ali smrt pričakujem ali se zgodi nenadno in ni predvidena. To je velika razlika. O vseh uporabnikih, ki so mi umrli, lahko povem par besed. So lepi spomini in izkušnje, ki so mi ostale in to je največ. V treh primerih se mi je zgodilo, da sem uporabnike skopal, oni so me pohvalili, vse je bilo super in ravno preden sem imel za oditi, so umrli. Vsi v roku dveh dneh. To je bil na žalost splet naključij, vendar če bi se to še par krat zgodilo, bi začel mogoče že drugače razmišljati. Pri uporabnikih ni dobro, da so čustva, jih ne sme biti.

Na koga se lahko obrnete, če želite o svojih občutkih govoriti?

Vodjem enote obvezno poveš, kaj se je zgodilo. Potem pa imam enega dobrega prijatelja v fitnessu, kateremu se lahko zaupam o stvareh, ki se mi zgodijo v službi. Imava prav debatni krožek. Velikokrat mi reče: "Evo, zdaj vidiš, kaj je človek. Zdaj si, zdaj te ni."

Kaj vse ste se iz omenjenih izkušenj naučili?

Dobro sem si zapomnil velikokrat izgovorjeno frazo, da je treba življenje uživati in živeti. Na svoj potek imaš lahko vpliv.

Ste se glede smrti kdaj pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji?

Ne. Veliko pa se pogovarjam tudi z mojim bratom, ki trenira jogo in mu zato včasih lahko pripovedujem svoje izkušnje. Čudiva se, kako kar naenkrat človeka pobere in kako hitro shujša, na primer, ali pa se

sprašujeva, kaj to telo poganja. Avto na primer poganja gorivo, človeka pa naj bi telo. Ampak če mu odrežejo roko, še vedno živi, če mu odrežejo še drugo, tudi še vedno živi, potem mu zamenjajo srce, tako da mora biti nekaj več, kot zgolj samo telo.

Ali se pogovarjate z zaposlenimi na ZOD-u? Če se, prosim, opišite, katerega izmed pogovorov.

Globokih tem ni, med sabo si zgolj povemo, kdo je umrl in kaj se je zgodilo.

Vam kaj od tega koristi pri vašem nadaljnjem delu ali pa v zasebnem življenju in zakaj?

Doma pravijo, da sem malo preveč hladen postal, meni pa se samo zdi, da sem tekom devetih let postal samo realen.

Imate v službi kakšne skupine za samopomoč oziroma druge vrste pomoči, oblike razbremenitve, ki prvotno niso namenjene takšni vrsti izgube?

Z uporabniki se ne smem zblíževati. Je odnos, ampak delovni, in tako je bolje.

Ste morda seznanjeni, ali so v letošnjem letnem načrtu ZOD-a tudi tovrstne teme in vsebine?

Imamo ogromno supervizij, mogoče še preveč, ker ko končamo z delom, si želimo oditi samo še domov. Vendar je to tudi dobro, ker si sami izberemo teme, na katere želimo predavanja ali pa izobraževanja. Tako da to vem, da bo tudi letos.

Se kdaj znajdete v stiski oziroma zadregi v zvezi s smrtjo in umiranjem uporabnikov? Kako jo poskušate rešiti?

Mi se res naposlušamo in moramo biti velikokrat večji psihologi od tistih, ki to zares so. Hitro lahko postaneš goba, ki kar srka vse informacije, in če ne znaš postaviti mej, pregoriš. Velikokrat mi uporabniki rečejo, kako, da sem vedno tako pozitiven. Seveda mu tega ne rečem nazaj, samo to je zato, ker ga ne poslušam več. To sem se naučil z dolgoletnimi izkušnjami in vsakodnevnem delu v tem poklicu.

Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznate? Kaj pa za zaposlene?

Sedaj se ne morem spomniti, kako se to že imenuje, ampak mislim, da obstajajo, samo ne na Zavodu. Pri nas, ko uporabnik enkrat umre, mi več ne hodimo na tisti dom. Vem pa tudi, da do umirajočih hodi recimo župnik. Drugače pa imam takšne izkušnje, da umirajoči redko prizna, da je umirajoči.

Si želite oziroma ste mnenja, da bi o tej temi morali osvojiti še kakšna dodatna znanja? Prosim, razložite.

Mislim, da ne. Enostavno več ne vem, kaj bi se na tem področju lahko še naučil. Zdi se mi, da sem že dovolj bogat z izkušnjami in dogodki, ki so se zgodili.

So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?

Ne, ker se mi zdi smrt relativna in se bo gotovo zgodila vsakemu.

Na kakšen način pa sploh povezujete religijo ali pa vero s smrtjo?

Ob tem mi pade na pamet, če gledaš pravila življenja in pogledaš v kakšno versko knjigo, v kateri so zapisana načela, kako živeti in kaj se zgodi s tabo, potem ko umreš. Samo mene osebno bi to utesnjevalo, spoštujem pa tiste, ki so verni in tiste, ki niso. Vsi so ljudje.

Kaj menite, kako prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Če ni veren, to še ne pomeni, da ne verjame. Nekateri ljudje verjamejo v bogove, nekateri pa verjamejo, da obstaja nekaj drugega, energija. So različna prepričanja. Zdi pa se mi, da na koncu, ko pride do takšnih trenutkov, da večinoma vsi začnejo v nekaj verjeti in da se začnejo nečesa oklepiti.

Kaj menite, kakšno vrednost ima vera?

Nekateri, ki si upajo priznati, je pomembnost velika, za druge jo ni, po mojem pa te to, da v nekaj verjameš, žene naprej.

Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s socialno delavko? Kako je potekal pogovor? Kaj vam je bilo ustrezno, kaj ne?

Takšnega pogovora nisem imel. Zgolj kar je bilo nujno, toliko da sem formalno obvestil in to je bilo to. To mi je povsem ustrezno in za potrebe službe, se mi zdi, da je to dovolj.

Kaj je po vašem mnenju takšnega, kar bi prav socialno delo lahko doprineslo in pripomoglo tudi ostalim strokam glede teme smrti?

Mislim, da je dobro tako, kot je, ker bi se drugače preveč že začela delati debata glede tega, ki ni potrebna.

Intervju C

Ali ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Prosim, opišite, kaj se je zgodilo.

Tukaj na Zavodu ne, ampak sem pa pri prejšnji službi doživela, v domu upokojencev. Oseba je spala. V obraz je bila blede, ustnice je imela modre. Potipala sem pulz in ker ga ni bilo, sem vedela, da je preminula. Prestrašila sem se. Takrat sem bila tudi še dosti mlada. Potem kasneje, ko sem spet naletela na smrt, mi je že bilo drugače. Ne morem reči lažje, ker nobena smrt ni lahka, in zraven občutiš neko stisko, vendar potem tudi tekom let v tem poklicu sem začela na smrt gledati kot na del življenja in me to recimo več ne prizadene toliko. Pri teh starejših ljudeh si velikokrat tudi hvaležen na nek način, ker se po navadi dobesedno rešijo, da ne trpijo več. Sigurno pa je neprijetno gledati mrtvega človeka.

Kako pa ste se takrat obnašali?

Ko si dosti zraven starejših ljudi, se ti to pač zdi logična zadeva. In ja, saj ti je hudo, ampak veš, da tako je v življenju. Prva izkušnja pa me je sigurno stisnilo in tudi malo mi je šlo na jok. Ni prijetno gledati mrtvega človeka, še posebej potem, ko se začnejo ven iz njega izločati sluzi, tudi umiti smo ga morali. Zame je to bila zelo neprijetna izkušnja, za to osebo pa dejanska odrešitev.

Kakšna čustva se vam pojavijo ob smrti?

Kaj pa vem, čustva ... Bolj je tisto sočutje, empatija do sočloveka, da pa bi bila prizadeta zaradi tega, to pa ne. Res pa je, da mi ni vseeno, ampak je to treba sprejeti kot del življenja.

Kako ste se počutili tisti dan, ko ste odšli domov?

Ostalo mi je v glavi in o tem sem razmišljala. Takoj sem se pogovorila z mamo, ki je tudi v zdravstvu, in se mi zdi, da me zato dobro razume glede teh stvari.

Kakšen odnos ste razvili z uporabnikom, preden je umrl?

Vse seveda temelji na profesionalnem odnosu, sčasoma pa se s človekom tudi zbližaš, bolj ga spoznaš, on tebe in postane odnos bolj prijateljski, če temu tako rečem. Na nek način se navežeš drug na drugega. V naši službi nas radi selijo iz enega terena na drug teren, da nam potem ni preveč hudo, ravno ob takšnih dogodkih.

Kaj lahko rečete, da ste se iz takšnih izkušenj naučili?

Iz prve izkušnje nisem mogla kaj veliko potegniti, ker je bil zame prevelik šok. Sčasoma pa lahko potegneš mejo in narediš črto, vidiš, da je tudi smrt del življenja in da je pri določenih ljudeh lahko tudi rešitev, da ne trpijo več.

Se vam je kdaj zgodilo, da se je uporabnik želel z vami pogovarjati o smrti, umiranju, žalovanju?

Ne morem reči, da se je kdo prav izrecno želel, vendar jih dosti razmišlja o smrti in tudi izražajo željo, da bi vsaj že enkrat umrli. Veliko tudi tožijo, da je starost grozna, vse jim je postalo težko. Na ta način omenjajo, bolj ko ne, bi rekla, da so to tudi že neke fraze, na nek način. Zdi se mi, da sčasoma že kar čakajo na to smrt in da so nanjo kar pripravljeni, ker o tem več razmišljajo in so na nek način tudi bolj pomirjeni, da jim to sledi. Se ne bojijo, sploh tisti, ki so stari okoli 90, sploh opažam, da rečejo, da so dali že vse v njihovem življenju skozi in da čakajo, da zaspijo.

Kako pa odreagirate v takšnih situacijah?

Poskušam obrniti na pozitivno in preusmeriti njihove misli. Rečem jim na primer: "Eh dajte no, saj ste še mladi" ali pa jih primerjam s kakšnim uporabnikom, ki je v veliko slabšem stanju, kot so oni sami, jim ta primer malo opišem, da vidijo, da pa z njimi res še ni tako hudo in da niso še tako ubogi.

Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kakšen uporabnik zaupal kakšno njegovo posmrtno željo?

Jaz sicer s tem nimam izkušenj. Mogoče se sedaj spomnim enega gospoda, ki je umiral in ki sem ga videla tik pred smrtjo. Njegova zadnja želja je bila pravzaprav, da čim prej umre na nek način in da se reši bolečin. Določeni želijo samo vedeti, da so njihovi svojci zdravi in srečni in potem lahko lažje umrejo. Tisti, ki pa nimajo razrešenih stvari, pa se vidi to težko umiranje.

Kako se ob tem počutite in kaj pravzaprav menite o posmrtnih željah?

Sigurno je težko, ko vidiš ljudi, ki so v bolečinah. Mogoče sem včasih zaskrbljena in jim hočem olajšati zadeve, ampak jih je treba vzeti v zakup, da tako pač je. Narediš lahko, kar lahko v tistem trenutku narediš, ostalo prepustiš usodi.

Kakšen je vaš osebni odnos do smrti? Se je bojite, vas je strah ob misli na to in zakaj?

Ne bojim se je. Sicer ne maram pogrebov in teh zadev, se jih ne udeležujem. Tudi tisto žalovanje se mi zdi malo nesmiselno. Smrt res jemljem kot del cikla življenja, kakšna pa bo, ne moremo nikoli vedeti. Prej ko človek sprejme, da bo umrl, prej začne tudi živeti dneve na polno.

Kaj pravite na trditev, da je dandanes smrt tabu tema?

Mogoče je smrt recimo bolj tabu tema za svojce teh naših uporabnikov, ki kljub temu da vidijo, da se bo to zgodilo, se s tem nočejo sprijazniti in to čim bolj potiskajo na stran. Tudi ne želijo poslušati tega, da se bo njihov svojec rešil trpljenja, ker jim je to težko. Rekla bi ja pa ne, odvisno tudi od situacije, človeka. Je zelo različno. Nekateri zelo o tem govorijo, sploh ti starejši so zelo odprti, kar se tega tiče, veliko bolj kot njihovi svojci, ki so v večji stiski, kot pa ti starejši. V družbi na sploh pa je to mogoče res neka tabu tema. Premalo se o tem govori, zgleda da so ljudje prestrašeni.

Ste se glede smrti kdaj pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji?

Ne lih s socialno oskrbovalko, ampak recimo s kakšnimi medicinskimi sestrami. Opažam, da nam s časoma vsem postaja smrt kot del življenja in rutina, tudi če je to težko slišati. V štartu je vsak prizadet, s časoma pa se človek vsega navadi in sigurno pridobi bolj trdo kožo. Tudi na sestanku tukaj, ko sporočijo, da je umrl ta pa ta, rečemo ojoj, ena minuta pa že gremo dalje, se že pozabi.

