

Univerza v *Ljubljani*
Fakulteta za *Socialno delo*



MAGISTRSKO DELO

**ZASTOPNIKI LJUDI Z DEMENCO NA VAROVANIH ODDELKIH
DOMOV ZA STARE**

Ljubljana, 2018

Univerza v *Ljubljani*
Fakulteta za *Socialno delo*



MAGISTRSKO DELO

**ZASTOPNIKI LJUDI Z DEMENCO NA VAROVANIH ODDELKIH
DOMOV ZA STARE**

Mentorica: Izr. prof. dr. Jana Mali

Avtorica: Metka Paš

Ljubljana, 2018

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Metka Paš

Mentorica: Izr. prof. dr. Jana Mali

Naslov diplomske naloge: Zastopniki ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare

Kraj: Ljubljana

Leto: 2017

Št. strani: 161 **št. slik:** 0 **št. prilog:** 3 **št. virov:** 40

Deskriptorji: demenca, socialno delo, pravice ljudi z demenco, zagovorništvo, zastopništvo

Povzetek: V svojem magistrskem delu sem na kratko predstavila, kaj je demenca in kako mora potekati socialno delo z ljudmi z demenco. Skrb za ljudi z demenco največkrat prevzamejo njihovi bližnji. Bolezen običajno napreduje do faze, ko bližnji skrbi niso več zmožni, zato se ljudi z demenco namešča v domove za stare. Ti skrb za ljudi z demenco največkrat organizirajo v posebnih varovanih oddelkih. V magistrskem delu sem zato predstavila varovane oddelke domov za stare. V nadaljevanju sem predstavila pravice oseb na teh oddelkih. Te so velikokrat kršene, zato je pomembna tudi vloga zastopnika ljudi na varovanih oddelkih. V zadnjem delu magistrskega dela sem se zato osredotočila na delo zagovornikov in zastopnikov. Raziskava, ki sem jo izvedla, je bila glede na vrsto podatkov kvalitativna. Do podatkov sem prišla s pomočjo izvajanja delno standardiziranih intervjujev. Vzorec je predstavljalo pet zastopnikov ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in pet socialnih delavcev, zaposlenih v slovenskih domovih za stare, ki ljudi z demenco nameščajo na varovane oddelke. V raziskavi sem se usmerila predvsem na to, kako poteka zastopništvo ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare, kakšne pomoči in podpore so omenjeni zastopniki deležni pri svojem delu in kakšno podporo bi še potrebovali ter kakšen je prispevek varovanih oddelkov h kvaliteti življenja uporabnikov z demenco. Na podlagi rezultatov raziskave sem ugotovila, da je zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare malo. Da bi bilo teh primerov več, bi bilo potrebnih kar nekaj sprememb, npr. ljudi bi bilo potrebno več informirati o delovanju zastopnikov, ti bi morali biti pogostejše prisotni na varovanih oddelkih, zaposleni v domovih za stare bi morali z zastopniki

bolje sodelovati itd. Pri svojem delu se omenjeni zastopniki srečujejo s kar nekaj težavami. Kljub težavam, s katerimi se srečujejo, pa je podpore, ki jo pri svojem delu prejmejo, zelo malo. Zastopnikom ljudi z demenco bi bilo potrebno zagotoviti več rednih supervizij in sestankov. Ugotovila sem, da so intervjuvanci mnenja, da varovani oddelki domov za stare veliko pripomorejo h kvaliteti bivanja ljudi z demenco v domovih ter so trenutno najboljši način zagotavljanja oskrbe in varnosti za ljudi z demenco. Zato je eden od mojih predlogov ta, da bi bilo potrebno povečati število varovanih oddelkov za ljudi z demenco. Nekateri drugi predlogi so še: informiranje uporabnikov in njihovih sorodnikov o obstoju zastopnikov za ljudi z demenco (ustno in s pomočjo zloženek), nudenje podpore zastopnikom s pomočjo rednih sestankov in supervizij ter spodbujanje uporabnikov in njihovih sorodnikov k vključevanju zastopnikov s strani zaposlenih v domovih za stare.

Title: Advocates of people with dementia in the secured departments of homes for the older people

Terms: dementia, social work, rights of people with dementia, counselors, representatives

Abstract: In my Masters Thesis, I briefly outline dementia and the ways in which social work with people with dementia should occur. People with dementia are most often taken care of by their close relatives, but when the disease eventually advances to a stage in which the relatives are not capable of providing the necessary care any longer, people with dementia are placed into homes for older people. These institutions mostly organize care for residents with dementia in special secure wards. In my Masters Thesis, I have presented these secure wards and outlined the rights of the people living in such wards. These rights are often violated, which is why the role of a people's representative in these wards is crucial. In the final part of the thesis, I focused on the role of the counselors and the representatives. The research that I carried out was of qualitative nature. I have attained the data by carrying out partly standardized interviews. My sample was comprised of five people's representatives in secure wards of homes for older people and five social workers employed in Slovenian homes that place residents with dementia into secure wards. My research focused primarily on how residents with dementia are represented in these homes, the types of help and support that is available to the aforementioned representatives to facilitate their work and what kinds of support they would require, as well as the general impact of secure wards on the quality of life of people with dementia. Based on the results of my research, I have concluded that people with dementia are badly represented. To increase representation, a number of changes would be necessary. For example, the public would have to be better informed on the work of representatives, who should be more frequently present in secure wards, employees in homes should collaborate with the representatives more effectively, etc. Representatives face numerous challenges while performing their work, and the support they receive is very limited. Representatives for people with dementia should be guaranteed more frequent supervision and appointments. I have established that, in the interviewees' opinion, secure wards in homes greatly improve the quality of life of people with dementia that live there, and that currently, they are the best available method of providing care and protection for these people. One of the suggestions I put forward is the increase of number of such secure wards – other suggestions include informing people with dementia and their families about the existence of representatives for people with dementia (personally and via pamphlets), providing more support for the representatives with regular appointments and supervisions

and informing people with dementia and their families to promote the inclusion of more official representatives in homes.

»Ne hodi za menoj, morda ne bom vodil.

Ne hodi pred menoj, morda ne bom sledil.

Le hodi ob meni in bodi moj prijatelj.«

Albert Camus

PREDGOVOR

Podaljševanje življenjske dobe zaradi tehnološkega, medicinskega in socialnega napredka v sodobni družbi je eden naših največjih dosežkov. Posledično se zaradi daljšanja življenjske dobe večja odstotek starejših prebivalcev. To je pomemben dosežek, ki pa obenem predstavlja nove družbene izzive. Eden takšnih je zagotovo demenca.

Demenca je bolezen možganov, ki se kaže predvsem v motnjah spomina, orientacije, mišljenja, prepoznavanja in izražanja. Je bolezen starosti, saj se možnosti za njen pojav povečujejo s staranjem. Z napredovanjem bolezni ljudje z demenco postajajo vedno bolj odvisni od tuje pomoči. Največkrat skrb zanje prevzamejo njihovi bližnji. To je zelo obremenjujoče, in ko enkrat ne zmorejo več pomagati, se najpogosteje odločijo za namestitev sorodnika v dom za stare. Domovi za stare, skrb za ljudi z demenco pogosto organizirajo v posebnih varovanih oddelkih. Ljudje so vanje nameščeni s privolitvijo ali s sklepom sodišča. Ob namestitvi na varovani oddelek uporabniki pridobijo določene pravice. Ena od temeljnih pravic je tudi pravica do zastopnika.

Magistrsko delo je sestavljeno iz dveh delov, teoretičnega in empiričnega. Uvodoma želim opozoriti, da so uporabljeni izrazi zapisani v moški slovnični obliki (uporabljeni so kot nevtralni za ženske in moške).

V teoretičnem delu sem na kratko predstavila, kaj je demenca, katere vrste, stopnje in simptome demence poznamo ter kako naj bi potekalo socialno delo v domovih za stare z ljudmi z demenco. V nadaljevanju sem predstavila varovane oddelke. Opisala sem, kako poteka sprejem na varovani oddelek, katere so pravice, ki pripadajo uporabnikom, in kako se na teh oddelkih skrbi za kakovost bivanja. Velik poudarek teoretičnega dela sem namenila predstavitvi zagovorništva in zastopništva. Predstavila sem razvoj, izobraževanje, načela, naloge, proces dela in razlike v delu zagovornikov in zastopnikov.

V empiričnem delu sem s pomočjo vprašanj za zastopnike oseb s težavami v duševnem zdravju in socialne delavce, ki delajo v domovih za stare z ljudmi z demenco, želela ugotoviti, kako pogosto in na kakšen način poteka zastopništvo ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare, kakšne pomoči in podpore so zastopniki deležni pri svojem delu in kakšno podporo bi še potrebovali, kakšne spremembe so potrebne na področju zastopanja ljudi z demenco ter kakšen je prispevek varovanih oddelkov h kvaliteti življenja uporabnikov z demenco.

K takšnemu naslovu me je spodbudilo pripravništvo v domu za stare, kjer sem veliko časa preživela na varovanih oddelkih. V času pripravništva nisem opazila, da bi se kateri od stanovalcev ali sorodnikov obrnil na zastopnika, čeprav je večkrat prišlo do kršitev pravic stanovalcev. To me je spodbudilo k razmišljanju o vlogah, nalogah in dostopnosti zastopnika ljudi na varovanih oddelkih.

Iskreno bi se rada zahvalila vsem zastopnikom ter socialnim delavkam, ki so bili pripravljeni sodelovati v intervjujih in so na vsa vprašanja iskreno in poglobljeno odgovorili.

Hvala tudi mentorici izr. prof. dr. Jani Mali za vso podporo in usmerjanje pri nastajanju magistrskega dela.

Hvala lektorici za pregled magistrskega dela.

Iskrena hvala tudi domačim in fantu Žigi za vso pomoč, spodbujanje in potrpežljivost v času pisanja magistrskega dela.

Brez vas mi ne bi uspelo!

KAZALO VSEBINE

1. TEORETIČNI UVOD	12
1.1. DEMENCA	12
1.1.1. SIMPTOMI DEMENCE	13
1.1.2. VRSTE DEMENCE	14
1.1.3. STOPNJE DEMENCE	14
1.1.4. MODELI RAZUMEVANJA DEMENCE	15
1.2. SOCIALNO DELO Z LJUDMI Z DEMENCO V DOMOVIH ZA STARE	16
1.2.1. METODE DELA Z LJUDMI Z DEMENCO	20
1.3. OSKRBA LJUDI Z DEMENCO NA VAROVANIH ODDELKIH DOMOV ZA STARE	22
1.3.1. SPREJEM NA VAROVANI ODDELEK	24
1.3.2. KAKOVOST BIVANJA NA VAROVANEM ODDELKU	25
1.3.3. PRAVICE LJUDI Z DEMENCO NA VAROVANEM ODDELKU	28
1.4. ZAGOVORNIŠTVO	30
1.4.1. RAZVOJ ZAGOVORNIŠTVA V SVETU IN PRI NAS	31
1.4.2. VRSTE ZAGOVORNIŠTVA	32
1.4.3. DELO ZAGOVORNIKA IN UČINKI ZAGOVORNIŠTVA	34
1.5. ZASTOPNIŠTVO	36
1.5.1. NAČELA ZASTOPNIŠTVA	37
1.5.2. NALOGE ZASTOPNIKOV	39
1.5.3. IZOBRAŽEVANJE ZASTOPNIKOV	41
1.5.4. PROCES ZASTOPANJA	42
2. PROBLEM	46
3. METODOLOGIJA	48
3.1. VRSTA RAZISKAVE	48

3.2.	MERSKI INSTRUMENT	49
3.3.	POPULACIJA IN VZOREC	49
3.4.	ZBIRANJE PODATKOV	50
3.5.	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	50
4.	REZULTATI.....	55
5.	RAZPRAVA	75
6.	SKLEPI.....	88
7.	PREDLOGI.....	91
8.	LITERATURA	93
9.	PRILOGE.....	97
	PRILOGA 1: VPRAŠALNIK	97
	PRILOGA 2: INTERVJUJI.....	97
	PRILOGA 3: POSTOPEK RAZISKAVE	119
10.	POVZETEK.....	160

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. DEMENCA

Izvor besede demenca je mogoče najti v latinski besedi »demans«, ki pomeni upad razuma in duha (Van Hülsen, 2007). Fidler (2005, str. 3) demenco po Drame Orožim (1999) opiše kot posledico različnih bolezni, npr. možganske kapi, Alzheimerjeve bolezni ter drugih, ki se najpogosteje pojavijo po šestdesetem letu starosti. Gre za upad ali izgubo sposobnosti mišljenja, spomina, govora, učenja, presoje, izgubo orientacije v prostoru itd. (Ljubej in Verdinek, 2006). Poznamo več definicij demence, vsem je skupno to, da gre za neozdravljivo bolezen, ki pri ljudeh povzroči kognitivni upad funkcij.

Demenca je kronična in neozdravljiva bolezen možganov. Posameznika ovira pri obvladovanju vsakdanjega življenja. Pri napredovanju bolezni posamezniki nimajo več le kognitivne oslabiljenosti, pač pa tudi telesno (npr. hujšanje, negibnost, rane itd.), zaradi česar postanejo popolnoma odvisni od oskrbe drugih (Cvetko idr., 2016).

»Demenca je progresivno upadanje kognitivnih funkcij zaradi možganske poškodbe ali bolezni. Posebno so prizadeti spomin, pozornost, jezik in sposobnost reševanja problemov. Tipični simptomi demence so motnje govora (jezika), motoričnih sposobnosti, kratkotrajnega in bližnjega spomina, prepoznavanje zakonca, otrok, bratov in sester, blodne ideje, zmedenost, spremeni pa se tudi osebnost.« (Mali 2007, str. 37).

MKB 10 demenco definira kot bolezen, ki povzroči motnjo več višjih kortikalnih funkcij, vključno s spominom, orientacijo, razumevanjem, govornim izražanjem, presojo itd. Pešanje kognitivne funkcije spremlja zmanjšanje sposobnosti za obvladovanje čustev, družbenega vedenja ali motivacije (Cvetko idr. 2016, str. 4).

Demenca je v sodobni družbi še vedno slabo poznana. O njej se premalo ve in premalo javno govori, pri ljudeh vzbuja sram in še vedno je močno stigmatizirana (prav tam). Število ljudi z demenco zaradi staranja prebivalstva narašča in postaja ne le problem posameznikov in njihovih bližnjih, pač pa družbe kot celote (Kogoj, 2007).

Po ocenah raziskav Svetovne zdravstvene organizacije živi po svetu že več kot 47,5 milijonov ljudi z demenco, v Sloveniji ocenjujejo število obolelih na več kot 32.000. Predvideva se, da se bo njihovo število v naslednjih dvajsetih letih še podvojilo (Cvetko idr., 2016).

1.1.1. SIMPTOMI DEMENCE

Cvetko idr. (2016, str. 15) izpostavijo naslednje simptome bolezni: »izguba spomina (posebej kratkoročnega), zanemarjanje zunanjega videza, težave pri učenju in pomnjenju novih informacij, težave pri časovni in prostorski orientaciji, pri reševanju preprostejših nalog, težave pri računanju, motnje v sposobnosti presoje, motnje v govoru in vedenju (depresija, nenadni izbruhi besa, agresija, brezciljno tavanje).«

Demenca pri ljudeh povzroča številne vedenjske in psihične spremembe. Vedenjske spremembe so: kričanje, jokanje, preklinjanje, tavanje, nasilno vedenje, ponavljanje vprašanj. Psihične spremembe pa so: depresija, apatija, blodnje, halucinacije.

Pentek (2000, str. 24–26) opiše naslednje spremembe pri ljudeh z demenco:

- motnje na področju spoznavnih sposobnosti (težave s pozornostjo, abstraktnim mišljenjem, uporabo ustreznih besed, izguba orientacije v prostoru in času ter težave s kratkoročnim in dolgoročnim spominom);
- motnje v vedenju in čustvovanju (pojav depresivnosti in čustvene labilnosti, pogosta sumničavost, beganje in nespečnost);
- telesne motnje (otežena gibljivost, težave pri hranjenju in požiranju ter pri odvajanju vode in blata).

Pri ljudeh z demenco odpovejo tri spoznavne funkcije. Prva je socialna orientacija (oseba ne prepozna sebe in drugih), druga je orientacija v času (oseba ne ve, kateri dan, mesec in leto je), tretja je orientacija v prostoru (bolnik je zmeden in ne ve, kje se nahaja) (Pečjak, 2007).

Pri bolnikih se lahko zgodi, da bolezen pri njih povzroči nesramnost, grdo govorjenje in preklinjanje ter neprimerno vedenje, npr. slačenje oblačil in uriniranje v javnosti (Graham in Warner, 2013).

1.1.2. VRSTE DEMENCE

Poznamo več vrst demence. Najpogostejše so:

Alzheimerjeva demenca – je oblika demence, za katero obolevajo stari ljudje, predvsem ženske po sedemdesetem letu starosti. V začetku so zanjo značilne predvsem motnje spomina, ki se stopnjujejo v motnje govora in časovne dezorientacije (Mali idr., 2011). Alzheimerjeva demenca je najpogostejša oblika demence in predstavlja kar 2/3 vseh primerov demence (Cvetko idr., 2016).

Vaskularna demenca – nastane zaradi seštevka več infarktov možganov. Za to vrsto demence je značilen hiter začetek in nato stopničasti potek (Kogoj, 2007).

Demenca z Lewyjevimimi telesci – za to vrsto demence je značilno, da so njeni bolezenski znaki podobni Alzheimerjevi in Parkinsonovi bolezni, značilne so predvsem motorične težave (tresavica, otrdelost) in halucinacije (Moore in Jones, 2012).

Frontotemporalna demenca – to vrsto je najtežje odkriti, saj se pojavlja že pri mlajših odraslih. Frontotemporalne demence zajamejo čelne in senčnične režnje, ki povzročijo spremembe osebnosti, motnje govora, socialni upad itd., kasneje pa še motnje spomina (Kogoj, 2007).

1.1.3. STOPNJE DEMENCE

V literaturi lahko zasledimo ločevanje med več stopnjami demence. Lokar (1994, str. 81) navaja naslednje:

- *lahka demenca*: osebe so še zmožne poskrbeti zase in opravljati preprosta vsakdanja opravila, ne zmorejo pa opravljati poklicnega dela in se učiti novih stvari;
- *srednje huda demenca*: osebe so v veliki meri že odvisne od pomoči drugih, saj njihove sposobnosti za vsakdanja življenjska opravila precej opešajo;
- *huda demenca*: osebe so popolnoma odvisne od pomoči drugih (Mali 2007 a, str. 37).

Potek demence Imperl (2000) prikaže s štiristopenjskim modelom:

- *prva stopnja*: ljudje so pogosto prepirljivi, ne morejo se naučiti novih aktivnosti in imajo slabo orientacijo, a se še lahko orientirajo na osebe, čas in kraj ter živijo samostojno v lastnem gospodinjstvu;
- *druga stopnja*: ljudje še prepoznajo ljudi v domačem okolju, zmorejo opraviti osnovne aktivnosti in sodelovanje v enostavnih pogovorih, a potrebujejo veliko spodbude, občutijo časovno zmedenost in dezorientacijo;
- *tretja stopnja*: ljudje več niso sposobni opravljati vsakdanjih aktivnosti, nimajo orientacije glede oseb, časa in prostora, prisotne so motnje čustvovanja, depresivnost, tavanje, halucinacije;
- *četrt stopnja*: ljudje se več ne odzivajo na zunanje dražljaje, najpogosteje dneve preživljajo posedeni v vozičke ali celo v posteljah (Milošević Arnold, 2007 a, str. 25–27).

1.1.4. MODELI RAZUMEVANJA DEMENCE

Demenca je v zadnjem času predmet različnih razprav, zaradi česar ima vsaka znanost na demenco različen pogled. Ti pogledi se med seboj razlikujejo, a hkrati tudi dopolnjujejo (Mali idr., 2011). Povzela bom štiri modele razumevanja demence: biomedicinski, psihološki, sociološki in socialno-delovni.

Biomedicinski model – je precej pogost model razumevanja demence. Kaže na to, da demence ne moremo obravnavati enoznačno, saj zajema skupek bolezni, ki pri ljudeh povzročijo propadanje funkcionalne zmožnosti spomina in razumevanja ter vplivajo na spremembe tako v čustvenem kot tudi v socialnem delovanju. Ljudje se pogosto zavedajo, da je z njimi nekaj narobe, ne vedo pa, kaj se dogaja in kdo jim lahko pomaga, zato je zelo pomembno, da se jih o tem na ustrezen način informira (Mali idr., 2011).

Psihološki model – temelji na različnih psiholoških konceptih dela z ljudmi z demenco in terapevtskem razumevanju le-te. Pri tem modelu se razvijajo in uporabljajo različni instrumenti za določanje razvitosti bolezni in oblikovanju intervencij, da bi z njimi kar najbolje podprli ljudi z demenco. Delo poteka na način, da skupaj z ljudmi z demenco, njihovimi bližnjimi in oskrbovalci odkrivajo probleme in iščejo rešitve, ki so za vse

sprejemljive. Poudarek model daje na sprejemanju ljudi z demenco, kot enkratnih osebnosti, ki imajo enake potrebe kot tisti, ki demence nimajo (prav tam).

Sociološki model – ta model izhaja iz sprememb, ki jih demenca prinaša v življenje ljudi z demenco, življenje njihovih bližnjih in drugih članov ter spremlja interakcije, ki se vzpostavljajo med njimi. Te spremembe naj bi pripomogle k boljšemu razumevanju posledic demence na individualni ravni in odnosne skupinske dinamike (prav tam).

Socialno-delovni model – predpostavlja, da je socialni delavec tisti, ki skupaj s človekom z demenco odkriva njegove zmožnosti in sposobnosti za reševanje problemov in iskanje rešitev (prav tam). Milošević Arnold (2007 a) poudarja, da morajo biti ljudje z demenco partnerji v procesu pomoči ne glede na naravo njihove bolezni in jih moramo vedno povabiti k sodelovanju, saj so oni sogovorniki iz izkušenj.

Demenca je zelo kompleksna, neozdravljiva in hitro napredujoča bolezen. Bolezen pogosto napreduje do te mere, da postane skrb za ljudi z demenco v domačem okolju težko izvedljiva. Zato se te ljudi namešča v domove za stare. V domovih za stare imajo veliko stikov z ljudmi z demenco socialni delavci, ki morajo pri delu z njimi upoštevati številne koncepte in metode socialnega dela.

1.2. SOCIALNO DELO Z LJUDMI Z DEMENCO V DOMOVIH ZA STARE

Socialni delavci v domovih za stare imajo veliko zadolžitev. Pred samim sprejemom v dom informirajo morebitne uporabnike in njihove sorodnike ter jim svetujejo. Zadolženi so za to, da uporabnike sprejmejo v dom in uredijo vso potrebno dokumentacijo. Ko je oseba sprejeta v dom, socialni delavec njej in sorodnikom predstavi novo okolje, s človekom in njegovimi sorodniki se pogovori o njihovih željah, novega stanovalca predstavi osebju in ga vključi v različne programe doma (Milošević Arnold, 2006).

V času bivanja v domu skrbijo, da se uporabniki počutijo čim bolje, izdelajo individualni načrt za vsakega uporabnika, pomagajo jim pri reševanju morebitnih konfliktov znotraj in zunaj doma, so jim v oporo, pomagajo jim pri navezovanju stikov in vključevanju v domsko življenje ter pri urejanju zadev zunaj doma. Ves čas sodelujejo z vsemi službami doma, pomagajo pri organizaciji dogodkov in pridobivajo prostovoljce.

Socialni delavci v domovih za stare so tisti, ki skrbijo za zagotavljanje dobre klime in da se stanovalcem zagotavlja vse, kar potrebujejo za kvalitetno bivanje. V času bivanja v domu so naloge socialnega delavca:

- podpora stanovalcem pri prilagajanju na novo življenje;
- podpora sorodnikom;
- posredovanje v morebitnih konfliktnih situacijah;
- sodelovanje pri organizaciji interesnih dejavnosti in prireditvev (Mali, 2008).

Hkrati socialni delavec v domovih za stare zavzema vlogo mediatorja, saj na eni strani skrbi za interese stanovalcev na drugi strani pa za interese doma za stare. Med njimi mora najti ustrezno ravnovesje (Mali, 2007 b).

Tudi pri odhodu iz doma (največkrat zaradi smrti) poskrbijo, da se uredi vsa potrebna dokumentacija, svetujejo sorodnikom in so jim v oporo.

Pri tem je pomembno, da ves čas z uporabniki in njihovimi sorodniki delajo v delovnem odnosu, kjer oni ne zavzemajo vloge strokovnjakov, ki edini vedo, kaj je najbolje, temveč morajo biti partnerji vsem sodelujočim. Skupaj morajo definirati probleme in iskati ustrezne rešitve zanje, saj so sodelujoči eksperti iz svojih izkušenj, ki najbolje vedo, kaj potrebujejo.

Specifične naloge, ki jih morajo opraviti socialni delavci, ko delajo z ljudmi z demenco, Mali (2007 a, str. 46–47) opisuje kot:

- vodenje postopka za sprejem človeka z demenco v dom;
- sodelovanje pri izdelavi osebnega programa človeka z demenco in koordiniranje individualnih programov;
- pomoč uporabniku pri izbiri ključne osebe;
- individualno delo z uporabnikom in sorodniki;
- delo s skupinami stanovalcev;
- delo s sorodniki in organizacija pomoči zanje;
- koordinacija in vodenje intervizijskih skupin za delavce, ki na oddelkih delajo z ljudmi z demenco;
- letno evalviranje uspešnosti programov za ljudi z demenco;
- pridobivanje in usmerjanje prostovoljcev za delo z ljudmi z demenco.

Izrednega pomena je, da pri delu z ljudmi z demenco upoštevamo njihove individualne potrebe in se ne ravnamo po nekih ustaljenih praksah, ki niso usklajene z njihovimi realnimi življenjskimi situacijami (Perko, 2007).

Zavedati se je potrebno, da je delo z ljudmi z demenco zahtevnejše kot z ostalimi stanovalci doma, saj poteka počasneje in ga je potrebno prilagajati njihovim zmožnostim in potrebam. Socialni delavci zato skupaj s človekom z demenco izdelajo zanj osebni načrt, s pomočjo katerega se v čim večji meri ohranja njegova samostojnost (Mali in Rihter, 2006).

Pri delu z ljudmi z demenco morajo biti socialni delavci in tudi ostali, ki prihajajo v stik z njimi, pozorni na to, da:

- z njimi v prvi vrsti ravnaajo tako, kot da nimajo demence in jih dobro spoznajo;
- jih ne kategorizirajo;
- jih ne kritizirajo in zasmehujejo;
- so pozorni na sposobnosti in ne pomanjkljivosti;
- ne delajo namesto njih in v njihovi navzočnosti ne govorijo namesto njih;
- jih vključujejo v dejavnosti in odločitve;
- jih spoštujejo;
- so pozorni na diskriminacijo ljudi z demenco (Bryden, 2005).

Za delo je potreben partnerski odnos med socialnim delavcem in človekom z demenco. V odnosu morata biti oba enakopravna ter sodelovati pri definiranju problema in iskanju rešitev. Socialni delavci morajo biti do ljudi z demenco spoštljivi, upoštevati morajo njihove želje in potrebe ter jim tako omogočiti, da obdržijo nadzor nad svojim življenjem.

Milošević Arnold (2007 a) navaja vloge, ki jih morajo socialni delavci prevzeti, ko delajo z ljudmi z demenco:

- vloga nosilca, koordinatorja primera: posreduje med človekom z demenco in okolico in pri tem upošteva potrebe človeka z demenco;
- vloga načrtovalca: poskrbi za zagotovitev storitev za oskrbo človeka z demenco;
- vloga učitelja: človeku z demenco posreduje potrebne informacije in predstavi njegove možnosti;
- vloga posrednika: povezuje ljudi z demenco s skupinami in službami, ki nudijo pomoč;
- vloga zagovornika: o potrebah človeka z demenco se pogaja z različnimi službami;

- vloga aktivista: njegov cilj je spreminjanje politike institucije do družbenih vprašanj;
- vloga mediatorja: posreduje pri reševanju konfliktov;
- vloga svetovalca: usmerja človeka z demenco, njegove bližnje, nudi podporo in posreduje informacije.

Za vzdrževanje kvalitetnih odnosov z ljudmi z demenco je potrebno z njimi najti določeno obliko komunikacije (Van Hülse, 2007). V prvi fazi demence naj bi z osebami komunicirali tako, da se osredotočimo na osebo, ne nagovarjamo njenih občutkov, sprejemamo kar nam oseba pove, ne opozarjamo na primanjkljaje, sprašujemo po ekstremih, postavljamo vprašanja na »k« itd. V drugi fazi demence se prav tako osredotočamo na osebo in uporabljamo vprašanja na »k«. Tu nagovarjamo občutke, iščemo stik z očmi, uporabljamo glasbo, osebe se pogosto dotaknemo. Zelo pomembno je, da damo osebi občutek varnosti. V zadnji fazi demence oseba več ne reagira na zunanje dražljaje, a je pomembno, da z njo govorimo, se je dotaknemo, izrazimo priznanje in skrb. Primerna sta uporaba glasbe in bazalne stimulacije (Milošević Arnold, 2007 a).

Poleg besedne komunikacije moramo biti pri delu z njimi pozorni tudi na nebesedno. Četudi se z osebo ne moremo pogovarjati, ker je izgubila sposobnost besednega izražanja, skozi njeno mimiko obraza, očesne stike, držo telesa itd. lahko prepoznamo, kaj nam želi sporočiti. Pri tem moramo uporabiti empatijo, ki dopolni primanjkljaje v pogovoru in nam pomaga razumeti, kaj nam človek želi sporočiti (Milošević Arnold, 2007 b).

Ljudi z demenco je potrebno dojemati kot enakovredne sogovornike in v komuniciranju z njimi, za lažje sporazumevanje, pogosto povezovati besedno in nebesedno sporočanje. V odnosih z ljudmi z demenco so potrebne vztrajnost, potrpežljivost, strpnost in prilagodljivost (Mali idr., 2011, str. 54–78).

Zavedati se moramo, da so ljudje z demenco strokovnjaki na podlagi lastnih izkušenj, ki nas lahko naučijo, kaj je demenca in kako z njo živeti. Ljudi z demenco moramo jemati resno in demenca ne sme biti razlog, da temu ni tako (Perko, 2007). Pomembno je, da se na prvo mesto postavlja človek z vsemi njegovimi značilnostmi, nato pa se tem značilnostim doda bolezen (Mali idr., 2011, str. 14).

Socialni delavci morajo pri delu z ljudmi z demenco slediti naslednjim načelom in konceptom dela:

- partnerstvo: socialni delavec in uporabnik sta enakovredna partnerja, ki sodelujeta pri definiranju problemov in iskanju rešitev;
- perspektiva moči: socialnemu delavcu pomaga doseči premik k iskanju novih možnosti in ne zadrževanje pri problemih;
- zagovorništvo: socialni delavec mora ščititi in zastopati pravice in dostojanstvo uporabnikov;
- antidiskriminacijska usmeritev: socialni delavec zavrača predsodke in neustrezno obravnavanje ljudi zaradi nekaterih njihovih značilnosti;
- socialne mreže: uporabnikom socialni delavec pomaga vzdrževati in vzpostavljati odnose z drugimi ljudmi (prav tam).

1.2.1. METODE DELA Z LJUDMI Z DEMENCO

Delo z ljudmi z demenco »poteka počasneje in mora biti prilagojeno njihovim zmožnostim, trenutnemu razpoloženju in potrebam (Mali in Rihter 2006, str. 324).« Mali in Rihter (2006) izpostavljata nekatere metode dela, ki jih lahko uporabimo pri delu z ljudmi z demenco, to so npr. validacija (sprejemanje in spoštovanje), delo z biografijo (poznavanje preteklosti), urjenje spomina in vsakodnevnih aktivnosti.

Validacija – je metoda, ki skuša na različne načine pomagati ljudem z demenco. Še posebej poudarja komuniciranje, povečuje dostojanstvo in zadovoljstvo ljudi z demenco ter zmanjšuje stres. Temelji na empatičnem vedenju ljudi, ki prihajajo v stik z ljudmi z demenco, da bi jim ti pomagali ponovno vzpostaviti občutek lastne vrednosti s tem, ko jih jemljejo resno in jim nudijo pomoč. Metoda omeji uporabo kemičnih in fizikalnih prisilnih sredstev. Njen cilj je upočasniti proces staranja in preprečiti razvoj demence do njenih skrajnih stopenj. Z izboljšanjem verbalne in neverbalne komunikacije se ljudje z demenco počutijo bolj vključene, kar preprečuje umik v životarjenje (Van Hülzen, 2007).

Biografske metode – dobro je, da osebe, ki delajo z ljudmi z demenco, poznajo njihovo preteklost, saj tako z njimi lažje navežejo stik in komunikacijo. Pri delu z njimi si lahko pomagajo s fotografijami, razglednicami itd. (Kolar, 2002). Socialni delavci so nepogrešljivi

pri pripravi biografij stanovalcev z demenco, ki so nujno potrebne za izdelavo osebnih načrtov, na katerih temelji individualna obravnava stanovalcev (Mali, 2007 b).