Je pri tem kaj takšnega, kar bi lahko rekli, da boste lahko potegnili naprej za vaše nadaljnje delo ali pa tudi za zasebno življenje? Kakšen nauk?

Treba je sprejeti, da ne bomo večno živeli in iti naprej.

Imate tukaj na ZOD-u kakšne skupine za samopomoč ali druge oblike pomoči, razbremenitev, mogoče tudi kakšne, ki prvotno niso namenjene temi smrti, ampak vam ravno tako pomagajo?

Hm ... Glede te smrti pa res nimamo nič. Vidiš, to pa bi lahko kaj predlagali. Pomoči so bolj v smislu za potek našega dela, fizičnih in psihičnih obremenitev, glede same smrti pa ne, ni. Tudi na supervizijah, ki jih imamo, smrt ni ravno tema pogovora. Očitno nas večina sprejema smrt kot del vsega skupaj in tega potem ne poudarjamo nekaj.

Ste morda seznanjeni, ali so v letošnjem letnem načrtu obravnave Zavoda za oskrbo na domu tudi tovrstne teme in vsebine?

Za enkrat, da bi jaz vedela, ni nič kaj takšnega v planu.

Katere oblike pomoči ali pa službe za umirajoče in njihove sorodnike poznate? Kaj pa za zaposlene? Če lahko, prosim, komentirajte.

Nič kaj takšnega ne poznam, da bi bile kakšne takšne službe posebne, kot smo mi. Socialna oskrba, patronaža, svojci. Ti trije so po mojem v stiku, aja in še Hospic. Za zaposlene pa sploh ne vem, če je kaj. Pa ne samo v Sloveniji, ne vem, če je kaj takšnega tudi v tujini. Zdi se mi pomembno, da se z umirajočimi vedemo čim bolj normalno, da bolezen ne definira človeka. Človek je človek, z boleznijo ali brez. Tudi pri svojem delu se trudim, da to ne vpliva.

Se kdaj najdete v stiski oziroma zadregi v zvezi s smrtjo in umiranjem uporabnikov? Bi kdaj potrebovali kakšno pomoč glede reševanja te stiske?

Pri svojem delu in v zasebnem življenju sem se srečala že z veliko različnimi boleznimi, ljudmi, karakterji in zaradi vseh teh izkušenj zelo težko pride kaj takšnega, da bi me vrglo iz tira.

Si želite oziroma ste mnenja, da bi o tej temi morali osvojiti še kakšna znanja? Prosim, razložite na kakšnem primeru.

Sigurno. Predvsem bi si želela znanja glede tega, kako delati, pristopiti do svojcev v takšnih trenutkih, ker vse dojemajo bolj čustveno. Mogoče bi bilo dobro tudi zanje, da bi šli na kakšna izobraževanja, ker opažam, da premalo vedo glede tega. Na sploh se mi v Sloveniji zdi, da so ljudje veliko premalo ozaveščeni o starosti kot takšni. Ne zavedajo se, kako je to, ko je človek star in kako je potem, ko rabi pomoč. To so delikatne zadeve.

Prej sva se sicer že nekje dotaknili žalovanja in če sem prav razumela, nimate nobene potrebe po žalovanju za uporabniki?

Tako je, to pa res nimam. To je moja služba in konec.

V čem pa na splošno vidite pomen žalovanja?

Meni osebno je do sedaj umrl samo star oče, pa še na njega nisem bila kaj posebno navezana. Saj sem ob smrti občutila žalost, vendar predvsem zaradi svoje mame, ko sem jo videla, kako ji je hudo. Potem je bilo še meni, vendar zaradi nje in ne zaradi dejanske smrti starega očeta. Smrt je pač dogodek, potem pa, ko osebe več ni, za njo ostanejo lepi spomini. To ti ostane in ker veš, da jih ne bo več, si zaradi tega potem žalosten. Sigurno mora biti neko obdobje, da ti to sprocesaš. Zelo mi je zanimivo, kako se na drugem koncu sveta smrti veselijo. So v belo oblečeni in se spominjajo človeka, naštevajo njegove dobre lastnosti. To mi je bolj smiselno in se mi zdi bolj normalno. Kot da gre življenje ravno tako naprej.

Kaj vam pri žalovanju pomaga? Kako greste na primer čez faze žalovanja, ki ste jih omenili?

Sigurno mi pomaga pogovor. Sem pa zelo takšen človek, da se zavedam tega, da prej ko sprejmeš neko zadevo, prej ti bo lažje in da lahko greš naprej. Vsako stvar skušam sprejeti, to mi je pomembno. Ali je dobro, ali je slabo... Že mora tako biti. Nekaj potegneš iz tega ven in greš naprej. Koliko časa pa je za vse to potrebno, je pa odvisno od situacije.

So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?

Ne, ker nisem nikjer opredeljena, tako da to ne vpliva.

Kako po vašem prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Po mojem je vsak človek na tem svetu veren, vsak v nekaj veruje in ima nekaj, kar mu vliva neko upanje in je zanj pomembno. Za nekaterega je to krščanstvo, za nekaterega je to budizem, za nekaterega je to, ne vem, človek, prijateljica, karkoli. Vsak si mora najti nekaj, česar se oprime.

Na kakšen način vidite povezavo med vero in religijo na eni strani in smrtjo na drugi strani?

Težko odgovorim, ker se nič kaj ne spoznam na vere. Pravzaprav ne vem.

Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s socialno delavko? Kako je potekal pogovor? Kaj se vam je zdelo ustrezno, kaj pa ne?

Pogovarjam sem se pravzaprav samo tukaj s socialno delavko, takrat ko kdo izmed uporabnikov umre, zgolj da se obvesti in potem se gre naprej. To mi ustreza, ker je to tudi del našega poklica in se s tem srečujemo skoraj vsakodnevno.

Ali je kaj takšnega, kar bi prav socialno delo (še moralo), po vašem mnenju, doprinesiti tudi ostalim strokam glede teme smrti uporabnikov? Kaj bi to lahko bilo?

Mogoče lih to, da bi malo več ozaveščali vse skupaj in bolj odpirali kakšne teme, delavnice ali kaj podobnega. Se mi zdi, da je to preveč delo socialnih oskrbovalk, moralo pa bi biti delo socialnih delavk.

Intervju Č

Prosim, opišite, ali ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Kaj se je zgodilo?

Prav konkretno tukaj nimam teh izkušenj, imam pa izkušnjo preko Hospica, ampak v družini. Se pa socialne oskrbovalke v službi srečamo tudi s smrtjo, vemo, da se dogaja in moramo biti pripravljene tudi na to. Moja osebna izkušnja pa je, da mi je umrl polbrat po očetovi strani. Umrl je za rakom na jetrih. Moji dve nečakinji sta skrbeli zanj. Na začetku je bil v bolnici prepuščen samemu sebi, potem v Hospicu pa je prejel oskrbo v celoti. Bila je postelja zraven, smo lahko tudi prenočili ob njemu. S konkretno intimno nego umirajočega človeka sem se tudi tukaj prvič šele srečala. Jaz v trenutku, ko je umrl, nisem bila zraven, vedeli pa smo, da je to vprašanje dni, ker so se videle spremembe na njem.

Kaj pravite na trditev, da je dandanes v družbi oziroma skupnosti smrt tabu tema?

Ne vem, no. Mogoče v bolnicah ja, da se skriva pri težkih boleznih in da se dotičnemu bolniku ne pove, kaj je narobe z njim. Mislim, da se to še vedno dogaja. Mogoče tudi svojci to skrivajo pred njim, ker mogoče mislijo, da mu bo potem lažje. Odvisno od posameznika.

Kakšen pa je vaš osebni odnos do smrti, se je bojite in zakaj?

Vedno manj. Zelo rada živim, še bolj zaradi vseh izkušenj, ki sem jih v življenju dala skozi. Smrt sprejemam tudi kot odrešitev, v določenih primerih. Sicer pa si želim biti čim več časa mobilna, da ne bi potrebovala takšne vrste pomoči, kot jo moramo mi sedaj nuditi. Veliko pomeni tudi, če je oseba na stara leta lahko doma, tudi če so jim dnevi že šteti. To imajo naši uporabniki zagotovljeno. Mogoče je kje drugje tudi težko umreti. Velikokrat slišim, da se ljudje v bolnišnicah še matrajo toliko časa, dokler ne pridejo njihovi sorodniki, da se potem od njih lahko končno in še zadnjič poslovijo. Kot sama smrt mi ni prijetna, sicer nisem doživela, da bi kdo umrl zraven mene, ampak sem pa bila prisotna ob umrlem tik po njegovi smrti ali pa med umiranjem, to pa ja. Zadnji dan sem še bila z bratom, ponoči pa je odšel. Če bi imela možnost, bi najraje, da smrt pride, da niti ne bi vedeli, da je prišla. Da se ne trpi, ampak zato, ker se rodiš, moraš tudi umreti.

Kako se v takšnih trenutkih počutite? Kakšni ste takrat? Kako se obnašate?

Probam ostati čim bolj mirna in ne zganjati panike oziroma tragedije. Skušam to sprejeti in se s tem pomiriti. Povem si, da sem se poslovila od osebe in naredila vse, kar je bilo v moji moči. Premišljuje tudi o tem, kako bi odreagirala v službi. Mislim, da če bi me uporabnik prosil, da ga držim za roko, bi ga držala, poklicala bi svojce, če bi kdo izmed njih želel priti. Vsaka smrt se te dotakne, ampak poskušam čim bolj razmejiti službo in zasebno življenje in domov odnesti čim manj bremena. Mislim, da je težje gledati svojce kot pa umirajočega. Sploh potem, ko telo je, človeka pa ni več. Saj pravim, s tem se službeno še nisem srečala.

Na koga se lahko obrnete, če se želite o tem pogovarjati?

Na svojo zelo dobro prijateljico in na partnerja. Pa tudi s kakšno od sodelavk se lahko pogovorim.

Tekom vašega dela, najbrž hote ali pa ne, razvijete tudi nek odnos z uporabnikom?

Seveda, in potem tudi odnos vpliva na to, kakšno sliko dobiš o osebi. Nekdo ti je bolj všeč, drug manj. Kot v življenju, tako je tudi tu.

Če predpostaviva, ali menite, da bi odnos vplival na vaše občutke po smrti in kako?

Mogoče bi, mogoče ne. Ne bi ničesar rada rekla, dokler se to ne zgodi.

Je kaj takšnega iz dogodkov v službi (tudi če se smrti tičejo posredno), za katere lahko rečete, da ste se kaj novega naučili ali pa potegnili kakšen nauk, koristno stvar?

Vsakdanja srečanja z uporabniki me vedno znova kaj novega naučijo in obogatijo. Oni mene, so mi hvaležni, hkrati pa tudi jaz njim. Je neka vzajemnost in delo ti je povrnjeno.

Se kdaj zgodi, da se uporabnik želi z vami pogovarjati o smrti, umiranju, žalovanju? Kako odreagirate?

O žalovanju in umiranju, to ne, edino recimo, kako bi radi umrli, samo to. Mogoče imajo tudi dneve, ko se slabše počutijo. Jaz jim potem samo rečem, da nihče ne ve vnaprej, kdaj bo prišel čas in da smo vsi na istem. Kar se rodi, smrti zori. Starejši to razumejo, vendar včasih imamo vsi kak tak dan. Rečem jim, da Peter še ni

naredil njihove sobe in da mu nič ne moremo ukazati. Naša država niti nima tega, da bi se lahko sam odločil za evtanazijo, kar se mi zdi za določene primere tudi čisto okej. Če so že tisočletja pretekla brez tega, bo najbrž še kakšno. Vsak se je srečal s tem in moral dati skozi.

Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kakšen uporabnik zaupal kakšno njegovo posmrtno željo?

Enkrat, ja. Gospa mi je zaupala, da se je s svojo prijateljico vse že dogovorila, vendar se je potem zgodilo, da je ta prijateljica umrla pred gospo. To je bila pač takšna nesreča in zgolj takšno naključje oziroma splet okoliščin.

Ste poskušali potem na kakšen način to željo uveljaviti?

Ne, ne, to je bil samo tisti pogovor. Povedala mi je samo to, kako je bila dogovorjena in kaj se je zmenila. Gospa je bila stara že čez 90, vendar še zelo pri močeh in nič pozabljiva, tako da ni bilo nikakršnega izkoriščanja z nobene strani.

Kako ste se ob tem počutili? Kaj o tem menite?

Bil je tak zgolj čist pogovor. Vidim in večkrat imam takšne izkušnje, da se zelo radi z mano pogovarjajo. Načnemo vse sorte teme in če pride tudi do te, se pogovorimo tudi o tem. Ne nazadnje je to tudi del življenja.

Ste se glede smrti kdaj pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji?

Ne, samo s tistimi, ki delajo v domu za starejše občane. Ampak še to je bila bolj izmenjava izkušenj, ki jih pri svojem delu doživljamo in kaj se vse dogaja. Tudi tam, ko nekdo umre, se soba sprazni in pride vanjo hitro nekdo drug. V naši službi tudi, ko kakšen od uporabnikov umre, dobimo drugega. Eni so glede tega bolj občutljivi, eni pa sprejmemo smrt kot del življenja in vsakega dne. Treba je iti naprej.

Kaj pa z zaposlenimi na Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana? Prosim, če lahko opišite kakšnega izmed pogovorov.

Pa v bistvu smo se pogovarjali samo takrat, kadar smo izvedeli, da pridete vi. Drugače pa, da bi kaj bolj podrobno o temu govorili, ne. Če kdo umre, to samo sporočimo, se pove in se javi. Ni pa kakšnih podrobnosti. Mogoče, če je bil kdo zelo bolan, rečemo dobro, da ne bo več trpel. Bolj v tem smislu, sicer pa delo teče spet naprej.

Imate kakšne skupine za samopomoč oziroma druge vrste pomoči, oblike razbremenitev, ki prvotno niso namenjene takšni vrsti izgube?

Mislim, da obstaja. Jaz sem sicer še toliko nova tukaj in v tem času do tega še ni prišlo. Vem pa, da so to te letne zadeve, o katerih se lahko govori na seminarjih, izobraževanjih ali pa supervizijah. Mogoče je govora tudi o fazah demence ali pa kako iti čez smrt uporabnika. Fino je, da dobimo nek nov pogled, da ti dajo vedeti, da to tako je in da ti ponudijo razbremenitev. Sicer lahko ti stresni dogodki vplivajo tudi na nas.

Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poleg Hospica še poznate?

Poznam samo Hospic. Dobro pa bi bilo, če bi tudi zaposleni tukaj vedeli več glede teh oblik, če obstajajo, da bi o tem lahko obvestili svoje in jim pomagali tudi na ta način.

Kaj pa za zaposlene, ki se s tovrstnimi temami srečujejo?

Ne, ne poznam. Tukaj pri nas vem, da so teme, o katerih nas izobražujejo, po mesecih. Od kar sem jaz tukaj, takšne še nismo imeli. Pri Hospicu se veliko stvari dogaja, tako, da če te zanima in ti je v lastnem interesu, si lahko sam veliko poiščeš. Najdemo literaturo ali pa si pogledamo kaj na spletu, tudi doma, zaradi lažjega dostopa. Skratka, se da. Mislim, da veliko ljudi niti ne ve, da se lahko sploh obrne na takšno društvo za pomoč. Moralo bi biti več ozavešanja. Tudi ko gledam raznorazne revije za upokojence, teme smrti v njih še nisem zasledila. Zdelo bi se mi koristno, tudi tukaj na Zavodu pridobiti še kakšna znanja o tem. Ker ko se enkrat srečaš s takšno situacijo, je samo tisti rutinski klic, ko obvestiš o smrti, premalo.

Se vam zdi, da če boste doživeli smrt uporabnika, da boste imeli kakšno potrebo po žalovanju za njim?

Mogoče bi pa res potrebovala kakšen dan, da bi se malo umirila in da ne bi delala kot tekoči trak naprej. Mislim, da ne bi bilo nič narobe, če bi malo prespala in se umirila od dogodka. Tako bi lahko šla lažje naprej in stvar tako ne bi prišla za mano.

V čem vidite pomen žalovanja?

Gre se za to, da ozavešiš izgubo bližnjega ali kogarkoli že. Nekoga smrt čisto potre in tudi sami zbolijo. Meni to osebno sicer ni blizu, ampak mi je bolj smiselno, da se s kom spet dobiš in obujaš spomine, vesele trenutke. Da ni to zgolj samo tisti rutinski pogreb, ki se zgodi za tisto uro in da potem na pokojnega pozabiš. Lepo je, če se spomniš na njegov rojstni dan ali pa kakršnokoli obletnico. Tako pokojnega ohraniš v lepem spominu. Glede časa žalovanja je pa spet odvisno od odnosa in osebe, ki jo zgubiš. Eni žalujejo en mesec, drugi eno leto, tretji pa spet odvisno. Pri vsakem je drugače. Na primer če starš izgubi otroka ali pa obratno, ali pa s takšnimi vrstami "izgube", če lahko tako rečem, kot se mi tukaj soočamo, je definitivno razlika. Podpiram pa kakršnekoli skupine za samopomoč. Tako svojo izkušnjo delijo z drugimi in vedo, da se podobne stvari dogajajo tudi drugim, ki prav tako trpijo. Sama pri sebi opažam, da je včasih težko najti temo, o čem govoriti z nekom, ki žaluje.

Se morda kdaj udeležite uporabnikovega pogreba in zakaj?

Meni osebno pogreb kot obred ne pomeni veliko. Mi je neprijetno in pogreb dojemam kot ceremonijo in nenapisano družbeno pravilo. Pa še drago je. To je veliko trženje. Saj se od osebe poslovim, ampak ne na žalah. Drugače, sama. V nekem prostoru in da je tam mogoče samo slika pokojnega. Nekaj bolj v tem smislu.

So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?

Ne. Obstaja veliko literature, ki jo lahko preberemo in sem jo tudi sama. Verjamem, da obstaja neka energija in te svetlobe, da je nekaj na njih in v tem, da te vedno nekje nekaj čaka. Da pa bi bila religiozna, pa ne.

Na kakšen način pa bi povezali smrt in religijo?

Rekla bi predvsem to, da človek ne more kar tako nekam izginiti in da obstaja neka energija. Pa če se ji reče nebesa, če si nekdo lažje to predstavlja, okej. V to verjamem. Ne ravno v posmrtno življenje, da bom na primer rožica v drugem življenju, ampak, da je nekaj, da ne izpuhtimo. Vera se mi zdi zelo osebna stvar, ki jo imaš pri sebi, v srcu in da ti pomaga. Da verjameš, ne vem, v pomoč, ki jo dobiš, ali karkoli, na kar se lahko opreš. Veliko naših uporabnikov na primer moli. Jaz verjamem, da jim to pomaga. Saj če pogledaš, tam je neka pozitivna energija, zato tudi zahajajo v cerkev, če ne, ne bi. Jaz v institucijo kot takšno ne verjamem.

Kako po vašem prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Hm ... Dobro vprašanje. Ne vem. Mogoče na podoben način kot verni. Pustijo čas za pokojnega, ga pustijo od sebe in verjetno že kaj najdejo, da se zamotijo. Mislim, da kljub temu da se ne opredelijo za verne, da imajo nekaj, kar jim pomaga v tem obdobju žalovanja. Zdaj, ali so to njegovi najbližji ali kdo drug, ne vem.

Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s socialno delavko?

Pravzaprav se nisem s socialno delavko glede tega še nikoli pogovarjala. So se pa druge, ki se jim je zgodila smrt na terenu, v smislu, da so to sporočile koordinatorki.

Se vam zdi takšen način dela in pogovora ustrezen ali še kaj pogrešate in kaj?

Mislim, da je ustrezen. Kot socialna oskrbovalka vem, kam se lahko obrnem in mislim, da tam potem dobim pomoč, če jo potrebujem. Tudi bolj individualno in ne tako na širše, za celo skupino.

Kaj je po vašem mnenju tisto, kar bi prav socialno delo (še moralo) doprinesti tudi ostalim strokam glede teme smrti uporabnikov? Je v čem specifično?

Mogoče ima znanja in pristope dela, ki so drugačni od drugih. Bolj bi se moralo truditi, da bi delovalo na osebni, individualni ravni uporabnika. Zdi se mi, da bi moral na tem biti večji poudarek in da to manjka. Je preveč birokratsko.

Intervju D

Prosim, opišite, če ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Kaj se je zgodilo?

Sem doživela. Imela sem pravzaprav dve takšni izkušnji. Pri eni je bilo tako, da sta bili dve sestrici in je ena skrbela za tisto oslabeledo, in reva ni vedela, da je sploh mrtva. Zjutraj, ko jo je šla pogledat, je bilo še vse v redu, do mojega opoldanskega prihoda je gospa umrla. Ko sem prišla tja, sem ugotovila, da je nastopila smrt, oziroma potipala sem pulz, videla, da ne diha, pristavila ogledalce, da preverim. Gospa je bila že popolnoma ledena. Povedala sem sestrici. To je bilo pravzaprav moje prvo takšno doživetje. V tistem trenutku pravzaprav niti ne vem, kako sem se počutila, če sem iskrena. Ta sestra je bila nanjo tako navezana, da sem v bistvu poskrbela, da sem njo tolažila in je zadeva v bistvu šele za mano prišla, ko sem delovnik končala. Šele takrat je prišlo za mano, kaj sem doživela. To je bilo težko soočenje za mene. Jaz sem namreč zelo mlada izgubila mamico in smo jo negovali, ker je zbolela za rakom. Sama sem bila takrat ravno v obdobju

odraščanja, mama pa je zelo hitro umrla. Tako da sedaj zelo težko doživljam smrt nekoga, tudi če ni svojec. Na splošno. In tudi priznam, da se ne udeležujem, če le ni nujno potrebno, pogrebov, ker mi je to grozljivo. Drugi primer, ki sem ga pa imela, je bilo pa tako, da se je vedelo, da gospod umira. Že patronažna je opozorila, da bog ve, če bo preživel noč, in tako je že bilo nekako pripravljeno pri svojcih. Jaz sem imela ravno za opraviti oskrbo in v tistem trenutku je izdihnil. Zadnji izdih je bil slišati kot neko olajšanje, ne znam opisati. Saj veš, da je poslanstvo življenja smrt, da na koncu se to zgodi, ampak še vedno nisi pripravljen nanjo. Še vedno te prestraši in je to težko. Ni prijetno, ker imaš potem tam svojce, ki jih moraš po svoje potolažiti. Cel proces je potem tudi s tem, koga klicati in komu javiti. Pa Žale, pa te mrliške oglednike, pa sodno medicino, ... Vse je na kupu in tisti trenutek se pravzaprav vsega niti dobro ne zavedaš, ampak pride za tabo. Je tak adrenalin. Takrat sem skušala delati, kar je bilo nujno potrebno. Kot sem že rekla, pripraviti svojce, sklicati vse potrebno, ...

Kako ste se počutili tisti dan, ko ste prišli domov?

Pa tako, kako bi rekla, kot neka izpita energija. Bila sem izmučena. Tako, kot bi delala več, kot bi bilo potrebno. Prideš psihično izčrpan. Vsakega, ki neguješ, tudi, če smo profesionalni, prideš navezan na človeka in ti je hudo za njim. Še dostikrat, kadar grem mimo te hiše, se spomnim tega dogodka.

Kakšen odnos ste razvili, imeli z uporabnikoma, preden sta umrla?

Večina ljudi je zelo hvaležnih naših storitev, pomoči in nas doživljajo kot neko popestritev dneva, tudi če je minimalna storitev. Če se z nekom 10 minut več pogovarjaš, mu več pomeni, kot če bi ne vem kaj storil za njega. Res se ti zaupajo. Si nekdo, ki prihaja v njihovo hišo vsak dan ali pa vsaj enkrat na teden. Si po eni strani že domač, po drugi pa ohranjaš tisti profesionalni odnos. Vidiš pa, da te ljudje radi sprejmejo in to tudi izkažejo na razne načine. Tudi, če ne zmorejo več govoriti, se ti nasmejejo ali pa te pobožajo po roki in tako. To je nekaj, kar se te dotakne in nate vpliva, če delaš z ljudmi.

Ali bi vseeno morda lahko izpostavili kakšne občutke, čustva, ki so se vam pojavili ob smrti?

Jaz v svojem primeru podoživljam mamino smrt. Sem žalostna. Samo sebe samo skušam prepričati, da gremo čimprej čez to. Glasba mi v takšnih trenutkih zelo pomaga, da nekaj drugega razmišljam.

Na koga se lahko obrnete, če želite o svojih občutkih govoriti?

Ja, pogledjte, saj s sodelavkami smo zelo povezane. Tudi če katera pričakuje kakšen tak dogodek, da se ji zdi, da se kažejo znaki umiranja, obvesti naslednjo, ki prihaja k uporabniku, naj bo pozorna na to. Suport imamo tudi pri vodjah in koordinatorjih, organizirane imamo supervizije, na katerih lahko daš ven vse, kar te bremeni.

Kaj lahko rečete, da ste se iz teh vaših izkušenj v zvezi s smrtjo uporabnikov naučili?

Ja, ni me več tako strah smrti, kot me je bilo pa prej. Moj osebni odnos do smrti se je spremenil in se je ne bojim več toliko. Smrt sem začela dojemati kot del življenja. Edino, kar je sigurno, je, da umreš.

Kaj pravite na trditev, da je dandanes smrt tabu tema?

Ja, to ni prijetna tema za nikogar, to je dejstvo. Se mi zdi, da če se le da, da se raje izognemo tovrstnim temam.