Urjenje spomina in vsakodnevnih aktivnosti – za urjenje spomina za ljudi z demenco obstajajo različne vaje in tehnike, kot so: branje, pisanje, vaje za utrjevanje spomina itd. Za ohranjanje vsakodnevnih aktivnosti ljudi z demenco je pomembno, da jim pustimo samostojno opravljati dejavnosti, ki jih še zmorejo, npr. se obleči, obuti itd. Ta metoda dela je pomembna predvsem v začetnih fazah demence, saj se z njeno pomočjo dalj časa ohranjajo sposobnosti oseb (Kolar, 2002).

Milošević Arnold (2006) izpostavlja še nekatere metode in koncepte dela z ljudmi z demenco:

Normalizacija – gre za načela (večanje izbire, razvijanje udeležbe, individualizacija razvoja), ki delavce socialnih zavodov usmerjajo na upoštevanje uporabnika. Načela so delavcem v pomoč, da lahko pri vsakem posamezniku premislijo, katero njegovo izbiro bi bilo smiselno podpreti in katero ne.

Timsko delo – le s timskim delom je mogoče ljudi z demenco celostno obravnavati. V timu sodelujejo različni profili, ki se medsebojno dopolnjujejo in so usmerjeni k skupnemu cilju, to je dobrobit uporabnika. Tim skupaj pretehta, kaj bi bilo osebi smiselno ponuditi, da bi se zaviralo napredovanje demence. S tem se izboljša kakovost njegovega življenja.

Individualizacija – bivanje v domu za stare ne sme zadušiti individualnosti oseb. Ta metoda nam omogoča, da načrtujemo aktivnosti za posameznega uporabnika, upoštevajoč njegove potrebe. Pomembno vlogo pri tem bi moral imeti ključni delavec, ki si ga stanovalec izbere sam, je njemu najbližji in je soodgovoren za doseganje zastavljenih ciljev. Sistem ključnih delavcev bi bilo potrebno vpeljati v vse domove.

Analiza tveganja – uporablja se za širjenje možnosti uporabnikov. Pomaga pri tem, da bi bile omejitve najmanjše, a bi kljub temu zagotovile varovanje, hkrati pa bi se ljudem ponudilo več svobode. V domovih se analiza tveganja največkrat uporabi takrat, ko se odločajo, ali naj stanovalca namestijo na varovani oddelek ali naj mu omogočijo bivanje skupaj z drugimi.

V domovih za stare je potrebno pri delu z ljudmi z demenco upoštevati različne koncepte in metode socialnega dela. Predvsem je pomembno, da pri uporabnikih z demenco vidimo človeka in ne le njegovega bolezenskega stanja. Domovi za stare skrb za ljudi z demenco

pogosto organizirajo na posebnih varovanih oddelkih, kjer je delo bolj prilagojeno individualnim potrebam uporabnikov.

1.3. OSKRBA LJUDI Z DEMENCO NA VAROVANIH ODDELKIH DOMOV ZA STARE

Demenca je hitro napredujoča bolezen (Graham in Warner, 2013). Z napredovanjem bolezni je skrb za ljudi z demenco vse bolj obremenjujoča, saj le-ti postajajo povsem odvisni od tuje pomoči. Sorodniki jih pogosto ne morejo oziroma na znajo ustrezno negovati, zato se odločijo za namestitev v dom za stare (Ljubej in Verdinek, 2006).

Pomembno je, da se ljudem z demenco omogoči čim dlje ostati v svojem okolju in v krogu svoje družine. Le na takšen način lahko, dokler jim to omogočajo psihične in intelektualne sposobnosti, ostanejo polnopravni člani družbe. Če to ni mogoče in je nujna namestitev v zdravstveni ali socialnovarstveni zavod, je nujno, da zavodi okolje in življenjske razmere v njih čim bolj približajo okolju in razmeram zunaj zavoda (Butala, 2000).

Storitve v skupnosti, ki so v naši družbi na voljo ljudem z demenco, so: pomoč na domu, dnevni centri, družinski pomočnik, pomoč na daljavo, socialni servis (Cvetko idr., 2016). Pri nas za ljudi z demenco sprva skrbijo v družini, ko sorodniki skrbijo več ne zmorejo je naslednja možnost institucionalno varstvo.

Po mnenju Butala (2000, str. 104), »bi moralo biti zavodsko varstvo skrajni, zadnji ukrep, ko ni več drugih možnosti.« Kljub temu pri nas skrb za ljudi z demenco, iz različnih družbenih, kulturnih in političnih razlogov, v največji meri še vedno prevzemajo institucije (Mali, 2008).

Domovi za stare morajo prilagoditi svoje programe uporabnikom z demenco. Pri tem morajo upoštevati stopnjo njihove demence. Ljudje s prvo stopnjo demence, po mnenju Milošević Arnold (2006), potrebujejo spodbudno domsko okolje, kratke organizirane dnevne programe, možnost vključevanja v dejavnosti po svoji izbiri in vzdrževanje stikov z bližnjimi. Nujno je njihovo redno spremljanje s strani tima, psihiatra in ključnega delavca. Stanovalci s srednjo stopnjo demence prav tako potrebujejo spremljanje s strani tima, psihiatra in ključnega delavca ter vzdrževanje stikov z bližnjimi. Hkrati pa potrebujejo še posebne celodnevne programe, kjer delo poteka v manjših skupinah, stanovalcem pa dajejo možnost izbire med različnimi dejavnostmi, ki so jim na voljo. V zadnji, tretji stopnji demence, poleg rednega

spremljanja vseh zgoraj omenjenih in vzdrževanja stika z bližnjimi, ljudje z demenco potrebujejo še namestitve na negovalni oddelek, v primeru negibljivosti oziroma namestitvev na segregiran oddelek v primeru gibljivosti in beganja (Flaker idr., 2004).

Poznamo tri modele oskrbe za osebe z demenco v domovih za stare: integrirani, segregirani in delno segregirani (Mali, 2008).

Pri integrirani obliki oskrbe ljudje z demenco prebivajo skupaj z ostalimi uporabniki. Takšen način bivanja ima nekaj prednosti pa tudi nekaj pomanjkljivosti. Prednosti so: spodbujanje medsebojnega razumevanja in sprejemanje, zmanjševanje agresije, pozitivni vplivi na vedenje ljudi z demenco, pridobivanje na samozavesti pri ostalih uporabnikih zaradi prispevanja k boljšemu življenju ljudi z demenco. Pomanjkljivosti pa se kažejo: v netolerantnosti starih ljudi, uporabniki ob ljudeh z demenco doživljajo nenehno opozarjanje na to, da lahko demenca prizadene tudi njih, ljudje z demenco lahko obremenjuje odklanjanje ostalih, situacije so za ljudi z demenco lahko prezahtevne in zato postanejo agresivni ali depresivni (Mali, 2000).

Delno segregirani model pomeni, da ljudje z demenco ne živijo ločeno od ostalih stanovalcev, a se vsakodnevno sestajajo v za njih namenjenih prostorih in so tako večji del dneva ločeni od drugih. Pri segregiranem modelu pa ljudje z demenco živijo ločeno od ostalih uporabnikov, na specializiranih ali varovanih oddelkih (Mali, 2008).

Na podlagi Pravilnika o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije (Ur. l. RS, 97/2009, 2. člen) je varovani oddelek »oddelek v socialnovarstvenem zavodu, kamor se namešča osebe, ki zaradi svojih potreb, povezanih s težavami v duševnem zdravju, potrebujejo stalno zaščito in varstvo ter oddelka oziroma zavoda po lastni volji ne morejo zapustiti.«

Poznamo več vrst varovanih oddelkov: »varovani oddelek za osebe s težavami v duševnem zdravju, varovani oddelek za osebe z več motnjami (težave v duševnem razvoju in dolgotrajne težave v duševnem zdravju) in varovani oddelek za osebe, ki zaradi starostne demence ali sorodnih stanj potrebujejo delno ali popolno osebno pomoč in nadzor (Pravilnika o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije, Ur. l. RS, 97/2009, 3. člen).«

Izvajalci morajo za izvajanje institucionalnega varstva v varovanem oddelku izpolnjevati s Pravilnikom o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije (Ur. l. RS, 97/2009) določene kadrovske, tehnične in prostorske pogoje. Te oddelke morajo po posebnem postopku tudi verificirati.

Rihter (2007) razume varovane oddelke domov za stare kot slabost, saj imajo ljudje, ki bivajo v njih, omejene stike z ostalimi stanovalci in so pogosto izolirani. Zaradi splošnega odklanjanja demence je zato pomembno, da zaposleni v domovih za stare, ki imajo za ljudi z demenco organizirane posebne oddelke, tem omogočajo stike z ostalimi stanovalci in zaposlenimi. Na ta način se zmanjšuje nevarnost dodatne stigmatizacije teh ljudi (Mali in Rihter, 2006).

1.3.1. SPREJEM NA VAROVANI ODDELEK

V varovane oddelke se sprejme osebo, »če:

- ogroža svoje zdravje in življenje ali zdravje in življenje drugih ali povzroča hudo premoženjsko škodo sebi ali drugim;
- je ogrožanje posledica duševne motnje, ki pri osebi povzroča moteno presojo realnosti in sposobnosti obvladati svoje ravnanje;
- navedenih vzrokov in ogrožanja ni mogoče odvrniti z drugimi oblikami psihosocialne pomoči (Lukač, 2011, str. 8).«

Sprejem na varovani oddelek se lahko izvede s privolitvijo uporabnika oz. njegovega zakonitega zastopnika ali na podlagi sklepa sodišča.

Sprejem s privolitvijo – ljudi z demenco se na varovani oddelek lahko namesti, če zato podajo pisno soglasje. Preveriti je potrebno ali oseba razume svoj položaj in je to njena svobodna odločitev. Sprejem v varovani oddelek se v tem primeru izvede, če so izpolnjeni vsi pogoji, ki jih navaja Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) v 39. členu, poleg tega pa mora biti bolnišnično zdravljenje že zaključeno ali sploh nepotrebno, oseba mora potrebovati stalno oskrbo in varstvo, ki ju ni mogoče zagotoviti v domačem okolju ali na drug način in izpolnjevati mora druge pogoje za sprejem v socialno varstveni zavod, ki jih določajo

socialno varstveni predpisi. Uporabnik lahko svojo privolitve kadarkoli prekliče in zahteva, da se ga iz varovanega oddelka izpusti (Lukač, 2011).

Sprejem brez privolitve – ljudi z demenco se lahko na varovani oddelok namesti tudi na podlagi sklepa sodišča. Za začetek postopka mora sodišče prejeti predlog, ki ga lahko podajo najbližje osebe, socialno varstveni zavod, izvajalci psihiatričnega zdravljenja in še nekateri drugi. V predlogu je potrebno navesti razloge za namestitev na varovani oddelok in priložiti je potrebno zdravniško mnenje osebnega zdravnika ali psihiatra, ki ne sme biti starejše od sedmih dni, ter mnenje socialno varstvenega zavoda, če ta ni predlagatelj. Sodišče nato odredi pregled osebe s strani izvedenca psihiatrične stroke. Izvedenec mora svoje mnenje o zdravstvenem stanju osebe podati v roku treh dni. Sodišče predlog po prejemu posreduje osebi in jo istočasno obvesti o njenih pravicah (odgovor na predlog, odvetnik). Sledi razpis naroka s strani sodišča, na katerega so povabljeni predlagatelj, oseba, odvetnik, zakoniti zastopnik, najbližja oseba, zastopnik in lahko tudi pomembni drugi. Izvede se dokazni postopek, in če sodišče ugotovi, da so izpolnjeni vsi pogoji za namestitev, osebo s sklepom namesti na varovani oddelok. Osebo se lahko na varovani oddelok namesti največ za eno leto (Zakon o duševnem zdravju, Ur. l. RS, 77/2008).

Izkušnje iz prakse so pokazale, da domovi za stare tem predpisom zakona ne sledijo v celoti. V praksi se je pokazalo, da človeka z demenco na varovani oddelok namestijo na podlagi sklenjenega dogovora o sodelovanju, ki ga sklenejo s posameznikovim skrbnikom za poseben primer. Ko je oseba že nameščena na varovani oddelok, jo pregleda domska psihiatrinja in izdela zdravniško mnenje. Šele nato sodišču pošljejo predlog. Potem mine kar nekaj dni, da se sodišče skupaj z odvetnikom osebe oglasi pri njih in osebo pregleda. Šele potem sledi izdaja sklepa o namestitvi, s katerim se lahko osebo na varovani oddelok namesti za največ eno leto.

1.3.2. KAKOVOST BIVANJA NA VAROVANEM ODDELKU

Uporabniki z demenco na varovanem oddelku doma za stare živijo zaradi lastne varnosti, ko je bolezen že tako napredovala, da v domačem okolju ali navadnih oddelkih domov ne morejo več bivati, saj bi lahko bilo ogroženo njihovo življenje. Tudi na varovanih oddelkih je potrebno osebe celostno obravnavati (Lukač, 2011).

Ljudje z demenco na varovanih oddelkih domov za stare imajo določene potrebe, ki morajo biti zadovoljene za kvalitetno bivanje. »Te potrebe so:

- potreba po tolažbi
- potreba po povezovanju
- potreba po vključenosti
- potreba po zaposlitvi
- potreba po ljubezni
- potreba po lastni identiteti (Kitwood 2005, str. 80–84).«

Pri ljudeh z demenco v domovih za stare ni potrebno poskrbeti samo za zadovoljevanje osnovnih življenjskih potreb, temveč je potrebno poskrbeti tudi za kvaliteto njihovega življenja.

Zato domovi za stare prilagajajo koncepte dela v njih. Razvijajo moderne koncepte, ki temeljijo na psihosocialnem delu in so usmerjeni v prepoznavanje ter zadovoljevanje posameznikovih potreb, želja in pričakovanj (Cvetko idr., 2016). Domovi morajo osebam z demenco zagotoviti tudi posebne programe, ki skrbijo za kvalitetno bivanje v njih (Milošević Arnold, 2006).

Pri delu z ljudmi z demenco moramo poskrbeti za mirno okolje, uporabljati kratke in preproste stavke, jasno govoriti, upoštevati izkušnje uporabnika, uporabljati spominske slike, upoštevati nebesedno sporočanje, izvajati enostavna gospodinjska opravila, izvajati aktivnosti za motoriko, poskrbeti za družabništvo (Lukač, 2011).

Dejavnosti, ki jih poznamo za ljudi z demenco (Gamse, 1998) razdeli v »tri skupine:

- intelektualne: ohranjanje spomina, orientacije, mišljenja, presojanje in reševanje problemov;
- telesne: telovadba, sprehodi, ples;
- sestavljene: vzdrževanje vsakdanjih aktivnosti (oblačenje, osebna higiena, gospodinjska dela) (Mali 2000, str. 332).«

V delo varovanega oddelka je potrebno vključiti vse strokovne službe doma. Te morajo poskrbeti, da zadovoljijo potrebe uporabnikov in s svojim strokovnim znanjem pomagati tudi osebju na varovanih oddelkih. Socialni delavci se morajo stalno vključevati v delo na

varovanih oddelkih. Poleg prisotnosti na oddelkih se od socialnih delavcev pričakuje še, da ob sprejemu uporabnika in njegove sorodnike seznani z življenjem in delom na oddelku, po sprejemu sodelujejo na multidisciplinarnih timih, se odzivajo na želje uporabnikov, pomagajo vzpostavljati in vzdrževati stike z bližnjimi, urejajo različne pravice in komunicirajo z drugimi institucijami. Zadolženi so za pripravo vse potrebne dokumentacije, obveščajo sodišča, zapisujejo uradne zaznamke o opravljenih razgovorih in urejajo postopke podaljšanja zadržanja na varovanem oddelku (Lukač 2011, str. 47–48).

Večina domov stanovalcem, za boljšo kvaliteto bivanja v njih, omogoča različne dejavnosti. »Poleg medikamentoznega zdravljenja je pomemben čim širši krog rehabilitacijskih in terapevtskih aktivnosti (Butala, 2000, str. 102).« Fizioterapevti poskrbijo za prilagojene vadbe in terapije, delovni terapevti pa za različne delavnice (npr. oblikovanje različnih izdelkov, kvačkanje, šivanje gobelinov, ustvarjanje z glino), gospodinske aktivnosti, bralni in pevski krožek. Delovni terapevti organizirajo tudi različne kulturne prireditve, praznovanja rojstnih dni, piknike, izlete, srečanja s sorodniki. Navadno v domovih poskrbijo tudi za duhovne obiske. Uporabnikom so na voljo tudi knjižnice in pogosto tudi uporaba računalnikov.

»Pri zdravljenju je treba dati poudarek na sodelovanju z ljudmi z demenco pred uporabo neprostovoljnih ukrepov (Butala, 2000, str. 102).« Pogosto je na varovanih oddelkih na prvem mestu varnost oseb, vse drugo pa je prezrto (Radojičič, 2015). Uporaba sredstev za omejevanje prostosti in gibanja (oviranje s pasovi in omejitev gibanja znotraj enega prostora) je na varovanih oddelkih domov za stare upravičena le izjemoma (Urek idr., 2011).

Oviranje s pasovi ne sme trajati več kot štiri ure, omejitev gibanja znotraj enega prostora pa ne več kot dvanajst ur. Po preteku časa se preveri utemeljenost ponovne uvedbe ukrepa (prav tam). Njihova uporaba je dovoljena le kot skrajni ukrep, kadar ni na voljo drugih, prijaznejših ukrepov. Takšen ukrep je lahko sprejet in odrejen le, če je v interesu prizadete osebe in nikakor zaradi večje udobnosti osebja ali kot način kaznovanja. Ukrepi so odredeni za najkrajši potreben čas ter pod ustreznim rednim nadzorom. Vsaka uporaba prisilnih sredstev mora biti zabeležena v posebni evidenci in v osebni spisu osebe (Butala, 2000). »Zapis mora vsebovati časovne okoliščine izvajanja ukrepa, razloge za ukrep, ime in priimek zdravnika oziroma osebe, ki je odredila oziroma odobrila ukrep, ter poročilo o morebitnih poškodbah, ki jih je bolnik pri tem dobil (prav tam, str. 111).«

1.3.3. PRAVICE LJUDI Z DEMENCO NA VAROVANEM ODDELKU

»Varstvo človekovih pravic, svoboščin in dostojanstva je temeljna značilnost modernih demokratičnih družb (Flaker idr., 2009, str. 10).« Vsaka družba mora poskrbeti, da so pravice uveljavljene tudi pri osebah, ki zaradi različnih stanj niso več sposobne skrbeti zase in za svoje pravice. Mednje spadajo tudi ljudje z demenco.

Ljudje z demenco sami ne zmorejo varovati svojih interesov, potreb in želja in so ena od najbolj ranljivih skupin v naši družbi (Cvetko idr., 2016). Zato Ustava Republike Slovenije izpostavlja splošno načelo enakosti. To pomeni, da morajo biti vsakomur, ne glede na osebne okoliščine, torej tudi ne glede na telesno ali duševno bolezen, zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine (Butala, 2000).

Pri osebah s težavami v duševnem zdravju je izredno pomembno spoštovanje njihovega dostojanstva ter telesne in duševne integritete. Prav slednji dve pravici se ljudem z demenco z neprosto voljnimi pridržanji in zdravljenjem v psihiatričnih bolnišnicah ali socialnovarstvenih zavodih pogosto omejujeta. Potrebno je poskrbeti za njihovo varnost, kjerkoli so, in odsotnost strahu pred izkoriščanjem ter telesnimi ali duševnimi zlorabami. Hkrati se mora zagotoviti skrb, varstvo in nego, kadarkoli jo potrebujejo (prav tam).

Nujno se je potrebno zavedati, da imajo te osebe pravico do človeškega dostojanstva kot ostali člani družbe, ki upoštevajoč stopnjo njihovega duševnega zdravja, vključuje tudi pravico do zasebnosti, lastnega življenjskega sloga in spoštovanja njihovih odločitev. Vse to spodbuja občutek varnosti in boljše kvalitete življenja. Zagotoviti jim je treba možnost za kulturno, družbeno in individualno udejstvovanje, na način, da se ohranja njihovo samoodločanje in svobodno izbiranje (prav tam).

Temeljne pravice, ki se morajo osebam zagotavljati v času bivanja na varovanem oddelku, so po mnenju Urek idr. (2011, str. 10) naslednje:

- enakost pred zakonom: vsakomur morajo biti zagotovljene enake človekove pravice in temeljne svoboščine, ne glede na osebne okoliščine;
- varstvo osebne svobode: vsakdo ima pravico do osebne svobode. Nikomur se ne sme vzeti prostost, razen v primerih in po postopku, ki ga določa zakon;

- pravica do sodnega varstva: vsakdo ima pravico, da o njegovih pravicah in dolžnostih brez nepotrebnega odlašanja odloča neodvisno, nepristransko, z zakonom ustanovljeno sodišče;
- varstvo pravic zasebnosti in osebnostnih pravic: zagotovljena je nedotakljivost človekove telesne in duševne celovitosti, njegove zasebnosti ter osebnostnih pravic;
- pravica do zdravstvenega varstva: nikogar ni mogoče prisiliti k zdravljenju, razen v primerih, ki jih določa zakon;
- varstvo človekove osebnosti in dostojanstva: zagotovljeno je spoštovanje človekove osebnosti in dostojanstva.

Tudi Lukač (2011, str. 76–77) izpostavlja nekaj pravic, ki pripadajo ljudem na varovanih oddelkih. Omenja: »pravico do soodločanja, spoštovanja osebne integritete, zasebnosti, varstva osebnih podatkov, svobode mišljenja in izražanja, svobode vesti, popolne oskrbe, zdravstvenega varstva, socialne varnosti, vpogleda v dokumentacijo, pritožbe, zaščite proti ponižujočemu ravnanju in pravico do informiranja.«

V skladu s pravico do informiranja je naloga zavodov, da na vidnem mestu objavijo seznam pravic, ki pripadajo njihovim uporabnikom, ter hišni red. Omenjene pravice in podatki se morajo osebam vročiti tudi osebno, v posebnih zloženkah, ob sprejemu na varovane oddelke (Flaker idr., 2009).

Pravice ljudi z demenco izpostavlja tudi Butala (2000), ki meni, da nenamerno težavno vedenje ljudi z demenco, ki je posledica bolezni, lahko pri osebah, ki prihajajo v stik z njimi, povzroči odklonilen in celo nečloveški odnos ali ponižujoče ravnanje. Meni, da je v zavodih potrebno zagotoviti človeškemu dostojanstvu primerne bivalne razmere in varovati uporabnikovo zasebnost (prav tam). Izvajalci programov in storitev morajo kot poklicno skrivnost varovati vse, kar izvedo o osebi, zlasti informacije o zdravstvenem stanju, osebnih, družinskih in socialnih razmerah itd. (Urek idr., 2011).

Ljudem z demenco se v varovanem oddelku zavoda, poleg zagotavljanja spoštovanja človekovih pravic in temeljnih svoboščin, po Zakonu o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008), zagotavljajo še: pravica do dopisovanja in uporabe elektronske pošte, pravica do pošiljanja in sprejemanja pošiljk, pravica do sprejemanja obiskov, pravica do uporabe telefona, pravica do gibanja in pravica do zastopnika.

Pravica do dopisovanja in uporabe elektronske pošte – osebi se mora omogočiti dopisovanje in zagotoviti tajnost vsebine pri vseh oblikah dopisovanja. Glede na zmožnosti v bolnišnici ali zavodu, imajo osebe pravico tudi do uporabe elektronske pošte (Urek idr., 2011).

Pravica do pošiljanja in sprejemanja pošiljk – osebe lahko pošiljajo in sprejemajo pošiljke z osebnimi predmeti, denarjem, perilom, hrano itd. Osebe lahko ob prisotnosti oseb pošiljke pregleda, da se prepreči ogrožanje varnosti osebe in drugih (prav tam).

Pravica do sprejemanja obiskov – osebe imajo pravico sprejemati obiske v skladu s hišnim redom bolnišnice ali zavoda. Ti morajo obiske dovoljevati najmanj dvakrat tedensko (prav tam).

Pravica do uporabe telefona – ob pogoju, da osebe same krijejo stroške, se jim morajo omogočiti telefonski pogovori (prav tam).

Pravica do gibanja – osebe imajo pravico do prostega gibanja, ki se lahko omeji znotraj oddelka. Gibanje se lahko omeji z uporabo posebnih varovalnih ukrepov. O njih smo več povedali že zgoraj (prav tam).

Pravica do zastopnika – osebe imajo pravico do zastopnika, ki varuje njihove pravice in koristi, jih informira, podpira itd. (prav tam).

Vse omenjene pravice, razen pravica do zastopnika, je mogoče v določenih primerih omejiti. Načini, s katerimi se uporabnikom omejujejo pravice, so sprejemi brez privolitve, posebni varovalni ukrepi in posebne metode zdravljenja (prav tam).

1.4. ZAGOVORNIŠTVO

»Lamovec (1988) zagovorništvo opredeli kot dejavnost, ki vključuje eno ali več oseb – uporabnikov socialnovarstvenih storitev in njihovih predstavnikov (zagovornikov), ki se zavzemajo za uresničevanje njihovih potreb in želja pri vplivnih drugih. Temeljna naloga zagovorništva je krepitev moči ljudi. Ljudem omogoča aktivno vključevanje v reševanje svojih problemov v smeri, ki so si jo sami načrtali (Vujović, 2015, str. 11–12).«

Zagovorništvo Boljka idr. (2010, str. 10) opišejo kot »proces podpore in dodajanja moči ljudem, da izrazijo svoje želje, pridejo do informacij in storitev ter se seznanijo z možnostmi in opcijami, ko sprejemajo odločitve. Na ta način so zaščitene njihove pravice.«

Flaker (2003, str. 41) pravi, da je zagovorništvo namenjeno zastopanju interesa ljudi in zagotavljanju polnopravnosti ter nadomeščanju primanjkljajev tistih posameznikov, katerih moč je šibka, prezrta in neenakovredno zastopana v primerjavi z drugimi člani družbe. Namen zagovorništva je torej povečanje občutka moči posameznikov in pomoč pri pridobivanju večjega samozaupanja. Posameznike spodbuja k temu, da postanejo bolj asertivni, da izboljšajo svojo kvaliteto življenja in da zmanjšajo izgube ter prikrajšanosti (Boljka idr., 2010). Hkrati je njegova naloga tudi krepitev družbenega položaja posameznikov (Flaker, 2003, str. 41).

Urek (2012 b, str. 2) temeljne vloge zagovorništva vidi v:

- zastopanju interesov, želja in glasu oseb;
- zagotavljanju polnopravnosti in
- nadomeščanju primanjkljajev moči in vpliva tistih oseb, katerih moč je šibka in neenakovredno zastopana v družbi.

Zagovorniki morajo biti po mnenju Vujovića (2015) neodvisni, spoštljivi, nediskriminatorni in zaupanja vredni ljudje, predvsem pa morajo znati krepiti moč svojih uporabnikov.

1.4.1. RAZVOJ ZAGOVORNIŠTVA V SVETU IN PRI NAS

Flaker (1993) pove, da so se na področju duševnega zdravja prve oblike zagovorništva pojavile kmalu po nastanku psihiatričnih azilov in sprejetju deklaracije človekovih pravic, torej že pred 200 leti (Flaker idr., 2009). Eden prvih zagovornikov je bil sir John Perceval, ki je bil tudi sam zaprt v norišnici, in je nato ustanovil Društvo prijateljev dozdevnih lunatikov. Prizadeval si je za razkritje nevzdržnih razmer in mučenja v angleških azilih. Njegova prizadevanja so bila usmerjena tudi v to, da bi s pomočjo parlamentarnih preiskav spremenil sistem skrbi iz azilnega v skupnostnega. Tudi drugod po svetu so v istem času nastala podobna gibanja (Urek, 2012 a). Na razvoj zagovorništva so po besedah Oreški (2008) vplivala tudi proti psihiatrična gibanja v šestdesetih letih prejšnjega stoletja in različne uporabniške organizacije. Prva so ostro kritizirala ustanove, njihove represivne obravnave, nehumane metode dela in razmere v njih ter tako vplivala na premik v razmišljanju, da je skrb

v ustanovah, za ljudi s težavami v duševnem zdravju, edina možna in dobra rešitev. Druge pa so se zavzemale za zastopanje ljudi v primerih kršenja človekovih pravic, za spremembe v zakonodaji in za povečanje pogodbene moči ljudi s težavami v duševnem zdravju (Flaker idr., 2009).

Pri nas so se prve pobude zagovorništva pojavile v šestdesetih in sedemdesetih letih prejšnjega stoletja na področju skrbi za otroke in mladostnike z duševnimi težavami (Urek, 2012 a). Koncept zagovorništva se v praksi, v Sloveniji, razvija že približno desetletje in pol (Vujović, 2015). »V devetdesetih letih so se že uveljavile nekatere prakse zagovorništva na področju duševnega zdravja odraslih. To so bile različne oblike laičnega vrstniškega in občanskega zagovorništva, ki so ga izvajali sorodniki, ljudje z izkušnjami duševnih težav in nevladne organizacije preko programov zagovorništva. Prizadevali so si predvsem za varstvo pravic ljudi, odpravo nehumanega in nečloveškega ravnanja v institucijah, deinstitutionalizacijo in spremembo zakonodaje (Urek, 2012 a, str. 21–22).«

Prvi poskusi organiziranega zagovorništva pri nas so se pojavili po letu 1992, ko so na tedanji Visoki šoli za socialno delo oblikovali skupino strokovnjakov, nekateri izmed njih so imeli tudi psihiatrično izkušnjo, da so izdelali koncept zagovorništva. Skupina se je povezala z zagovorniki v Avstriji in organizirala javno tribuno Človekove pravice v ustanovah duševnega zdravja, zastopala je ljudi v konkretnih primerih, nudila psihosocialno pomoč uporabnikom in njihovim sorodnikom, pripravila je predlog dopolnitve zakonodaje, delovala je politično in medijsko ter organizirala različna izobraževanja. Ob koncu devetdesetih let so se pri nas začeli pojavljati različni zagovorniški projekti (npr. Evros), zagovorniške naloge pa so začele prevzemati tudi različne nevladne organizacije (Flaker idr., 2009).

WHO (2003) raziskave kažejo, da ima zagovorništvo, v državah z daljšo tradicijo, že pozitivne učinke, ki se kažejo v izboljšani kakovosti oskrbe, večji samozavesti uporabnikov in njihovem boljšem počutju, okrepitevi njihove socialne mreže, izboljšanju zakonodaje itd. (Urek, 2012 a).

1.4.2. VRSTE ZAGOVORNIŠTVA

Po mnenju Zaviršek idr. (2002) je zagovornik lahko oseba, ki je neodvisna in objektivna. Osebo zagovarja, podpira, vključuje in informira ter jo predstavlja v javnosti. Delu mora biti

predan in zanj ustrezno izobražen. Pomembno je, da ni zaposlen v instituciji, kjer biva oseba, ki jo zagovarja (Boljka idr., 2010).

Zupan (2010) pravi: »V razvitem svetu obstaja več vrst zagovorništva, vsem pa je skupno, da je zagovornik pogosto edina oseba, ki je povsem na strani uporabnika, in se zavzema za dosledno spoštovanje njegovih pravic (Vujović, 2015 str. 15).«

Vsi se lahko kdaj znajdemo v vlogi zagovornika, zaupnika in zaveznika, ko nam nekdo zaradi ranljivosti zaupa, da bomo ščitili njegove pravice in interese. Pri tem gre za »neformalno zagovorništvo«. Ko pa se nekomu vzame pravica do svobode gibanja (ustavna pravica), da bi se lahko uveljavila njegova pravica do zdravljenja, pomoči in podpore, takšno zavezništvo ne zadošča. Potrebni so profesionalni zagovorniki, ki jim, za zaščito pravic in interesov ljudi, država podeli mandat. Šele s profesionalnim mandatom se zagovorniki lahko zavzemajo za učinkovito obravnavo posameznikov in za spoštovanje njihovih ustavnih, zakonskih in drugih pravic (Flaker idr., 2009).

Poznamo torej dve vrsti zagovorništva, laično in profesionalno. Glede na plačilo lahko ločimo še: plačano zagovorništvo, kjer zagovornik za svoje usluge prejme plačilo, in neplačano zagovorništvo, kjer je zagovornik v vlogi prostovoljca, to so največkrat sorodniki, prijatelji (Boljka idr., 2010).

Med oblike laičnega zagovorništva štejemo: samozagovorništvo, vrstniško zagovorništvo, kolektivno zagovorništvo in občansko zagovorništvo. Vse te oblike se med seboj dopolnjujejo (Flaker idr., 2009). Značilnost laičnih zagovornikov je, da niso odvisni od institucij in da za svoje delo niso plačani (Boljka idr., 2010).

Samozagovorništvo – spodbuja in krepi moč ljudi, da bi se znali postaviti sami zase (npr. informiranje, svetovanje, treningi asertivnosti itd.) (Urek, 2012 a).

Vrstniško zagovorništvo – temelji na vzajemnosti in solidarnosti ljudi s podobnimi izkušnjami. Tesno je povezano z delovanjem uporabniških skupin (prav tam).