Se vam je kdaj zgodilo, da bi se kdo izmed uporabnikov z vami želel pogovarjati o smrti, umiranju, žalovanju?

Pravzaprav zelo redko. Bolj je tisto, ko sta dva zakonca in razmišljata, kaj bo, če bo ona ali pa on umrl pred drugim. Kako bo, ko en ostane sam, saj sta prej celo življenje živela skupaj.

Kako pa odreagirate v takšnih situacijah?

Jaz sem navadno zelo humoren človek. Rada duhovičim. Rečem, da kaj hočemo, takšno je življenje. Vsi smo v čakalnici in eden je prej na vrsti, drugi kasneje. Ali pa rečem, da kam bosta pa vendar šla, saj nimata nikoli nobenega časa in podobno. Vedno poskušam obrniti zadevo v pozitivno smer in potem ljudje na to tudi pozabijo. Če pa mi to ne uspe, pa probam vsaj preusmeriti pogovor kam drugam in povem kakšen vic.

Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kakšen uporabnik zaupal kakšno njegovo posmrtno željo?

Ne, ne, tega pa nisem doživela, da bi nekdo rekel, kaj si želi in kaj bi rad po smrti.

Poznate mogoče kakšen primer, zgodbo glede tega in ga lahko opišete?

Da bi prav nekdo izrazil, kaj naj se zgodi po njegovi smrti, ne.

Kaj pa vi o tem menite? Kako se ob tem počutite?

Pravzaprav o tem nimam mnenja. Nisem niti razmišljala. Ni časa.

Ste se glede smrti kdaj pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji?

Sem se pogovarjala, in sicer smo bili s sindikatom na enem razgovoru v Črnomlju. V tistih okoliških vasicah je veliko uporabnikov, ki živijo sami, in moram reči, da se mestna kultura majčkeno razlikuje od ene vaše kulture. Veliko je kmetij in gruntov in potem ob smrti nastopijo polemike, kdo jih bo in kako.

Bi lahko ta pogovor malo bolj podrobno opisala?

Z eno socialno oskrbovalko sva se pogovarjali, kako je doživljala enega gospoda ravno tam iz Semiča nad Črnomljem, ki je bil v skrbeh, kaj bo s kmetijo. Otrok ni, potem je pa en kup drugih sorodnikov, ki bi blazno radi prišli do tiste zemlje, pravzaprav pa ne naredijo nič za njega. Niti ga ne obiskujejo, niti nič.

Prej ste že omenili, da imate supervizije. Zanima me, če imate še kakšne druge vrste pomoči ali oblike razbremenjevanja, mogoče tudi takšne, ki prvotno niso namenjene takšni vrsti izgube?

So raznorazna izobraževanja in meni to pomaga. Kakšne stvari začneš skozi ta izobraževanja gledati z drugih zornih kotov. Da bi imeli pa prav glede smrti, razen supervizij in pogovorov s sodelavkami in koordinatorkami, pa pravzaprav ne.

Se vam zdi, da bi kaj takšnega še potrebovali oziroma, da bi morali o tej temi osvojiti še kakšna dodatna znanja?

Meni osebno se zdi, da sem jaz nekako to akceptirala, mogoče pa bi kakšni drugi sodelavki to koristilo, ker smo si različni. Sama pa sem nekako pomirjena in sprijaznjena. Vem tudi, da bom vsako novo smrt, ki jo bom doživljala, doživljala kot mamino smrt. Za nekaterimi uporabniki ti je res hudo, da jih ni več, nekatere sploh nisi obiskoval tako dolgo časa, da bi se na nek način navezal. Pač žal ti je, ampak saj to je samo del življenja. Zavedati se moram, da je to moje delo in da se na uporabnike ne smem preveč navezati, ker bi bilo če ne še toliko hujše. Mogoče pa ne bi bilo tako napačno še kaj novega izvedeti, ker vsak to drugače doživlja, samo iz tega vidika. Sploh bi bilo koristno za tiste, ki to doživljajo bolj travmatično, da imajo zaradi tega kakšne posledice. Zanimivo bi bilo vedeti tudi, kako odreagirati pri svojcih, ker eni komaj čakajo, da uporabnik umre, drugi pa so na osebo zelo navezani in mislijo, da bo večna. Eni želijo, da se jih pusti, drugi bi pa ramo za jokati. To je zelo različno in je težko vedeti, kdaj bi bilo prav kaj narediti.

Ste morda seznanjeni, če so v letošnjem letnem načrtu obravnave Zavoda za oskrbo na domu tudi kakšne tovrstne teme in vsebine?

Vem, da imamo vsako leto supervizije, kjer lahko sam izpostaviš temo in problem, o katerem želiš govoriti. Tem je lahko več, saj to ne traja samo eno uro, ampak je najmanj štiri ali pa pet sklopov. To se mi zdi zelo fino. Da pa bi vedela za kaj specifičnega, pa ne.

Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznate?

Hospic, čeprav sedaj ne vem, kako deluje ta hiša. Drugače pa ne, ne poznam ničesar drugega.

Kaj pa za zaposlene? Če lahko, komentirajte.

Ne, ne poznam. Mogoče bi bilo treba raziskati, kaj bi sploh bilo potrebno, in potem poskusiti, če bi se tudi v praksi dejansko obneslo.

Če sem vas prej prav razumela, se ob vsaki smrti znajdete v stiski oziroma zadregi. Kako jo rešite, kaj vam pri tem pomaga?

Res je. Tako je ... Ali to omenim na supervizijah in se o tem pogovorim s sodelavkami ali pa že prej to premeljem in pustim v pozabi in je to za menoj.

Kdaj ste se o smrti pogovarjali s socialno delavko?

Ko se zgodijo takšni dogodki. Kakšni več zaupaš, kakšni manj. Absolutno, da takoj najprej sporočiš vodji ali pa koordinatorki, kaj se je zgodilo, in javiš, da je oseba umrla. V tistem trenutku imaš itak toliko dela.

Kaj se vam je v tem pogovoru zdelo ustrezno, kaj ne?

Pravzaprav se mi je vse zdelo koristno, saj me je bila socialna delavka pripravljena poslušati. Povedala mi je kakšen nasvet in svoje izkušnje v zvezi s tem. Še prej pa mi je tudi ona pomagala obveščati potrebne ljudi, ki so morali biti seznanjeni s smrtjo. Sama pa sem tako lahko občutke izlila in jih dala iz sebe.

Imate kakšno potrebo po žalovanju za uporabniki?

Sama ne bi temu rekla potreba po žalovanju. Saj na nobenega nisem bila tako navezana, da bi morala za njim ne vem kako žalovati. Mi je pa za nekatere bolj, za nekatere manj hudo. To pa ja. Življenje me je tako peljalo, da me je naučilo, da nekatere stvari odrinem stran od sebe. Če mi je hudo, ali kaj napišem ali kaj narišem, komu povem. Ampak to če mi je za nekom res tako hudo, hudo. Drugače pa mislim, da sem se utrdila s to mamino smrtjo nekako. Če me takrat ni vrglo iz tira, si mislim, da me tudi sedaj nič ne more, in neham o tem razmišljati, ker saj vemo, da živimo zato, da umremo.

V čem vidite pomen žalovanja?

Žalovanje se mi zdi en tak dogodek človeške psihe, s katero se ljudje morajo srečati in dati skozi, da lahko pozabijo, da prebolijo pokojnega. Tu je spet različno. Nekateri nekoga celo življenje ne bodo pozabili, spet drugi so mnenja, da se je to pač zgodilo in gredo naprej. Velikokrat tudi meni rečejo: "Boga revica, ti je mama umrla že pri 14 ..." Kaj naj sedaj, a se da kaj spremeniti, bo prišla z objokovanjem nazaj? Zgodba je takrat končana, povratka ni. Res pa je, da je trajalo, da sem to sprejela. Takrat sem bila absolutno v fazi zanikanja. Za mene je bila ali v bolnici ali kje drugje, tako da sem se tolažila, da pride nazaj. Rabila sem kar nekaj časa, da sem dojela njeno smrt in potem se je začelo šele žalovanje. Je tisti šok, ampak s časoma preboliš.

Na kakšen način žalujete?

Nič posebnega. Ne oblečem nič črnega. Tudi na pogrebih mi ni prijetno in ne hodim. Enkrat pa sem šla tudi na pogreb od enega uporabnika. Čutila sem, da moram iti, ne morem drugega reči. Zadeve me spravijo v jok, ker privrejo na plano spomini. Tudi, ko vidiš svojce in potem je še kakšna pesem zraven oziroma kakšno zborovsko petje, žalno. To me kar iztiri, moram priznati. Drugače pa se te osebe poskušam vedno spomniti po kakšnih pozitivnih stvareh in kar smo skupaj dobrega, hecnega doživeli. Lepe spomine privlečem na plano, da potunkam tisto slabo. Pogreb pa je zame definitiven konec.

Kaj menite, kakšno pomembnost ima vera ali pa religija v povezavi s smrtjo? Vidite med njima kakšno povezavo?

Jaz mislim, da veliko. Dostikrat slišiš s strani kakšnega vernika, da mene pa že ne bodo zažgali, torej pokop v trugi. To mi zelo sovпада z religijo. Tudi kar se tiče določenih prepričanj glede darovanja organov ali pa te molitve svojcev, ki molijo za umirajočega. Se mi zdi, da ima zelo veliko pri tem religija.

Kako pa mislite, da prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Po mojem zaradi tega ne bi težje prebolevali. Mogoče je verniku lažje, če verjame v posmrtno življenje. Predstavljam pa si, da kdor ni veren, si misli, da je to pač konec in mu pri dožemanju pomaga čas.

So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?

Ne. Moja vera je zelo posebna. Jaz sem veren človek, ampak moj bog je narava. Živim za in z naravo, jo spoštujem. Vsak mora imeti nekaj, tudi tisti, ki ne priznajo.

Kaj je tisto, kar bi po vašem mnenju prav socialno delo moralo narediti, doprinesti tudi ostalim strokam glede teme smrti uporabnikov?

Mislim, da se vsak po najboljših močeh trudi, da pomaga in tolaži soljudi. Mislim, da naj nadaljuje takšno delo, kot ga opravlja do sedaj, edino mogoče, da bi šli tudi vi malo več na teren. Sicer pa vedno rečem, da nikoli ni tako slabo, da ne bi moglo biti še slabše in da je vsaka stvar za nekaj dobra.

Intervju E

Prosim, opišite, ali ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Kaj se je zgodilo?

Konkretno tukaj na Zavodu nisem doživela smrti nobenega od uporabnikov. Ne tako, da bi bila zraven. Imam pa ene tri izkušnje, ko so osebe umirale. Zvečer sem bila recimo še pri njih, naslednji dan tekom popoldneva je pa oseba umrla. Jaz sem prišla ravno na vrata in so mi sporočili, da je gospod ravno umrl. Moja osebna izkušnja in doživljanje je, da so ti ljudje že nekako odsotni, da so nekje drugje. Mene so sprejeli čisto drugače, kot da sem njihova, kot da me poznajo že ne vem koliko časa. Vsi so bili prijazni in bi naredili stvari, ki jih recimo prej niso. En gospod bi dva, tri dni pred smrtjo jedel sladoled in sem ga v postelji dvignila, čeprav je imela raka čisto v zadnjem stadiju. Usedla sem se zraven in njegova žena je dala vsakemu eno lučko. On sicer ni mogel ne vem kaj govorit, vendar sva se pogovarjala z očmi in dotiki, brez besed. Vprašala sem ga recimo samo, če mu je dobra, in rekla, če ni to fino, ker je bilo ravno poletje. Potem sem pa imela eno gospo, ki je bila Madžarka po rodu, kot nekakšna baronica. Bila je tudi čez 100 let stara. Sprejela me je, kot da se pozna. Še v njenem dobrem fizičnem stanju sem jo hodila obiskovati tri mesece. V tem času je dobila kar neko moč in sem jo vozila recimo ven, na vrt. Jedli sva. Spomnila se je, kaj bi ona jedla, in mi povedala, pa sem naredila, ker njena hči ne zna tako dobro kot jaz. Dobila je takšno energijo. Enkrat recimo, ko sem od nje odhajala, sem ji dala lojtrice od postelje gor in je popoldne zlezla čez. Ne znam povedati. Bilo je prav neverjetno, kakšen mladostniški zagon je dobila. To se je dogajalo vse v roku treh, štirih dni. Kot da je dala vse iz sebe. Še tortico je imela, ker je imela še rojstni dan in smo vmes še proslavljali. Potem se je poslovila.

Kaj lahko rečete, kakšen odnos ste razvili s tema uporabnikoma, preden sta umrla?

Po eni strani je prijateljski, po drugi pa strogo profesionalni. Ti moraš vedeti, do kam greš. Ti lahko spodbudiš uporabnika. Jaz se lahko družim z njim in ga peljem na vrt in podobne stvari. Mu namenim tisti čas, z vso ljubeznijo in profesionalnostjo, ki sodi zraven. To pa vsak za sebe ve, kaj to je. Mi smo točno naučeni, kako moramo po stroki. Nekaj pa je tudi čustvena inteligenca vsakega posameznika.

Kako ste se tisti dan počutili, ko ste odšli domov?

Ne prizadeto, ampak žalostno. Občutek sem imela, da sem uporabnika dolgo poznala, čeprav sem ga recimo lahko samo 14 dni. Vem, da me je en gospod sprejemal tudi kot da sem njegova hči. Ustvarila sem si pričakovanje, da mu bom s svojo energijo dneve še podaljšala, vendar to seveda ni bilo mogoče. Umsko veš, da se bo to zgodilo, v srcu pa si daješ pričakovanje, da se to še ne bo zgodilo. Potem sem osupnila in bila

žalostna, da me ni še počakal en dan, da bi se še enkrat videla. Še vedno, ko grem tudi po toliko letih mimo bloka ali hiše, se spomnim na gospoda ali gospo, ki je tam živela. Zgodi se tudi, da srečaš njihove domače, sorodnike. Nanje se spomnim ne z bolečino, ampak z enim prijetnim spominom, da si jim nekako pomagal.

Rekli ste že žalost. Ali se vam mogoče pojavijo še kakšna čustva ob smrti in katera?

V teh primerih, kar sem jih jaz delala, nisem imela drugih čustev kot to pričakovanje, ki sem ga sama sebi dajala, da bom še videla uporabnika in potem žalost, ker je pač odšel. Vsi trije so bili v takšnih družinah, da sem vedela, da vse naredijo za njih in da jim nudijo tisto, kar uporabnik potrebuje proti končni postaji. Začutila sem tudi neke vrste olajšanje, ko sem svojcem izrekla sožalje. Čeprav zame olajšanje ni čustvo. Želela sem ga samo dati sorodnikom.

V primeru potrebe, na koga se lahko obrnete, če želite o svojih občutkih govoriti?

Prvič, ko se je to zgodilo, nisem dobila nikogar, ker je bilo to popoldne in se mi ni nihče javil. Potem pa sem poklicala še najbližjo sodelavko, ki se mi je oglasila. Bila je vesela, ker sem jo poklicala, in rekla je, da je prav, da sem to z nekom podelila, ker se ji to tudi njej zdi pomembno, saj to vsi doživljamo. Vsakič je hudo in je šok, ampak prvič je pa sploh. Od takrat vedno o tem govorim s to sodelavko.

Kaj lahko rečete, da ste se iz teh izkušenj naučili, je kakšen nauk?

Kot delavka, ki nudim te storitve, se zavedam, da vedno pomagam in nudim pomoč nekomu, ki to potrebuje. Kljub temu da je večina njih toliko starih ali pa toliko bolnih, moraš z njimi vzpostaviti nekakšno vez, ki je sicer ne znam poimenovati. To je delo z ljudmi in ne moremo mimo tega dejstva. Nisi stroj in sočustvuješ. Avtomatsko moraš pokazati nekakšen odnos in apatijo, da ti ni vseeno, tudi pri sorodnikih, včasih še bolj.

Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kateri izmed uporabnikov zaupal kakšno njegovo posmrtno željo?

Ne.

Poznate mogoče kakšen tak primer? Če ja, prosim, če lahko opišete.

Ne, odkar tukaj delam, ne poznam nobenega takšnega primera.

Kakšno pa je vaše osebno mnenje glede tega?

Jaz osebno verjamem v to, da imamo dušo in da smo ljudje v prvi fazi duša, čeprav se večina ljudi dela, da so to možgani. Jaz vem, da to nekam gre in da še živimo. Drugače ne bi bilo tako, kot je. S tem mislim tudi na tiste ljudi, ki tudi, če so dementni in stari, da so v tisti svoji odsotnosti nekje drugje. Ker po besedah, ki jih govorijo, ne zgleda, da so v tem svetu in zato jaz globoko verjamem tudi v drugega.

Se vam je kdaj zgodilo, da se je kakšen uporabnik želel z vami pogovarjati o smrti, umiranju, žalovanju?

Ja, ampak naj se nihče od nas ne bi pogovarjal o temu. Vsaj jaz na terenu od šefov nisem dobila tega občutka, da to lahko o temu govorimo. To pač ni naša profesija, mogoče pa tudi premalo vemo o temu. Marsikdo izmed nas se tudi še sam boji smrti.

Kako potem odreagirate v takšnih trenutkih?

Recimo, če rečejo, da bodo umrli, pravim: "Ma, gospo/gospa, vsi bomo umrli, ma ne vemo, kdaj. Tudi mi smo skozi na cesti in ker je takšno stresno življenje, vedno nekam hitimo in se lahko vsakemu to zgodi." Poskusim jih odpeljati malo stran od negativnosti in potem mi rečejo, da imam prav. Zdelo rada se potem z njimi pogovarjam o tem, kaj so oni delali, če so imeli kakšne hobije. Potem z gospemi se pogovarjam o kakšnih rožicah, skratka nekako se pogovarjam o nevtralnih stvareh. H marsikomu hodim že kar nekaj časa, pa ne vedo, ali sem poročena, ali imam otroke ali ne, in to se mi zdi nekako najboljši odnos. Tako se potem nanje ne navežem preveč in se zavedam, da je to moje delo in da moram imeti neko mejo.

Kakšen je vaš osebni odnos do smrti? Se je bojite in zakaj?

Ne, ne bojim se je, ker sem tam že bila. So me oživljali in vse, in mi ni bilo takrat nič hudega. Bolečina je prišla iz želodca v srce in čutila sem, da odhajam. Nezavedno sem slišala lučke in reševalce, ki so me peljali in to je to. Imam pomirjen odnos do tega, tako je. Toliko stvari se je že zgodilo, tudi mojim bližnjim in prijateljici, da resnično ne vemo, koliko časa živimo.

Kaj pravite na trditev, da je dandanes smrt tabu tema?

Se absolutno strinjam. Ogromno ljudi, polovica uporabnikov, lahko rečem, ki so samo še na postelji in nič več ne morejo, jih opažam, da tega še niso razdelali ali pa pomislili, da bodo umrli. Nič ne razmišljajo o tem. Oni samo razmišljajo, da smo mi še mladi. Ampak to je še bolj značilno za mestne ljudi, se mi zdi. Kakor greš bolj na obrobje, ljudje tam že drugače razmišljajo, se mi zdi. Zanimivo se mi zdi, kako to odrivamo stran, saj če se rodiš, je definitivno, da boš tudi umrl. Kar nočejo se pogovarjati ljudje o tem. Sem pa rada obkrožena z mladimi ljudmi in se z njimi vse sorte pogovarjam. Povem jim tudi, da sem pa tja preberem kakšno literaturo v zvezi s smrtjo. Se mi zdi, da razmišljajo mnogo drugače kot starejši letniki. Tako da upanje je. Oni sprejemajo vse. Vejo, da se rodimo, da umremo, da je treba življenje živeti. Bolj spontano živijo. Nezavedno so določeni, ne pravim, da vsi, nekoliko bolj pripravljeni na življenje.

Ste se glede smrti pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji?

Ne. Imam pa eno prijateljico, ki je asistentka na Gorenjskem in ima tudi drug način dela kot mi. Je samo pri enem človeku čez teden. Meni se zdi, da kot človek ni navezana na to uporabnico in da ji je to kot služba. Mislim, da imamo mi pa naše punce čisto drugačen odnos do uporabnikov, pa čeprav jih imaš včasih nešteto na dan. V primerjavi z nami so to nekako drugačni ljudje.

Kako pa je s pogovarjanjem o tej temi tukaj, na ZOD-u, med zaposlenimi?

Seveda, da se pogovarjamo o tem. Kot sem že prej rekla, se jaz zaupam eni sodelavki. Spomnim pa se, kakšno leto nazaj, da je imela ena sodelavka tri smrti v 14 dneh in to te jasno malo depresivnega naredi. Hotela je vsakemu povedati, dati iz sebe, kako je bilo in kaj se je zgodilo. Potem si ji kaj rekel nazaj in tudi njej je bilo zaradi tega lažje.

Kaj od tega vam bo koristilo pri vašem nadaljnjem delu ali pa v zasebnem življenju? Lahko kaj takšnega izpostavite?

Recimo konkretno jaz sem premalo cenila sebe, celo življenje. Ogromno sem dajala in še danes dajem, ne znam pa sprejemati, čeprav se tega učim zdaj že tri leta in sem vsakič boljša. Prišla sem do tega, da če samemu sebi ne postaviš meje, da jo drugemu ne moreš dati in da je tudi drugim potem vse samoumevno in da mislijo, da bom vse naredila.

Se kdaj znajdete v stiski oziroma zadregi v zvezi s smrtjo in umiranjem uporabnikov?

Mogoče bi izpostavila prav to, da bi rada vsem preveč ustregla in jim zadeve olajšala, ampak potem se moram postaviti na realna tla in se spet opomniti, kaj je v moji moči in kaj ni.

Imate tukaj na Zavodu kakšne skupine za samopomoč oziroma kakšne druge vrste pomoči, oblike razbremenitev, ki prvotno niso namenjene takšni vrsti izgube in katere?

Vsako leto imamo izobraževanja in supervizije, na katerih se lahko ogromno pogovarjamo in si tudi sami izberemo teme, o katerih bomo govorili. Lahko tudi vse poveš, kaj te moti in če bi kaj potreboval, da se ne preobremeniš in zbolíš. Tudi če se ti zazdi, da si preobremenjen tako psihično ali fizično s kakršnim koli delom, lahko tudi rečeš, da rabiš dva dni dopusta ali pa en vikend in ti bo, če se le da, omogočen.

Se vam zdi to dovolj in koristno ali bi potrebovali še kaj drugega zraven in kaj bi to lahko bilo?

Pa kaj jaz vem ... Bi potrebovali, ampak bi potrebovali enega čisto nevtralnega človeka, od drugje, da se mu lažje odpreš in zaupaš.

Si želite oziroma ste mnenja, da bi o tej temi morali osvojiti še kakšna dodatna znanja? Kakšna?

Absolutno. Pri vsaki temi bi morali osvojiti še znanja. Tudi kar že veš, s časom določene stvari pozabiš. Sedaj imamo kar pogosta izobraževanja o demenci. Paliativna oskrba bi bila tudi takšna zelo primerna tema, ker se mi zdi, da o tem področju vsi premalo vemo. Praktično samo tisto, kar se iz knjige naučimo in še to je v domeni vsakega posameznika, ali bo to prebral ali ne. To ni stvar vseh organizacij, bilo pa bi fino, da bi zafunkcioniralo v eni širši luči, da veš, kako ravnati s takšnimi ljudmi.

Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznate?

Hospic v Ljubljani in potem na Jesenicah na Golniku je krasna služba. Poznam, ker sem sicer z Gorenjske, in vem, da je zdravniško in na sploh dobro organizirano.

Kaj pa za zaposlene? Kako bi to komentirali?

Kar je, so izobraževanja. Tudi recimo o paliativni oskrbi. Saj to je dobro, samo mi ne vemo, kdaj bo človek umrl, najsi bo star eno ali pa sto let. Lahko se določi, da bo približno živel še pet mesecev, lahko pa bo živel še pet let, ali pa ti drug dan umre. Nekateri ljudje sploh ne pomislimo, da bodo lahko tako hitro umrli, pa vendar se to lahko zgodi. Smrt je zelo nepredvidljiva, čeprav sem pri svojih uporabnikih videla, da se jim stanje slabša in da jim je šlo postopoma navzdol. Tako da kar se tega tiče, se mi zdi, da se na uporabnika ne smemo navezati tako, da bi nam bilo potem za njim hudo. V res določenih primerih pa bi mogoče bilo koristno, da bi nas kdo znal razbremeniti.

Imate kakšno potrebo po žalovanju za uporabniki?

Ne, to pa ne.

Potem se najbrž niste udeležili nobenega uporabnikovega pogreba? Zakaj?

Moram reči, da sem šla dvakrat kropiti uporabnika, ampak skozi to, ker smo si skupaj z domačimi v skrbi za uporabnika tako zelo zaupali in skrbeli drug za drugega. Trikrat na dan so bili pri njemu in praktično med njimi sem bila tudi jaz. Vse smo mu mi rihtali. Ne, da žaluješ, ampak čutiš neko obveznost, ker si tega človeka in te domače toliko časa poznal in z njimi deloval, da je bilo lepo, da sem se na koncu še na ta način poslovila. Ampak to se je v vseh teh letih dvakrat zgodilo. To gremo skupaj s par sodelavkami, se domenimo in gremo. Kupimo še kakšne svečke, da vsaka dva, tri evre. Ampak to so res enkratni dogodki. Ni tako, da bi kar hodili za uporabniki na pogrebe.

Na kakšen način žalujete oziroma kaj vam pri tem pomaga?