Kolektivno zagovorništvo – ne gre le za zagovarjanje posameznikov, pač pa za zagovarjanje kolektivnih pravic in interesov, npr. prizadevanje za spremembe v zakonodaji, povečanje pogodbene moči ljudi, povečanje vpliva uporabnikov na politiko itd. (prav tam).

Občansko zagovorništvo – vključuje ugledne člane družbe, ki se zavzemajo za stigmatiziranega, izključenega posameznika. S človekom zagovornik vzpostavi stik, se odziva na njegove interese in ga poveže s skupnostjo (prav tam).

Na drugi strani poznamo več vrst profesionalnega zagovorništva. »V Sloveniji so profesionalni zagovorniki:

- zagovornik otrokovih pravic;
- zagovornik enakih možnosti;
- zastopnik pravic oseb na področju duševnega zdravja (Urek, 2013, str. 20).«

Zagovorništvo lahko opravljajo zagovorniške službe nevladnih organizacij (npr. Altra), ali pa tiste, ki delujejo v javnem sektorju in zagotavljajo storitve za ljudi v stiski na različnih področjih vsakdanjega življenja, npr. spori s sorodniki, spori na delovnem mestu itd., in institucionalnega življenja, npr. namestitev v bolnišnico ali zavod, izbira in potek zdravljenja ali obravnave itd. Med profesionalne zagovornike lahko štejemo tudi odvetnike in tudi druge strokovnjake, ki sicer opravljajo druge storitve, a občasno vstopijo v vlogo zagovornikov za svoje uporabnike (Flaker idr., 2009). Značilnost profesionalnega zagovorništva je, da se izvaja s strani kvalificiranih in plačanih zagovornikov oziroma strokovnih delavcev. V primerjavi z laičnim zagovorništvom gre za bolj formalizirano obliko (Boljka idr., 2010).

1.4.3. DELO ZAGOVORNIKA IN UČINKI ZAGOVORNIŠTVA

»Lamovec (1988) meni, da zagovornikovo delo zajema varovanje človekovih pravic in dostojanstva, reševanje nesporazumov, krepitev glasu uporabnikov v dnevnikih stikih ter vsakdanjem življenju v različnih ustanovah (Vujović 2015, str. 11).«

Po mnenju Flakerja (2003, str. 41) »zagovorniška vloga temelji na tradiciji borbe za družbeno emancipacijo na rob odrinjenih družbenih skupin, kot so ženske, delavci, manjšine itd.« Lamovec (1988) izpostavlja še, da se zagovorniki z namenom, da bi izboljšali splošni položaj uporabnikov, ukvarjajo tudi s širšimi družbenimi akcijami za odpravo diskriminatornih praks, spremembo javnega mnenja in spremembe v zakonodaji (Vujović, 2015).

V proces zagovorništva sta enakopravno vključena uporabnik in zagovornik, se skupaj dogovarjata o ciljih in strategijah zagovorništva. Njun odnos mora temeljiti na medsebojnem spoštovanju (Boljka idr., 2010).

Zagovorniške službe morajo delovati tam, kjer jih ljudje potrebujejo, oziroma tam, kjer ljudje začasno ali stalno živijo, npr. v domu za stare (prav tam).

Zagovornik mora biti oseba z določenimi vrednotami in kompetencami, ki so potrebne za ciljno usmerjeno delo z uporabniki.

Po mnenju Zaviršek idr. (2002) so »ključne vrednote v zagovorništvu:

- dostojanstvo in pravice posameznika;
- zavzemanje za tiste, ki imajo malo družbene moči;
- pristranskost;
- opolnomočenje uporabnikov;
- samoodločanje uporabnikov;
- sočustvovanje s posamezniki;
- socialna pravičnost (Boljka idr. 2010, str. 13).«

Poleg ključnih vrednot se mora zagovornik zavedati tudi svojih nalog.

Naloge zagovornikov so:

- poslušanje osebe in krepitev njenega glasu;
- podpora uporabnikom, da postanejo bolj vključeni;
- zagotavljanje, da bodo osebe vključene v odločitve, ki se nanašajo na njih;
- zagotavljanje necenzuriranih informacij;
- podpora uporabnikom;
- ozaveščanje o pravicah in možnostih;
- ščitenje interesov uporabnikov pred zlorabami in slabimi praksami na zaprtih režimih itd. (Urek, 2013, str. 34).

Zagovorništvo učinkuje tako na uporabnike, kot tudi na ustanove. Mnogi uporabniki so prvič občutili, kako je, če si slišan in se tvoje mnenje upošteva, in je nekdo na njihovi strani. Te pozitivne izkušnje zaupnega in enakopravnega odnosa krepijo samozaupanje oseb in jim dajejo občutek nadzora nad svojim življenjem (Urek, 2012 a).

Pozitivni izidi v skupnosti, ki jih omogoča zagovorništvo na področju duševnega zdravja, so:

- izboljšanje politik in praks na področju duševnega zdravja;
- pozitivne spremembe zakonov in predpisov;

- odprava stigmatizacije;
- varovanje pravic in interesov ljudi s težavami v duševnem zdravju;
- dvig kvalitete zdravljenja in oskrbe strokovnih služb na področju duševnega zdravja itd. (Urek idr., 2011).

Učinki na ustanove se kažejo predvsem v izboljšani komunikaciji in odnosu med uporabniki in osebjem, bolj optimističnem vzdušju na oddelkih in izboljšanju kakovosti storitev (Urek, 2012 a).

1.5. ZASTOPNIŠTVO

Zastopništvo oziroma zastopnik je ena od novosti, ki jo je v naš prostor vnesel dolgo pričakovani Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) (Flaker idr., 2009). Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) duševno zdravje opredeli kot stanje posameznika, ki se kaže v njegovem mišljenju, čustvovanju, vedenju, dojemanju sebe in okolice itd. Med duševne motnje poleg psihoze in depresivne motnje sodi tudi demenca.

V zadnjih petnajstih letih se je na različnih področjih varovanja človekovih pravic uporabljal izraz zagovornik. V pravu se izraz zagovornik uporablja kot sinonim za izraz odvetnik. Torej je zagovornik nekdo, ki obtoženca brani pred sodiščem (zastopa njegove interese, ga brani itd.). V pravnem jeziku se je ta izraz najverjetneje začel uporabljati, ker pomeni širši spekter dejanj, torej ne samo odgovarjanje na obtožbe, pač pa tudi zagovarjanje stranke, njenih interesov, pravic ipd. (Flaker, 2009).

»Kljub temu, da se beseda zagovornik uporablja kot sinonim za izraz odvetnik, ko gre za vlogo ali funkcijo v sporih oziroma razpravah, pa to ni sinonim za poklic. Zagovornik ni nujno odvetnik, četudi je odvetnik vedno zagovornik. Uporaba besede zagovornik je širša (prav tam, str. 8).« Izraz zagovorništvo vključuje različne vrste zagovarjanja pravic in interesov posameznikov in skupin, hkrati pa tudi družbene akcije ali ozaveščanja javnosti o potrebnih družbenih spremembah. Širši izraz zagovornik se pri nas uporablja že od začetka devetdesetih let, ko smo začeli uvajati prakso zagovorništva (prav tam).

Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) pa je uvedel nov profil, in sicer zastopnika oziroma zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja, torej tudi ljudi z demenco (Flaker idr., 2009). Zastopniki so svoje delo pričeli aktivno opravljati v letu 2010.

Izraz zastopnik je Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) vpeljal iz razloga, ker naj bi uporaba besede zagovornik vnašala preveliko zmedo. Uporaba besede zastopnik namesto zagovornik naj bi omogočala razlikovanje med odvetnikom, ki nastopa kot zagovornik v postopkih pred sodiščem, in zagovornikom, zdaj zastopnikom, ki zagovarja pravice uporabnikov v bolnišnicah in zavodih. Je pa z vpeljavo novega izraza zakonodajalec še vseeno vnesel nekaj zmede, saj se izraz zastopnik uporablja tudi v zvezi zakoniti zastopnik, torej oseba, ki zastopa posameznika brez poslovne sposobnosti (Flaker idr., 2009).

»Izraz zastopnik je semantično ožji od izraza zagovornik. Izraz zastopnik namreč govori o osebi, ki zastopa interese druge osebe, ker jih ta ne more ali jih je manj sposobna izraziti in uveljaviti, bodisi ker je odsotna bodisi ker nima poslovne sposobnosti ali ker je manj vešča oziroma sposobna. Izraz zastopnik ima po eni strani torej pomen pooblaščenca, ki ga oseba, ki jo zastopa, za to pooblasti, po drugi strani pa ima pomen skrbnika, v primerih poslovne nesposobnosti, če ga za zastopanje pooblasti država (prav tam, str. 8).« Izraz zastopnik bi moral pomeniti nekoga, ki vstopi v čevlje osebe, ki jo zastopa, in deluje kot njegov pooblaščenec, vendar pa istočasno lahko pomeni nekoga, ki vstopa na mesto osebe, in opravlja dejanja namesto nje. Zadnje je v nasprotju z želenim razumevanjem vloge zastopnika, ki naj bi bil ob osebi, ki jo zagovarja z namenom, da ojača njen glas. Izraz zastopnik deloma sicer ustreza profilu, ki ga predvideva zakon, a je ožji in manj ustrezen od izraza zagovornik, saj predstavlja le eno plat vloge zagovornika, zato je po mnenju avtorjev potrebno ponovno razmisliti o uvedbi termina zagovorništvo, saj je izraz širši in bolj opiše vlogo, ki naj bi jo imel ta profil (prav tam). »Nov profil naj ne bi le zastopal ljudi in njihove interese v posamičnih primerih (ožja raba), temveč naj bi se aktivno zavzemal za pravice in opozarjal na kršitve človekovih pravic (prav tam, str. 9).«

1.5.1. NAČELA ZASTOPNIŠTVA

Načela, ki jim morajo pri svojem delu slediti zastopniki oseb s težavami v duševnem zdravju, torej tudi ljudi z demenco, so: neodvisnost, spoštljivost in krepitev moči, jasnost glede vloge zastopnika, nediskriminatornosti, brezplačnost storitev, biti brez predsodkov in vrednostnih sodb, zaupnost in dostopnost storitev (Flaker idr., 2009).

Načelo neodvisnosti – je glavno načelo, ki je nad vsemi drugimi načeli. Zastopniki morajo biti pri svojem delu neodvisni od mreže služb, saj se večkrat zgodi, da pride do navzkrižja interesov med službami in zastopanci. V teh primerih se morajo postaviti na stran

uporabnikov. Če so ob tem na plačilni listi ustanov, se lahko znajdejo v zelo neugodnem položaju in lahko pride do barantanja z interesi uporabnikov. Kljub njihovi neodvisnosti pa morajo znati sodelovati s službami in ljudmi, ki so v njih zaposleni. Razviti morajo dobre, spoštljive in vljudne odnose z osebjem, vendar istočasno ostati na določeni distanci. Pomembno je, da znajo zastopniki najti uravnotežen odnos med potrebo po neodvisnosti in potrebo po sodelovanju (Urek, 2013).

Načelo spoštljivosti in krepitev moči – pomembno je, da zastopniki poskrbijo za to, da se v postopkih in obravnavi, pa tudi v življenju v ustanovi, sliši glas uporabnikov in upoštevajo njihovi zorni koti. Krepi morajo moč zastopancev in spodbujati njihovo samozagovornišvo (prav tam).

Načelo jasnosti vloge zastopnika – zastopniki ne sprejemajo odločitev namesto uporabnikov in počnejo le tisto, za kar so pooblaščen s strani uporabnikov. Nikoli na lastno pobudo ne delajo tistega, kar mislijo, da bi bilo za zastopance najboljše, in ne posredujejo v zadevah, za katere niso pridobili pooblastila. Če se kdaj slučajno znajdejo v takšni zadevi, npr. morajo sprejeti odločitev brez pooblastila, morajo, kolikor je to mogoče, delovati v skladu z uporabnikovimi željami in voljo. O svojih nalogah, omejitvah in možnostih se morajo z uporabniki pogovoriti takoj v začetku sodelovanja (prav tam).

Načelo nediskriminatornosti – zastopniki si morajo prizadevati, da imajo do njihovih storitev enakopraven dostop vsi, ki jih potrebujejo, ne glede na državljanstvo, jezik, veroizpoved, oviranost itd. Osebne okoliščine uporabnikov jih ne smejo napeljati na prehitro sklepanje in posploševanje glede njihovih težav in značilnosti (prav tam).

Načelo brezplačnosti storitev – zastopniki uporabnikom ne smejo dajati vtisa, da so jim ti karkoli dolžni. Od uporabnikov za svoje delo ne smejo, v nobenem primeru, sprejeti plačila (prav tam).

Načelo dela brez predsodkov in vrednostnih sodb – zastopniki morajo uporabnike dojemati kot strokovnjake z izkušnjami in njihove zgodbe sprejemati brez predsodkov. Osebe, ki jih zastopajo, morajo v prvi vrsti videti kot ljudi in ne kot ljudi z duševnimi težavami ali ljudi z diagnozo (prav tam).

Načelo zaupnosti – zastopniki morajo spoštovati zaupnost uporabnikov in njihovih podatkov ne smejo razkrivati. V določenih primerih lahko to pravilo prekršijo, če se za to dogovorijo z uporabnikom in od njega pridobijo pooblastilo, oziroma brez pristanka uporabnika, če se s

tem zaščititi osebo ali druge osebe pred večjo škodo in če to zahteva sodišče. Z uporabniki se je dobro že v začetku sodelovanja pogovoriti o tem, kaj pomeni zaupnost podatkov in kje in s kom bodo zastopniki diskutirali o njihovem primeru (npr. supervizije). O uporabnikih pridobivajo samo tiste podatke, ki jih potrebujejo (prav tam).

Načelo dostopnosti storitev – zastopniki morajo biti dostopni uporabnikom (npr. po telefonu) in se navadno prilagoditi uporabnikom glede mesta srečanja. Pri sodelovanju z uporabniki morajo uporabljati jezik, ki ga ti razumejo, in njihovo razumevanje sproti preverjati (prav tam).

1.5.2. NALOGE ZASTOPNIKOV

Flaker idr. (2009) opredeljujejo naslednje naloge zastopnikov: varovanje pravic uporabnikov, zaščita pri postopkih sprejema, premestitve in odpusta, zaščita pravic pri uporabi posebnih varovalnih ukrepov, sodelovanje pri odločanju o posebnih metodah zdravljenja, posredovanje glede zapletov pri obravnavi in posredovanje v skupnosti.

Varovanje pravic uporabnikov - v okviru varovanja pravic uporabnikov zastopniki osebe informirajo o njihovih pravicah in skrbijo, da temu sledijo tudi organizacije. V primeru omejevanja pravic si prizadevajo, da bodo le-te omejene v najmanjšem možnem obsegu in najkrajšem možnem času. V času omejevanja pravic osebam stojijo ob strani in jih moralno, stvarno in čustveno podpirajo. Istočasno si prizadevajo tudi za čim prejšnjo odpravo omejitev in povrnitev pravic. V primeru, da pride do zlorabe pravic, o tem obveščajo pristojne organe, npr. pristojno inšpekcijsko službo (Flaker idr., 2009).

Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) opredeljuje naslednje naloge zastopnikov pri varovanju pravic uporabnikov:

- osebe na primeren način informirajo o njenih pravicah in načinih ter možnostih njihovega uveljavljanja;
- dajejo konkretne usmeritve za uveljavljanje pravic in predlagajo možne rešitve;
- osebam svetujejo glede uveljavljanja pravic;
- prizadevajo si za spoštovanje pravic in zasebnosti oseb;
- preverjajo, ali se vodijo evidence o omejevanju pravic, o uporabi posebnih varovalnih ukrepov in o zdravljenju s posebnimi metodami zdravljenja.

Zaščita pri postopkih sprejema, premestitve in odpusta – v postopkih sprejema, premestitve in odpusta zastopniki zastopajo interese uporabnikov. Nadzorujejo sprejeme in premestitve ter sodelujejo pri postopkih pridržanja na varovanih oddelkih. Osebam pomagajo pri uveljavljanju njihove volje ter pri doseganju kompromisov. Če kompromisi niso mogoči, poskrbijo, da se uporabnikom odvzame čim manj pravic in svoboščin. Sodelujejo tudi z odvetniki uporabnikov. Zastopniki morajo biti prav tako ves čas na voljo osebam, ki se prostovoljno odločijo za bivanje na varovanih oddelkih. Imeti morajo pregled nad temi uporabniki v ustanovah, za katere so pristojni. Pri uporabnikih preverjajo, ali je takšna njihova odločitev res prostovoljna in ali so seznanjeni z morebitnimi ukrepi in posegi. Uporabnike informirajo o tem, da lahko svojo odločitev vedno spremenijo (Flaker idr., 2009).

Zaščita pravic pri uporabi posebnih varovalnih ukrepov – pri uporabi posebnih varovalnih ukrepov bi morali biti o njihovi uporabi nemudoma obveščeni zastopniki. Z uporabniki morajo nato vzpostaviti stik in v prvi vrsti preveriti, ali so bili takšni ukrepi nujni. Nadalje si prizadevajo za čim krajše trajanje ukrepov, iščejo možnosti za nadomestne ukrepe, spremljajo izvajanje ukrepa in preverjajo ustreznost vodenih evidenc o uporabi posebnih varovalnih ukrepov. V primeru nepravilnosti lahko predlagajo upravni nadzor. Ves čas trajanja ukrepov so v oporo uporabnikom (prav tam).

Sodelovanje pri odločitvah o posebnih metodah zdravljenja – pri odločanju o posebnih metodah zdravljenja morajo biti prisotni zastopniki. Prizadevati si morajo, da se takšnim načinom zdravljenja izogne, oziroma da se poišče druge možne rešitve. Če teh ni, uporabnike in njihove sorodnike informirajo o poteku, stranskih učinkih in možnih posledicah posebnih metod zdravljenja (prav tam).

Posredovanje glede zapletov pri obravnavi – kadar pri obravnavi pride do zapletov, uporabniki lahko zaprosijo za sodelovanje zastopnikov. Zastopniki posredujejo predvsem, ko se pojavijo konflikti z osebjem in drugimi uporabniki, ko želijo premestitev ali odpust in ko si želijo posebnih oblik obravnave (npr. psihoterapije). V vseh naštetih primerih se morajo zagovorniki postaviti na stran uporabnikov (prav tam).

Posredovanje v skupnosti – če se v življenju uporabnikov pojavijo zapleti, lahko prav tako zaprosijo zastopnike za sodelovanje. Situacije, v katerih sodelujejo zastopniki, so: odnosi z bližnjimi, poravnave in opravičila itd. (prav tam).

Pomembno je, da zastopniki pri svojem delu sodelujejo s preostalimi akterji, kot so: sorodniki, zastopniki pacientovih pravic, sodstvo, policija itd. (Flaker idr., 2009).

1.5.3. IZOBRAŽEVANJE ZASTOPNIKOV

Zakon o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008, 2. člen) zastopnika opredeljuje »kot posameznika, ki varuje pravice, interese in koristi osebe.«

Zastopnike pravic oseb s težavami v duševnem zdravju usposablja Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Ministrstvo zastopnike vodi, usmerja, dodatno izobražuje in tudi nagrajuje (Radojičič, 2015). Zastopnik je za svoje delo upravičen do nagrade in povrnitve stroškov, ki so povezani z opravljanjem zastopniških nalog (Pravilnik o opravljanju izpita ter izbiri in vlogi zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja, Ur. l. RS, 49/2009 in 31/2013).

Če želi nekdo postati zastopnik, mora imeti določene kompetence in znanja, ki jih pridobi z izobraževanjem. Hkrati mora izpolnjevati tudi z zakonom določene pogoje. Ti pogoji, določeni v 25. členu Zakona o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008), so: najmanj visoka izobrazba, opravljen izpit za zastopnika, pet let delovnih izkušenj na področju duševnega zdravja in ne sme biti pravnomočno obsojen na nepogojno kazen zapora. Splošne kompetence, ki jih mora imeti zastopnik, so, če naštejemo le nekatere med njimi: sposobnost razsojanja v težkih konfliktnih situacijah, spoštljivost, empatija, občutljivost na zorni kot drugega, sposobnost aktivnega poslušanja, občutljivost za krivice in družbene nepravilnosti, odločnost, vztrajnost, sposobnost zavzeti pristransko držo in se potegniti za nekoga, sposobnost vzpostaviti zaupanje, inovativnost pri iskanju rešitev, smisel za humor, optimizem, sposobnost prepoznavanja etičnih dilem, sposobnost timskega dela (Flaker idr., 2009).

Poleg teh osnovnih osebnostnih spretnosti pa potrebuje tudi določena znanja o: »konceptih duševnega zdravja v skupnosti, duševnem zdravju in človekovih pravicah, značilnostih dolgotrajnih psihosocialnih stisk in odgovorov nanje, stigmi, predsodkih in stereotipih, inovacijah in inovativnih strokovnih pristopih, pristojnostih različnih služb na področju duševnega zdravja, relevantni zakonodaji, značilnostih institucionalne obravnave ljudi z demenco, varovanju osebnih podatkov in še bi lahko naštevali (prav tam, str. 61).«

Kandidat za zastopnika mora poleg vseh naštetih pogojev opraviti tudi izpit za zastopnika. Preden pristopi k izpitu, mora opraviti obvezno izobraževanje, ki obsega 60 ur teoretičnega izobraževanja in 40 ur praktičnega dela. Izpit se opravlja pred tričlansko komisijo iz praktičnega in teoretičnega dela. Praktični del zajema pripravo primera zastopništva, teoretični pa preverjanje poznavanja predpisov in strateških dokumentov tega področja (Pravilnik o opravljanju izpita ter izbiri in vlogi zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja, Ur. l. RS, 49/2009 in 31/2013).

»Predvsem način izobraževanja in majhno število praktičnih ur ne daje garancije, da so vsi zastopniki za svoje delo res dobro usposobljeni (Urek idr. 2011, str. 8).« Zato se zastopniki še dodatno izobražujejo preko supervizijskih srečanj in preko dostopnih dopolnilnih izobraževanj na področju zastopništva (Flaker idr., 2009).

Ljubej in Verdinek (2006) sta ugotovili, da bi morala biti vsem strokovnim delavcem, ki se kakorkoli srečujejo z ljudmi z demenco, zagotovljena različna izobraževanja na to temo. S tem bi se izboljšala kvaliteta njihovega dela, pomoč ljudem pa bi bila učinkovitejša. Hkrati sta ugotovili še, da bi bilo, zaradi obremenjenosti strokovnih delavcev pri delu z ljudmi z demenco in njihovimi sorodniki, priporočljivo uvesti intervizije in supervizije.

1.5.4. PROCES ZASTOPANJA

»Zastopnikom, ki ustrezajo pogojem za delovno mesto in so opravili izpit za zastopnika, se podeli mandat za zastopanje. Zastopnike imenuje in razrešuje minister za socialno varstvo na podlagi javnega poziva. Pri odločitvi se predhodno posvetuje tudi z ministrom za zdravje. Ob imenovanju zastopnika se določi tudi psihiatrična bolnišnica, na območju katere deluje (Boljka idr. 2010, str. 55).« Mandat zastopnika traja 5 let in je lahko ponovno imenovan (Pravilnik o opravljanju izpita ter izbiri in vlogi zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja, Ur. l. RS, 49/2009 in 31/2013).

Osnovni mandat za zastopanje zastopnikom podeljuje zakon. Njihova naloga je spremljanje in nadzorovanje postopkov in v njih nimajo posebnih pooblastil, da bi lahko odločali. Za začetek zastopanja je potrebno, da zastopniki pridobijo pooblastilo za izvajanje zastopništva od oseb, ki jih bodo zastopali ali njihovih najbližjih oseb. Pooblastilo se poda pisno na posebnem obrazcu, uporabniki pa ga lahko kadarkoli in na kakršenkoli način tudi prekličejo. Zastopnika

si uporabniki izberejo iz seznamov zastopnikov (Flaker idr., 2009). Seznam vseh zastopnikov je dostopen na spletni strani ministrstva pristojnega za socialno varstvo (Boljka idr., 2010).

Zavodi morajo na vidnem mestu varovanega oddelka obesiti seznam zastopnikov, ki so pristojni za njihovo organizacijo, skupaj z njihovimi kontakti, da se lahko uporabniki kadarkoli obrnejo na njih. Nemalokrat se zgodi, da so uporabniki in sorodniki ob sprejemu zmedeni, prestrašeni, razburjeni in ne dojemajo vsega, kar se v tistem trenutku dogaja. Takšen način (razobešeni seznam) jim omogoča, da se lahko s pravico do zastopnika seznanijo tudi kasneje (Urek idr., 2011).

Ljudje z demenco v večini primerov niso sami zmožni poiskati pomoči zastopnika, zato je pomembno, da za to pravico vedo tudi njihovi sorodniki in oni nato poiščejo pomoč (Radojičič, 2015). Uporabnike naj bi o njihovih pravicah in pravici do zastopnika ob sprejemu v obravnavo na varovani oddelku socialno varstvenega zavoda obvestila tudi oseba, ki jih sprejme, največkrat socialni delavec (Flaker idr., 2009).

»Zastopnik svoje delo opravlja v prostoru psihiatrične bolnišnice, na območju katere je imenovan, pa tudi na drugih lokacijah, ko npr. zastopa osebo nameščeno na varovani oddelku socialnovarstvenega zavoda (Pravilnik o opravljanju izpita ter izbiri in vlogi zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja, Ur. l. RS, 49/2009 in 31/2013, 16. člen).« Zastopnik lahko zastopanca na oddelku obišče kadarkoli in v vseh prostorih (Urek, 2012 b).

Zastopniki pri svojem delu, poleg uporabnikov in njihovih bližnjih, največkrat sodelujejo z zaposlenimi v organizacijah. Glede zdravljenja se povezujejo z zastopniki pacientovih pravic. Za zavarovanje pravnih interesov pa z odvetniki in sodišči (Urek idr., 2011).

Zastopnik naj bi, po Zakonu o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008), deloval izključno v korist ljudi, ki so v obravnavi na oddelku pod posebnim nadzorom psihiatrične bolnišnice, na varovanem oddelku socialnovarstvenega zavoda, torej tudi varovanem oddelku domov za stare, ali v nadzorovani obravnavi v skupnosti (Boljka idr., 2010). Zastopnik vedno deluje neodvisno in zastopa interes uporabnika. Podpirati mora odločitve osebe, ki jo zastopa, ne glede na to, ali z njimi soglaša ali ne. Zastopnik ne sprejema odločitev namesto uporabnika, lahko pa z njim tehta različne možnosti. Na koncu vedno naredi le tisto, za kar se z osebo dogovorita. Pri svoji delu mora dosledno upoštevati načelo zaupnosti (Radojičič, 2015).

Če pride do kršitev, zastopniki o tem najprej obvestijo direktorja ustanove. Če ta kršitve ne odpravi, nadalje obvestijo ministrstvo ali pristojno inšpekcijo. V primeru, da je pri kršitvi podan sum kaznivega dejanja, obvestijo tudi policijo (Flaker idr., 2009).

Zastopniki oseb na varovanih oddelkih morajo slediti določenim načelom zastopanja.

Urek (2012 b, str. 19) izpostavlja naslednja načela zastopanja:

- brezplačnost;
- upoštevanje volje zastopanca;
- krepitev glasu uporabnikov;
- neodvisnost;
- vključevanje glede na želje zastopanca;
- nepristranskost posredovanja informacij in predstavitev možnosti;
- ukrepanje po dogovoru z zastopancem;
- zaupnost podatkov.

Delo zagovornika z uporabniki običajno poteka v več fazah. Primeri zastopanja si navadno sledijo v naslednjih fazah:

- vzpostavljanje stika (oseba, ki potrebuje zastopnika, z njim, največkrat po telefonu, vzpostavi stik. Zastopnik mora najkasneje v 24 urah obiskati osebo, ki ga potrebuje (Radojičič, 2015);
- pisni dogovor o zastopanju (oseba in zastopnik skleneta dogovor, ki vsebuje določitev problema, želja in ciljev);
- informiranje (zastopnik osebi predstavi možnosti, ki so na voljo, informira jo, kako lahko doseže cilje, kateri so ključni viri za doseg ciljev itd.);
- izbira (oseba se odloči, po kateri poti bo prišla do cilja, skupaj z zastopnikom določita seznam nalog, načrt, kdo jih bo opravil in v kakšnem časovnem okvirju itd.);
- izvedba (gre za izvajanje zastavljenih nalog, sprotno preverjanje uresničevanja ciljev in po potrebi njihovo dopolnjevanje) in
- evalvacija (oseba in zastopnik preverita, ali so bili zastavljeni cilji doseženi, katere so bile ovire na poti in ali želi oseba opraviti še kakšno nalogo) (Urek idr., 2011).

Zastopniki morajo, poleg dela z uporabniki, opravljati še druge naloge, povezane z njihovim delom. Naloge zastopnikov so še:

- nastopanje v postopkih pred sodiščem (sodišče jih lahko zasliši in lahko so navzoči pri zaslišanju oseb);
- podajanje predlogov za izvedbo upravnega nadzora nad odreditvijo in izvedbo posebnih varovalnih ukrepov;
- podajanje predlogov za izvedbo upravnega in strokovnega nadzora nad izvedbo posebnih metod zdravljenja in
- sodelovanje z zastopnikom pacientovih pravic (Urek idr., 2011).

Zastopniki morajo o svojem delu oddajati poročila, zato pri sebi vodijo evidence, ki morajo po 97. členu Zakona o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) poleg osebnih podatkov osebe vsebovati še informacije o vrsti nalog, ki so jih opravili, vrsti domnevnih kršitev pravic oseb, ki so jih obravnavali, datumu prejema obvestila o domnevni kršitvi pravic in datumu in načinu rešitve oziroma izvedbe nalog. Na podlagi evidenc izdelajo anonimizirano poročilo, ki ga morajo letno, do 15. marca tekočega leta, predložiti ministrici za socialno varstvo.

2. PROBLEM

Fidler (2005, str. 3) po Drame Orožim (1999) pove, da je demenca posledica različnih bolezni, na primer zaporednih možganskih kapi, Alzheimerjeve bolezni ter še mnogih drugih in se najpogosteje pojavlja po 60. letu starosti. Povzroči upad ali izgubo sposobnosti mišljenja, spomina, govora, učenja, izgubo orientacije v prostoru in času itd. (Ljubej in Verdinek, 2006). Ljudje z demenco se zaradi stalne potrebe po nadzoru, s privolitvijo ali brez privolitve, namešča v varovane oddelke domov za stare.

Varovani oddelki predstavljajo segregiran model oskrbe ljudi z demenco, kjer stanovalci z demenco živijo ločeno od ostalih stanovalcev v domu (Mali, 2008). Poleg osnovnih človekovih pravic in svoboščin morajo biti osebam na varovanih oddelkih zagotovljene še druge pravice, kot so: pravica do dopisovanja in uporabe elektronske pošte, pravica do pošiljanja in sprejemanja pošilk, pravica do sprejemanja obiskov in uporabe telefona, pravica do gibanja in pravica do zastopnika (Zakon o duševnem zdravju, Ur. l. RS, 77/2008).

Prav slednji je ključen za varovanje pravic oseb na varovanih oddelkih, saj so le-te mnogokrat kršene. Zastopnik je po Zakonu o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008) oseba, ki uporabnika na primeren način informira o njegovih pravicah, načinih in možnostih njihovega uveljavljanja, daje konkretne usmeritve, osebi svetuje in si prizadeva za spoštovanje pravic in zasebnosti osebe na varovanem oddelku. Urek idr. (2011) poudarjajo, da mora zastopnik pri svojem delu upoštevati načela neodvisnosti in samostojnosti, varovanja pravic oseb, nediskriminatornosti, zaupnosti, spoštljivosti in krepitve moči osebe.

V svojem magistrskem delu sem želela raziskati delo zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare in ali so varovani oddelki res »idealen« način bivanja ljudi z demenco v domovih za stare. K takšnemu naslovu me je spodbudilo pripravništvo v domu za stare, kjer sem veliko časa preživela na varovanih oddelkih. V času pripravništva nisem opazila, da bi se kateri od stanovalcev ali sorodnikov obrnil na zastopnika, čeprav je večkrat prišlo do kršitev pravic stanovalcev. To me je spodbudilo k razmišljanju o vlogah, nalogah in dostopnosti zastopnika oseb na varovanih oddelkih. Razmišljala sem tudi o tem, ali bi bilo potrebno za ljudi z demenco v domovih za stare organizirati druge oblike varstva in oskrbe.

S pomočjo intervjujev za zastopnike sem v magistrskem delu želela raziskati, kakšne so naloge zastopnika ljudi z demenco, koliko je teh primerov, kako poteka proces zastopanja, katere pravice so pri ljudeh z demenco največkrat kršene in kako je potrebno ukrepati v primeru kršitev, kakšne spremembe so potrebne na področju zastopanja ljudi z demenco, kakšne podpore so zastopniki deležni in kakšno bi potrebovali ter kakšen je njihov odnos do varovanih oddelkov za ljudi z demenco.

S pomočjo intervjujev za socialne delavke v domovih za stare sem v magistrskem delu želela raziskati, kako so seznanjeni z zastopniki, koliko je primerov zastopanja, kako si predstavljajo sodelovanje z zastopniki, kako informirajo uporabnike in njihove sorodnike o pravicah, s kakšnimi kršitvami se srečujejo in kako ukrepajo v primeru kršitev, kakšne spremembe so potrebne na področju zastopanja ljudi z demenco, kakšna podpora bi bila lahko nudena zastopnikom s strani zavodov, kakšen je njihov odnos do varovanih oddelkov za ljudi z demenco ter kako poskrbijo za čim bolj kvalitetno bivanje na teh oddelkih.

Za izvedbo same raziskave sem si pomagala z vodilom za intervju. Jedro mojega raziskovanja so predstavljala tri raziskovalna vprašanja:

RV1: Kako poteka realizacija zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

RV2: Kakšne pomoči in podpore so deležni zastopniki pri realizaciji vloge zastopnikov ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kakšne podpore bi si še želeli?

RV3: Kakšen je prispevek varovanih oddelkov v domovih h kvaliteti življenja in oskrbe za ljudi z demenco?

3. METODOLOGIJA

3.1. VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je glede na vrsto podatkov kvalitativna. S pomočjo intervjujev sem zbirala besedne opise, ki se nanašajo na raziskovalni pojav, kar je njena glavna značilnost. V raziskavi me je zanimalo predvsem, v kolikšni meri in na kakšen način se realizira vloga zastopnikov ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in s kakšnimi težavami se pri svojem delu srečujejo omenjeni zastopniki ter kakšne podpore so deležni. Zanimalo me je tudi, ali so varovani oddelki za osebe z demenco res najboljši možen način njihovega bivanja in kako zagotavljajo kvalitetno bivanje na teh oddelkih. Osnovno empirično gradivo sestavljajo besedni opisi o realizaciji vloge zastopnika ljudi z demenco, o dobljeni in želeni podpori omenjenih zastopnikov in o kakovosti bivanja na varovanih oddelkih domov za stare. Uporabila sem nestandardizirano metodo zbiranja podatkov. Gradivo sem obdelala s kvalitativno analizo. V raziskavi sem s spraševanjem zbirala novo, izkustveno gradivo, zato je ta, glede na odnos do neposrednega izkustvenega gradiva, tudi empirična. Raziskava je glede na stopnjo v procesu spoznavanja eksplorativna, saj sem v njej zbirala splošne informacije, o katerih še ni veliko znanega. Omenjena raziskava bi lahko imela vrednost za uporabnike, sorodnike, domove za stare, zastopnike, ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter za socialno delo, zato je tudi emancipatorna. S pomočjo ugotovitev raziskave bodo zastopniki lahko prebrali, kako delajo njihovo kolegi, kakšne podpore so deležni in s kakšnimi težavami se srečujejo. Uporabnikom in sorodnikom bo raziskava približala delo zastopnikov in jih opozorila na njihove pravice in načine njihovega uresničevanja. Domovom za stare bodo rezultati raziskave pokazali, kako zastopniki in socialne delavke dojemajo varovane oddelke, kako naj bi zastopniki delali v domovih za stare, kako naj bi potekalo sodelovanje med zastopniki in socialnimi delavci in na kakšne načine bi lahko podprli zastopnike pri njihovem delu. Ministrstvo bo s pomočjo dobljenih rezultatov lahko razbralo, koliko je zastopništvo sploh realizirano v praksi, kje bi bilo še potrebno podpreti zastopnike pri njihovem delu in kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo vključevanje zastopnikov za ljudi z demenco na varovane oddelke pogostejše. Ta raziskava bo prav tako koristna za področje socialnega dela, saj bodo rezultati pokazali, koliko so ljudje seznanjeni s svojimi pravicami, koliko se zastopništvo realizira v praksi in kaj bi se še lahko storilo, da bi se bolj realiziralo, kako naj socialni delavci sodelujejo z zastopniki, na kakšen način jih lahko podprejo in katera

znanja bi tisti, ki izobražujejo zastopnike (tudi socialni delavci), njim še morali posredovati (Mesec, 2009).

3.2. MERSKI INSTRUMENT

Do podatkov sem v svoji raziskavi prišla s pomočjo vodila za intervju. Vodilo za intervju je vnaprej pripravljen spisek širših, poglavitnih tem raziskovanja, ki predstavljajo osnovo za izvedbo nestandardiziranega ali odprtega intervjuja. Tu vprašanja niso vnaprej določena in jih lahko prilagajmo intervjuvancu (Mesec, 2009). Vnaprej sem si določila glavne smernice za intervju v okviru treh raziskovalnih vprašanj. Med samim intervjujem sem nato zastavljala še dodatna vprašanja v okviru danih smernic. Trudila sem se postavljati čim bolj odprta vprašanja, saj je le na takšen način mogoče zbrati besedne opise in mnenja sodelujočih v raziskavi. Najprej sem izvedla intervju z zastopnikom in intervju s socialno delavko v domu za stare ter s tem preizkusila vprašalnik. Ker se mi je zdel vprašalnik ustrezen, ga nisem preurejala in sem se lotila izvajanja ostalih intervjujev. Smernice so priložene v prilogi št. 1.

3.3. POPULACIJA IN VZOREC

Populacijo predstavljajo zastopniki ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare v Sloveniji in socialni delavci zaposleni v slovenskih domovih za stare, ki ljudi z demenco nameščajo na varovane oddelke.

Vzorec predstavlja pet zastopnikov ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in pet socialnih delavk zaposlenih v slovenskih domovih za stare, ki ljudi z demenco nameščajo na varovane oddelke. Zastopniki so različnega spola in različnih starosti. Prihajajo iz osrednjeslovenske, posavske in podravske regije. Vsi delo zastopnikov opravljajo od leta 2010. Vse intervjuvane socialne delavke so ženskega spola različne starosti. Prihajajo iz osrednjeslovenske, zasavske in savinjske regije. Vse imajo v domu za stare več let delovnih izkušenj. Ena od njih je tik pred upokojitvijo, tri socialne delavke delo opravljajo manj kot 20 let, ena pa v domu za stare dela manj kot 10 let. V dveh domovih za stare imajo za ljudi z demenco organizirana dva varovana oddelka (povprečno od 12 do 20 uporabnikov na oddelek), v preostalih domovih pa imajo zgolj en varovani oddelek za ljudi z demenco. Vzorec sem pridobila z neslučajnostnim, priložnostnim vzorčenjem. Vzorec je neslučajnostni zato, ker vse enote populacije niso imele enake možnosti, da bodo izbrane v vzorec.

Priložnostni je zato, ker sem v vzorec vzela tiste enote, ki so mi bile najbolj dostopne (Mesec, 2009).

3.4. ZBIRANJE PODATKOV

Podatke oziroma empirično gradivo sem zbirala s pomočjo delno standardiziranega intervjuja. Značilnost takšnega intervjuja je, da so glavna, bistvena vprašanja določena vnaprej, ob izvajanju intervjuja pa se postavlja še dodatna vprašanja v okviru splošnih smernic (Mesec, 2009). Najprej sem se preko elektronske pošte obrnila na dvanajst zastopnikov oseb s težavami v duševnem zdravju in na štirinajst domov za stare, ki imajo prijavljen varovani oddelek za ljudi z demenco. Na kratko sem se predstavila in jim predstavila svoje magistrsko delo in jih povabila k sodelovanju. Odziv je bil precej slab. Nekateri so bili takoj pripravljeni sodelovati, nekateri ne, spet drugi pa se sploh niso odzvali. Na slednje sem se potem obrnila še preko telefona, tako da sem pridobila pet zastopnikov in pet socialnih delavk. Dogovarjanje naprej je potekalo preko telefona. Z vsakim posebej sem se dogovorila za termin in kraj opravljanja intervjuja. Dogovarjanje je potekalo v tednu od 25. do 29. 9. 2017, same intervjuje pa sem potem izvajala v naslednjih dveh tednih (od 2. do 13. 10. 2017). Potrebno je bilo veliko prilagajanja in iznajdljivosti, saj mi je nekaj intervjuvancev intervjuje prestavilo v zadnjem trenutku. Mesta opravljanja intervjujev so bila zelo različna. Večino intervjujev sem opravila v pisarnah sodelujočih, enega sem opravila pri intervjuvanki doma, dva pa v lokalu. Intervjuji so trajali 40–50 minut in so potekali brez kakšnih posebnosti. V začetku vsakega intervjuja sem predstavila namen raziskave, sledil je pogovor o različnih temah, kjer sem postavljala vprašanja in podvprašanja, zaključila pa sem z zahvalo za sodelovanje. Osem intervjuvancev je dovolilo, da sem intervjuje snemala, dve intervjuvanki ne, tako da sem si odgovore sproti beležila. Od intervjuja do intervjuja sem že sproti malo pogledala odgovore intervjuvancev, da sem dobila kakšno idejo, kako bi lahko vprašanja zastavila drugače.

3.5. OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke sem obdelala s pomočjo kvalitativne analize. Po vseh izvedenih intervjujih sem najprej uredila gradivo. Posnete in ročno zapisane intervjuje sem prepisala v čitljivo obliko in jih parafrazirala. Parafrazirala sem sleng, narečne besede in mašila. Izpustila sem tudi tiste dele, ki so se večkrat ponovili. Naslednji korak je bil, da sem določila izjave, ki so se mi zdele pomembne, in jih označila s številkami, opustila pa sem izjave, ki se mi za mojo raziskavo

niso zdale pomembne. S tem sem določila enote kodiranja. Sledilo je odprto kodiranje. Izbranim izjavam sem določila pomene, kategorije in nadkategorije. Zaradi večje preglednosti, sem si pri tem pomagala s tabelami. Zadnji korak je bilo osno kodiranje, kjer sem nadkategorijam pripisala kategorije in njihove pojme, iz česar sem lahko razbrala, kaj vse se pojavi pod eno nadkategorijo. Pri tem sem si pomagala s stolpci (Mesec, 2007). Zapisi pogovorov in postopek analize podatkov so priloženi v prilogi št. 2 in 3.

V nadaljevanju bom prikazala potek kvalitativne analize podatkov. Za prikaz sem si izbrala dva intervjuja (intervju B in intervju C), in sicer za vprašanje: Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

KORAK 1

Zbrano gradivo sem najprej uredila, nato sem, na način kot je prikazano spodaj, določila izjave (številčenje in podčrtavanje), ki dajejo odgovor na moje vprašanje in so pomembne za mojo raziskavo. S tem sem določila enote kodiranja.

Intervju B

1Najbolj važno je poznavanje komunikacije. 2Način komuniciranja je bistven, 3da se znaš približati in 4poslušati. 5Pri ljudeh z demenco moraš znati to komuniciranje prilagoditi. Potrebuješ znanje, 6kako komunicirati z bolnikom z demenco. 7Sigurno potrebuješ tudi znanje o demenci. 8Od lastnosti pa empatija. To je najbolj pomembno, da si empatičen. 9In pa mogoče bi izpostavila še potrpežljivost.

Intervju C

1Potrebno je nekaj osnovnega znanja o demenci, tj. 2o poteku in 3njenih simptomih. 4Da razumeš stvari. 5Drugače bi hitro lahko prišlo do zmotnega mišljenja, 6da ljudje z demenco nekaj delajo zanalašč ali 7da zanalašč nočejo tega in onega, 8gre pa v resnici za bolezen. 9Oni v resnici ne zmorejo, 10ker se jim je toliko degradiralo v možganih, da enostavno ne zmorejo. Sama sem to znanje pridobil, ko sem sodelovala s Spominčico in ko sem prebrala kakšno stvar. 11Sicer so poleg znanja potrebne tudi izkušnje. 12Še bolj pomembno se mi zdi znanje o delu s svojci. 13Pri ljudeh z demenco se moraš velikokrat obrniti na svojce, 14ker so oni lahko boljši sogovorniki. Zato moraš vedeti, 15kako delati s svojci, 16kako jih podpreti, 17Ckam jih lahko napotiš. Za delo z ljudmi z demenco 18je potrebno, da se znaš vživeti v

njihovo stanje. 19Da imaš to empatijo. 20Jaz pravim temu duhovna empatija, ki je skoraj malo več kot navadna empatija. Gre za to, 21da človeka začutiš, da čutiš, kako se on počuti.

KORAK 2

V nadaljevanju je sledilo odprto kodiranje, kjer sem si pomagala s tabelami, kot je prikazano spodaj. V prvi stolpec tabele sem zapisala številko izbrane izjave (1, 2, 3 itd.) in črko intervjuja, v katerem se izjava nahaja (A, B, C itd.). Drugi stolpec je namenjen dobesednemu prepisu izbranih izjav, katerim sem v tretjem stolpcu določila pojme. Izbranim pojmom je bilo potrebno določiti še kategorije, ki sodijo pod posamezno nadkategorijo, kar sem storila v četrtem stolpcu. Pojme in kategorije sem določala po lastni presoji. Nadkategorije pa sem določila s pomočjo zastavljenih vprašanj. Torej, če je vprašanje: Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare, sem iz tega oblikovala nadkategorijo: potrebna znanja in lastnosti za zastopanje.

NADKATEGORIJA: Potrebna znanja in lastnosti za zastopanje

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
1B	Najbolj važno je poznavanje komunikacije.	Komunikacija	Znanje
2B	Način komuniciranja je bistven.	Način	Znanje o komunikaciji
3B	Da se znaš približati.	Približevanje	Znanje o komunikaciji
4B	Poslušati.	Poslušanje	Znanje o komunikaciji
5B	Pri ljudeh z demenco moraš znati to komuniciranje prilagoditi.	Prilagajanje	Znanje o komunikaciji
6B	Kako komunicirati z bolnikom z demenco.	Komunikacija	Znanje o demenci
7B	Sigurno potrebuješ tudi znanje o demenci.	Demenca	Znanje
8B	Od lastnosti pa empatija.	Empatija	Lastnost
9B	In pa mogoče bi izpostavila še potrpežljivost.	Potrpežljivost	Lastnost
1C	Potrebno je nekaj osnovnega znanja demenci.	Demenca	Znanje
2C	O poteku.	Potek	Znanje o demenci
3C	Njenih simptomih.	Simptomi	Znanje o demenci
4C	Da razumeš stvari.	Razumevanje	Potrebno znanje o demenci
5C	Drugače bi hitro lahko prišlo do zmotnega mišljenja.	Preprečevanje zmotnega mišljenja	Potrebno znanje o demenci
6C	Da ljudje z demenco nekaj delajo zanalasč.	Namerno ravnanje	Zmotno mišljenje

7C	Da zanalašč nočejo tega in onega.	Namerno upiranje	Zmotno mišljenje
8C	Gre pa v resnici za bolezen.	Bolezen	Znanje o demenci
9C	Oni v resnici ne zmorejo.	Poznavanje zmožnosti	Znanje o demenci
10C	Ker se jim je toliko degradiralo v možganih.	Spremembe v možganih	Znanje o demenci
11C	Sicer so poleg znanja potrebne tudi izkušnje.	Izkušnje	Dodatne potrebe
12C	Še bolj pomembno se mi zdi znanje o delu s svojci.	Delo s svojci	Znanje
13C	Pri ljudeh z demenco se moraš velikokrat obrniti na svojce	Pogosto sodelovanje	Potrebno znanje o delu s svojci
14C	Ker so oni lahko boljši sogovorniki.	Dobri sogovorniki	Potrebno znanje o delu s svojci
15C	Kako delati s svojci.	Način dela	Znanje o delu s svojci
16C	Kako jih podpreti.	Podpora	Znanje o delu s svojci
17C	Kam jih lahko napotiš.	Napotitve	Znanje o delu s svojci
18C	Je potrebno, da se znaš vživeti v njihovo stanje.	Vživljanje	Empatija
19C	Da imaš to empatijo.	Empatija	Lastnost
20C	Jaz pravim temu duhovna empatija.	Duhovna empatija	Lastnost
21C	Da človeka začutiš, da čutiš, kako se on počuti.	Čutenje	Duhovna empatija

KORAK 3

Zadnji korak je še osno kodiranje, kjer sem nadkategorijam pripisala kategorije in njihove pojme. Pri tem sem si, kot je razvidno spodaj, pomagala s stolpci. Na takšen način sem nato lahko razbrala, kaj vse se pojavi pod posamezno nadkategorijo in kako pogosto je to pojavljanje.

NADKATEGORIJA: Potrebna znanja in lastnosti za zastopanje

- Znanje
 - Demenca (7B, 1C)
 - Komunikacija (1B)
 - Delo s svojci (12C)
- Znanje o komunikaciji
 - Način (2B)
 - Približevanje (3B)
 - Poslušanje (4B)

- Prilagajanje (5B)
- Znanje o demenci
 - Komunikacija (6B)
 - Potek (2C)
 - Simptomi (3C)
 - Bolezen (8C)
 - Poznavanje zmožnosti (9C)
 - Spremembe v možganih (10C)
- Potrebnost znanja o demenci
 - Razumevanje (4C)
 - Preprečevanje zmotnega mišljenja (5C)
- Zmotno mišljenje
 - Namerno ravnanje (6C)
 - Namerno upiranje (7C)
- Znanje o delu s svojci
 - Način dela (15C)
 - Podpora (16C)
 - Napotitve (17C)
- Potrebnost znanja o delu s svojci
 - Pogosto sodelovanje (13C)
 - Dobri sogovorniki (14C)
- Lastnost
 - Potrpežljivost (9B)
 - Empatija (8B, 19C)
 - Duhovna empatija (20C)
- Empatija
 - Vživljanje (18C)
- Duhovna empatija
 - Čutenje (21C)
- Dodatne potrebe
 - Izkušnje (11C)

4. REZULTATI

RV1: Kako poteka realizacija zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

DELO ZASTOPNIKOV LJUDI Z DEMENCO

Za opravljanje svojega dela potrebujejo zastopniki ogromno različnega znanja, da so pri tem lahko suvereni. Večina zastopnikov je mnenja, da je za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare potrebno znanje o demenci in delu s sorodniki. Demenca je bolezen, ki povzroči spremembe v delovanju možganov, zato so intervjuvani mnenja, da morajo s področja demence obvladati predvsem znanja o komunikaciji z ljudmi z demenco, poteku bolezni, simptomih in zmožnostih teh ljudi: *»Potrebuješ ogromno nekih informacij s tega področja, da lahko informiraš tudi druge (intervju Č).«* Znanje o demenci je potrebno tudi zato, da razumeš stvari, s katerimi se srečuješ, o njih informiraš druge in preprečiš morebitno zmotno mišljenje: *»[...] da ljudje z demenco nekaj delajo zanalašč ali da zanalašč nočejo tega in onega, gre pa v resnici za bolezen. Oni v resnici ne zmorejo (intervju C).«* Poleg znanja o demenci so intervjuvani največkrat izpostavili tudi potrebo znanja o delu s sorodniki: *»Pri ljudeh z demenco se moraš velikokrat obrniti na svoje, ker so oni lahko boljši sogovorniki. Zato moraš vedeti, kako delati s svojci, kako jih podpreti, kam jih lahko napotiš (intervju C).«* Druga izpostavljena znanja s strani intervjuvanih so bila znanja o zastopništvu (poznavanje pooblastil in načel dela), o komunikaciji: *»[...]da se znaš približati in poslušati (intervju B)«,* poznavanju zakonodaje, postopkih pred sodiščem, delovanju organizacij, različnih boleznih in o delu s starostniki v splošnem. Vsi intervjuvani menijo, da je glavna lastnost uspešnega zastopnika ljudi z demenco potrpežljivost. Pogosto izpostavljene lastnosti so bile še spoštljivost, vztrajnost in empatija: *»Jaz pravim temu duhovna empatija, ki je skoraj malo več kot navadna empatija. Gre za to, da človeka začutiš, da čutiš, kako se on počuti (intervju C).«* Manjkrat izpostavljene lastnosti, potrebne za delo zastopnika ljudi z demenco, so sposobnost poslušanja, zavzemanja pristranske drže, hrepenenje po novem znanju, nenehno prizadevanje za kakovostno delo. Dodatno so zastopniki omenili potrebnost izkušenj: *»[...] z delom s populacijo, ki jo zastopaš. To pomeni vsaj tri do petletne izkušnje, da dobro poznaš področje, na katerem delaš. Seveda je potrebno tudi sprotno spremljanje novosti na področju, kjer si zastopnik (intervju D).«*

Večina socialnih delavk je kot ključno znanje za zastopanje ljudi z demenco v domovih za stare izpostavila znanje o demenci. To je potrebno, da zastopniki poznajo področje, s katerim se srečujejo, in se tako znebijo morebitnega strahu pred neznanim. Tri intervjuvanke so izpostavile pomembnost ustrezne komunikacije z ljudmi z demenco. Sodeč po odgovorih je besedna komunikacija pri ljudeh z demenco pogosto otežena, zato je nujno potrebno poznavanje nebesednega sporazumevanja. Poleg omenjenega je potrebno poznavanje stopenj in simptomov demence. Intervjuvane menijo, da je znanje o bolezni potrebno zato, da lahko z ljudmi vzpostavijo stik, jih znajo pomiriti in poznajo načine dela z njimi. Z ljudmi z demenco je potrebno delati počasi, stvari je treba večkrat ponoviti, ne smemo jih popravljati in prepričevati v nasprotno: *»Če nimaš teh znanj, se lahko hitro zgodi, da nekoga označiš kot zlobnega, ko nekaj naredi ali reče, gre pa v resnici za bolezen (intervju E).«* Poleg znanja o demenci sta intervjuvani izpostavili potrebnost znanja o zastopništvu, komunikaciji in poznavanju zakonodaje. Ena od intervjuvank je izpostavila še: *»[...] da zna vzpostaviti odnos tako z uporabnikom in njegovimi svojci kot tudi z osebjem (intervju I).«* Potrpežljivost je, po mnenju vseh intervjuvanih socialnih delavk, lastnost, ki jo morajo imeti zastopniki ljudi z demenco v domovih za stare. Poleg tega morajo zastopniki biti umirjeni, imeti morajo čut za sočloveka, biti morajo prilagodljivi in sposobni vživljanja v svet uporabnikov: *»[...] ki je v njegovi glavi in ga potem voditi (intervju E).«* Pomembno je, da so empatični, prijazni, odprti in imajo nežen pristop. Po mnenju ene intervjuvanke mora biti zastopnik močan: *»[...] da se lahko postavi na stran tistega, ki ga zastopa in na glas spregovori o nepravilnostih (intervju I).«*

Intervjuvani zastopniki ljudi z demenco v domovih za stare so svoje naloge razdelili v štiri sklope: splošne naloge, naloge pri delu z uporabniki doma za stare, sorodniki in osebjem v domu za stare. Pod splošne naloge lahko umestimo predstavljanje dela zastopnikov, skrb za kakovost storitev, zavzemanje za reorganizacijo ustanov, opozarjanje na kršitve in s tem njihovo preprečevanje, spremljanje postopkov in ukrepov (ne iskanje napak), hiter odziv, dobro poslušanje. Pri tem *»[...] moramo biti tudi taktni in racionalni (intervju D).«* Pri delu z uporabniki, sorodniki in zaposlenimi v domovih za stare je njihova naloga, da z njimi vzpostavijo stik, z vsemi sodelujejo, so mediatorji med njimi in občasno vodijo pogajanja. So torej neke vrste posredniki, ki ukrepajo v primeru kolizije interesov in: *»[...] če se sami ne zmorejo dogovoriti ali imajo kakšen konflikt (intervju A).«* Tako pri delu z uporabniki z demenco ali s sorodniki je njihova naloga, da jih učijo: *»[...] da se sam postavi zase, da postavi vprašanja, ki ga zanimajo (intervju A)«* in da opravljajo delo namesto njih: *»[...] zanj*

urediš kakšno stvar, kam pokličeš itd. (intervju B).« Kadar bolj kot z uporabniki sodelujejo z njihovimi bližnjimi, je nujno potrebno, da se poskuša vključevati tudi uporabnike in se ves čas skrbi za njihove koristi. Vsi zastopniki ljudi z demenco v domovih za stare so kot najpomembnejšo nalogo pri delu z uporabniki izpostavili varovanje pravic po zakonu in človekovih pravic. Pogosto so omenili tudi nujnost zagotavljanja podpore, poslušanja uporabnikov in njihovega informiranja: *»[...] kako poteka delo na oddelku, kakšen je dnevni red (intervju B).*« Druge naloge pri delu z uporabniki z demenco so namenjanje zadostne količine časa, vzpostavitev zaupanja in posledično občutek varnosti, zastopanje glasu uporabnikov in njihovih interesov, pomoč, krepitev moči uporabnikov in delo brez obljud: *»[...] ampak povemo, da bomo poskusili in da bomo storili največ kar lahko (intervju B).*«

V splošnem so socialne delavke naloge zastopnikov ljudi z demenco v domovih za stare razdelili na tri dele, in sicer na naloge z uporabniki, sorodniki in osebjem doma za stare. Po mnenju večine morajo zastopniki opravljati naloge, ki jih določa zakon in biti pri tem neodvisni, hkrati: *»[...] morajo tudi spremljati vse postopke in izražati svoje mnenje (intervju F).*« Najpomembnejša naloga je posredovanje zastopnikov ljudi z demenco v odnosu do osebja doma za stare in sorodnikov. Tako so odgovorile prav vse intervjuvane socialne delavke. Posredovati morajo v primeru različnih nesoglasij in incidentov med omenjenimi. Ena od intervjuvanih meni, da bi bilo potrebno večje vključevanje zastopnikov: *»[...] saj bi se s tem tudi nas malo razbremenilo (intervju G).*« Varovanje pravic po zakonu in zastopanje interesov uporabnikov z demenco so socialne delavke pogosto izpostavile kot nalogi zastopnikov ljudi z demenco. Polovica intervjuvanih meni, da so naloge zastopnika tudi sodelovanje z uporabniki, njihovo podpiranje in informiranje. Zastopnik: *»[...] uporabnika informira o pravicah, o načinih uveljavljanja in o možnih ukrepih v primeru kršitev (intervju I).*« Intervjuvani naloge zastopnikov pri delu z uporabniki vidijo še v urejanju zadev izven doma za stare, zastopanju glasu, svetovanju, zaščiti in zavezništvu. Ena intervjuvanka meni, da med naloge zastopnikov sodi tudi svetovanje zaposlenim v domu za stare: *»[...] kaj bi še lahko naredili, ali pa bi kaj lahko naredili drugače in bolje (intervju F).*«

Sodeč po izkušnjah zastopnikov se na njih največkrat obrnejo uporabniki, nekoliko redkeje njihovi bližnji, najredkeje pa osebje v ustanovah. Pri demenci, je po mnenju zastopnikov, zadeva drugačna. Največkrat naj bi se na njih obračali bližnji, predvsem pri podpori v odnosu do osebja doma za stare: *»[...] saj osebe same v večini primerov tega ne zmorejo. Če so varovani oddelki domov za stare prijavljeni, bi nas moralo, na željo uporabnikov ali svojcev, o neprostovoljnih sprejemih obvestiti tudi sodišče (intervju A).*« Vsi intervjuvani so mnenja,

da kdorkoli bi se na njih obrnil, bi to storil s pomočjo mobilnega telefona. Ena od možnosti vzpostavitve stika bi bila tudi ob prisotnosti zastopnika na oddelku doma za stare: *»Takrat bi opravili zastopanje in bi oseba podpisala v kolikor to zmore. Verjetno bi opravili še en obisk, da bi se še pogovorili, potem pa bi se odločili, kako naprej. Če bi se nam zdelo potrebno, bi vzpostavili kontakt s svojci (intervju D).«*

Ljudje z demenco, po besedah intervjuvanih socialnih delavk, živijo v »svojem« svetu, njihov kognitivni upad je velik, se ne zavedajo svojih pravic in morebitnih kršitev le-teh. Zato so prav vse intervjuvanke prepričane, da bi se, če bi bilo to potrebno, na zastopnika obrnili sorodniki in prijatelji ljudi z demenco. Najpogostejše izpostavljeni razlogi za to so, da ljudje z demenco sami tega ne bi zmogli storiti zaradi nezmožnosti razumevanja funkcije zastopnika, nezmožnosti jasnega izražanja in povezovanja različnih opravil za vzpostavitev stika. Intervjuvanka, ki se je že srečala s primerom zastopanja človeka z demenco na varovanem oddelku doma za stare, je kot možnost aktiviranja zastopnika izpostavila tudi osebje doma za stare: *»Zdelo se mi je, da gospa potrebuje nekoga, ki ji bo počasi vse razložil, ki si bo vzel čas zanj in ki bo zastopal njene interese tako v nasprotju do nas, čeprav smo si prizadevali za isto stvar, kot tudi v nasprotju do svojcev, ki so bili precej proti temu, da se gospa iz bivalne enote za osebe z demenco premesti na bivalni oddelek (intervju F).«* Vse intervjuvane socialne delavke so mnenja, da bi se ljudje na zastopnika obrnili s telefonskim klicem, ena od intervjuvanih je omenila še vzpostavitev stika po: *»[...] elektronski pošti, saj kakšnega drugega načina ni (intervju E).«*

Vsi zastopniki ljudi z demenco v domovih za stare so povedali, da je za začetek zastopanja potrebno prejeti klic. *»V 24 urah moram osebo, ki jo bom zastopala, obiskati tam, kjer se pač nahaja (intervju A).«* Po mnenju ene od intervjuvanih, imajo uporabniki z demenco, predvsem pa njihovi bližnji visoka pričakovanja do zastopnikov, zato je ob prvem obisku v domu za stare potrebno nameniti dovolj časa in jih temeljito seznaniti s funkcijo zastopnika. Ena izmed intervjuvanih se s tem popolnoma ne strinja, saj meni, da lahko na podlagi telefonskega pogovora ugotovimo: *»[...] ali je potrebno iti do uporabnika. Če je bilo potrebno dati samo kakšno informacijo, jo lahko tudi sporočimo po telefonu. Seveda za to nisi plačan, tako da nekateri gredo kar vedno k uporabniku in si pišejo obisk (intervju Č).«* V začetku sodelovanja je potrebno poslušati uporabnika in njegove želje, razložiti svoja pooblastila in pridobiti pooblastilo uporabnika za zastopanje. Druge obveznosti, ki jih mora zastopnik ljudi z demenco v začetku sodelovanja še postoriti so: predstavitev, predstavitev svojega dela, podpis potrebne dokumentacije, informiranje, izdelava načrta dela in sklepanje določenih

kompromisov. *»Če je potrebno, ga usmerim na ustrežnejšo osebo (intervju D).«* Osrednji del sodelovanja je, po odgovorih večine intervjuvanih, namenjen predvsem iskanju ustreznih rešitev za uporabnika. Po pooblastilu uporabnika, se je za uspešno reševanje problemov, pogosto potrebno obrniti na zaposlene doma za stare (osebje, vodjo oddelka, zdravnika ali socialnega delavca). Delo poteka skupaj, preko pogovora, poizvedovanja in sklepanja kompromisov. *»Pri delu z ljudmi z demenco si predstavljam, da bi bilo potrebnih še več razgovorov (intervju B).«* Če se le da, skozi celoten omenjen postopek sodelujemo tudi z uporabnikom z demenco. Po mnenju večine intervjuvanih, ljudje z demenco tega sodelovanja ne bi zmogli, zato bi se moralo sodelovati z njihovimi bližnjimi, uporabnike bi se ob tem vključevalo po njihovih zmožnostih. Sam potek sodelovanja se zaradi omenjenega ne bi spremenil. Skozi celoten proces zastopanja je potrebno zastopanca obveščati o zadevah, na samem koncu pa ga je potrebno ponovno obiskati, z njim evalvirati proces sodelovanja in, po mnenju treh intervjuvancev, ugotoviti: *»[...] ali potrebuje še kaj (intervju A).«*

Skozi celoten proces zastopanja morajo zastopniki sodelovati z uporabniki z demenco, njihovimi bližnjimi in osebjem doma za stare. Prav vsi intervjuvani zastopniki so povedali, da je najpomembnejše in najpogostejše sodelovanje z uporabnikom: *»[...] četudi je osebi odvzeta poslovna sposobnost, ji pravica do zastopnika še vedno pripada in jo sam uresničuje (intervju A).«* Štirje od petih zastopnikov so poudarili pomembnost sodelovanja s sorodniki, kadar uporabniki z demenco tega ne zmorejo. Kadar se sodeluje s sorodniki: *»[...] bi oni govorili zanj. Takrat bi sodelovanje, kot že rečeno, potekalo enako, kot če bi delali z uporabnikom, bi ga pa še vseeno poskušali vključevati, kolikor je to le mogoče (intervju A).«* Vsem zastopnikom ljudi z demenco v domu za stare je najbolj pomemben pogovor z uporabnikom in poslušanje le-tega. Pomembno je tudi, da se uporabniku verjame in se tega ne presoja. V sodelovanju z uporabnikom je od njega potrebno pridobiti pooblastilo za vsa nadaljnja ukrepanja. Vsi intervjuvani so odgovorili, da uporabniki največkrat dajo pooblastilo zastopniku, za sodelovanje z njihovimi bližnjimi in osebjem doma za stare. Sodelovanje z uporabnikom, njihovimi bližnjimi in osebjem doma za stare poteka na podoben način. Z vsemi preko pogovorov iščejo rešitve, od njih pridobivajo informacije, dajejo jim različna pojasnila, poslušajo, kar jim želijo sporočiti, se z njimi pogajajo, soočajo obe strani: *»[...] saj tako najhitreje vidiš, kdo govori resnico (intervju C).«* Uporabnike in sorodnike, po odgovoru ene od zastopnic: *»[...] pospremiš do zdravnika ali socialne delavke (intervju Č).«* Sodelovanje s sorodniki ljudi z demenco poteka tudi z rednim informiranjem: *»[...] kako naj ravna v določeni situaciji, ali kako naj svojo osebo podpre (intervju A).«* Kadar delajo z

osebjem doma za stare, mora biti med njimi profesionalen odnos, da jih lahko tudi: »[...] opozorim, če opazim, da na oddelku kaj ni čisto tako, kot bi moralo biti (intervju B).« Ena od zastopnic je, pri sodelovanju z osebjem doma za stare, izpostavila, da je potrebno do osebjem dostopati: »[...] vedno v času uradnih ur. Po telefonu se mi ne zdi »O. K.« Ko me nekdo sprejme v pisarni, takrat me bo tudi poslušal. Če nekoga loviš po hodnikih, to ni nič. Ko prideš do njih, takrat si vzamejo čas in potem preko dialoga urejamo stvari naprej (intervju B).«