Povem si, da je življenje takšno, da je gospa bila že stara in da je dala svoje skozi. To se je pač končalo in jaz moram iti naprej, ker dobim nove, žive uporabnike. Mi tudi priteče kakšna solza, če pomislim, na kakšne lepe trenutke ali pa tudi, če delam kaj takšnega, da me spomni na koga izmed uporabnikov. Nimam kaj, to je življenje. Ohranjam lepe trenutke in spomine pri sebi. Spomnim se tudi, če mi kdaj kdo kaj zaupa. To se mi zdi lepo, da si bil vreden zaupanja, da ti je to povedal.

So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?

Ne. Jaz imam čisto svojo percepcijo, ampak je ne bi tukaj izpostavila.

Na kakšen način na sploh povezujete religijo in vero na eni strani in smrt na drugi strani?

Jaz vidim povezavo samo v tem, da so ljudje že iz davnine prinesli to, da je treba človeka pokopati, da je ta obred. Samo obred je lahko tudi brez cerkve fantastičen. Je lahko mnogo bolj čustven in ti več pomeni kot pa tisto dejanje, ki pač mora biti.

Kaj menite, kakšno pomembnost ima vera?

Jaz vero imam, ampak ne v cerkev. Zaupam v nekaj, kar me žene naprej, ampak tega nič ne povezujem z religijo. Mislim, da vsak v sebi verjame v neko stvar ali pa ne. Sicer pa mislim, da ima vera zelo veliko pomembnost, ker to te naprej žene.

Kako po vašem prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Ne vem. Jaz mislim, da z raznimi negativnimi stvarmi. Da zapadejo ali v depresijo ali pa kakšna takšna negativna stanja, da se nad kakšnim maščujejo, ga prizadenejo ali mu celo kaj naredijo, in niti sami ne vejo, da je to od tega, ker nimajo teh čustev in ne prepoznajo žalosti. Čeprav depresija ti je lahko tudi zaradi tega, ker ne znaš žalosti ven dati, ampak si samo depresiven, ko nekje si. Tudi svojega očeta sem žalovala zelo dolgo, pet let, in moram reči, da meni je pomagalo, da sem šla vsak dan na grob in mu prižgala svečko in mu

rekla: "Čuvaj nas. Saj nas boš, ne?" Če si ti čuteč in če imaš ta čustva noter v sebi, če imaš res nekoga rad in da je bila res prava ljubezen, ga ne pozabiš nikoli, ampak prežaluješ pa lahko šok in ostale faze, ki pridejo.

Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s socialno delavko?

Ko se je smrt zgodila, najprej pokličeš šefa, koordinatorja tukaj v službi. Spomnim se, da mi je pri enem uporabniku zaupala telefonsko številko domačih, ker se mi je zdelo prav, da jih jaz obvestim o smrti. Vprašala me je še, če sem v redu in če potrebujem kakršnokoli pomoč.

Se vam je zdelo to ustrezno ali je bilo kaj takšnega, kar bi bilo po vašem mnenju kako drugače bolj smiselno urediti?

Ja, mislim, da je bilo ustrezno, ker če bi kako drugače začeli prisostvovati, bi se tega tudi morali drugače lotiti in organizirati. To bi morale biti izbrane osebe, to ne morejo kar vsi delati. Treba bi bilo dodatna izobraževanja in izbor takih ljudi, ki bi na terenu med svojci dobro funkcionirali in jih obveščali. To bi bilo najbrž sicer težko preveriti, ampak bi bilo pa to pametno. Narediti en tak projekt, ne samo kar se tiče smrti, tudi paliativne oskrbe in demence.

Kaj je po vašem mnenju tisto, kar bi socialno delo moralo doprinesti tudi ostalim strokam glede teme smrti uporabnikov?

Jaz mislim, da k temu lahko pripomore prav vsaka stroka. Socialna služba pa bi po mojem mnenju morala delati na terenu veliko bolj aktivno in poskrbeti za osnovne stvari vsakega posameznika. Jaz bi se raje nad tem zjokala in me to bolj žalosti kot pa to, da človek umre, ker vsi vemo, da umremo. V našem Zavodu se recimo že vse pošlihta, nas je lahko še manj zaposlenih, pa bomo vse podelali, kar je potrebno. Ampak za to mora biti od začetka narejena tista prava stvar. Da so pogoji, da bi človek lahko živel doma in da lahko funkcionira v svojem okolju. Ker ti si nemočen proti nekomu, ki nikamor ne more in ki nima denarja. Osnova, za katero mi pridemo delati na teren, mora biti že zagotovljena, mi mu tega ne moremo dati. Res, da smo ljudje danes samo številke, samo tudi to se bo moralo slej ko prej obrniti. Saj se mi zdi, da se že obrača.

Intervju F

Prosim, opišite, ali ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Kaj se je zgodilo?

Ja, doživela sem smrt enega uporabnika. Ko sem prišla k njemu na dom, sem prišla, da bi mu naredila nego. Njegova smrt je nastopila med pol eno in eno zjutraj. Kljub temu da so zjutraj že sporočili, da je gospa umrla, je bilo prežgodaj, da bi nam lahko poslali sporočilo, da je gospa preminula. V stanovanju je bila hčerka in srečala sem tudi moža. Izrekla sem jima sožalje in šla notri. Ni bilo tako hudo. Prišla sem ob 8.03 in šla sem ob 8.05.

Kako ste se takrat počutili? Kakšna ste bili takrat?

Je bil malo šok, ampak ni tako hudo, ker se čustveno nočem preveč navezati na človeka. To je tudi v etiki zdravstva. Je neka čustvena bomba, natempirana, tisti moment, ko si tam in vidiš, da je človek mrtev.

Kakšna čustva so se vam pojavila ob smrti?

Ti je hudo, ker ga poznaš. Tudi ta gospa, smo mislili že kar ene par krat, da bo pač konec, ampak je kar zaživela na primer. Je prišla do ene točke, ko je bila čisto slaba in potem se ji je stanje spet izboljšalo.

Kako ste se počutili tisti dan po delu, ko ste odšli domov?

Nič, v redu, normalno. V tistem trenutku je bil nek šok, ampak to je trajalo malo časa. Ne, da sem nečloveška, da bi mi bilo vseeno, ampak ni mi bilo tako hudo, da bi zdaj to še cel dan doma s sabo nosila. Mogoče še v tistem času, ko sem delala, sem razmišljala o tem, da ali je res kar umrla, potem pa več ne.

Na koga se lahko obrnete, če želite govoriti o svojih občutkih?

Najbolj na sodelavke, ampak po mojem mnenju tudi na našo vodjo enote.

Kakšen odnos ste razvili, imeli z uporabnico, preden je umrla?

Gospa je bila zelo prijazna, bila pa je tudi že zelo dementna. Bila je čisto že na koncu, tudi govorila ni več in toliko reagirala, ampak je bilo prijazno vzdusje, nikoli nobenega kompliciranja. Tudi njeni sorodniki so to čisto sprejemali in pomagali tudi zraven nege in to. Drugače pa ta odnos ni bil nič tako posebnega. Bila je luštna in prijetna gospa, vsi smo radi hodili tja. Vmes sem jaz sicer odšla še na porodniško, in ko sem prišla nazaj, se je gospa v tem času zelo spremenila, ker je bolezen napredovala. Pri njej mi je bilo vedno zelo lepo. Takoj ko sem prišla po porodniški nazaj, na moj prvi dan in prvi obisk pri njej, je gospa umrla. Odšla sem gor, videla sem jo in pobožala po glavi in ji rekla, da sem mislila, da se bova še kdaj videli. Imela sem občutek, da si moram roke umiti. Ne vem zakaj. Hčerka njena je bila odvetnica, gospa je bila vedno gospa. Nikoli ni delala. Tudi jesti potem nisem mogla s tisto roko. Vse, kar sem prijela, mi je bilo tako nagravnjeno na nek način. Gospa je imela sicer vedno najboljše pižame in bila je čista. Imela sem samo ta neprijeten občutek, da si moram roke umiti.

Kaj lahko rečete, da ste se iz te izkušnje naučili?

Do tega dogodka sem se ful bala mrtvih ljudi, čeprav dobro vem, da boj se živih, ker mrtev ti nič ne more. Zmeraj sem imela neko fobijo, kako bom to doživela, kako bo, ko bom prvič videla odraslega mrtvega. Takrat pa sem videla, da to sploh ni tak "bav bav". Mogoče tudi zaradi tega, da me je bilo manj strah, ker je bila prisotna njena hčerka v sobi. Ampak je nisem nekaj zelo gledala. Samo pobožala sem jo, kakor se je dalo, čim hitreje. Tudi tako, v obraz je nisem nič gledala in sploh nisem čutila, ali je mrzla ali kaj. Ta dogodek mi je koristil do te mere, da sem videla, da se mrtvih ljudi ne rabim tako bati.

Se vam je kdaj zgodilo, da se je uporabnik želel z vami pogovarjati o smrti, umiranju, žalovanju?

Jaz sem imela občutek, da ne, ker vsi tako pravijo: "Joj, komaj čakam, da bom šel. To ni več življenje".

Kako pa potem odreagirate, ko vam to rečejo?

Po navadi rečem, da imajo še cajt, da še hodijo, se gibljejo in se sami zrihtajo. Probam jih obrniti na pozitivno stran, ker se mi zdi, da to o smrti govorijo bolj zaradi tega, ker morajo nekaj reči. No, jaz imam tak občutek, nisem pa psiholog, da bi to vedela.

Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kakšen uporabnik zaupal kakšno njegovo posmrtno željo?

Mogoče to ni ravno posmrtna želja in ne vem več, kdo mi je to rekel, ampak se spomnim, da pravijo, da ne bi radi imeli nekih ceremonij, nekih obžalovanj, jokanj. Pač umrejo, ker so bili stari in bolni. Želijo si normalnega pogreba, da posujejo pepel po Žalah in to je to.

Kako ste se ob tem počutili oziroma kaj o tem vi menite?

Jaz sem tudi rekla, da ko bo enkrat, ne še kmalu, ampak na stara leta, prišel moj čas, da se poslovim, in da naj pepel posujejo po morju in da gre, da na nek način lahko živim še naprej.

Kakšen je vaš osebni odnos do smrti? Se je bojite in zakaj?

Ja. Bojim se smrti, bojim se staranja. Mogoče prej nisem o temu toliko razmišljala, ker nisem to delala. Se s tem ne ukvarjaš in tega niti ne vidiš. Bila sem tudi še mlajša in nisem o tem razmišljala. Prišla sem do uporabnika, mu zamenjala plenico in ga zrihtala, pa šla. Zdaj, ko sem starejša in mama dveh otrok, pa na to gledam malo drugače in se bojim smrti in staranja. Ker vidim, kaj se bo lahko tudi meni zgodilo in ni mi vseeno, če bom morala biti na postelji, vsa nepokretna, dementna, sama sebi v škodo. Morda bom začela tudi grdo govoriti ... V tej službi vidiš, kaj se dogaja in ni mi všeč.

Kaj pravite na trditev, da je dandanes smrt tabu tema?

Meni se ne zdi, da je to tabu tema. Nobenega ni sram govoriti o tem, saj to je normalno, eni grejo prej, eni kasneje. To ni taka tema, da bi bilo ljudi strah govoriti o temu. Mislim, da je to kar nekaj vsakdanjega, kar se tudi tako pogovarjamo. Res pa je, da bolj tako govorimo, po ovinkih. Ne, da je tabu tema, ampak neradi govorimo o smrti. Po eni strani tudi zato, ker smo ljudje malo vraževerni in mislimo, da če bomo govorili o smrti, da se bo to res zgodilo. Sem 100 %, da je to Tabu tema je tako kot seks. O temu je težko govoriti. To nas je pa sram.

Ste se glede smrti kdaj pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji?

Ne, ne, nikoli.

Kaj pa tukaj z zaposlenimi?

S sodelavkami se pogovarjamo o tem. Recimo tudi sama ob kavi rečem, da kakšno srečo imam, da že toliko časa delam tukaj, pa še nikoli nisem na nobeno smrt naletela, potem pa se mi je ravno to zgodilo in o tem sem se potem pogovorila z njimi in jim povedala, kaj se je zgodilo. Ampak to je vse bolj površinsko, ker je tudi v šoli tako naučeno. Nobena se ne sme navezati. Tudi v zdravstvu ti rečejo, da ti narediš toliko kot lahko, na človeka vezati pa se ne smeš. Tudi že zaradi sebe ne, ker se tako zaščitiš in drugače tega dela ne bi mogel opravljati. Tudi v bolnici se zdravnik name ne more navezati, ne gre. Pač toliko je pacientov, treba jih je

podelati, ne moreš se pa ti čustveno vpletati in izpostavljati. Tudi zaposlene tukaj potem rečejo: "U, a umrl je, a res? Škoda, ta je bil pa fajn gospod." Bolj je na tak način, površinsko. Mogoče so kakšne socialne oskrbovalke, ki pa se čustveno navežejo. Jaz tega nočem in si ne dovolim. Imam vse rada in rada z njimi delam, ampak sem pri njih, da jim pomagam in naredim to in to, ne bom pa se nekaj vezala na njih.