Socialne delavke svojo nalogo pri sodelovanju z zastopniki ljudi z demenco v prvi vrsti vidijo v tem, da jih v začetku sprejmejo in jim zagotovijo prostor za pogovor z uporabnikom. Polovica intervjuvank je mnenja, da morajo zastopniki bolj kot z njimi sodelovati z uporabniki in njihovimi bližnjimi. Svoje sodelovanje z njimi vidijo predvsem v tem, da so jim na voljo, ko jih potrebujejo, jih seznani s situacijo, jih informirajo in so jim v pomoč: »[...] priskrbeli smo ji dokumente, ki jih je potrebovala (intervju F).« Na drugi strani od zastopnikov intervjuvani pričakujejo, da so na voljo ter jim predstavijo situacijo in želje uporabnikov. Istočasno od njih pričakujejo tudi izražanje mnenja, podporo ter: »[...] kje oni vidijo pasti institucije in kje bi morali mi biti bolj pozorni (intervju H).« Sodelovanje z zastopniki ljudi z demenco si socialne delavke predstavljajo predvsem preko pogovora, informiranja, iskanja rešitev in sklepanja kompromisov. Od zastopnikov si želijo konkretno izražanje »[...] nek »fer« odnos iz obeh strani (intervju F).«

Zastopniki ljudi z demenco v domovih za stare morajo v začetku sodelovanja z zastopancem (uporabnik ali njegovi sorodniki) izpolniti določene formularje, ves čas sodelovanja morajo pisati tudi zapisnike. Prav vsi intervjuvani so povedali, da morajo po zaključku zastopanja o zastopanju izdelati poročilo in ga skupaj z uporabnikovim pooblastilom za zastopanje poslati na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Vsa izdelana poročila morajo na ministrstvo poslati vsaka dva meseca. V omenjenem poročilu morajo opisati primer in načine ravnanja. Poročilo ima poleg: »[...] obračunavanja potnih stroškov in nagrade tudi nekakšen nadzor nad našim delom, saj se je že zgodilo, da smo morali ravnanje v kakšnem primeru še podrobneje obrazložiti (intervju A).«

KRŠITVE PRAVIC LJUDI Z DEMENCO

Čeprav se je zgolj ena intervjuvana zastopnica do sedaj srečala s primerom zastopanja na varovanem oddelku doma za stare, so vsi zastopniki znali izpostaviti kar nekaj kršitev, ki se dogajajo na teh oddelkih. Vsi zastopniki so povedali, da je najpogostejša kršitev, kršitev

pravice do izražanja lastne volje: *»Osebe pogosto presliši tisto, kar izražajo ali nakazujejo uporabniki in uveljavljajo svoje, češ da oni najboljše vedo, kaj je za njih dobro. Uporabnik želi gledati televizijo, pa ga na vsak način hočejo vključiti v telovadbo, ki v tistem času poteka na oddelku, ker je to zanj koristno. Ali uporabnica želi obleči tisto majico, pa ji oblečejo drugo, saj tako ne ve, kaj ima oblečeno in tista druga je bolj udobna (intervju B).«* Druga izpostavljena pogosta kršitev na varovanih oddelkih domov za stare je bila kršitev pravice do gibanja. Pravica do svobode in gibanja se uporabnikom krši že s tem, ko se jih namesti na varovani oddelek, kasneje na oddelku pa: *»[...] osebe s pasovi za pomoč pri sedenju, čeprav so še »pokretne«, fiksirajo na invalidske vozičke, da se slučajno ne bi poškodovale. Potem pa ti ljudje tako sedijo cele dneve in ni nič časovno omejeno, niti se ne iščejo rešitve, kaj storiti, da takšen ukrep ne bi bil potreben (intervju A).«* Uporabnikom z demenco se na varovanih oddelkih, po mnenju zastopnikov, kršijo tudi pravice do svobodnega izražanja, informiranosti, do varovanja osebnih podatkov, spoštljive obravnave in zasebnosti. Zasebnost in varovanje osebnih podatkov se uporabnikom krši: *»[...] ko jih je več v sobah, ali se jih kar tako še pred kom sleče. Ali pa do varovanja osebnih podatkov, ko se o njih pogovarja na hodnikih (intervju Č).«* Pomanjkanje spoštljive obravnave se kaže v tem, da se vse: *»[...] dogaja nekam na hitro, brez pretiranega posvečanja pozornosti (intervju C).«*

Kar štiri od petih intervjuvanih socialnih delavk so poudarjale redkost kršitev pravic ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. Vseh pet intervjuvank je izpostavilo, da včasih prihaja do kršitve pravice do spoštljive obravnave. Kršenje te pravice na varovanih oddelkih domov za stare vidijo v hitenju pri delu in preobremenjenosti delavcev: *»To je dejstvo. In v svoji preobremenjenosti lahko hitro naredijo ali rečejo kaj, s čimer osebo prizadenejo ali jo vznemirijo. Včasih se to zgodi nenamerno, včasih pa tudi namerno, ker jim »popustijo« živci. Zato je zelo pomembno, kakšen kader izberemo za delo na varovani enoti (intervju I).«* Takšen odgovor socialne delavke preseneča, saj se zaveda, da prihaja do hudih kršitev na varovanem oddelku, a o tem govori, kot da je to nekaj običajnega. Od socialne delavke bi pričakovala, da kršitve strogo obsodi in poskuša storiti vse, da jih v bodoče prepreči. S strani sorodnikov ljudi z demenco pogosto prihajajo tudi očitki: *»[...] da so prišli na obisk in je bila mama še od kosila umazana po bradi, ali pa da smo jo neprimerno oblekli itd. (intervju F).«* Pravica do gibanja, pravica do zasebnosti in pravica do lastne volje so, poleg omenjenega, občasno kršene pravice oseb na varovanem oddelku domov za stare. Obstaja več načinov omejitve gibanja ljudi z demenco. Domovi za stare se poslužujejo uporabe pasov in dvigovanja posteljnih ograjic. Ena od intervjuvanih je povedala: *»[...]*

nekoga posedemo na počivalnik, kateremu se lahko spremeni naklon in potem s spremembo tega naklona povzročimo, da uporabnik ne more vstati. Tako se zmanjša nevarnost, da bi taval po oddelku, padel in se poškodoval (intervju E).» Pravica do zasebnosti je kršena že s tem, ko imajo varovani oddelki več posteljne sobe in pri izvajanju nege: *»[...] kdaj se pa vseeno kakšna stvar naredi malo hitreje in v pričo koga drugega. Kar smatra se, da ti ljudje tako nič ne vedo in da je to dopustno (intervju E).*» Občasno zaposleni na varovanih oddelkih in sorodniki uporabnikov ne upoštevajo volje uporabnikov in vsiljujejo svoje lastno mnenje.

O morebitnih kršitvah na varovanih oddelkih domov za stare zastopnike najpogosteje seznanijo sorodniki uporabnikov ali uporabniki sami. Predstavijo jim situacijo, zastopniki pa morajo zadevo, brez presojanja, vzeti skrajno resno. Zastopniki v dogovoru z uporabnikom ali njegovimi bližnjimi na kršitev pogosto opozorijo zaposlene doma za stare (osebje, vodjo oddelka, socialne delavce), redkeje tudi zdravnike in z njimi iščejo ustrezne rešitve. Na koga se bodo v prvi vrsti obrnili, je odvisno od področja, na katerem je nastala težava oz. kršitev. Uspešnost na posamezni stopnji vpliva na to, s kom bodo zastopniki ljudi z demenco sodelovali, npr. vedno: *»[...] se najprej obrnemo na tistega, ki je prvi zadolžen za stvar, ki se jo rešuje. Če se ne moremo dogovoriti z odgovorno osebo, imamo možnost, da se obrnemo na direktorja (intervju C).*» Vsi intervjuvani zastopniki so povedali, da se pri reševanju problema predstavi situacija, obe strani utemeljujeta svoje videnje, nato pa sledi iskanje sprejemljivih rešitev. Če pri svojem posredovanju zastopniki niso uspešni, imajo kar nekaj možnosti: pritožbe, aktivacija socialne ali zdravstvene inšpekcije, zahtevanje internega nadzora, vključitev varuha človekovih pravic, ali vključitev informacijskega pooblaščenca. Kar trije intervjuvanci so odgovorili, da: *»[...] sedaj pri meni to še ni bilo potrebno. Navadno stvari uredimo že na prvi točki, tako da smo vsi zadovoljni (intervju C).*»

Kar tri od petih intervjuvanih socialnih delavk so povedale, da jih o kršitvah na varovanih oddelkih domov za stare najpogosteje obvestijo uporabniki sami in njihovi bližnji. Dve intervjuvani sta dodali še, da kršitve opazijo tudi zaposleni doma za stare sami. *»V domu imamo tudi knjigo pohval in pritožb ter predale za pripombe in pritožbe in lahko nas tudi tako opozorijo na stvari (intervju G).*» Večina je poudarila, da je pomembno zgodnje ukrepanje: *»[...] da če se jim kaj ne zdi v redu ali če česa niso dobili, naj to sproti povedo (intervju G).*» Vsako opozorilo na morebitno kršitev je potrebno vzeti skrajno resno in ga temeljito raziskati. Ko se predstavi situacijo, sledi pogovor in iskanje rešitev. To so odgovorile kar štiri od petih intervjuvank. Sodeluje se tako z uporabnikom, bližnjimi, osebjem v domu za stare in potencialnim kršiteljem. Prvi kontakt je potrebno narediti z odgovorno osebo področja, na

katerem je kršitev nastala: »[...] z vodjo tima na oddelku ali naprej z glavno sestro. Če gre za socialne zadeve, to urejajo s socialno službo. Lahko se potem obrnejo naprej na direktorico (intervju F).« Sodelovanje je odvisno tudi od uspešnosti doseganja rezultatov na različnih ravneh doma za stare. Vse intervjuvanke so mnenja, da je potrebno spore reševati znotraj okvirov domov za stare. V primeru, da se ugotovijo kršitve: »[...] se opravičimo in skušamo odpraviti morebitne posledice oziroma skušamo zagotoviti, da do tega ne bi več prišlo. Na kršitev se potem, povsem anonimno, opozori tudi ostale zaposlene in se jih tako opozori, da do tega ne sme prihajati (intervju I).« Naloga domov za stare je, po mnenju intervjuvank, tudi predstavitev nadaljnjih možnosti ukrepanja. Kot strožji ukrep je bila najpogosteje izpostavljena aktivacija inšpekcije. Drugi ukrepi so še pritožbe na svet zavoda, ministrstvo in socialno zbornico.

PRAVICE LJUDI Z DEMENCO

Štirje zastopniki so mnenja, da so uporabniki in njihovi bližnji s pravicami na varovanem oddelku domov za stare slabo seznanjeni, zgolj ena pa meni, da so omenjeni s svojimi pravicami dobro seznanjeni. Uporabnike in njihove sorodnike se o omenjenih pravicah obvešča tako pred sprejemom, med sprejemom in po sprejemu na varovani oddelek doma za stare. Po mnenju zastopnikov je tako pred sprejemom, še posebej pa po sprejemu, informiranje o tem precej slabo. Vsi zastopniki so povedali, da se uporabnikom in njihovim bližnjim ob sprejemu na varovani oddelek predstavijo njihove pravice, tudi pravica do zastopnika, in se jim izročijo različne zloženke. Kljub obsežnemu informiranju ob samem sprejemu so zastopniki ljudi z demenco mnenja, da so takrat: »[...] najbolj nedovzetni za te stvari. Informacij je ogromno in ljudje so pod stresom, tako da gre to mimo njih (intervju Č).« Eden od načinov informiranja po sprejemu je v vseh domovih za stare tudi razobešanje plakatov z informacijami na varovanih oddelkih. Tudi ta način informiranja se zastopnikom ne zdi povsem zadosten, saj: »[...] so potem plakati na oddelkih obešeni nekje skrito, ali pa jih sploh ni. Plakatov vsi niti ne berejo (intervju B).«

Vse intervjuvane socialne delavke so povedale, da tako uporabnike kot tudi njihove sorodnike pogosto informirajo o njihovih pravicah na varovanih oddelkih domov za stare. Večina je mnenja, da so v splošnem oboji dobro seznanjeni, bližnji bolj kot uporabniki sami. Samo ena od intervjuvanih je mnenja, da je seznanjenost uporabnikov in sorodnikov slaba. »Tisti, ki želijo te informacije, jih lahko pridobijo. To ni samo pravica, ampak je tudi dolžnost, da se informirajo (intervju F).« Razloge za slabo seznanjenost s pravicami je mogoče iskati v tem,

da se oboji premalo zanimajo za pravice, so preveč zmedeni, dobivajo veliko različnih informacij, ali stvari preslišijo ali povedanega v celoti preprosto ne razumejo.

Socialne delavke v domovih za stare uporabnika in sorodnike seznanjajo s pravicami na varovanih oddelkih na različne načine pred, ob in po sprejemu. Pred sprejemom lahko po informacije pridejo v socialno službo, kjer jih socialni delavec ustno seznani s pravicami in jim izroči tudi različne zloženke: *»Pripravljeno imamo tudi brošuro o demenci, ki jo izročimo svojcem (intervju H).«* Tri intervjuvanke so odgovorile, da so ves čas, tako uporabnikom kot tudi sorodnikom, na voljo zloženke z informacijami na različnih mestih v domu za stare. Največ informacij dobijo ob sprejemu na varovani oddelek, kjer jim prav vsi ustno in s pomočjo zloženek podajajo različne informacije. V enem od domov za stare je socialna delavka povedala, da: *»[...] ob sprejemu z naše strani prejmejo pozdravno mapo (intervju G).«* Informacije, ki jih uporabniki in sorodniki prejmejo, zajemajo pravice, ki jim pripadajo, seznam zastopnikov z njihovimi kontakti in nalogami. Po sprejemu se lahko omenjeni še vedno seznanijo s pravicami, saj jih imajo prav v vseh domovih za stare razobešene na oglasnih deskah varovanih oddelkov. Ves čas so jim na voljo tudi socialni delavci, ki osebe ustno informirajo. Socialna delavka v enem izmed domov za stare je izpostavila tudi, da organizirajo: *»[...] posebna srečanja za svojce novo sprejetih stanovalcev, kjer gremo še enkrat skozi vse te zadeve glede bivanja v domu [...] za svojce organiziramo tudi predavanje o demenci. Gre za zelo kakovostno predavanje. Strokovno, a podano na laičen način, da lahko vsak razume (intervju H).«*

PRIMERI ZASTOPANJA LJUDI Z DEMENCO

Vsi zastopniki so mnenja, da je primerov zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare v splošnem zelo malo. Med intervjuvanimi zastopniki se je do sedaj le eden srečal s takšnim primerom. Glavni razlogi za majhno število zastopanj ljudi z demenco so, po mnenju ene od intervjuvank, nezmožnost obračanja na zastopnike s strani uporabnikov: *»[...] svojci pa se tudi raje sami postavijo v vlogo njihovih zagovornikov, kot da bi koga prosili za pomoč, ali pa si celo ne upajo reagirati, ker se bojijo, da bi bile potem stvari slabše (intervju A).«* V primeru, ko se je zastopnik srečal z zastopanjem na varovanem oddelku doma za stare, se je nanj obrnila prijateljica gospe, ki je bivala na njem. Zastopnik je gospo obiskal, se predstavil, jo informiral o svojem delu in od nje pridobil pooblastilo za zastopanje. Sodelovanje z uporabnico je bilo kar zahtevno, saj je bila gospa zelo zmedena in pozabljiva, vedela pa je: *»[...] da si želi premestitve v drug dom, v okolico Kranja, saj je imela tam še*

nekaj bližnjih in bi jo ti lahko obiskovali (intervju C).» V omenjenem primeru je zastopnik veliko sodeloval s socialno službo doma za stare. Dogovarjali so se, kam in kdaj bi gospo lahko preselili. Sorodniki niso želeli sodelovati, so se pa strinjali s premestitvijo. Ves čas je zastopnik obiskoval uporabnico in jo iskreno obveščal o napredku. Postopek premestitve je bil vmes celo ustavljen, saj se je uporabnica premislila in za kratek čas ni želela premestitve. Na koncu je ta bila, na ponovno željo uporabnice, izvedena. Pred samo premestitvijo jo je zastopnik ponovno obiskal in se prepričal, da njegove pomoči ne potrebuje več. Za večje število zastopanj ljudi z demenco na varovanem oddelku domov za stare bi, po mnenju intervjuvanih zastopnikov, bilo potrebno izvesti nekaj sprememb. Večina meni, da bi se moralo o samem obstoju zastopnikov ljudi več informirati: *»To ni samo stvar zavoda, ampak bi morali informirati tudi zdravstveni domovi, CSD-ji, nevladne organizacije (intervju Č).*» Ena od intervjuvanih je mnenja, da bi morali biti zastopniki prisotni na sestankih: *»[...] za svoje in bi se njim in uporabnikom tam predstavili (intervju A).*» Meni tudi, da bi moralo biti na voljo več zastopnikov, saj bi ljudje tako imeli večjo možnost izbire. Polovica zastopnikov vidi nujnost sprememb tudi v odnosu zaposlenih v domovih za stare do njih. Ti bi morali uporabnike in njihove bližnje spodbujati k vključevanju zastopnikov in se po potrebi kdaj tudi sami obrniti nanje. Pogostejša prisotnost zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare je prav tako nujna. Tako meni večina zastopnikov. *»Z enim od zastopnikov sva se pogovarjala, da bi bilo super, če bi občasno prišli na oddelke, se predstavili, tam preživeli nekaj časa in videli, ali nas kdo potrebuje (intervju B).*» Nekateri med zastopniki so poudarili, da bi bilo potrebno več pozornosti nameniti preventivi: *»[...] da bi več znanja in informacij ljudje pridobili že v začetku bolezni, preden ta napreduje (intervju C).*»

Ena od intervjuvanih socialnih delavk je povedala, da je primerov zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare: *»[...] na splošno zelo malo (intervju E).*» To so potrdili tudi odgovori ostalih intervjuvank, saj se v štirih domovih za stare s primerom zastopanja ljudi z demenco še niso srečali. Ena izmed intervjuvanih socialnih delavk je izpostavila edini primer zastopanja. Šlo je za gospo, nameščeno na varovanem oddelku doma za stare, ki se ji je po preteku določenega obdobja stanje začelo drastično izboljševati. Zaposlenim v domu za stare se je zdelo primerno gospo preseliti na bivalni oddelek, zato so začeli potrebni postopek, v katerega so vključili tudi zastopnika: *»[...] da je gospe še ona vse razložila, da jo je spremljala skozi cel postopek, saj je bil kar dolgotrajen, da je sodelovala z nami in tudi s svojci, ki so bili zelo proti temu, češ da bodo imeli potem same težave (intervju F).*» Naloga zastopnika ljudi z demenco je bila tudi svetovanje zaposlenim v domu za stare,

kako izpeljati ta postopek. Dom za stare je sodeloval s sodiščem in sorodniki. Zadeva se je, tudi zaradi pomoči zastopnice, ustrezno rešila, saj je bila gospa premeščena na bivalni oddelok doma za stare, kasneje pa je odšla celo domov.

RV2: Kakšne pomoči in podpore so deležni zastopniki pri realizaciji vloge zastopnikov ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kakšne podpore bi si še želeli?

TEŽAVE ZASTOPNIKOV LJUDI Z DEMENCO

Zastopniki se do sedaj, z izjemo enega, še niso srečali s primerom zastopanja na varovanem oddelku doma za stare, tako da niso znali izpostaviti specifičnih težav, s katerimi bi se srečevali pri delu z ljudmi z demenco. Izpostavili so nekatere druge težave, s katerimi se srečujejo pri svojem delu in za katere menijo, da bi se znale pojaviti tudi pri delu na varovanem oddelku domov za stare. Največjo težavo jim predstavlja to, da imajo poleg dela zastopnika tudi redne službe in so pogosto preobremenjeni. To pomeni, da je omejen dostop do njih, predvsem v dopoldanskem času, vse obiske morajo izvesti popoldne, ko je težko pridobiti koga od zaposlenih, zato morajo stvari urejati preko telefona. Včasih morajo vzeti dopust, da lahko obiščejo zastopanca. *»Težava je tudi ta, da se ljudje pogosto ne upajo obrniti na nas, saj jih je strah, da bodo kakšne posledice (intervju C).«* Kadar se sorodniki obrnejo na zastopnika: *»[...] je to lahko sporno, saj nikoli ne veš, če bi enako postopal tudi uporabnik sam (intervju A).«* Zastopnike obremenjuje tudi: *»[...] to, da vem, da tisti, ki bi nas najbolj potrebovali, pogosto ne pridejo do nas. In kako sedaj priti do teh ljudi, da nihče ne bo ostal brez podpore (intervju B).«* Dve intervjuvanki sta izpostavili problem individualnosti pri delu, saj prejmejo premalo podpore. Ena zastopnica ima težavo z nedelujočim elektronskim naslovom in: *»[...] je težko priti do mene, tako da sedaj dajem kar svoj privatni mail (intervju B).«* Druge omenjene težave so še: velika poraba časa zastopnikov, premalo njihovih pooblastil, izplačila nagrad z zamikom, občutek odrinjenosti, težave s pridobivanjem zloženk, vprašanja glede spremstva iz varovanih oddelkov in hrambe dokumentacije. Intervjuvani včasih za primer zastopanja porabijo ogromno časa, saj so uporabniki od njih lahko oddaljeni tudi več ur vožnje: *»[...] potem moramo mi sami zalagati denar, npr. za pot do Maribora. Te osnovne stvari niso urejene (intervju Č).«* Nekateri intervjuvanci dokumentacijo hranijo zaklenjeno: *»[...] v domačem okolju. Tu je zelo velik riziko. Gre za osebne podatke. Mi smo odgovorni za pravilno ravnanje z dokumentacijo (intervju D).«* Težave zastopnikov se pojavijo tudi ob prihodu v same ustanove. Trije intervjuvani so odgovorili, da se v ustanovah ne čutijo sprejete, osebje jih: *»[...] dojema kot njihove nasprotnike in da smo tam samo zato,*

ker čakamo na njihove napake, da jim bomo lahko škodovali (intervju A).« Dva zastopnika sta izpostavila še težave s pridobivanjem proste sobe za pogovor z zastopancem: »[...] saj nam ta v veliko primerih ni na voljo. Potem pa iščemo prostore ali pa se pogovarjamo kar v skupnih prostorih. To je zelo moteče, saj ni zaupnosti in miru, če smo tam mi in še drugi stanovalci ter njihovi svojci, po možnosti pa se zraven oglašajo še hrup televizije (intervju A).«

Socialne delavke v splošnem slabo poznajo zastopnike in njihovo delo, a si kljub temu znajo predstavljati nekatere težave, s katerimi bi se ti lahko srečevali ob zastopanju ljudi z demenco. Zaradi kognitivnega upada in otežene komunikacije bi jim težave pri delu lahko predstavljale že samo sodelovanje z ljudmi z demenco. Po mnenju ene izmed intervjuvanih se zastopniki ljudi z demenco srečujejo tudi z dilemami, kako ravnati v posameznih primerih. Glede na poznavanje splošnega stanja na področju socialnih zadev bi socialne delavke rekle, da so zastopniki preobremenjeni in pogosto sami za vse, saj prejmejo premalo podpore in »[...] se sprašujejo, kaj storiti, da bi bili v družbi bolj poznani in bi se ljudje, sploh v varovanih enotah domov za stare, obračali na njih (intervju I).« Možno je srečevanje z različnimi pritiski s strani sorodnikov, saj jih spremljajo občutki krivde, ker so bližnje namestili v dom za stare in imajo previsoka pričakovanja glede oskrbe in varstva. Zato je vedno prisotna dilema: »[...] čigave interese sedaj zastopam (intervju E).« Največjo težavo socialne delavke vidijo v ne sprejemanju zastopnikov s strani zaposlenih v domovih za stare, saj jih: »[...] vidijo kot njihove nasprotnike in zato niso najbolje sprejeti (intervju I).« Tako so odgovorile kar tri izmed petih intervjuvanih socialnih delavk.

PODPORA ZASTOPNIKOV LJUDI Z DEMENCO

Sodeč po odgovorih zastopnikov, le-ti ne prejmejo kakšne posebne podpore za zastopanje ljudi na varovanih oddelkih domov za stare. Tudi v splošnem, je te podpore precej malo. V preteklosti sta bili vsem intervjuvancem na voljo supervizija in redni sestanki na ministrstvu. Ena od intervjuvanih je odgovorila, da je supervizija: »[...] koristna, a je bila preredko (intervju A).« Na sestankih: »[...] smo se pogovarjali o primerih, ki smo jih želeli izpostaviti, da bi dobili kakšne usmeritve za delo, potrditev za naša ravnanja in ustrezno podporo. Ti sestanki so pomagali, a vsi vedno nismo prišli na vrsto. Imeli smo tudi težave z usklajevanjem, včasih se tudi tisti trenutek ne bi izpostavljal (intervju A).« V zadnjem obdobju je vsem intervjuvanim glede podpore na voljo oseba na ministrstvu, ki spremlja njihovo delo in je vedno na voljo za vprašanja po telefonu ali elektronski pošti. Slabost pri tem je le: »[...] da je sedaj že tretja po vrsti (intervju D).« Trije zastopniki so kot sedanjo podporo izpostavili še

občasne sestanke, ki jih organizira ministrstvo, na katerih lahko izpostavijo svoje primere. Omenjena podpora bi zastopnikom lahko bila v pomoč, ko bi se ti srečali z dilemami pri zastopanju ljudi z demenco. Ena zastopnica, poleg omenjene podpore, krepi: *»[...] svojo socialno mrežo ter krepim svoje znanje, da sem dovolj pogumna v prizadevanju za realizacijo pravic zastopancev (intervju D).«*

Domovi za stare se s primeri zastopanja na varovanih oddelkih večinoma še niso srečali, tako da zastopnikom kakšne posebne podpore niti ne nudijo. V primeru zastopništva gospe z demenco so zaposleni doma za stare zastopnici podporo nudili predvsem tako: *»[...] da smo ji bili takrat na voljo, na voljo ji je bila dokumentacija socialne in zdravstvene službe (intervju F).«*

Vse intervjuvane socialne delavke so prepričane, da zagotavljanje posebne podpore zastopnikom ni dolžnost domov za stare temveč drugih. Podporo vidijo predvsem v tem, da zastopnikom v domu za stare zagotovijo prostor za delo z uporabnikom in njegovimi bližnjimi, jih sprejemajo, informirajo, se hitro odzivajo ter o njih informirajo tudi ostale zaposlene. V največjo podporo pa so jim, sodeč po odgovorih, tako da z njimi sodelujejo: *»[...] da smo jim na voljo, če nas potrebujejo, ali pa da jim hitro priskrbimo kakšne dokumente, ki jih potrebujejo (intervju E).«*

Večina intervjuvanih zastopnikov si želi, da bi imeli pri svojem delu na splošno več podpore. Organizacija teh bi morala biti obvezna. Prav vsi si želijo rednih supervizij in sestankov. *»Supervizija bi bila krasen medij za izmenjavo izkušenj, da bi se okrepili v svojih vlogah (intervju D).«* Nujni so sestanki: *»[...] da poveš, kako delaš in ti drugi dajo potrditev, ali pa ti svetujejo (intervju C).«* Vsa dodatna podpora bi bila zagotovo koristna pri zastopanju ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. Zgolj ena zastopnica je mnenja, da zaenkrat prejme dovolj podpore: *»[...] saj jo prejmem v svoji redni službi (intervju Č).«* Zastopniki bi si želeli več pravne podpore in podpore v smislu sodelovanja z zastopnikom pacientovih pravic. Omenjene podpore si intervjuvani želijo predvsem zaradi zahtevnosti njihovega dela, saj se pogosto srečujejo z različnimi vprašanji in dvomi, ki bi jih na ta način lahko rešili. Najbolj pa si želijo podpore zato, ker bi se tako lahko razbremenili.

Sodelovanje med zastopniki je različno. Večina jih je odgovorila, da med seboj dobro a redko sodeluje, dve sodelujeta občasno (predvsem z eno od sodelavk), ena izmed intervjuvanih pa veliko sodeluje z ostalimi zastopniki. Večinoma sodelovanje poteka preko telefona. Več kot polovica intervjuvanih je povedala, da sodelovanje poteka s pogovorom, predstavitvijo

primerov zastopanja, svetovanjem in izmenjavo mnenj. Drugi odgovori zastopnikov so bili, da sodelovanje omogoča izmenjavanje mnenj, pridobivanje potrditve, podporo, odpravo dvomov, obveščanje o odsotnostih, preprečevanje podvajanj: *»Včasih se zgodi, da nekdo že ima zastopnika in se obrne še name, ker sem ravno tam. Opravim zastopanje, potem pa pokličem zastopnico in se pogovoriva, kaj sem jaz naredila in kaj dela ona (intervju D).«*

Zastopniki kakšnih posebnih izobraževanj za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare niso imeli. Vsi so imeli do sedaj samo le eno obvezno izobraževanje, osnovno izobraževanje za zastopnike. Na voljo jim je kar nekaj neobveznih vsako letnih predavanj (različnih tematik) s strani socialne zbornice in v okviru dni duševnega zdravja. Občasno se ponujenih izobraževanj udeležujejo vsi zastopniki. Izobraževanja, ki si jih zastopniki še želijo in ki bi jim koristila tudi pri zastopanju ljudi z demenco v domovih za stare, je v svojem odgovoru zajela ena od zastopnic: *»Sama bi si želela še kakšnih izobraževanj o komunikaciji, o poznavanju duševnih bolezni in poznavanju demence. To so osnove za naše delo. Predvsem bi bila potrebna tudi izobraževanja za osvežitev znanj, saj s časom stvari pozabiš. Mogoče predvsem o zakonodaji (intervju B).«* Pravna izobraževanja in obnovitvena izobraževanja sta bila med zastopniki najpogostejše omenjena.

SPREMEMBE NA PODROČJU ZASTOPANJA LJUDI Z DEMENCO

Zastopniki menijo, da je na področju zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare, potrebnih kar nekaj sprememb. Večina intervjuvanih je mnenja, da bi se moralo določiti domove za stare, za katere bi bili pristojni in bi jih morali: *»[...] na dva ali tri mesece obiskati (intervju B).«* Prav to je bila druga najpogostejše izpostavljena potrebna sprememba (pogostejša prisotnost na varovanih oddelkih domov za stare). Poleg povečane prisotnosti na oddelku bi se moral spremeniti tudi sam začetek zastopanja. Ker so ljudje z demenco večinoma nezmožni opraviti klic, bi se moralo zastopnikom omogočiti prost vstop na varovane oddelke, ne da ti čakajo na prejem klica za začetek zastopanja. Moralo bi se začeti razmišljati v tej smeri, da bi bili zastopniki: *»[...] vedno obveščeni, ko bi bil nekdo sprejet na varovani oddelek, da bi se pojavili tam. To smo videli v Avstriji, kjer je takšna praksa. Prišli bi tja, bi osebi vse razložili in ponudili zastopanje (intervju C).«* Na varovanih oddelkih domov za stare: *»[...] bi se pogovarjali s stanovalci. Kolikor bi se kdo lahko. Mi bi morali te oddelke obiskovati, da bi videli, kako in kaj je na njih (intervju B).«* Trije zastopniki menijo, da bi bilo potrebno povečati ekipo zastopnikov, saj bi tako ljudje imeli večjo izbiro med njimi. Profesionalizacija poklica zastopnikov je nujna po mnenju dveh intervjuvancev,

saj bi bili ti zastopancem tako stalno na voljo. Eni od zastopank se zdi nujno potrebno, da vsi domovi za stare končno prijavijo varovane oddelke za ljudi z demenco, saj so le tako osebe, ki bivajo v njih, upravičene do vseh pravic po zakonu. Zaposlene v domovih za stare bi bilo potrebno seznanjati o tem: *»[...] kdo smo zastopniki in kakšne so naše naloge, da nas ne bi dojemali kot nasprotnike (intervju A).«* Druge predlagane spremembe so še: več obveznih izobraževanj, ureditev ažurnosti seznamov zastopnikov, več vključevanja zdravstvenega ministrstva, spremembe pogojev za pristop k delu zastopnika, da bi pogoji: *»[...] lahko bili milejši. Če nekoga to zanima in se vidi v tem, se ga ne bi smelo ovirati s tako strogimi pogoji (intervju Č).«*

Intervjuvane socialne delavke imajo veliko idej glede sprememb na področju zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. Med bolj pogosto izpostavljenimi odgovori je bila nujnost prilagoditve dela zastopnikov ustanovi, v kateri opravljajo zastopanje, saj se v različnih ustanovah srečujejo z različnimi populacijami uporabnikov. Socialne delavke so mnenja, da bi bilo v domovih za stare potrebno prilagoditi predvsem vzpostavitev začetka procesa zastopanja. Ljudje z demenco sami niso zmožni opraviti klica za aktivacijo zastopnikov, zato obstaja nevarnost, da ostanejo brez pomoči. Povezavo z zastopnikom ljudi z demenco bi bilo potrebno vzpostaviti avtomatično, tako da bi se zastopnike obveščalo o namestitvah na varovane oddelke domov za stare. Zastopniki bi uporabnike obiskali in jim ponudili pomoč. Pogosto so intervjuvane izpostavile tudi pogostejšo prisotnost zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare. Tam: *»[...] bi se malo pogovorili z uporabniki. Tako bi videli, ali bi jih kdo potreboval (intervju G).«* Intervjuvane so poleg omenjenega predlagale še nujno potrebno ažurnost seznamov zastopnikov, vključitev področja o zastopanju ljudi z demenco v sam zakon, uradne ure zastopnikov, saj so sedaj pogosto nedosegljivi, in informiranje o njihovem obstoju. Na ta način: *»[...] bi se uporabniki, svojci, zaposleni in ne nazadnje tudi vsi ostali seznanili s tem, da se je tudi v domu za stare mogoče obrniti na zastopnika (intervju I).«* Intervjuvane so mnenja, da bi bilo v prvi vrsti potrebno seznaniti zaposlene v domovih za stare, kdo so zastopniki in kakšne so njihove naloge: *»[...] da bi kdaj prišel kdo, ki pokriva to področje, in bi nam kaj več povedal o tem. Mi bi nato imeli neko bolj jasno sliko in več informacij ter bi tako ljudi lažje informirali o njih (intervju H).«* Ena izmed intervjuvanih zastopnikom ni naklonjena in meni, da bi bilo potrebno razmisliti o njihovi smiselnosti: *»Pri nas vlogo zastopnikov oseb z demenco prevzemajo kar svojci sami. Če kdo nima svojcev, je pa to naloga socialne službe, da je za vse stanovalce dobro poskrbljeno (intervju H).«* Dve intervjuvanki menita, da bi bilo potrebno razmisliti o drugem načinu

vključevanja sodišč v odločanje o primernosti namestitve na varovani oddelek: *»To se mi zdi nesmiselno. Demenca je ireverzibilen proces, kjer ne gre pričakovati izboljšanja, zato ne vidim potrebe, da sodišče prihaja vsako leto. Mogoče bi bilo bolje, da bi jim mi poročali, kakšno je stanje, kaj delamo in bi prišli samo, ko bi bilo potrebno (intervju F).«* Ena od možnosti je tudi povečanje pooblastil psihiatrov, glede odločanja o namestitvi na varovane oddelke.

RV3: Kakšen je prispevek varovanih oddelkov v domovih h kvaliteti življenja in oskrbe za ljudi z demenco?

Po mnenju štirih zastopnikov se domovi za stare za varovane oddelke odločajo zaradi naraščanja demence v družbi in velikega povpraševanja. Ena od zastopnic meni, da je razlog za povečanje števila varovanih oddelkov slabo razvit sistem pomoči za ljudi z demenco v naši družbi. Vsi intervjuvani so mnenja, da se na takšen način lahko najučinkoviteje zagotovi varnost ljudi z demenco: *»[...] lažje nadziraš večjo skupino ljudi, glede na to, da je kadra malo. Imaš več pregleda nad uporabniki in tako je manjša verjetnost, da se komu kaj zgodi (intervju C).«*

Sodeč po odgovorih intervjuvanih socialnih delavk so se v njihovih domovih za stare odločili za varovani oddelek za ljudi z demenco predvsem zaradi naraščanja bolezni in velikega povpraševanja po tovrstnih namestitvah. *»Pred leti so prišle nove usmeritve za nameščanje in delo s stanovalci z demenco. Takrat smo imeli dve možnosti, ali bi se odločili za oddelek z osebnim spremljanjem ali pa varovani oddelek (intervju E).«* Glavni razlog za to odločitev je zagotavljanje varnosti uporabnikov. Drugi razlogi so pozni stadiji demence pri ljudeh, ki prihajajo v dom, njihova begavost, večje število usposobljenih delavcev na varovanem oddelku. Štirje od petih domov vključenih v raziskavo svojega varovanega oddelka nimajo verificiranega. Glavni razlog tiči v neizpolnjevanju razpisanih pogojev, saj: *»[...] ne moremo prostorsko tako urediti, da bi oddelek lahko verificirali (intervju F).«* Vsi omenjeni imajo svoje oddelke prijavljene. *»Sicer pa tako ne vidim neke razlike med prijavljenimi in verificiranimi oddelki. Nameščanje poteka na enak način, obveščamo ministrstvo o vsem, kar je potrebno, smo na njihovih seznamih, tako da nas poznajo in vedo, da imamo varovani oddelek. Stanovalcem gredo tudi vse pravice (intervju E).«* Dva od omenjenih štirih domov za stare v prihodnosti načrtujeta verifikacijo varovanega oddelka, socialna delavka enega izmed domov meni: *»[...] da bomo kmalu morali začeti razmišljati o tem, da bi oblikovali še en*

takšen oddelek (intervju I).« V enem izmed domov, najmlajšem, imajo svoj varovani oddelek verificiran, saj so izpolnjevali vse: »[...] *prostorske, tehnične in kadrovske pogoje (intervju G).*«

Zastopniki so, kljub pomanjkanju izkušenj z delom na varovanih oddelkih domov za stare, znali izpostaviti kar nekaj prednosti in slabosti le-teh. Slabost vidijo v tem, da se uporabnikom z demenco omejuje svoboda in se jih ločuje od ostalih stanovalcev doma. Prepričani so, da je na teh oddelkih premalo individualnega dela in da se pretirano poudarja aktivnosti: »*Občutek imam, da je važno samo to, da jih je čim več, ne pa to, da bi ustrezale potrebam in željam (intervju Č).*« Pretirano se poudarja tudi varnost uporabnikov: »[...] *ki vpliva na bivanje v varovanih oddelkih. Smiselno bi se bilo pogovoriti s svojci, kaj oni pričakujejo, da je nekdo ves čas fiksiran, ali da lahko gre na vrt, pa tudi če pade (intervju A).*« Slabost varovanega oddelka je tudi ta: »[...] *da nas pretirano skrbi urejenost na teh oddelkih. Vse mora biti nekako sterilno. Bolj bi morali dopuščati, da ima človek tako, kot je imel doma (intervju D).*« Vsi zastopniki vidijo glavno prednost varovanega oddelka v izvajanju številnih aktivnosti. Uporabniki z demenco se v njih vključujejo glede na lastne želje in zmožnosti. Več je, v primerjavi z ostalimi oddelki, tudi individualnega dela, kar omogoča uporabnikom ohranjanje zmožnosti in večji napredek. Pogosto izpostavljene prednosti so bile še: večje število zaposlenih, ki so na varovanem oddelku stalno prisotni in so tudi ustrezno usposobljeni za delo na teh oddelkih. Na ta način se lahko: »[...] *poskrbi za več uporabnikov. Lažji je nadzor nad uporabniki in posledično so ljudje bolj varni (intervju C).*«

Socialne delavke so izpostavile prednosti in nekaj slabosti varovanih oddelkov domov za stare za ljudi z demenco. Največkrat izpostavljene prednosti varovanega oddelka so: lažje zagotavljanje varnosti, izvajanje velikega števila aktivnosti, večje število ustrezno izobraženega osebja ter več individualnega dela z uporabniki in posledično ohranjanje njihovih zmožnosti. Druge prednosti intervjuvane vidijo v pridobitvi določenih pravic ob namestitvi na varovani oddelek, kakovostnejšem bivanju, manjšem številu uporabnikov na oddelkih, večjem prostoru, ki omogoča obilico gibanja, stalni prisotnosti osebja, stalnosti kadra, saj le-to pripomore k obojestranskemu poznavanju in posledično občutku večje varnosti in mirnosti pri uporabnikih in sorodnikih »[...] *namestitvev na te oddelke zelo razbremeni svojce, saj vedo, da so njihovi bližnji varni in je za njih dobro poskrbljeno (intervju G).*« Slabosti socialne delavke vidijo v omejevanju svobode ljudi z demenco, ločevanju od drugih uporabnikov, težavah pri iskanju ustreznega kadra in premajhnem številu osebja na teh oddelkih. Ena izmed intervjuvanih je povedala, da so: »[...] *imeli v preteklosti več*

»pokretnih«, fizično močnih moških, ki so bili v svoji bolezni zelo agresivni. Ogroženo je bilo tako osebje kot ostali uporabniki. Mi smo s tako malo kadra težko zagotovili varnost. Bili smo v veliki stiski, kako rešiti zadevo. Mogoče bi morali razmišljati o ločenih oddelkih za moške in ženske. Slabost je tudi ta, da je premalo namestitev. Mi imamo potem prakso, da ljudi, ki obležijo v posteljah, selimo na negovalne oddelke (intervju H).«

Domovi za stare za kakovost bivanja na varovanih oddelkih, po mnenju zastopnikov, dobro poskrbijo. Sami oddelki so moderno zasnovani in omogočajo precej zasebnosti. Na njih je nameščenih manj uporabnikov, prostori so veliki in svetli, na voljo je prostor za druženje, kadilnica itd. Po mnenju večine zastopnikov h kakovostnemu bivanju na varovanem oddelku največ pripomoreta domačnost oddelkov in možnost izhoda na vrt. Vsi intervjuvani so povedali, da h kakovostnemu bivanju zagotovo pripomorejo tudi številne aktivnosti, ki se izvajajo na teh oddelkih. Teh aktivnosti je veliko: gospodinjske aktivnosti, igranje družabnih iger, gledanje televizije, poslušanje glasbe, sprehodi, pikniki itd. *»Kolikor vem, se osebje trudi ljudi z demenco vključevati tudi v ostalo dogajanje doma za stare, razne prireditve in maše (intervju A).«*

Vse intervjuvane socialne delavke so mnenja, da se na varovanih oddelkih domov za stare za ljudi z demenco veliko pozornosti namenja temu, kako zagotoviti kakovostno bivanje. Sami varovani oddelki, oblikovani kot gospodinjske skupnosti, so moderno zasnovani, svetli, imajo prostore za druženje in vrtove. Uporabnikom je dovoljeno: *»[...] da si sobe uredijo po svojih željah in prinesejo tudi svoje lastne predmete, saj se tako pri nas počutijo bolj domače (intervju I).«* Po mnenju socialnih delavk, je za kakovostno bivanje stanovalcev z demenco najlažje poskrbeti tako, da se z vsakim uporabnikom izdela individualni načrt, v izdelavo katerega se vključi tudi sorodnike. Na takšen način se: *»[...] trudimo motivirati stanovalce in kolikor dolgo se da ohranjati njihove kognitivne in fizične sposobnosti (intervju E).«* Za varovane oddelke imajo domovi za stare oblikovane posebne programe dela, ki jih letno preverjajo, in skrbno načrtovane urnike. Največji doprinos h kakovosti bivanja so, po mnenju vseh intervjuvank, številne aktivnosti, ki se izvajajo na teh oddelkih. Te aktivnosti izvajajo socialni delavci, delovni terapevti, fizioterapevti, prostovoljci in javni delavci. V aktivnosti se uporabniki vključujejo po lastnih željah, zaposleni pa beležijo vključevanje v njih. Aktivnosti na varovanih oddelkih je veliko in so zelo raznolike: petje, družabne igre, ustvarjanje, telovadba, čutno-gibalne skupine, muziko terapije, zabave, praznovanja, čajanke, gospodinjske aktivnosti, pogovorne skupine in priprave obrokov: *»[...] refleksi, ko vonjaš hrano, jim dvigne apetit (intervju E).«* V enem izmed domov za stare uporabljajo tudi

aktivacijske škatle: *»Ob sprejemu prosimo vse svojce, da nam prinesejo biografijo osebe. Da dobimo neko sliko, kaj ima uporabnik rad. Iz tega potem izhajamo. Izdelamo škatle. Npr. nekdo je bil mehanik in damo v škatlo malo orodja. Uporabnike nato posedemo v krog in iz škatle vlečemo predmete. Razvije se zanimiva debata (intervju G).«* Po mnenju večine lahko k bolj kakovostnemu bivanju uporabnikov z demenco pripomorejo tudi sprehodi z njimi in njihovo vključevanje v domsko dogajanje izven varovanega oddelka, npr. prireditve. Na kakovost bivanja vplivajo tudi sorodniki, ki: *»[...] jih lahko vedno obiščejo, peljejo ven, ali pa celo domov (intervju I).«*

Večina zastopnikov ima, v splošnem, dobro mnenje o varovanih oddelkih domov za stare za ljudi z demenco. Predvsem, ko: *»[...] bolezen enkrat tako napreduje, da ljudje ogrožajo sebe in svoje zdravje ter druge, takrat se mi varovani oddelki zdijo dobra ideja (intervju A).«* Ena od intervjuvanih je priznala: *»[...] da nisem ravno zagovornik. Vendar pri ljudeh z demenco trenutno ne vidim drugih možnosti (intervju Č).«* Večina se strinja, da se lahko na ta način najlažje zagotovi varnost ljudi z demenco. Drugih možnosti učinkovitega varstva ljudi z demenco trenutno ena od zastopnikov ne vidi. Intervjuvana zastopnica je mnenja, da se na teh oddelkih dobro dela z ljudmi in to pripomore k njenemu dobremu odnosu do njih.

Ena od intervjuvanih socialnih delavk v splošnem moti: *»[...] da se ljudi zapira in da se jim krši pravice (intervju F).«* Vse intervjuvanke imajo pozitiven odnos do varovanih oddelkov za ljudi z demenco v domovih za stare, saj je: *»[...] bolezen že tako napredovala, da s svojim vedenjem ogrožajo svoje življenje in življenje drugih (intervju H).«* Vse menijo, da je na teh oddelkih prijetno vzdušje, hkrati pa je uporabnikom z demenco na takšen način zagotovljena varnost, oskrba je kakovostna in obravnava poteka precej bolj individualno.

5. RAZPRAVA

Tako zastopniki ljudi z demenco kot socialne delavke so mnenja, da je za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare potrebno veliko različnega znanja. Oboji so izpostavili potrebo po poznavanju demence. Fidler (2005, str. 3) demenco po Drame Orožim (1999) opiše kot posledico različnih bolezni, npr. zaporednih možganskih kapi, Alzheimerjeve bolezni in drugih, najpogosteje se pojavi po šestdesetem letu starosti (Ljubelj in Verdinek, 2006). Cvetko idr. (2016, str. 15) izpostavljajo nekatere simptome bolezni: »izguba spomina (posebej kratkoročnega), zanemarjanje zunanjega videza, težave pri učenju in pomnjenju novih informacij, težave pri časovni in prostorski orientaciji, pri reševanju preprostejših nalog, motnje v sposobnosti presoje, motnje v govoru in vedenju (depresija, nenadni izbruhi besa, agresija, brezciljno tavanje).«

Socialne delavke in zastopniki ljudi z demenco so si enotni v tem, da je zelo pomembno poznavanje komunikacije pri delu z ljudmi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. Menim, da je pri delu z ljudmi z demenco ključno predvsem dobro poznavanje nebesedne komunikacije, saj je besedna komunikacija pri ljudeh z demenco pogosto otežena ali celo nemogoča. To omenja tudi Milošević Arnold (2007 b), ki meni, da čeprav se s človekom z demenco ne moremo pogovarjati, ker je izgubil sposobnost besednega izražanja, skozi njegovo mimiko obraza, očesne stike, držo telesa itd. lahko prepoznamo, kaj nam želi sporočiti. Intervjuvanci so mnenja, da je omenjeno znanje v prvi vrsti potrebno za preprečevanje zmotnega mišljenja o ljudeh z demenco, saj se drugače lahko zgodi, da pride do zmotnega mišljenja, da ljudje z demenco kaj rečejo ali naredijo namenoma, gre pa za posledico bolezni. Pri ljudeh z demenco se pogosto zgodi, da bolezen pri njih povzroči nesramnost, grdo govorjenje in preklinjanje ter neprimerno vedenje, npr. slačenje oblačil in uriniranje v javnosti (Graham in Warner, 2013).

Zastopniki so posebej izpostavili še znanje o delu s sorodniki ljudi z demenco. To me ne preseneča, saj se je potrebno pri delu z ljudmi z demenco, večkrat obrniti na sorodnike. Znanja o zastopništvu, posebej o zakonodaji, so po mnenju večine intervjuvanih, enako pomembna znanja za uspešno zastopanje ljudi z demenco.

Delo z ljudmi z demenco je zahtevnejše, kot z ostalimi uporabniki, saj poteka počasneje in ga je potrebno prilagajati njihovim zmožnostim in potrebam (Mali in Rihter, 2006). Zato so intervjuvani mnenja, da je ključna lastnost dobrega zastopnika ljudi z demenco potrpežljivost.

Flaker idr. (2009) navajajo kompetence, ki jih mora imeti zastopnik ljudi z demenco na varovanem oddelku domov za stare: spoštljivost, empatija, sposobnost aktivnega poslušanja, odločnost, vztrajnost, sposobnost zavzeti pristransko držo in se potegniti za nekoga in sposobnost vzpostaviti zaupanje. Te kompetence so izpostavili tudi intervjuvani zastopniki in socialne delavke.

Vsi intervjuvani so naloge zastopnikov ljudi z demenco razdelili na tri dele, in sicer na naloge z uporabniki, sorodniki in osebjem v domovih za stare. Pri delu z uporabniki z demenco je najbolj pomembno varovanje njihovih pravic po zakonu. To se mi zdi zelo pomembno, ker ljudje z demenco svojih pravic pogosto ne zmorejo sami uveljaviti in zaščititi. Niti nimajo vsi nekoga, ki bi to storil zanje. Flaker idr. (2009) so mnenja, da v okviru varovanja pravic uporabnikov zastopniki osebe informirajo o njihovih pravicah in skrbijo, da temu sledijo tudi organizacije. V primeru omejevanja pravic si prizadevajo, da bodo omejene v najmanjšem možnem obsegu in najkrajši možni čas. V času omejevanja pravic ljudi z demenco jim stojijo ob strani in jih moralno, stvarno in čustveno podpirajo. Zastopnik ljudi z demenco mora, po mnenju večine intervjuvanih, z uporabnikom sodelovati, ga podpirati, zastopati njegov glas, biti njegov zaveznik in ga informirati.

Kadar je delo z uporabnikom z demenco oteženo, zastopniki sodelujejo s sorodniki. Takrat so njihove naloge enake, kot pri delu z uporabnikom. Sodelovanje z uporabniki, sorodniki in osebjem v domovih za stare ter posredovanje med njimi je, po mnenju intervjuvanih, glavna naloga zastopnikov ljudi z demenco. Flaker idr. (2009) prav tako omenjajo posredovanje kot eno izmed glavnih nalog zastopnikov. Ti lahko posredujejo v skupnosti, kadar se v življenju uporabnikov pojavijo kakšni zapleti (npr. pri odnosih z bližnjimi). Zastopniki posredujejo tudi, ko se pojavijo konflikti z osebjem in drugimi uporabniki doma, ko želijo premestitev ali odpust in ko si želijo posebnih oblik obravnave. Zastopniki ljudi z demenco v procesu sodelovanja pogosto zavzamejo tudi vlogo mediatorja ali pogajalca med vsemi omenjenimi.

Zastopniki morajo, po mnenju socialnih delavk, čas nameniti tudi sodelovanju s samimi domovi za stare. Temu zastopniki, po mojem mnenju, posvečajo premalo pozornosti. Več bi moralo biti sodelovanja v smislu svetovanja domovom za stare, kako lahko izboljšajo svoje storitve.

Zastopniki so predstavili še nekaj splošnih nalog, ki jih morajo opraviti v okviru svojega dela kot zastopniki ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. Nekatere med njimi so:

predstavljanje dela zastopnikov, zavzemanje za reorganizacijo zavodov, opozarjanje na nepravilnosti itd.

Imperl (2000) demenco deli na prvo, drugo, tretjo in četrto stopnjo (Milošević Arnold 2007 a, str. 25–27). Sodeč po odgovorih intervjuvanih zastopnikov in socialnih delavk se na varovane oddelke domov za stare namešča predvsem ljudi na tretji stopnji demence. Po mojem mnenju je razloge za to mogoče najti v tem, da v prvih dveh stopnjah demence bolezen še ni tako zelo napredovala in so ljudje še zmožni samostojnega življenja ob pomoči in podpori bližnjih. Značilnost ljudi v tretji stopnji so, da ti več niso sposobni opravljati vsakdanjih aktivnosti, nimajo orientacije glede oseb, časa in prostora, prisotne so motnje čustvovanja, depresivnost, tavanje, halucinacije (Milošević Arnold, 2007 a).

Zaradi naštetega so vsi intervjuvani mnenja, da se uporabniki z demenco zaradi kognitivnega upada sami na zastopnike ne bi znali in zmogli obrniti. Tudi Radojičić (2015) potrjuje izjave intervjuvanih, ko pravi, da ljudje z demenco v večini primerov niso sami zmožni poiskati pomoči zastopnika, zato je pomembno, da za to pravico vedo tudi njihovi sorodniki in oni nato poiščejo pomoč. Na drugi strani se ljudje, ki nimajo demence, sodeč po odgovorih intervjuvanih zastopnikov, nanje obračajo sami, večinoma brez pomoči sorodnikov. Na zastopnike bi se lahko obrnilo tudi osebje v domovih za stare, v primeru prijavljenih varovanih oddelkov in izraženi želji uporabnika oziroma njegovih sorodnikov in tudi sodišče. Ti primeri so zelo redki.

Vsi intervjuvani so povedali, da se jih največkrat aktivira s pomočjo telefona. Možno bi bilo stik vzpostaviti tudi s pomočjo elektronske pošte. Zgodilo se je tudi že, da so se uporabniki ali njihovi sorodniki na zastopnike obrnili, ko so bili ti prisotni na oddelku.

Zastopniki so povedali, da se postopek zastopanja na varovanem oddelku doma za stare prične s sprejemom klica. Na klic se je potrebno hitro odzvati in obiskati uporabnika z demenco. Zastopnik mora najkasneje v 24 urah obiskati osebo, ki ga potrebuje (Radojičić, 2015). V prvi vrsti mora zastopnik sodelovati z uporabnikom. Kadar ljudje z demenco sodelovanja, zaradi napredovale bolezni, ne zmorejo, takrat sodelujejo s sorodniki. Potrebno je poudariti, da je tudi v tem primeru nujno vključevanje uporabnika z demenco, glede na njegove zmožnosti. Milošević Arnold (2007 a) poudarja, da morajo biti ljudje z demenco partnerji v procesu pomoči, ne glede na naravo njihove bolezni in jih moramo vedno povabiti k sodelovanju, saj so oni sogovorniki iz izkušenj. Temu pritrjuje tudi Perko (2007, str. 161), ki pravi, da so ljudje z demenco strokovnjaki, ki nas lahko na podlagi lastnih izkušenj naučijo,

kaj je demenca in kako z njo živeti, zato jih moramo jemati resno in demenca ne sme biti razlog, da temu ni tako. Zastopniki z uporabniki sodelujejo preko pogovora in poslušanja. Uporabnike informirajo in jih po potrebi tudi spremljajo. Pri sodelovanju z uporabniki z demenco ali njihovimi bližnjimi je najbolj pomembno, da zastopniki verjamejo v tisto, kar povedo in tega ne presojujejo.

V začetku sodelovanja je zelo pomembno, da se zastopniki predstavijo, povedo, kaj je njihovo delo in kakšna pooblastila imajo, poslušajo uporabnika in njegove želje, izdelajo načrt dela ter pridobijo pooblastilo za zastopanje. Tudi Flaker idr. (2009) izpostavljajo, da je za začetek zastopanja potrebno, da zastopniki pridobijo pooblastilo za izvajanje zastopništva od ljudi, ki jih bodo zastopali ali njihovih najbližjih. Pooblastilo se poda pisno na posebnem obrazcu, uporabniki ga lahko kadarkoli in na kakršenkoli način tudi prekličejo. Od začetka do konca sodelovanja morajo zastopniki ljudi z demenco o sodelovanju pisati zapisnik.

V osrednjem delu sodelovanja, pri zastopanju na varovanih oddelkih domov za stare, je na vrsti iskanje ustreznih rešitev za nastalo težavo. V tem delu zastopniki še vedno veliko sodelujejo z uporabnikom, po potrebi in pooblastilu pa tudi z bližnjimi in zaposlenimi v domovih za stare. Pomembno je, da zastopniki pri svojem delu sodelujejo s preostalimi akterji, kot so: sorodniki, zaposleni v ustanovah, zastopniki pacientovih pravic, sodstvo, policija itd. (Flaker idr., 2009). Sodelovanje poteka preko pogovorov in pogajanj. Vsaka stran predstavi svoje videnje situacije, pridobiva informacije s poizvedovanjem in daje potrebna pojasnila. Pri tem velja izpostaviti pomembnost sklepanja kompromisov.

Natančno tako si njihovo sodelovanje z zastopniki predstavljajo tudi intervjuvane socialne delavke. Te menijo, da je njihova dolžnost sprejetje zastopnikov ob prihodu v dom za stare. Intervjuvane socialne delavke morajo zastopnike seznanjati s situacijo, jih informirati, biti jim morajo na voljo in v pomoč. Sama si to sodelovanje razlagam tako, da so socialni delavci v domovih za stare zastopnikom na voljo za vprašanja in jim priskrbijo različne dokumente. Intervjuvane socialne delavke od zastopnikov ljudi z demenco prav tako pričakujejo, da so jim ti na voljo, hkrati morajo zastopati uporabnike in njihove želje ter predstaviti svoje videnje situacije. Tudi zastopniki si želijo dobrih odnosov z osebjem v domovih za stare. To je pomembno predvsem zato, da z njimi lahko vzpostavijo konstruktiven odnos, v katerem lahko zaposlene v domovih opozorijo na kakšne nepravilnosti. V primeru, da uporabnik pri urejanju težave ni prisoten, je naloga zastopnika, da ga ves čas obvešča.

Ob koncu sodelovanja zastopnik ljudi z demenco obišče uporabnika in z njim naredi evalvacijo zastopanja. Urek idr. (2011) pravijo, da z evalvacijo oseba in zastopnik preverita, ali so bili zastavljeni cilji doseženi, katere so bile ovire na poti, in ali želi oseba opraviti še kakšno nalogo. Po končanem sodelovanju zastopniki napišejo poročilo, ki ga pošljejo na Ministrstvo za socialne zadeve. Poročilo mora, po 97. členu Zakona o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008), poleg osebnih podatkov osebe vsebovati še informacije o vrsti nalog, ki so jih opravili, vrsti domnevnih kršitev pravic oseb, ki so jih obravnavali, datumu prejema obvestila o domnevni kršitvi pravic in datumu in načinu rešitve oziroma izvedbe nalog.

Lukač (2011, str. 76–77) izpostavlja nekaj pravic, ki pripadajo ljudem na varovanih oddelkih domov za stare. Omenja: »pravico do soddločanja, spoštovanja osebne integritete, zasebnosti, varstva osebnih podatkov, svobode mišljenja in izražanja, svobode vesti, popolne oskrbe, zdravstvenega varstva, socialne varnosti, vpogleda v dokumentacijo, pritožbe, zaščite proti ponižujočemu ravnanju in pravico do informiranja.« Pri pogostosti kršitev teh pravic si odgovori zastopnikov in socialnih delavk niso bili enotni. Zastopniki so mnenja, da se pravice ljudem z demenco na varovanih oddelkih domov za stare pogosto kršijo, socialne delavke pa pravijo, da temu ni tako. Vsi zastopniki so mnenja, da je največkrat kršena pravica, pravica oseb do lastne volje. Kršenje te pravice so izpostavile tudi socialne delavke.

Oboji so se strinjali v tem, da se že s samim nameščanjem oseb na varovani oddelek doma za stare krši pravica do gibanja. Na varovanih oddelkih se pravica krši tudi z uporabo posebnih varovalnih ukrepov. Butala (2000) opozarja, da je uporaba varovalnih sredstev dovoljena le kot skrajni ukrep, kadar ni na voljo drugih, prijaznejših ukrepov. Takšen ukrep je lahko sprejet in odrejen le, če je v interesu prizadete osebe in nikakor zaradi večje udobnosti osebja, ali kot način kaznovanja. Pri uporabi posebnih varovalnih ukrepov bi morali biti o njihovi uporabi nemudoma obveščeni zastopniki (Flaker idr., 2009). Obveščanja niso omenili niti zastopniki niti socialne delavke, tako da se v praksi to najverjetneje ne izvaja. Pravica do spoštljive obravnave, varovanja osebnih podatkov in zasebnosti so prav tako kršene pravice ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. S tem se strinjajo tako zastopniki kot socialne delavke.

Pravica do spoštljive obravnave je bila nekajkrat izpostavljena kršitev s strani socialnih delavk. Preseneča me, da se socialne delavke zavedajo te hude kršitve, a o njej ne govorijo z obsojanjem. To vzbuja skrb, saj menim, da so socialni delavci tisti, ki bi morali kršitve strogo obsojati in narediti vse, da do njih ne bi prihajalo. To izpostavlja tudi Butala (2000), ki meni,

da nenamerno težavno vedenje ljudi z demenco, ki je posledica bolezni, lahko pri osebah, ki prihajajo v stik z njimi, povzroči odklonilen in celo nečloveški odnos ali ponižujoče ravnanje. Pravica do zasebnosti in varovanja osebnih podatkov se ljudem z demenco krši že s samim nameščanjem v več posteljne sobe, ali ko se jih sleče ob prisotnosti drugih oseb.

Na kršitve lahko opozorijo uporabniki, njihovi bližnji, socialni delavci pa menijo, da jih lahko opazijo tudi zaposleni v domovih za stare sami. Vsako opozorilo o kršitvi je, po mnenju intervjuvanih, potrebno vzeti resno in zadevo raziskati. V prvi vrsti je to, na koga se najprej obrneš, odvisno od tega, za kakšno stvar gre. Sodelovanje poteka z uporabniki in osebjem v domovih za stare, po potrebi tudi s sorodniki. Vsi udeleženi predstavijo svoje videnje situacije, utemeljujejo svoje odločitve in skupaj iščejo rešitve. Socialne delavke so povedale, da se je potrebno v primeru ugotovljene kršitve opravičiti oškodovancu, odpraviti morebitne posledice ter zagotoviti, da do kršitev ne bo več prišlo.

Zastopniki ljudi z demenco, uporabniki in sorodniki se najprej obrnejo na pomoč k najbližji odgovorni osebi v domu za stare. V primeru, da težave ne morejo rešiti, se na pomoč obrnejo na višjo odgovorno osebo. Če tudi tam niso uspešni, se lahko pritožijo, obrnejo na inšpekcijo, ministrstvo, socialno zbornico itd. Tudi Flaker idr. (2009, str. 58) pravijo, da v primeru kršitev zastopniki o tem najprej obvestijo direktorja ustanove. Če ta kršitve ne odpravi, nadalje obvestijo ministrstvo ali pristojno inšpekcijo. Teh ukrepov se zastopniki, do sedaj, še niso posluževali, saj skušajo zadeve reševati znotraj domov za stare. To se sklada tudi z odgovori socialnih delavk.

Ljudi z demenco in njihove bližnje se o pravicah, tudi o pravici do zastopnika, seznanja na različne načine. Najpogosteje jih o tem seznanjajo domovi za stare pred, med in po sprejemu. Tako so odgovorili vsi intervjuvani zastopniki in socialne delavke. Flaker idr. (2009) izpostavljajo, da imajo pri tem največjo vlogo socialni delavci zaposleni v domovih za stare, ki morajo uporabnike o njihovih pravicah in pravici do zastopnika obvestiti ob sprejemu v obravnavo na varovani oddelek socialno varstvenega zavoda.

Pred sprejemom informiranje poteka ustno, na voljo so zloženke v socialni službi ter na stojalih po domu. Največ informacij pridobijo ob sprejemu na varovani oddelek doma. Informiranje takrat poteka ustno in s pomočjo zloženk.

Vsi intervjuvani so bili enotni v mnenju, da ljudje ob sprejemu prejmejo veliko različnih informacij, so zmedeni in pod stresom, tako da veliko stvari preslišijo. To poudarjajo tudi

Urek idr. (2011), ki menijo, da se nemalokrat zgodi, da so uporabniki in sorodniki ob sprejemu zmedeni, prestrašeni, razburjeni in ne dojamejo vsega, kar se v tistem trenutku dogaja. Z informiranjem je zato potrebno nadaljevati tudi po sprejemu.