Imate na Zavodu kakšne skupine za samopomoč ali kakšne druge vrste pomoči, oblike razbremenjevanja, ki prvotno niso namenjene takšni vrsti izgube?

Imamo supervizijo in tam lahko govorimo o čemurkoli hočemo, tudi o smrti. Da pa je kakšna razbremenitev posebej prav na temo smrti, to pa ne. Če bi vse smrt čustveno doživljale, bi lahko povedale vodji in sem prepričana, da bi nam uredila ali kakšna izobraževanja ali kaj drugega glede tega in da bi to bilo mogoče.

Ste morda seznanjeni, ali so v letošnjem letnem načrtu obravnave tudi tovrstne teme in vsebine?

Ne.

Se vam zdi dobro, če bi jih imeli? Menite, da bi morali o tej temi osvojiti še kakšna dodatna znanja? Prosim, razložite na kakšnem primeru.

Jaz mislim, da ja in da bi morala biti kakšna izobraževanja in tudi kakšna praksa s pokojnim človekom. Pač kako pristopiti k njemu. To bi se mi zdelo pametno in ti res lahko pride prav. Tudi zato, ker mene je tega res dejansko strah. Jaz se jih bojim pa konec. Saj sem to gospo tudi pobožala, ampak jaz sem morala roko umiti. Do pred tem je nisem mogla dati niti v žep, niti v torbo, pa vem, da je gospa čista. Dobila sem pač občutek, da imam umazano roko in da s to roko ne smem nič prijeti. Mogoče edino, če bi jo z rokavico. Samo takrat to ne zgleda, da bi si jaz rokavico gor dajala, svojci so pa zraven jokali. Pametno se mi zdi, da bi imeli prakso in dejansko, resnično na mrtvem človeku, ne na lutki. Da se izvede nega, da ti tisti mrliški ogledniki malo pokažejo, kako se to naredi in da ti to poskusiš takrat, če se ti kaj takšnega zares kdaj zgodi. To je življenjska stvar in mi se tukaj s tem srečujemo in se to dejansko dogaja.

Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznate?

Edino kar je, je Hospic. Enega gospoda se spomnim, da so ga poslali. Bil je onkološki bolnik. To je bilo že par let nazaj. Rekli so mu, da ima samo še par mesecev življenja in on je potem še par mesecev naprej živel, zato smo ga spet mi dobili v oskrbo, ker so ga poslali nazaj. To ustanovo poznam, verjetno jih je pa še mnogo, mnogo več.

Kaj pa za zaposlene? Prosim, malo komentirajte.

Ne poznam ničesar. Po mojem niti ni potrebno.

Imate kakšno potrebo po žalovanju za uporabniki?

Ne, nimam. Lahko se to sliši kot da sem ledena, ampak ne.

V čem vidite pomen žalovanja?

Zdaj bo spet tako, kot da sem ledena. Saj je hudo pa mi je žal, ampak na to gledam tako, da so bili stari in da jih je to čakalo. Če se rodiš, veš, da boš tudi umrl. Eni prej, eni kasneje. Stari pa so praktično že vse preživeli. Rojstvo svojih otrok, rojstvo svojih vnukov, po večinoma lepo starost, dobro plačo in so se enkrat morali posloviti. Za enkrat hvala bogu, da so se, ker so se s tem odrešili in zaspali, da niso bili v mukah. Ker ko nastopijo bolezni pa demenca, zna biti to zelo hudo, tudi za svojce pa tudi za njega. Starost zna biti tudi zelo grda. Če mi kdo pove, da je umrl otrok, je to drugo, pa če ga poznam ali ne. Niti si ni mogel ustvariti nič in je imel pred seboj še celo življenje. Stari pa se pač takrat poslovijo in grejo. Samo vprašanje časa je kdaj. Tako, da tudi zato ne vidim smisla, zakaj bi žalovala.

Bi se vam zdelo kdaj smiselno udeležiti kakšnega uporabnikovega pogreba in zakaj?

Jaz se ne bi udeležila, ker nimam potrebe po tem. Saj mi niso blizu kot svojci. Z njimi imam samo delovni odnos. V službi podpišem vizitko, ki jo napišejo za svojce, in to je to.

So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?

Ne. Jaz v nič ne verjamem. Jaz verjamem v mati naravo, nimam nobenega boga in nisem vernik.

Na kakšen način vidite povezavo med vero in religijo in smrtjo?

Problem je, da se jaz v te vere niti nič ne spuščam in se zato niti nič ne poznam. Po mojem, da kristjani bolj molijo takrat, v takšnih trenutkih in ima vera za njih večjo pomembnost.

Kako prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Po mojem je to odvisno od vsakega, na kakšen način si vzame to žalovanje, kako ga podoživlja. Mislim, da preden daš to fazo skozi, prej je boljše tudi zate. Ena Urška Puš, radijska voditeljica mi je v enem njenem članku zelo dobro povedala. Prej, ko nehaš žalovati, prej ga spustiš od sebe. Ne moreš živeti z žalovanjem. Zakaj bi cel dan jokal in objokoval osebo, ker ti v bistvu itak ne bo nič koristilo. Osebe nazaj več ne bo.

Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s kakšno socialno delavko?

Ne, zgolj toliko, kot je potrebno vodjo, da jo obvestim o dogodku. Ker drugače niti ne čutim potrebe po pogovoru. Tako kot je sedaj, je čisto v redu. Če pa bi se mi zdelo potrebno, da bi se o tem z njo pogovarjala pa mislim, da tudi ne bi bil noben problem.

Kaj je po vašem mnenju tisto, kar bi prav socialno delo še moralo po vašem mnenju doprinesti tudi ostalim strokam glede teme smrti uporabnikov?

Mogoče kako pomagati kakšnim takim, ki so preveč navezani na uporabnika ali pa na uporabnico. Takšni bi zagotovo potrebovali kakšno vašo pomoč. Poznam en primer, ko gospa nikoli ni bila sama in ko jo sorodniki niso pustili tudi za sekundo ne same. Tam bi po mojem mnenju že morali videti in oceniti, ali je to sploh še normalno ali bi bilo potrebno, da bi kaj posredovali.

Intervju G

Ali ste že doživeli smrt kakšnega od vaših uporabnikov? Kaj se je zgodilo?

Ja, sem. V bistvu nisem bila pri njemu. Gospod je zbolel. Pred tem je, mislim da, ravno prebolel pljučnico, potem pa je hčerka, ki je imela tudi nekaj gripo, okoli njega skakala. Jaz sem bila še pri njemu, ko je druga hčerka klicala zdravnika, da je prišel k njemu na dom in ga je poslal na infekcijsko in se ni vrnil nazaj. Tam je bil kakšna dva tedna, do pred tem pa sem ga hodila oskrbovati. Gospod je v bistvu sam zase skrbel, enkrat na teden smo mi hodili in mu pomagali, da se je konkretno umil. Drugače pa smo mu pomagali tudi pri zajtrku, kosilu in večerji. Ko sem še prej delala v bolnicah pa sem bila tudi že praktično skoraj zraven, ko so ljudje umrli. Smo jih zrihtali, to kar je bilo treba. Poviti glavo, zapreti oči ... Videla sem tudi že ljudi, ki so bili že čisto pri koncu, nisem pa bila nikoli dejansko zraven v tistem trenutku, ko so izdihnili. To pa ne.

Kako si se v takem trenutku počutila? Kakšna si bila takrat? Kako si se obnašala?

Kar malo sem otopela, kar se tega tiče, sploh odkar delam v tem poklicu. Drugače sem tudi medicinska sestra. Vidiš vse možne stvari. Lahko že malo predvidevaš, kdo bo šel. Da bi pa mene to nekaj ful prizadelo, pa ne. Zaradi tega, ker to so stari ljudje, ki imajo tisoč in en problem zdravstveni, ki sami živijo. Večina si jih želi, da bi se rešili, ker se ne počutijo več koristne in v bistvu ti tega ne moreš več vrniti nazaj. Če on ne vidi, slabo sliši, ne more z rokami nič delat, človeku ne moreš več pomagati. To je tudi nekaj življenjskega, kar ti konec koncev sledi. Tako, da to se me v bistvu ne dotakne toliko. Tudi, ko sta mi umrla babica in dedek, sem malo pojokala za njima. Lih zaradi tega, ker ju ne bom videla nikoli več, ampak si tega nisem vzemala nekaj ful k srcu. Tudi krivila nisem nikogar za smrt, tako kot veliko ljudi dela. Zavedati se moramo, da je en konec in nekaj, kar vsakogar čaka. Itak, da se ga bojimo, ker ne vemo, kaj bo potem, ker po navadi verjetno ni nič, ampak dobro. Tudi z uporabniki se brez problema pogovarjam o smrti.

Se vam zgodi, da izrazijo uporabniki sami željo za pogovor o smrti, umiranju, žalovanju?

Nekako debata kar steče. Po navadi začnejo, da kako bi bilo dobro, da se jutri ne bi zbudili ali podobno. To so recimo gospe, ki so bile gospodinje. Pa so pekle za praznike, skrbele za družino in zdaj nič ne morejo. Kot sem že rekla, se dosti pogovarjam z ljudmi o tem in jim rečem, da ne moremo vedeti, kdaj bomo odšli in jim poskušam najti smisel za tisti dan, da so hvaležni, da so tukaj. Tudi sama se zavedam, da mi bo "bed", ko bo nekdo od mojih bližnjih umrl, se pa tudi zavedam, da je neko jokanje, jamranje samo nek izraz sebičnosti. Ne govorim tukaj o mladih ljudeh, ki so se jim zgodile nesreče ali kakorkoli že. Govorim o starih ljudeh, ki so bolni. Bolje prej, preden bo nastal še kakšen problem. Pa si zlomijo kolk, pa so zato potem na postelji. V glavnem se mi zdijo takšne stvari ful sebične. Poznala sem eno gospodično, ki je svojo teto krivila, da bi babi, ki je bila že deset let v postelji, lahko še živela, če je ne bi dala v dom za ostarele. Nisem ji mogla reči, da zakaj potem ona sama ni šla skrbet za babi, ki je bila tako dementna, da je v postelji ležala deset let. Potem bi ji še podaljšala to trpljenje. Tega se ljudje ne zavedamo, ampak smo v tem trenutku, ko žalujemo, sebični. So itak čustva kot na primer jeza, strah, veselje, ... To imamo nekako vsi prirojeno. Kako pa to pokažemo, je pa naučeno. Tudi dojenček se šele čez čas začne smejati in mi smo naučeni, da žalujemo. Samo, da eni gredo pri tem v res fajn, fajn ekstreme s tem žalovanjem.

Imate kakšno potrebo po žalovanju za svojimi uporabniki?

Ne, za uporabniki ne. Ker se ne vežem na njih. Pač to je moje delo in ga sprejemam izključno kot delo.

Potem se vam tudi ob smrti ne pojavijo nobena čustva?

Ne, ne. Zaradi tega, ker se zavedam dejansko cele situacije in sploh potem, ko človeka bolj poznam in ko vem njegovo stanje. Mi je mogoče bolj lažje, ker ga ni, ker kot sem že rekla, se je odrešil. Mogoče se malo grdo sliši, ampak dejansko nas na koncu to čaka. V takšnih trenutkih se mi zdi, da moramo poskusiti gledati logično, brez čustev in čisto teoretično. To je moje delo. Če bom delala v tovarni in se mi bo stroj pokvaril, ali bom jokala? Lih zaradi tega, ker se na uporabnike ne vežem s čustvi, jih mogoče tudi bolj razumem kot pa njihovi svojci, ki pa so nanje čustveno navezani. Saj se trudijo in jim poskušajo čim bolj vse dati, noben pa zares ne vidi, kaj zares potrebujejo za čas njihovega življenja. Ker oni ne rabijo, da imajo polne hladilnike in krožnike. Ne. Oni rabijo sočloveka, ki jih v tistem trenutku posluša, ne pa potem jamrati, ko jih ni več. Takrat mu s tem ne boš pomagal.

Kako ste se počutili tisti dan, ko ste izvedeli za uporabnikovo smrt?

Meni je bolj žal svojcev, ker vidiš, kako jim je hudo in kako jokajo. Saj to je normalno. Bolj kot si bil navezan na človeka, bolj ti je težko. Nimam pa kaj jokati za človekom, ki ga ni več. Ni mi logično. Ali pa sem res tako otopela. Sicer, ko sta mi umrla babica in dedek, sem jokala za njima, nisem pa v žalovanju pretiravala. Ni se zgodilo, da bi en mesec hodila v črnini, ne poslušala muske in se zaprla vase, to pa ne. Ker mislim, da to tudi oni ne bi hoteli in konec koncev tudi sama ne bi hotela, da nekdo toliko joka za mano.