Po sprejemu lahko uporabniki in sorodniki informacije pridobijo na oglasnih deskah, ki so na vseh varovanih oddelkih domov. V skladu s pravico do informiranja je naloga zavodov, da na vidnem mestu objavijo seznam pravic, ki pripadajo njihovim uporabnikom, ter hišni red (Flaker idr., 2009). Zavodi morajo na vidnem mestu varovanega oddelka obesiti tudi seznam zastopnikov, ki so pristojni za njihovo organizacijo, skupaj z njihovimi kontakti, da se lahko uporabniki kadarkoli obrnejo na njih (Urek idr., 2011). Kadar imajo uporabniki ali sorodniki kakšna vprašanja, se lahko ne glede na uradne ure obrnejo na socialno službo doma. Večina zastopnikov ljudi z demenco je mnenja, da bi bilo informiranju pred in po sprejemu na varovani oddelku doma potrebno nameniti več pozornosti. Intervjuvane socialne delavke odgovarjajo, da se informiranju posveča dovolj pozornosti.

Socialne delavke in zastopniki si niso bili enotni glede mnenja o seznanjenosti uporabnikov in njihovih sorodnikov s pravicami, ki jim pripadajo. Intervjuvani zastopniki so mnenja, da so omenjeni s svojimi pravicami slabo seznanjeni, na drugi strani socialne delavke menijo, da so oboji o tem dobro informirani.

Po mnenju intervjuvanih zastopnikov in socialnih delavk je primerov zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare na splošno zelo malo. Takšno stanje sem pričakovala tudi sama. Z delom na varovanih oddelkih domov imam že nekaj izkušenj. Med delom sem opazila kar nekaj kršitev, a se uporabniki in njihovi sorodniki niso nikoli obrnili po pomoč k zastopniku. Kljub temu me je presenetilo dejstvo, da sta se s primerom zastopanja na varovanem oddelku doma za stare, v vsem tem času obstoja zastopnikov, srečala zgolj dva intervjuvana (en zastopnik in ena socialna delavka).

Intervjuvani zastopniki imajo kar nekaj idej, ki bi lahko pripomogle k povečanju primerov zastopanja na varovanih oddelkih domov za stare. O možnosti zastopanja ljudi z demenco bi bilo potrebnega več informiranja, predvsem sorodnikov. Zastopniki bi morali biti na varovanih oddelkih domov večkrat prisotni. Na ta način bi jih uporabniki in njihovi bližnji spoznali in bi vedeli, da obstaja nekdo, na katerega se lahko obrnejo. Smiselna bi bila tudi njihova prisotnost na sestankih za sorodnike, kjer bi se predstavili in jih informirali o svojem delu. Intervjuvani menijo, da bi bilo nujno potrebno o njihovem delu seznaniti zaposlene v

domovih za stare, saj bi nato ti uporabnike in njihove sorodnike spodbujali k aktivaciji zastopnikov, ali pa bi se celo sami kdaj obrnili na njih.

Cvetko idr. (2016) opozarjajo, da je demenca v sodobni družbi še vedno slabo poznana. O njej se premalo ve in premalo javno govori, pri ljudeh vzbuja sram in je še vedno močno stigmatizirana. Zato so zastopniki mnenja, da bi bilo več pozornosti potrebno namenjati preventivi. Ta je pomembna, da ljudje znanje in informacije pridobijo že v začetku bolezni.

Zastopniki so povedali, da se v okviru zastopanj srečujejo s kar nekaj težavami, ki bi jih najverjetneje ovirale tudi pri zastopanju ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov. Čeprav socialne delavke s primeri zastopanja na varovanih oddelkih domov nimajo veliko izkušenj, predvidevajo, kakšne bi bile lahko težave. Oboji so izpostavili, da zastopniki v ustanovah, kamor prihajajo, s strani zaposlenih pogosto čutijo ne sprejemanje. Osebe jih dojema kot nasprotnike, ki jim bodo škodovali.

Intervjuvani so prepričani, da se zastopniki ljudi z demenco pri svojem delu srečujejo s številnimi dilemami, predvsem kadar sodelujejo s sorodniki. Sodelovanje s sorodniki je po mojem mnenju sporno zaradi tega, ker nikoli ne moreš biti povsem prepričan, da zastopaš želje uporabnika. Poleg dilem se zastopniki srečujejo tudi z različnimi vprašanji. Sprašujejo se, kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo primerov zastopanja na varovanih oddelkih domov za stare več, in da pomoči potrebni uporabniki ne bi ostali brez nje.

Pri težavah sta obe skupini intervjuvanih izpostavili premalo prejete podpore za zastopnike. Socialne delavke si predstavljajo, da bi zastopnikom pri njihovem delu težavo predstavljalo že samo sodelovanje z ljudmi z demenco, saj ti, zaradi kognitivnega upada, težko izražajo svoje želje.

Sami zastopniki veliko težavo vidijo v tem, da jim v veliko ustanovah ni zagotovljen prostor za delo. Posledično se zaradi tega pojavljajo tudi vprašanja, kdaj ljudi spremljati iz varovanega oddelka in kdaj ne ter kako shranjevati pridobljeno dokumentacijo. Glavna težava zastopnikov so njihove redne službe. Uporabnikom zato niso ves čas na voljo. Zastopanja lahko tako opravljajo samo v popoldanskem času. Problem nastane, ker je takrat težko dobiti odgovorne zaposlene. Zastopniki za opravljeno delo prejmejo nagrado, pripada jim tudi povračilo nastanka stroškov (potni stroški). Intervjuvani zastopniki vidijo težavo v tem, da morajo sami zalagati denar, saj dobijo izplačila z zamikom.

Za premagovanje težav, s katerimi se srečujejo zastopniki ljudi z demenco, morajo ti prejemati zadostno podporo. Vsi zastopniki se strinjajo, da je podpore v splošnem premalo. Za zastopanje na varovanih oddelkih domov za stare kakšne posebne podpore ne prejmejo. Želeli bi je imeti več, organizacija le-te pa bi morala biti obvezna.

V začetku njihovega delovanja so bili zastopnikom na voljo redni sestanki na ministrstvu in supervizije. Flaker idr. (2009) so izpostavili, da se zastopniki dodatno izobražujejo in pridobivajo podporo preko supervizijskih srečanj. To, sodeč po odgovorih intervjuvancev, ne drži, saj jim supervizije niso več na voljo. Trenutno so podpore deležni na občasnih sestankih in s strani osebe zaposlene na ministrstvu. Nanjo se lahko vedno obrnejo preko telefona ali elektronske pošte. Težava je, da se kontaktna oseba pogosto menja. Podpora bi bila zastopnikom v pomoč, ko bi se srečali z dilemami pri zastopanju na varovanih oddelkih domov za stare.

Domovi, sodeč po odgovorih socialnih delavk, zastopnikom ob njihovem delovanju v domu za stare kakšne posebne podpore ne zagotavljajo. Glede na njihove odgovore so zastopnikom v pomoč tako, da jim zagotovijo prostor za pogovor z uporabnikom in njegovimi sorodniki, da o njihovem delu seznanjajo zaposlene v domovih za stare, kar pripomore k večjemu sprejemanju zastopnikov.

Zastopniki ljudi z demenco si želijo, da bi pri svojem delu prejeli več podpore, saj je njihovo delo zahtevno in ni dobro, da se s težavami soočajo sami. Zato bi bilo nujno potrebno zastopnikom zagotoviti redne supervizije in sestanke. Ljubej in Verdinek (2006) sta v svoji raziskavi ugotovili, da bi bilo, zaradi obremenjenosti strokovnih delavcev pri delu z ljudmi z demenco in njihovimi sorodniki, priporočljivo uvesti intervizije in supervizije. Svojevrstno podporo bi zastopnikom lahko nudilo tudi sodelovanje z njihovimi kolegi, a je tega sodelovanja, glede na odgovore zastopnikov, malo.

Podpora zastopnikom so lahko tudi različna izobraževanja. Do sedaj so zastopniki opravili obvezno izobraževanje za delo zastopnika, drugih obveznih izobraževanj pa doslej niso imeli. Prav tako niso imeli kakšnih posebnih izobraževanj za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. Na voljo so jim letna izobraževanja s strani socialne zbornice in v okviru dni duševnega zdravja. Ta izobraževanja so neobvezna, a se jih vsi zastopniki občasno udeležujejo. Vsem strokovnim delavcem, ki se kakorkoli srečujejo z ljudmi z demenco, morajo biti zagotovljena različna izobraževanja na to temo. S tem se izboljša kvaliteta njihovega dela, pomoč ljudem pa je učinkovitejša (Ljubej in Verdinek,

2006). Zastopniki bi si želeli več izobraževanj o komunikaciji, poznavanju duševnih bolezni, demenci ter zakonodaji. Poudarili so tudi potrebo po obnovitvenih izobraževanih. Menim, da so ta resnično potrebna, saj je znanje potrebno nenehno obnavljati.

Tako zastopniki kot socialne delavke imajo nekaj idej, kako spremeniti oziroma izboljšati delo na področju zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare. Oboji se strinjajo, da bi bilo o obstoju zastopnikov potrebnega več obveščanja, predvsem zaposlenih v domovih za stare o tem, kdo so zastopniki in kakšne so njihove naloge.

Enotni so si tudi v tem, da bi bilo potrebno pri zastopanju ljudi z demenco spremeniti sam začetek zastopanja, da se ne čaka na klic, temveč bi se jih moralo obvestiti takoj, ko je človek nameščen na varovani oddelok doma. Zastopniki bi človeka obiskali in se z njim pogovorili. Po samem sprejemu bi morali biti zastopniki ljudi z demenco, po mnenju intervjuvanih, pogostejše prisotni na samih varovanih oddelkih domov. Tako bi bili uporabnikom na voljo, ko bi jih ti potrebovali. Da bi bilo to lažje izvedljivo, so zastopniki predlagali določitev domov za stare, za katere bi bili pristojni in bi jih nato obiskovali. Tako, kot se sedaj določijo psihiatrične bolnišnice na območju, katerih delujejo (Boljka idr. 2010, str. 55).

Vsem se zdi nujno potrebno poskrbeti za ažuren seznam zastopnikov ljudi z demenco. Ta je dostopen na spletni strani ministrstva pristojnega za socialno varstvo (Boljka idr., 2010). Kot so povedale intervjuvane socialne delavke, se je že večkrat zgodilo, da zastopniki niso bili dosegljivi. Smiselno se jim zdi, da bi zastopnikom določili uradne ure, ko bi bili ti resnično dosegljivi. Predlog pozdravljam, saj sem imela tudi sama nekaj težav z vzpostavljanjem stikov z zastopniki za potrebe magistrskega dela.

Zastopniki so predlagali še naslednje spremembe: potrebno bi bilo povečati število zastopnikov, le-ti bi morali opraviti več obveznih izobraževanj in spremeniti bi se morali pogoji za pristop k izpitu za zastopnika (pet let delovnih izkušenj na področju duševnega zdravja). Ti pogoji, določeni v 25. členu Zakona o duševnem zdravju (Ur. l. RS, 77/2008), so: najmanj visoka izobrazba, opravljen izpit za zastopnika, pet let delovnih izkušenj na področju duševnega zdravja in ne sme biti pravnomočno obsojen na nepogojno kazen zapora.

Zastopniki so si enotni v tem, da bi bilo potrebno začeti razmišljati v smeri profesionalizacije zastopništva. Tako bi bili zastopniki ljudem ves čas na voljo. Na drugi strani so socialne delavke predlagale še, da bi se zastopanju ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare namenilo prav posebno poglavje v zakonu.

Domovi se za varovane oddelke z ljudmi z demenco, po mnenju vseh intervjuvanih, odločajo zaradi naraščanja te bolezni in velikega povpraševanja po njih. Po ocenah raziskav Svetovne zdravstvene organizacije živi po svetu že več kot 47,5 milijonov ljudi z demenco, v Sloveniji ocenjujejo število obolelih na več kot 32.000. (Cvetko idr., 2016). Lukač (2011) izpostavlja, da so varovani oddelki domov za stare primerni za bivanje ljudi z demenco, ko je bolezen že tako napredovala, da ti zaradi lastne varnosti v domačem okolju ali navadnih oddelkih domov za stare ne morejo več bivati, saj bi lahko bilo ogroženo njihovo življenje. Odgovori intervjuvanih so potrdili, da se domovi za stare v največji meri za varovane oddelke za ljudi z demenco odločajo, ker je tako z omejenim kadrom najlažje zagotoviti varnost večjega števila ljudi.

Samo ena od intervjuvanih socialnih delavk je povedala, da imajo verificiran varovani oddelke za ljudi z demenco. Ostali intervjuvani domovi za stare verifikacije varovanih oddelkov niso opravili, saj ne izpolnjujejo pogojev (predvsem prostorskih). Izvajalci morajo za izvajanje institucionalnega varstva v varovanem oddelku izpolnjevati s Pravilnikom o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije (Ur. l. RS, 97/2009) določene kadrovske, tehnične in prostorske pogoje. Imajo pa vsi omenjeni domovi za stare varovane oddelke prijavljene.

Zastopniki in socialne delavke so izpostavili veliko prednosti in nekaj slabosti varovanih oddelkov domov. Največjo prednost varovanih oddelkov domov intervjuvani vidijo v številnih aktivnostih, ki prispevajo k počasnejšemu kognitivnemu upadu pri ljudeh z demenco. Zaradi aktivnega ukvarjanja z njimi se dalj časa ohranja njihova samostojnost. Po mnenju Butale (Butala, 2000, str. 102) je zelo pomembno, da se na varovanih oddelkih veliko pozornosti nameni rehabilitacijskim in terapevtskim aktivnostim. Tudi obravnava je na teh oddelkih individualizirana. Izrednega pomena je, da pri delu z ljudmi z demenco na varovanih oddelkih domov upoštevamo njihove individualne potrebe in ne ravnamo po nekih ustaljenih praksah, ki niso usklajene z njihovimi realnimi življenjskimi situacijami (Perko, 2007). Kljub temu so zastopniki mnenja, da je tega individualnega dela še vedno premalo in se preveč pozornosti namenja aktivnostim. Vsi intervjuvani prednost varovanih oddelkov vidijo v večjem številu zaposlenih, po mnenju socialnih delavk jih je še vedno premalo, in ustrezno izobraženem ter stalnem kadru. Socialne delavke vidijo prednost varovanega oddelka tudi v tem, da je oddelku namenjen velik zavarovan prostor, po katerem se lahko ljudje gibajo in zaradi tega kasneje opešajo.

Slabosti varovanih oddelkov domov oboji vidijo v omejevanju svobode ljudi z demenco in njihovem ločevanju od ostalih uporabnikov doma za stare. Tudi sama se pridružujem temu mnenju, saj drži, da se na ta način ljudi z demenco nekako izolira. Rihter (2007) prav tako razume varovane oddelke domov kot slabost, saj imajo ljudje, ki bivajo na njih, omejene stike z ostalimi stanovalci in so pogosto izolirani. Zastopniki slabost vidijo v tem, da se na teh oddelkih pretirano poudarja varnost, kar zmanjšuje kvaliteto bivanja na teh oddelkih. To slabost izpostavlja tudi Radojičič (2015), ki meni, da je pogosto na varovanih oddelkih na prvem mestu varnost oseb, vse drugo pa je prezrto. Slabost je po mnenju zastopnikov tudi ta, da na teh oddelkih pretirano skrbijo za urejenost.

Na varovanih oddelkih domov dobro poskrbijo za kakovost bivanja ljudi z demenco. Tako so odgovorili vsi intervjuvani zastopniki in socialne delavke. Temu se na podlagi časa preživetega na varovanih oddelkih domov za stare pridružujem tudi sama. Kakovostno bivanje omogočajo že sami varovani oddelki z njihovo moderno zasnovanostjo. Prostori so svetli, imajo vrtove, prostore za druženje in različne aktivnosti. Sodeč po odgovorih ravno aktivnosti največ pripomorejo h kvaliteti bivanja na varovanih oddelkih. Te vodijo socialni delavci, delavni terapevti, fizioterapevti, javni delavci ter prostovoljci. Ljudje z demenco se v aktivnosti vključujejo po lastnih željah in zmožnostih. Sodelovanje se beleži za vsakega uporabnika posebej. Milošević Arnold (2006) poudarja, da morajo domovi ljudem z demenco zagotoviti posebne programe, ki skrbijo za kvalitetno bivanje v njih.

Socialne delavke so povedale, da imajo za varovane oddelke v domovih pripravljen poseben program dela, ki ga redno evalvirajo. Mali (2007 a, str. 46–47) letno evalviranje uspešnosti programov za ljudi z demenco opredeljuje kot eno izmed temeljnih nalog socialnih delavcev.

Aktivnosti na teh oddelkih je zelo veliko in so različne: gospodinske aktivnosti, gledanje televizije in poslušanje glasbe, igranje družabnih iger, pogovorne skupine, telovadba, pikniki, zabave itd. H kakovosti življenja uporabnikov na teh oddelkih pripomorejo redni sprehodi in vključevanje uporabnikov z demenco v drugo dogajanje v domu. Po mnenju Mali in Rihter (2006) je omogočanje stikov ljudi, ki bivajo na varovanih oddelkih z ostalimi stanovalci in zaposlenimi, nujno, saj se na ta način zmanjšuje nevarnost dodatne stigmatizacije teh ljudi.

Socialne delavke so izpostavile, da se uporabnike v aktivnosti vključuje na podlagi izdelanega individualnega načrta. Pri izdelavi so jim v pomoč sorodniki, ki jim pomagajo, da spoznajo uporabnikovo preteklost, saj tako z njimi lažje navežejo stik in komunikacijo (Kolar, 2002).

Po njihovem mnenju na kakovostno bivanje vpliva še urejanje bivalnega prostora po lastnih željah, neomejeni obiski svojcev ter možnost občasnih odhodov domov v spremstvu le-teh.

Zastopnica in socialna delavka v splošnem nista zagovornici »zapiranja« ljudi, a pri ljudeh z demenco trenutno ne vidita boljše rešitve, tako da imajo prav vsi intervjuvanci pozitiven odnos do varovanih oddelkov za ljudi z demenco. Priznati moram, da so me takšni odgovori presenetili, saj sem glede na izdelane smernice dezinstitutionalizacije na nacionalni ravni (Flaker et al., 2015) pričakovala, da bo več intervjuvancev imelo negativno mnenje o nameščanju ljudi na varovane oddelke domov za stare. K pozitivnemu odnosu intervjuvanih do varovanih oddelkov domov prispeva to, da se uporabnikom na teh oddelkih zagotovi varnost in kvalitetna oskrba.

6. SKLEPI

- Za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov zastopniki potrebujejo splošna znanja o zastopanju, znanja o delu z ljudmi z demenco in njihovimi sorodniki. Zelo pomembna so tudi znanja o besedni in nebesedni komunikaciji. Glavni lastnosti potrebni za delo zastopnika ljudi z demenco sta potrpežljivost in empatija.
- Glavna naloga zastopnika ljudi z demenco je delo z uporabnikom in varovanje njegovih pravic po zakonu. Če uporabnik z demenco ni zmožen sodelovanja, se več sodeluje s sorodniki. Pri njih posreduje, se z njimi pogaja in jim nudi podporo.
- Ljudje z demenco, nameščeni na varovani oddelek doma, zaradi napredovanja bolezni velikokrat ne zmorejo vzpostaviti stika z zastopnikom, zato se nanje obračajo njihovi bližnji, največkrat po telefonu.
- Zastopanje na varovanih oddelkih domov pričnejo s sprejemom klica in kasnejšim obiskom uporabnika. Sledi sodelovanje z uporabnikom. V nadaljevanju iščejo ustrezne rešitve nastale situacije. Sodelovanje poteka preko pogovorov in sklepanja kompromisov. Ob koncu sodelovanja o rezultatih obvestijo uporabnika.
- Zastopniki ljudi z demenco največ sodelujejo z uporabniki. Po njihovem pooblastilu tudi z bližnjimi in osebjem v domovih. Pri sodelovanju z njimi je najbolj pomemben pogovor, v katerem si izmenjujejo informacije, se poslušajo in pogajajo.
- Socialne delavke zaposlene v domovih za stare si sodelovanje z zastopniki predstavljajo tako, da so njim na voljo, jih informirajo, od zastopnikov pričakujejo enako, hkrati jim morajo nuditi tudi podporo. Želijo si korektnega sodelovanja z zastopniki ljudi z demenco preko pogovorov in sklepanj kompromisov.
- Zastopniki so mnenja, da so pravice ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov pogosto kršene. Socialne delavke temu nasprotujejo, saj menijo, da je teh kršitev malo. Oboji se strinjajo, da se s samo namestitvijo krši pravica do gibanja. Zastopniki so mnenja, da se najpogosteje krši pravica uporabnikov do izražanja lastne volje. Socialne delavke pa so kot največkrat kršeno pravico izpostavile pravico do spoštljive obravnave.
- V primeru, da prihaja do kršitev pravic na varovanih oddelkih, je potrebno njihovo reševanje znotraj samega doma. Oboji so mnenja, da se je potrebno najprej obrniti na prvo odgovorno osebo področja, na katerem je kršitev nastala. Če pri reševanju težave

niso uspešni, se obračajo na druge odgovorne osebe. Na voljo so tudi strožji ukrepi, kot so: pritožba na svet zavoda, pritožba na ministrstvo in aktivacija inšpekcije.

- Zastopniki ljudi z demenco morajo v času opravljanja zastopanj pisati zapisnik. Po zastopanju izdelajo poročilo, ki ga oddajo na Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.
- Domovi za stare uporabnike z demenco in njihove sorodnike seznanjajo o njihovih pravicah pred, med in po sprejemu. Seznanjajo jih ustno, s pomočjo zloženek ter razobešanjem le-teh na oglasnih deskah varovanih oddelkov.
- Zastopniki so mnenja, da so uporabniki z demenco ter njihovi sorodniki o pravicah na varovanem oddelku slabo seznanjeni. Socialne delavke temu nasprotujejo in menijo, da je seznanjenost dobra.
- Primeri zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov so zelo redki. Ena socialna delavka in en zastopnik sta se s tem že srečala, drugi intervjuvani pa ne.
- Zastopnikom bi največjo težavo pri zastopanju ljudi z demenco predstavljale njihove redne službe. Oboji vidijo težave tudi v ne sprejemanju zastopnikov s strani zaposlenih v domovih. Po njihovem mnenju pri svojem delu prejmejo premalo podpore.
- Zastopniki ljudi z demenco pri svojem delu prejmejo malo podpore. Kakšne posebne podpore za zastopanje na varovanih oddelkih domov ne prejemajo. Na voljo jim je kontaktna oseba na ministrstvu. Občasno se tam organizirajo tudi skupni sestanki.
- Zastopniki ljudi z demenco si pri svojem delu želijo več podpore, predvsem v obliki rednih supervizij in sestankov.
- Domovi zastopnikom posebne podpore za zastopanje na varovanih oddelkih ne nudijo, niti se ne čutijo dolžne. Podporo jim nudijo s tem, da so jim na voljo in z njimi sodelujejo.
- Med seboj zastopniki redko sodelujejo preko telefonskih klicev. Izmenjujejo si ideje, si svetujejo in predstavljajo primere zastopanj.
- Zastopniki so se udeležili obveznega izobraževanja za zastopnike, drugih obveznih izobraževanj niso imeli. Prav tako niso imeli kakšnih posebnih izobraževanj za zastopanje na varovanih oddelkih domov za stare. Občasno se udeležujejo izobraževanj socialne zbornice in dni duševnega zdravja. Želijo si več obnovitvenih izobraževanj, izobraževanj o demenci ter izobraževanj s pravno tematiko.
- Na področju zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov je potrebnih kar nekaj sprememb. Oboji so mnenja, da bi bilo potrebno spremeniti sam pričetek

zastopanja ter zagotoviti pogostejšo prisotnost zastopnikov na varovanih oddelkih. Menijo, da bi bilo potrebno o obstoju zastopnikov ljudi z demenco več informiranja, predvsem zaposlenih v domovih za stare. Poskrbeti bi bilo potrebno za ažurnost seznamov zastopnikov. Zastopniki si želijo, da bi se povečalo njihovo število. Vsem bi se moralo določiti domove za stare, za katere so pristojni.

- Domovi se za varovane oddelke za ljudi z demenco odločajo zaradi naraščanja števila obolelih in posledično velikega povpraševanja po teh oddelkih. Na ta način se z malo kadra najučinkoviteje zagotovi varnost večjemu številu uporabnikov.
- Domovi, z izjemo enega, svojih varovanih oddelkov nimajo verificiranih, saj ne izpolnjujejo predpisanih pogojev, predvsem prostorskih. Oddelke imajo zgolj prijavljene.
- Intervjuvani vidijo več prednosti kot slabosti varovanih oddelkov za ljudi z demenco v domovih za stare. Prednosti so: več izobraženega in stalnega kadra, veliko število izvajanih aktivnosti, večje posvečanje individualnim potrebam uporabnikov. Slabosti pa so: ločevanje ljudi z demenco od ostalih uporabnikov doma, pretirano poudarjanje varnosti, pretirana skrb za urejenost.
- Domovi z varovanimi oddelki pomembno pripomorejo h kakovostnemu bivanju ljudi z demenco. H kakovosti bivanja na teh oddelkih pripomorejo moderno zasnovani oddelki z vrtovi in številne aktivnosti, ki se izvajajo na njih: gospodinjske aktivnosti, družabne igre, pogovori, sprehodi itd. Na kakovost bivanja vpliva tudi vključevanje uporabnikov v ostalo dogajanje doma.
- Vsi intervjuvani imajo o varovanih oddelkih domov za ljudi z demenco dobro mnenje.

7. PREDLOGI

- Ljudi bi bilo potrebno bolj informirati o obstoju zastopnikov in njihovem delu (ustno in s pomočjo zloženek), saj profil zastopnika še ni tako prepoznan. To bi morala biti naloga centrov za socialno delo, zdravstvenih domov, bolnišnic, domov za stare, nevladnih organizacij.
- Bolj bi bilo potrebno poudarjati vlog zastopnikov na varovanih oddelkih domov, saj se zastopniki na njih še niso tako uveljavili kot v psihiatričnih bolnišnicah in posebnih socialno varstvenih zavodih. K uveljavljanju bi lahko pripomoglo ustno obveščanje s strani zastopnikov samih in socialnih delavcev v različnih ustanovah, hkrati pa tudi različne zloženke in plakati.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti bi moralo poskrbeti za ažurnost seznamov zastopnikov, saj podatki na njih pogosto niso pravilni, oziroma se na njih znajdejo zastopniki, ki tega dela več ne opravljajo.
- Zastopniki bi morali biti pogostejše dosegljivi po telefonu, oziroma vsaj vračati neodgovorjene klice, saj se sedaj dogaja, da je z njimi težko vzpostaviti stik. Morda bi se moralo določiti uradne ure, ko bi bili zastopniki resnično dosegljivi.
- Zastopniki in zaposleni v domovih morajo bolj poudarjati vlogo bližnjih pri zastopanju ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare (ustno, ob srečanjih z njimi), saj osebe same, zaradi bolezni, vzpostavitve stika in sodelovanja pogosto ne zmorejo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti bi moralo določiti domove za stare, za katere bi bili zastopniki pristojni. Ti domovi bi morali pristojnega zastopnika obveščati o namestitvah ljudi z demenco na varovane oddelke. Naloga zastopnika bi bila, da jih obišče in ponudi svojo pomoč. To bi se v praksi najlažje realiziralo tako, da bi se omenjeno vneslo v sam Zakon o duševnem zdravju.
- V domovih bi bilo zastopnikom potrebno zagotoviti stalen prostor, kjer bi imeli potreben mir za sodelovanje z uporabniki in njihovimi bližnjimi. S tem bi se rešili tudi dilem o spremstvu uporabnikov iz varovanih oddelkov in težav s shranjevanjem dokumentacije.
- Na varovanih oddelkih domov, za katere bi bili posamezni zastopniki pristojni, bi ti morali preživeti več časa. S tem bi zastopniki spoznali dom za stare, uporabnike, njihove sorodnike, osebje, potrebe ljudi itd. Obenem bi spoznavanje potekalo tudi v obratni smeri.

- Zastopniki bi morali več sodelovati z zaposlenimi v domovih za stare. Medsebojno bi se morali podpirati, izmenjevati ideje in drug drugemu dajati potrditve. Zaposleni v domovih za stare bi morali uporabnike in njihove sorodnike spodbujati k vključevanju zastopnikov v sodelovanje.
- Zastopnikom bi bilo pri njihovem delu potrebno zagotoviti več podpore, predvsem v obliki rednih supervizij in sestankov. Na ta način bi se jih razbremenilo, dobili bi potrditev svojega dela in ideje, kako delati naprej.
- Potrebni bi bilo več obveznih izobraževanj za zastopnike, da bi lahko ti nenehno pridobivali nova znanja in obnavljali že pridobljena. Zastopniki si želijo več izobraževanj o demenci in izobraževanj s pravno tematiko.
- Ljudi bi bilo potrebno o njihovih pravicah več informirati pred in po namestitvi na varovane oddelke doma za stare. To bi morala biti naloga osebnih zdravnikov, socialnih delavcev na centrih za socialno delo, zaposlenih v domovih za stare in zastopnikov v primerih, ko se srečajo z ljudmi z demenco in njihovimi sorodniki. Glavnina informiranja je sedaj ob sami namestitvi, takrat osebe prejmejo veliko informacij in so pogosto zmedene, zato informacije preslišijo.
- Na dolgi rok bi bilo potrebno začeti razmišljati o profesionalizaciji zastopništva. Na ta način bi zastopniki bili manj obremenjeni, uporabnikom bi bili ves čas na voljo, za svoje delo bi prejeli tudi redna plačila.
- Domovi bi morali poskrbeti za odpravo slabosti varovanih oddelkov (npr. pretirano poudarjanje varnosti in urejenosti), saj bi tako pripomogli k še kakovostnejšemu bivanju uporabnikov z demenco na njih.
- Povečati bi se moralo število varovanih oddelkov za ljudi z demenco v domovih, saj se zaradi velikega števila obolelih z demenco povečuje povpraševanje po namestitvah na te oddelke. Ti oddelki glede na trenutne razmere tudi najboljše poskrbijo za kakovostno bivanje in oskrbo ljudi z demenco.

8. LITERATURA

Boljka, U., Bužan, V., Kobal, B., Jakob Krejan, P., Smolej, S. in Žiberna, V. (2010). *Institut zagovornika odraslih oseb z motnjo v duševnem razvoju: končno poročilo*. Pridobljeno 29. 9. 2017 s

<https://www.irssv.si/upload2/Institut%20zagovornika%20za%20odrasle%20osebe.pdf>

Bryden, C. (2005). *Dancing with dementia: my story of living positively with dementia*. London and Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers.

Butala, A. (2000). Človekove pravice tudi za osebe z demenco. V Kogoj, A. (ur.), *Celostna obravnava bolnikov z demenco: zbornik prispevkov* (str. 102–116). Ljubljana: Spominčica – združenje za pomoč pri demenci.

Cvetko, T., Flisar, D., Petrič, D., Kogoj, A., Pirtošek, Z., Zupan, B., Genorio, B., Lukič Zlobec, Š., Romih, J., Klančar, D. in Štrukelj, K. B. (2016). *Strategija obvladovanja demence v Sloveniji do leta 2020*. Pridobljeno 3. 10. 2017 s

http://www.mz.gov.si/fileadmin/mz.gov.si/pageuploads/Demenca/12092016_strategija_obvladovanja_demence.pdf

Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo in Skupnost centrov za socialno delo.

Flaker, V., Urek, M., Škerjanc, J., Oreški, S., Kobal, B., Nagode, M., Jakob, P., Rafaelič, A., Mali, J. in Cigoj Kuzma, N. (2009). *Formalni in strokovni okvirji za uvajanje in izvajanje Zakona o duševnem zdravju*. Ljubljana: Inštitut za socialno varstvo in Fakulteta za socialno delo.

Graham, N. in Warner, J. (2013). *Demenca in Alzheimerjeva bolezen*. Ljubljana: eBesede.

Kitwood, T. (2005). *Dementia reconsidered (the person comes first)*. New York: Open University press.

Kogoj, A. (2007). Značilnosti in razumevanja demence. V Mali, J. in Milošević Arnold, V. (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 15–22). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Kolar, U. (2002). *Modeli varstva stanovalcev z demenco v domovih za stare* (Diplomska naloga). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

Ljubej, S. in Verdinek, N. (2006). Doživljanje svojcev oseb z demenco. *Kakovostna starost*, 9(3), 12–18.

Lukač, J. (2011). *Varovani oddelek v socialnovarstvenem zavodu (pilotni projekt)*. Lenart v Slovenskih goricah: Socialnovarstveni zavod Hrastovec.

Mali, J. (2000). Skrb za dementne stanovalce v domu za starejših občanov Preddvor. *Socialno delo*, 39(4/5), 331–337.

Mali, J. (2007 a). Socialno delo z osebami z demenco. V Mali, J. in Miloševič Arnold, V. (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 37–50). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mali, J. (2007 b). *Vloga in pomen socialnega dela v razvoju institucionalnega varstva starih ljudi v Sloveniji* (Doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

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

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

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

Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2* (Študijsko gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1* (Študijsko gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Miloševič Arnold, V. (2006). Celostna obravnava oseb z demenco v domu za stare. *Socialno delo*, 45(3/5), 119–126.