Na koga se lahko obrnete, če želite o svojih občutkih govoriti?

Se ne. Če pa bi se na koga obrnila, bi se mogoče na prijatelje in prijateljice. Če pa to ne bi pomagalo in da bi v glavi še vedno imela kakršnakoli vprašanja ali ne vem kaj, potem bi pa mogoče šla do kakšnega zdravnika, da mi da kakšno napotnico, za bolj strokovno pomoč. Obstajajo tudi ti telefoni, za nudenje pomoči, ampak s tem nisem toliko seznanjena in tudi ne vem, če bi klicala. Imam pa recimo že izkušnje, da grem k zdravniku in da me pošlje k kakšnemu specialistu.

Kakšen odnos ste razvili, imeli z uporabnikom, preden je umrl?

Z večino imam prijateljski odnos. Poanta naše službe je, da se poskušamo čim bolj približati človeku, da bo čim bolj dobro počutil, med tem, ko smo mi pri njemu doma. Ker smo na nek način vendarle mi "vsiljivci" v tistem času. Kar se dela tiče, je absolutno profesionalno. Sam odnos do vseh pa mora biti prijateljski. Imela sem na primer eno gospo, s katero sva hodili na sprehode in sva se malo spoznali. Potem je padla in smo jo začeli kopati. Pa mi sodelavka reče, da se ona kopa v modrčku in spodnjih hlačah. Rekla sem, da se ne moremo kopati v spodnjem perilu in tudi, ko sem prišla k njej, sem očitno vzpostavila z njo takšen odnos, da je bila sproščena in se je hotela kopati in se je tudi dejansko slekla. Pomembno se mi zdi, da najdeš ta kontakt do človeka, ker je čisto do vsakega različen. Tudi to, da se do vsakogar trudim biti čim bolj prijateljska, se zavedam, da si s tem tudi sama sebi olajšam svoje delo in da ga bom lažje naredila, kot pa če bom z njimi na bojni nogi.

Kakšen bi lahko bil nauk, ki ga lahko potegnete, oziroma kaj lahko rečete, da ste se naučili iz vseh teh izkušenj?

Ful sem odprt človek in tudi na vse poskušam gledati čim bolj raznoliko. Od vsakogar poskušam čim več odnesti in si zapomniti dobre stvari. Se poskušam znajti pri delu in če včasih ena stvar deluje, jo poskušam uporabiti tudi kje drugje, pri kakšnem drugem uporabniku. Več izkušenj kot imam, bolj me bogatijo in je to samo boljše zame in tudi za ljudi.

Se vam je kdaj zgodilo, da vam je kakšen uporabnik zaupal kakšno njegovo posmrtno željo?

Ne.

Mogoče poznate kakšen primer glede tega in ga lahko opišete?

Tudi ne.

Kaj pa vi menite glede tega?

Večina uporabnikov gre od nas, ko se jim stanje poslabša, v bolnice. Če pa so te posmrtno želje, so po navadi zaupane ravno te zadnje trenutke in mi po navadi niso zraven. To se po mojem dogaja bolj v bolnicah ali pa po domovih. Tiste, ki se spomnim, da smo jih pred smrtjo imeli še v naši oskrbi, so bili večinoma vsi tako dementni, da niso nič več govorili. Jih je pa zadnjih trenutkov dostikrat strah. Recimo ena gospa je bila zelo verna in tudi sicer ful v redu. Po sobi je imela ogromno teh simbolov in naenkrat je dobila "fleš", da bo umrla in smrti se je bala. Po mojem, če si bil ti dosti veren, če si hodil v cerkev, se držal božjih zapovedi, se nimaš česa bati. Verjamem, da je ona bila čez celo življenje v redu in da se je res držala vseh teh stvari. Vseeno pa je želela imeti ponoči prižgano luč.

Kakšen je vaš osebni odnos do smrti? Se je bojite in zakaj?

Za enkrat, zdajle v tem trenutku, ker vem, da je naravna smrt še zelo daleč od mene, se je ne bojim. Poskušam čim bolj živeti in biti res dobra do vseh. Teh temeljnih načel se pri tem pač držim, čeprav nisem verna in tudi če pustimo vero ob strani, so to vseeno neke človeške, ljudske stvari. Ampak ja, če govorimo o starih ljudeh, sta si vera in smrt tukaj zelo blizu. Sploh na koncu sta si zelo blizu. Mogoče se smrti nekje globoko v sebi vseeno bojim, vseeno pa nisem zlobna do nikogar in me je v tem trenutku ni strah. Kako in kaj bo pa pet minut do, pa ne vem.

So morda vaša prepričanja glede smrti povezana tudi z vašo veroizpovedjo?

Verjamem v to, da če delaš dobro, da se ti to tudi povrne. Mislim, da nekaj mora biti. Bomo pa videli potem, ko bo konec, kaj je.

Na kakšen način pravzaprav vidite povezavo med vero ali religijo in smrtjo?

Današnji starejši ljudje so zelo pobožni. Bolj kot se približujejo koncu svojega življenja, se mi zdi, da bolj to prihaja do izraza. Nekaj jih je najbrž izoblikovala zgodovina, nekaj življenjske zgodbe in odvisno je od vsake generacije posebej. Jaz recimo tega ne poznam in tudi ne hodim v cerkev. Tudi nočem, da mi pripeljejo

duhovnika, ker nisem živela takšnega življenja. Starejšim pa je to danes velika pomembnost, ki jih tudi motivira za naprej.

Kako prebolijo pokojnega tisti, ki niso verni?

Ne vem. Nisem imela tako veliko smrti okoli sebe. Vem pa, da na koncu vsi prižigamo neke svečke v cerkvi. Ampak to se mi zdi, da to samo zaradi tega, ker tam je dejansko prostor za te stvari. Če bi bil nekje drugje prostor, bi jaz šla raje tja. Mogoče pa ima vsak zase nekje nek skrit kotiček. Ne verjamem in ne zaupam v cerkev kot institucijo. Je pa tudi res, da moraš vsakega spoštovati in tistemu, ki to pomaga, samo naj mu pomaga.

Kaj pravite na trditev, da je dandanes smrt tabu tema?

To je zelo morbidna tema, ampak jaz se o tem rada pogovarjam. Ker to je pač del mojega poklica, kljub temu, da se s tem ne srečujem vsak dan. Rekla bi, da kakor za koga. S tistimi, ki se jaz pogovarjam z njimi, ni. Na sploh pa mogoče tudi, da je. Kaj pa vem, težko rečem.

Ste se o smrti kdaj pogovarjali s kakšno socialno oskrbovalko, ki dela v drugi občini v Sloveniji?

Ne.

Kaj pa tukaj z zaposlenimi na Zavodu za oskrbo na domu?

Da bi se prav nekaj menile tukaj, ne. Na sestankih itak povemo, če je kdo umrl, da človeka ni več. Ti je za par sekund žal in to je to. Potem gre sestanek naprej. Enkrat recimo me ni bilo na enem sestanku. Šla sem na dom, kjer sta bila uporabnika mož in žena in sem ženo vprašala, kje ima pa moža. Lahko si predstavljaš, kako mi je bilo nerodno zaradi same nastale situacije. Saj za gospoda mi ni bilo žal, ker ga niti nisem poznala, ampak je postalo hitro nelagodno ozračje. Mislim, da si tega nobena ne jemlje osebno k srcu, ampak nekako bolj za poklic, ker tukaj se ne moreš navezati. Empatičen si lahko do neke mere, ne moreš pa biti, oziroma ne smeš biti preveč. Ne predstavljam si, da bi jokala za uporabniki, da bi kar naprej o njih razmišljala, kako so bolni, da so jih odpeljali v bolnico, kjer so umrli itd, itd. A se kdo vpraša, kako so pa živeli?

Imate kakšne skupine za samopomoč oziroma kakšne druge vrste pomoči, oblike razbremenitev, ki prvotno niso namenjene takšni vrsti izgube?

Mislim, da nobena ni nekaj pod pritiskom zaradi tega, da bi tudi v privatnem življenju rabila kakršnekoli terapije. Če pa bi se takšne stvari dogajale, pa mislim, da bi nam dali kakšne skupine, ampak načeloma pa ne. Imamo bolj supervizije, kjer recimo lahko izpostaviš kakšen tak primer. Potem se lahko organizirajo še predavanja, izobraževanja ali pa seminarje, za katera pa mislim, da so nam vsem v veliko breme. Zelo težko je to izvajati potem v praksi. To so stari ljudje, ki so dali že marsikaj skozi in kaj jih hočemo potem še mi tukaj učiti. To niso več mladi. Čeprav ne rečem, smo različni in se da. Tudi marsikaterega mladega je danes težko vzgajati, se pa da. Naša služba je precej psihično naporna. Ko je delovnika konec si želimo samo še domov. Ne pa, da hodimo še na supervizije in nam še tam vsilijo pogovarjanje o tem, ker ni zaključka. Zaključek je, ko gremo domov. Pogovori se mi ne zdijo potrebni.

Ste seznanjeni, ali so v letošnjem letnem načrtu obravnave ZOD-a tudi tovrstne teme in vsebine?

Ne, nič ne vem, da bi kaj bilo. Mogoče niti ni potrebe. Lahko pa bodo dali bolj za splošno razgledanost tudi kakšno takšno temo. Ne vem.

Ste potem mnenja, da bi o tej temi morali osvojiti še kakšna dodatna znanja ali ne? Če lahko, razložite.

Glede tega, da me bo en učil nege umirajočih ljudi, kako se jih da na posteljo, s postelje, kako se jih umije,... Tega jaz ne rabim, ker to že znam in sem se morala tega že preden sem s to službo začela, naučiti. Mogoče pa bi potrebovali kakšno izobraževanje glede tega, kaj in kako narediti, ko prideš do nekoga, ki je sam doma in je recimo umrl. Seveda, da pokličeš nadrejeno, ampak kaj pa potem? V tem primeru nas nikoli ni nihče obvestil, kaj in kako in bi se mi zdelo smiselno.

Katere oblike pomoči za umirajoče in njihove sorodnike poznate?

Hospic je edino, za kar vem. Mogoče to tudi zadostuje, ker se mi zdi, da ljudje, ki so na smrtni postelji, ne potrebujejo nič drugega, kot mir. Po mojem bi bile tukaj smiselne edino kakšne skupine, v katerih so ljudje v istem položaju. Tako vidijo, da niso sami in edini, ki se jim to dogaja.

Prej sva se že dotaknili žalovanja in me zanima, v čem vidite pomen žalovanja?

To je nekaj naučenega in smo s tem zbombandirani že od majhnega. Je prav, da se od človeka poslovimo, ampak je pa tudi za moje pojme malo sebično. Najprej še jokaš zaradi tega človeka, potem pa se spomniš na vse ostale svoje in še od drugih probleme in začneš jokati še zaradi tega. Je ful hudo, ampak ne smeš pretiravat. Moraš iti naprej, ker če ne, sam zboliš. Včasih prav pomislim, da ne bi izrazila sožalja, ker se bo človek spet spomnil in se bo spet začel jokati. Po drugi strani pa izpadeš zelo hladen in je to že neka fraza, ki je v naši družbi normalna, da se jo izreče.

Se morda udeležite kakšnega uporabnikovega pogreba in zakaj?

Ne, tudi na pogreb svoje babice in dedka nisem odšla. Sicer iz drugih razlogov, ker mora biti pri nas vedno nekdo doma. Ampak tudi sicer se ne počutim nekaj kriva, da bi morala hoditi na uporabnikove pogrebe in se tam od njih nekaj poslavljati.

Kdaj ste se o smrti uporabnikov pogovarjali s socialno delavko?

Nikoli. Tudi službeno se nisem nikoli pogovarjala, ker sama nisem imela nobenega takšnega primera in zato tudi ne nobene potrebe po tem.

Kaj je po vašem mnenju tisto, kar bi prav socialno delo lahko doprineslo ostalim strokam glede teme smrti uporabnikov?

Ja, dejansko mislim, da bi morali iti več po terenu in biti bolj aktivni. Saj potem je hitro tukaj problem pomanjkanja kadra in denarja in ne vem kaj še vse, ampak mislim, da bi populacija starejših ljudi morala imeti zagotovljeno takšno oskrbo, kot jo potrebuje in da sredstva pri tem za nobenega ne bi bila problem. Nekako bi bilo treba preprečiti tudi zlorabe, ki se dogajajo. S tem mislim, da veliko ljudi oskrbuje starega,

samo zato, da bodo potem, ko bo ta človek umrl, dobili po njem stanovanje ali pa neko premoženje. Takšnih ljudi, ki namerno to delajo je ful veliko. Tudi sama vidim, da imam na uporabnika uro, do uro in pol. In v tem času ne morem poslušati njega in delati še vso ostalo potrebno oskrbo, pač ne gre. Zato bi bilo dobro, da bi bil v takšnih primerih občasno še kdo z nami na terenu.