Miloševič Arnold, V. (2007 a). Socialno delovni pogled na demenco. V Mali, J. in Miloševič Arnold, V. (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 23–36). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Milošević Arnold, V. (2007 b). Komunikacija z osebami z demenco. V Mali, J. in Milošević Arnold, V. (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 131–141). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Moore, D. in Jones, K. (2012). *Social work and dementia*. London: Learning matters.

Pečjak, V. (2007). *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.

Pentek, M. (2000). Dementni bolnik, njegova družina in zdravnik splošne medicine. V Kogoj, A. (ur.), *Celostna obravnava bolnikov z demenco: zbornik prispevkov* (str. 23–35). Ljubljana: Spominčica – združenje za pomoč pri demenci.

Perko, L. (2007). Oskrba oseb z demenco. V Mali, J. in Milošević Arnold, V. (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 157–166). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Pravilnik o kadrovskih, tehničnih in prostorskih pogojih za izvajanje nalog na področju duševnega zdravja za izvajalce institucionalnega varstva ter centre za socialno delo ter o postopku njihove verifikacije (2009). Ur. l. RS 97/2009. Pridobljeno 29. 9. 2017 s

<https://www.uradni-list.si/glasilo-uradni-list-rs/vsebina/94818>

Pravilnik o opravljanju izpita ter izbiri in vlogi zastopnika pravic oseb na področju duševnega zdravja (2013). Ur. l. RS 49/2009 in 31/2013. Pridobljeno 30. 9. 2017 s

<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV9596>

Radojičič, S. (2015). *Zastopnik pravic oseb na področju duševnega zdravja*. Pridobljeno 29. 9. 2017 s

<http://www.zdus-zveza.si/zastopnik-pravic-oseb-na-podrocju-dusevnega-zdravja>

Rihter, L. (2007). Dejavniki, pomembni za sožitje z osebo z demenco. V Mali, J. in Milošević Arnold, V. (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 91–115). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Urek, M., Lapajne, G., Cigoj, N., Škerjanc, J. in Budja, D. (2011). *Smernice in etična načela delovanja zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja na podlagi izkušenj zastopnikov v praksi in na podlagi mednarodno sprejetih standardov: predlog skupine za spremljanje zastopnikov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Urek, M. (2012 a). *Uvod v zagovorništvo* (Študijsko gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Urek, M. (2012 b). *Uvajanje zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja* (Študijsko gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Urek, M. (2013). *Zagovorništvo – priprave na prakso 3. letnika* (Študijsko gradivo). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Van Hülzen, A. (2007). *Zid molka: oblike dela z osebami z demenco na primeru validacije in drugih teorij*. Logatec: Firis Imperl & Co.

Vujović, A. (2015). Zagovorništvo starejših onemoglih ljudi. *Kakovostna starost*, 18(1), 3–21.

Zakon o duševnem zdravju (ZDZdr) (2008). Ur. l. RS 77/2008. Pridobljeno 28. 9. 2017 s

<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO2157>

9. PRILOGE

PRILOGA 1: VPRAŠALNIK

ZASTOPNIKI

- Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšne so naloge zastopnika?
- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?
- Kako poteka (naj bi potekalo) delo zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare z uporabniki od začetka do konca? Prosila bi za kakšen primer.
- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z vsemi udeleženi (uporabniki, sorodniki, zaposlenimi v domovih za stare) v procesu zastopanja?
- Katere pravice ljudi so, po vaših izkušnjah, največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.
- Kako ravnati (bi bilo potrebno ravnati) v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?
- Kako je s poročanjem o vašem delu?
- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?
- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo tega več?
- S kakšnimi težavami se zastopniki srečujete pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšne podpore ste deležni pri svojem delu zastopnika ljudi z demenco?
- Kakšno podporo in pomoč bi pri tem še potrebovali?
- Kako sodelujete zastopniki med seboj?
- katerih izobraževanj kot zastopnik ste bili deležni do sedaj in kakšna znanja bi še potrebovali?
- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?
- Zakaj se domovi po vašem mnenju odločajo za varovane oddelke za ljudi z demenco?
- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti življenja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?
- Kako domovi poskrbijo za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?
- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

SOCIALNI DELAVCI

- Kakšna znanja in lastnosti so po vašem mnenju potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšne so naloge zastopnika?
- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?
- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z zastopniki ljudi z demenco?
- Katere pravice ljudi, so po vaših izkušnjah največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.
- Kako ravnati v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?
- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?
- Na kakšen način uporabnike z demenco in njihove sorodnike seznanjate z njihovimi pravicami?
- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?
- S kakšnimi težavami se po vašem mnenju srečujejo zastopniki pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšno podporo nudite zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšno podporo bi lahko nudili zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?
- Zakaj ste se v vašem domu odločili za varovani oddelke za ljudi z demenco in zakaj ga niste verificirali?
- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti bivanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?
- Kako poskrbite za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?
- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

PRILOGA 2: INTERVJUJI

ZASTOPNIKI

A

- Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Čeprav z zastopanjem ljudi z demenco na varovanem oddelku doma za stare še nimam izkušenj, menim, da če bi se srečala s takšnim primerom, že imam potrebna znanja, da bi se znala ustrezno odzvati, saj obiskujem uporabnike na geriatričnih oddelkih psihiatričnih bolnišnic. Seveda pa znanja, po mojem mnenju, ni nikoli dovolj. 1 Poleg znanj o zastopništvu pri delu s to populacijo, 2 potrebuješ še določena znanja o starostnikih in 3 na kakšen način delati in 4 komunicirati z njimi. 5 Zagotovo ni odveč niti poznavanje demence kot take. Lastnosti, ki jih potrebuje zastopnik, so enake kot pri ostalih primerih zastopanja 6 se pravi spoštljivost, 7 potrpežljivost, 8 vztrajnost, 9 sposobnost zavzeti pristransko držo itd.

- Kakšne so naloge zastopnika?

10 Glavna naloga zastopnika je vedno opolnomočiti šibkega člana, torej uporabnika. Pomembno je, da če se le da, 11 uporabnika poskušaš naučiti, 12 da se sam postavi zase, 13 da postavi vprašanja, ki ga zanimajo. Kolikor vem, je v večini primerov pri ljudeh z demenco to težko, saj je bolezen že toliko napredovala, 14 potem pa enako poskušaš s svojci. 15 Sicer je to lahko sporno, saj nikoli ne veš, če bi enako postopal tudi uporabnik sam. Velikokrat smo tudi mi tisti, 16 ki v imenu uporabnika ali svojcev izražamo, 17 kar si želijo in 18 opozarjamo na nepravilnosti. 19 Včasih pa moramo posredovati tudi med uporabniki in svojci, 20 če se sami ne zmorejo dogovoriti ali 21 imajo kakšen konflikt.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

V primerih kjer sem sama zastopnik 22 se name največkrat obrnejo uporabniki sami. Samo v dveh primerih, od približno 165, ki sem jim imela do sedaj, 23 so bili svojci tisti, ki so me kontaktirali. Rekla bi, da je to pri zastopanju ljudi z demenco drugače in 24 da se na kolege obračajo predvsem svojci ljudi z demenco, 25 saj osebe same v večini primerov tega ne zmorejo. 26 Če so varovani oddelki domov za stare prijavljeni, 27 bi nas moralo, na željo uporabnikov ali svojcev, 28 o neprostovoljnih sprejemih 29 obvestiti tudi sodišče. V vseh primerih, 30 ki sem jih imela do sedaj so me uporabniki ali pa svojci kontaktirali po telefonu.

- Kako poteka (naj bi potekalo) delo zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare z uporabniki od začetka do konca? Prosila bi za kakšen primer.

31 Najprej sprejem klica. 32 V 24 urah moram osebo, ki jo bom zastopala obiskati tam, kjer se pač nahaja. 33 Razložim ji, kakšna so moja pooblastila, 34 poslušam kar mi ima za povedati, 35 nato pa poskušam ugoditi zahtevam, ki jih ima dotična oseba. 36 Včasih je potrebno za to govoriti z osebjem, 37 zdravnikom, 38 socialnim delavcem. 39 Za vse kar naredim za uporabnika potrebujem njegovo pooblastilo. 40 Ko zadevo uredimo, moram ponovno na oddelk in 41 osebi povedati, kaj smo uredili in 42 ugotoviti ali potrebuje še kaj. 43 Enako naj bi potekalo tudi delo, 44 ko oseba sama ne zmore sodelovati in 45 sodelujemo s svojci. 46 Seveda osebo vedno skušamo vključevati v največji možni meri.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z vsemi udeleženi (uporabniki, sorodniki, zaposlenimi v domovih za stare) v procesu zastopanja?

47 V prvi vrsti moramo največ sodelovati z uporabniki, saj so oni tisti, ki jih zastopamo. O tem smo se posvetovali tudi z varuhom, ki je potrdil, 48 da četudi je osebi odvzeta poslovna sposobnost, ji pravica do zastopnika še vedno pripada in jo sam uresničuje. 49 Najpomembnejše je, da se z njim pogovarjamo in 50 ga resnično slišimo. 51 Če nas on za to pooblasti 52 sodelujemo tudi s svojci in 53 osebjem. 54 Predvsem skupaj iščemo ugodne rešitve za uporabnikove želje. 55 S svojci bi več sodelovali predvsem takrat, ko uporabnik ne bi zmož sodelovanja in 56 bi oni govorili zanj. 57 Takrat bi sodelovanje, kot že rečeno, potekalo enako, kot če bi delali z uporabnikom, 58 bi ga pa še vseeno poskušali vključevati, kolikor je to le mogoče. 59 Včasih se kakšen od svojcev obrne na nas tudi po kakšno informacijo npr. 60 kako naj ravna v določeni situaciji ali 61 pa kako naj svojo osebo podpre.

- Katere pravice ljudi so, po vaših izkušnjah, največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

Rekla bi, 62 da je to pravica do gibanja. Kolikor poznam to področje, 63 osebe s pasovi za pomoč pri sedenju, kljub temu, da so še »pokretne«, 64 fiksirajo na invalidske vozičke, da se slučajno ne bi poškodovale. 65 Potem pa ti ljudje tako sedijo cele dneve in ni nič časovno omejeno, 66 niti se ne iščejo rešitve kaj storiti, da takšen ukrep ne bi bil potreben. Pri ljudeh z demenco se pogosto zgodi tudi to, 67 da se o vsem kar se tiče njih odloča mimo njih, tudi če bi bili še zmožni sodelovati.

- Kako ravnati (bi bilo potrebno ravnati) v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

68 Na kršitev se lahko opozori osebje, 69 vodjo oddelka, 70 zdravnika, 71 socialnega delavca, lahko tudi 72 vodje, 73 odvisno kako uspešni smo pri tem. Največkrat se potem zgodi, 74 da oni svoje odločitve utemeljujejo z različnimi dokumenti in smo na nasprotnih bregovih, 75 pa vendar se moramo potruditi najti rešitev, ki bo sprejemljiva za vse. 76 Če se stvari ne uredijo imamo potem možnost, 77 da se obrnemo na socialno in 78 zdravstveno inšpekcijo. 79 Sama za enkrat te možnosti še nisem izkoristila.

- Kako je s poročanjem o vašem delu?

80 Ves čas sodelovanja z uporabnikom pišemo dnevnik. 81 Na podlagi tega napišemo poročilo, 82 ki ga vsake dva meseca 83 pošljemo na ministrstvo za socialne zadeve. Predstavljam si, da je namen tega, 84 poleg obračunavanja potnih stroškov in 85 nagrade tudi 86 nekakšen nadzor nad našim delom, saj se je že zgodilo, 87 da smo morali ravnanje v kakšnem primeru še podrobneje obrazložiti.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

Po mojih izkušnjah dobro, to opažam predvsem pri mlajših uporabnikih. Starejši prihajajo še iz drugih časov, ko se pravic ni toliko poudarjalo in so bili navajeni, da morajo potrpeti. 88Vse se ob sprejemu tudi obvesti, 89kakšne se njihove pravice in 90da obstajamo zastopniki, 91tako da so s tem seznanjeni. 92Te informacije so razobešene tudi po oddelkih.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo tega več?

93Kolikor vem precej malo. Kot že rečeno 94se sama s takšnim primerom še nisem srečala. Pri ljudeh z demenco je bolezen navadno že toliko napredovala, 95da se sami na zastopnika ne zmorejo obrniti, 96svoji pa se tudi raje sami postavijo v vlogo njihovih zagovornikov, kot da bi koga prosili za pomoč, 97ali pa si celo ne upajo reagirati, ker se bojijo, da bi bile potem stvari slabše. Menim, da bi bilo v prvi vrsti za več primerov zastopanja potrebno predvsem, 98da bi ministrstvo zagotovilo več zastopnikov, 99da bi ljudje imeli možnost izbire in 100da bi bili ti lahko pogostejše prisotni na oddelkih. Všeč mi je avstrijski model zastopništva kjer je vedno oziroma vsak dan na oddelku vsaj eden od zastopnikov, 101ki ob sprejemu obišče osebo in 102ji poda vse informacije. Če bi bili zastopniki večkrat prisotni na oddelkih 103bi jih ljudje bolj spoznali in 104bi vedeli, da je tam nekdo, na katerega se lahko obrnejo. Mogoče bi lahko zastopniki 105sodelovali tudi na kakšnem sestanku za svoje in 106se tam predstavili njim in uporabnikom.

- S kakšnimi težavami se zastopniki srečujete pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Težav je kar precej. Meni osebno veliko težavo predstavlja to, 107da imam delavnik svoje redne službe 108vedno dopoldan, 109zato lahko uporabnike obiščem le v popoldanskih urah. 110Takrat v službi ni več toliko osebja, 111tako da moram nato vse opraviti preko klicev naslednji dan. To je včasih »živa mora«. Potem, ko uspej kaj urediti, moram ponovno obiskati uporabnike, da jih o tem obvestim. 112To mi vzame ogromno časa, 113saj so nekateri uporabniki oddaljeni tudi do dve uri vožnje. Težavo vidim tudi v tem, 114da se na oddelkih ne čutim dobrodošla. 115Osebe nas dojemajo kot njihove nasprotnike in 116da smo tam samo zato, ker čakamo na njihove napake, 117da jim bomo lahko škodovali. V resnici pa se vsi borimo za isti cilj, to je dobrobit uporabnikov. 118Službe med seboj vsekakor ne sodelujemo dobro. Po mojem mnenju imamo zastopniki 119tudi premalo pooblastil pri zastopanju. In pa seveda je težava tudi to, 120da se moramo skoraj vedno boriti za prostor za delo z uporabniki, 121saj nam ta v veliko primerih ni na voljo. 122Potem pa iščemo prostore ali pa 123se pogovarjamo kar v skupnih prostorih. 124To je zelo moteče, saj ni zaupnosti in 125miru, če smo tam mi in še drugi stanovalci ter njihovi svojci, po možnosti pa se zraven oglašajo še hrup televizije.

- Kakšne podpore ste deležni pri svojem delu zastopnika ljudi z demenco?

126Nič ali zelo malo. 127Tri leta nazaj smo imeli eno leto supervizijo, ko smo bili že zelo izgoreli. 128Zdela se mi je koristna, 129a je bila preredko. Na začetku 139smo imeli še mesečne sestanke na ministrstvu. Na teh sestankih 131smo se pogovarjali o primerih, ki smo jih želeli izpostaviti, 132da bi dobili kakšne usmeritve za delo, 133potrditev za naša ravnanja in 134ustrezno podporo. Ti sestanki so pomagali, 135a vsi vedno nismo prišli na vrsto. 136Imeli smo tudi težave z usklajevanjem pa tudi 137včasih ti tisti trenutek ni bilo, da bi se izpostavljali. 138Na ministrstvu nam je drugače vedno na voljo oseba, na katero se lahko obrnemo, a je problem, 139ker se je ta oseba, v času odkar sem jaz zastopnica, zamenjala že trikrat. 140Nanj se lahko vedno obrnemo ali 141po telefonu ali 142po e-pošti.

- Kakšno podporo in pomoč bi pri tem še potrebovali?

143Želim si supervizijo, ki bi bile redne in 144pa tudi mesečnih sestankov ali vsaj sestanka na vsake dva meseca. Zdi se mi nujno, 145da bi te stvari postale nujne. 146Včasih se enostavno nabere preveč in 147ni dobro, da to vse držimo v sebi in premlevamo. 148Pa kdaj tudi ne več kako bi moral ravnati in 149ali si ravnal prav.

- Kako sodelujete zastopniki med seboj?

150Med seboj se velikokrat 151pokličemo, 152kadar potrebujemo mnenje oziroma 153potrditev naših odločitev. Sama sem velikokrat poklicala kolege in pri njih iskala potrditev, mnenje, 154da veš, da si storil vse in da nisi česa spregledal. 155S kolegi dobro sodelujemo in 156imam občutek, da se lahko na koga obrnem. Upam, da tudi jaz njim dajem takšen občutek.

- Katerih izobraževanj kot zastopnik ste bili deležni do sedaj in kakšna znanja bi še potrebovali?

Ko so razpisali, da iščejo zastopnike, smo se tisti, ki smo želeli tudi prijavili. 157Vsi, ki smo se prijavili smo imeli nato izobraževanje, narediti smo morali seminarsko nalogo in izpit. Sledil je razpis ministrstva za izbiro zastopnikov in vsi, ki smo opravili izpit, smo se lahko javili na razpis. Mislim, da so nas takrat izbrali 21. V roku dveh let je nekaj zastopnikov potem opustilo to delo, ker niso dosegli svojih pričakovanj in so se pogosto srečevali z očitki, da delajo proti svoji stroki. 158Ministrstvo vsako leto organizira dneve duševnega zdravja, ki se jih lahko po želji udeležimo. 159Na izobraževanjih nam predavajo 160tudi psihiatri in 161tožilci in je zelo zanimivo.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

162Potrebno bi bilo seznaniti osebe v domovih, 163kdo smo zastopniki in 164kakšne so naše naloge, 165da nas ne bi dojemali kot nasprotnike. Zagotovo bi bilo potrebno 166povečati tudi število zastopnikov, 167da bi imeli ljudje večjo izbiro in 168da bi lahko bili mi večkrat prisotni na oddelkih. 169Domovi za stare bi morali končno že prijaviti svoje oddelke za ljudi z demenco in ne da se to kar odlaga, 170saj so šele v tem primeru uporabniki upravičeni do vseh pravic, tudi pravice do zastopnika. Tako pa v domovih večkrat vidim, da se vrata odprejo na dotik senzorja in zdravi uporabniki jih znajo odpreti, ljudje z demenco pa ne.

- Zakaj se domovi po vašem mnenju odločajo za varovane oddelke za ljudi z demenco?

Rekla bi da zato, 171ker je vedno večje povpraševanje po njih, 172Število ljudi z demenco narašča in 173domovi varnost in oskrbo tem osebam najlažje zagotovijo na takšen način.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti življenja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Slabost je zagotovo ta, 174da na vsak način želijo zagotoviti varnost 175namesto kakovosti življenja. Gre za pretirano poudarjanje varnosti, ki vpliva na bivanje v varovanih oddelkih. Smiselno bi se bilo pogovoriti s svojci, kaj oni pričakujejo, da je nekdo ves čas fiksiran, ali da lahko gre na vrt pa tudi če pade. Na ta način 176se ljudi z demenco tudi loči od ostalih stanovalcev in se jih na nek način izolira. Prednost je zagotovo ta, 177da na njih dela osebje, ki ima potrebna znanja za delo z ljudmi z demenco in 178da se zanje pripravlja najrazličnejše aktivnosti pa tudi ta, 179da je tam vedno nekdo od osebja, ki je ljudem na voljo.

- Kako domovi poskrbijo za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Večina domov je oddelke prilagodila tako, 180da so ti moderno urejeni, 181imajo vrtove, 182prostore za kadilce in 183omogočajo zasebnost. Ti oddelki 184so tudi manjši in 185nekako bolj domači. Ljudem nudijo 186možnost vključevanja v najrazličnejša dela npr. lupljenje jabolk, zlaganje brisač. 187Na voljo so jim različne družabne igre, 188lahko gledajo televizijo ali 189poslušajo glasbo. 190Hodijo tudi na sprehode in 191piknike. Kolikor vem, 192se osebje trudi ljudi z demenco vključevati tudi v ostalo dogajanje doma, 193razne prireditve in 194maše.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

Sama sem mnenja, da bi bilo potrebno ljudi z demenco čim dlje oziroma dokler to še dopušča bolezen nameščati skupaj z ostalimi stanovalci ter tako čim dlje vzdrževati njihovo vključenost in spodbujati njihovo samostojnost. 195Ko pa bolezen enkrat tako napreduje, 196da ljudje ogrožajo sebe in svoje zdravje ter druge, takrat 197se mi varovani oddelki zdijo dobra ideja, seveda pa morajo biti prijavljeni, zato da ljudje dobijo vse pravice, ki jim pripadajo.

B

- Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

1Najbolj važno je poznavanje komunikacije. 2Način komuniciranja je bistven, 3da se znaš približati in 4poslušati. 5Pri ljudih z demenco moraš znati to komuniciranje prilagoditi. Potrebuješ znanje, 6kako komunicirati z bolnikom z demenco. 7Sigurno potrebuješ tudi znanje o demenci. 8Od lastnosti pa empatija. To je najbolj pomembno, da si empatičen. 9In pa mogoče bi izpostavila še potrpežljivost.

- Kakšne so naloge zastopnika?

10V prvi vrsti naše delo zajema varovanje človekovih pravic, svoboščin in 11ostalnih pravic, ki jih navaja zakon. Bistvo našega dela sama vidim v tem, 12da človeka podpremo, 13ne pa da v ustanovah iščemo napake. Ko nekdo pride v novo okolje je zbežan, ne ve ne kod ne kam. Osebje nima veliko časa zanj. 14Mi si pa zanj vzamemo čas. Sploh ob prvem obisku. 15Razložimo mu 16kako poteka delo na oddelku, 17kakšen je dnevni red. 18Moramo ga tudi poslušati. Običajno so zmožni kaj povedati. 19Vedno tisto kar želijo in toliko kolikor želijo. 20To kar povedo moraš sprejeti in 21ne presoјati. Nujno je, 22da osebi pokažemo, da nam lahko zaupa, da vidi, 23da mu želimo pomagati. 24Vedno sodelujemo z uporabnikom, tudi če so se na nas obrnili svojci. 25Če pa ne gre pa vključiš tudi svoje in 26delaš z njimi, 27a vedno v korist uporabnika. Ker mi smo tisti, 28ki zastopamo glas osebe, ko ta na zmore. Potem so pa tu še kakšne druge stvari, ki jih opravimo za zastopance, ki niso točno naše delo npr. 29zanj urediš kakšno stvar, 30kam pokličeš itd. 31Važno je, da nikoli nič ne obljublamo, ampak 32povemo, da bomo poskusili in da bomo storili največ kar lahko.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

33Uporabniki sami ali 34pa njihovi svojci. 35Mene največkrat pokličejo, nekaj primerov pa je bilo tudi takšnih, 36da sem bila na oddelku in so pristopili do mene ter smo se tako dogovorili za pogovor.

- Kako poteka (naj bi potekalo) delo zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare z uporabniki od začetka do konca? Prosila bi za kakšen primer.

37Nekdo te pokliče in 38ti uporabnika obiščeš v roku 24 ur. Sama se navadno oglasim naslednji dan dopoldan. 39Z zastopancem navežem prvi kontakt tako da se predstavim, 40predstavim delo zastopnika, 41razložim kako je na oddelku (kaj mora sprejeti, kaj mu pripada, na kaj se lahko pritoži) in 42se pozanimam o tem, kaj oseba želi od mene. 43Če bi se name obrnili svojci bi enako delala z uporabnikom, 44če pa ne bi bila uspešna, 45bi potem sodelovala z njimi. Potem poslušaj kaj želijo od tebe. Tu poslušamo vse »sorte«. 46Prvi obisk je navadno daljši in 47bolj temeljit. 48Naprej je postopanje odvisno od tega kaj želijo od tebe. 49Navadno moraš opraviti kakšen razgovor z osebjem. 50Potem je nujno, da se vrnemo nazaj. En obisk ni nič. 51Obisk mora imeti odziv, da poveš kaj si naredil. Drug obisk je nujen, brez tega ni kvalitetnega dela. 52Takrat se tudi pogovorimo o tem ali še kaj rabijo. Pri delu z ljudmi z demenco si predstavljam, 53da bi bilo potrebnih še več razgovorov.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z vsemi udeleženi (uporabniki, sorodniki, zaposlenimi v domovih za stare) v procesu zastopanja?

54Največ sodeluješ z uporabniki. 55Preko pogovora. 56Poslušaj in 57ne presojaš. 58Vse naprej delaš po pooblastilu uporabnika. 59Na svoje se obrneš, če te za to pooblasti uporabnik ali 60pa če so se oni obrnili nate in z uporabnikom ne moreš vzpostaviti sodelovanja. 61Z osebjem moraš vzpostaviti dober odnos. Ne da z njimi piješ kavo, ampak da je nek odnos, 62da sodelujemo in 63jih tudi lahko opozorim, če opazim, da na oddelku kaj ni čisto tako kot bi moralo biti. Sama se držim tega, da grem do osebja, 64ko rešujem kakšno stvar ali 65pa če potrebujem kakšno informacijo. 66vedno v času uradnih ur. 67Po telefonu se mi ne zdi »O. K.«. 68Ko me nekdo sprejme v pisarni, 69takrat me bo tudi poslušal. 70Če nekoga loviš po hodnikih, to ni nič. Ko prideš do njih, 71takrat si vzamejo čas in potem preko dialoga urejamo stvari naprej.

- Katere pravice ljudi so, po vaših izkušnjah, največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

72Seveda pravica do gibanja. Druge pravice po zakonu se po mojih izkušnjah dosledno zagotavljajo. 73Drugače pa opažam, da tudi pravica do svoje volje. 74Osebe pogosto presliši tisto kar izražajo ali nakazujejo uporabniki in 75uveljavljajo svoje, češ da oni najbolj vedo, kaj je za njih dobro. 76Uporabnik želi gledati televizijo, pa ga na vsak način hočejo vključiti v telovadbo, ki v tistem času poteka na oddelku, ker je to zanj koristno. 77Ali pa uporabnica želi obleči tisto majico, pa ji oblečejo drugo, saj tako ne ve kaj ima oblečeno in tista druga je bolj udobna.

- Kako ravnati (bi bilo potrebno ravnati) v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

78Ko ti uporabnik ali 79svoji nekaj povedo 80to verjameš in 81ne presojaš. 82Potem pa odvisno za kakšno stvar gre. Včasih 83se obrneš na vodjo oddelka, 84včasih na socialno službo ali pa 85celo na direktorja ali predstojnika. Vedno greš do tistega, ki je zadolžen za stvar, ki je problem. 86Poveš kakšen je problem in 87to skupaj rešimo. 88Lahko bi napisali tudi pritožbo in bi potem zavod naprej to raziskoval. 89Obrnili bi se lahko tudi na inšpekcijo, a se mi zdi bolje, 90da se stvari urejajo na ravni zavoda.

- Kako je s poročanjem o vašem delu?

91Na vsake dva meseca 92ministrstvu 93pošiljam poročilo. 94Opišem kakšen je bil primer, kaj je bilo rešljivo in kaj ne, 95kaj sem sama naredila.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

96Slabo. 97O teh stvareh se jih seznanja pri sprejemu, 98ko je še kopica drugih informacij in se pogosto zgodi, da jim to uide iz glave. 99Po mojih izkušnjah so potem plakati na oddelkih 100obešeni neke skrito ali 101pa jih sploh ni. 102Plakatov vsi niti ne berejo. Naš profil si šele utira pot, kljub temu da delamo že 7-8 let.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo tega več?

103Zelo malo. Menim, 104da bi morali biti več prisotni na oddelkih. Ko si enkrat na oddelku dalj časa 105te ljudje sprejmejo, 106s tabo govorijo in tudi kaj povedo. Ni čisto tako, da so to »rastlinice«, ki samo ležijo tam in so čisto nesposobni kaj reči. Ko dalj časa preživiš z njimi se odprejo in tudi kaj povedo. Z enim od zastopnikov sva se pogovarjala, da bi bilo super, če bi občasno prišli na oddelke, 107se predstavili, 108tam preživeli nekaj časa in 109videli ali nas kdo potrebuje. 110Tudi zavodi bi se morali malo bolj zavedati, da bo delo z nami lažje in ne težje ter 111bolj spodbujati, da se ljudje obrnejo na nas.

- S kakšnimi težavami se zastopniki srečujete pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

112V začetku so nas zelo sumljivo in dvomljivo gledali, ko smo kam prišli. 113Češ sedaj boste pa iskali napake. Sedaj je to malo bolje in nas že bolje sprejemajo, saj so videli, 114da ne želimo nič slabega in ne bomo iskali napak npr. koliko brisač visi na steni ali je tam tekoče milo ali ni. Meni veliko težavo predstavlja to, 115da imam nedelujoč elektronski naslov in 116je težko priti do mene, 117tako da sedaj dajem kar svoj privatni mail. Ne vem ali res ne dela ali ga jaz ne znam usposobiti. Težava je tudi ta, 118da smo za vse sami, 119nimamo nekega zaledja. Včasih bi ga potrebovali, saj moramo biti pri svojem delu suvereni, za to pa včasih potrebuješ podporo. Mene grozno obremenjuje tudi to, 120da vem, da tisti ki bi nas najbolj potrebovali pogosto ne pridejo do nas. 121In kako sedaj priti do teh ljudi, 122da nihče ne bo ostal brez podpore.

- Kakšne podpore ste deležni pri svojem delu zastopnika ljudi z demenco?

132Skoraj nobene, 133Dve leti nazaj smo imeli supervizijo, sedaj jo ni več. 143Ni denarja. 126Rednih sestankov tudi ni. 127Težave imamo že s tem, da pridobimo kakšno zloženko. Nekako čutim, 128da smo odrinjeni na rob. 129Na ministrstvu imamo sicer svojo vodjo in 130ona kdaj skliče sestanek, 131da izpostavimo kakšne probleme.

- Kakšno podporo in pomoč bi pri tem še potrebovali?

132Zagotovo bi potrebovala več podpore. 133Supervizija 134bi bila nujna. 135Pa tudi več rednih sestankov. 136Da bi lahko z nekom podelili stvari. Tako pa smo za vse sami.

- Kako sodelujete zastopniki med seboj?

137Jaz sem pogostejše na vezi z eno zastopnico, 138z ostalimi pa slabo. Med sabo potem 139podeliva kakšne primere, 140izraziva dvome, 141si svetujeva o kakšni stvari in 142sva si predvsem v oporo. Menim, da nam manjkajo te sestanki, ki bi nas bolj povezali.

- Katerih izobraževanj kot zastopnik ste bili deležni do sedaj in kakšna znanja bi še potrebovali?

143Imeli smo izobraževanje za zastopnike. 144Vsako leto izobraževanje organizira tudi socialna zbornica in 145je zelo koristno. 146Vsako leto v Portorožu potekajo tudi Dnevi duševnega zdravja, ki se jih lahko udeležimo. To vse je po lastni želji, nič ni predpisano, da bi morali opraviti toliko in toliko izobraževanj. Sama bi si želela še 147kakšnih izobraževanj o komunikaciji, 148o poznavanju duševnih bolezni in 149poznavanju demence. To so osnove za naše delo. 150Predvsem bi bila potrebna tudi izobraževanja za osvežitev znanj, saj s časom stvari pozabiš. 151Mogoče predvsem o zakonodaji.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Stvari bi se morale spremeniti v tej smeri, 152da bi mi lahko vstopali na varovane oddelke brez da nas kdo pokliče. 153Sedaj moramo dobiti klic in se potem odzovemo nanj. 154Moralo bi biti tako, da bi mi kot zastopniki imeli vstop. 155Potem bi na vsake toliko časa prišli in bi bili po par ur na oddelku ter 156bi se pogovarjali s stanovalci. Kolikor bi kdo lahko. Mi bi morali te oddelke obiskovati, 157da bi videli kako in kaj je na njih. To smo tudi že predlagali, a so bili zavodi in bolnišnice proti. Tudi ministrstvo nas ni podprlo. V začetku smo se zastopniki med sabo pogovarjali, 158da bi morali priti na oddelke in predstaviti svoje delo, a tudi v tem nismo bili uspešni. Če bi prišlo do takšnega načina dela, 159bi nam morali kar določiti, za te domove ste pristojni in 160jih morate na dva ali tri mesece obiskati. Po mojem mnenju bi bilo potrebno razmišljati tudi o tem, 161da bi zastopništvo postalo poklic, sicer se tega bojim, ker sem že v pokoju in nebi več prišla zraven, a bi bilo nujno.

- Zakaj se domovi po vašem mnenju odločajo za varovane oddelke za ljudi z demenco?

Ker je to nujno. 162Ne vem kako so lahko v tem času napredujoče demence še domovi, ki so brez varovanega oddelka. To so ljudje, 163ki lahko odtavajo. 164Nekako jih je potrebno zavarovati. Potem pa slišiš, je vratar prozoren na to. Prosim, ali vratar vsakega vidi, ki gre mimo.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti življenja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Slabost je 165krnjenje osebne svobode. Prednosti pa so 166več zaposlenih na teh oddelkih in 167skrbno organizirane skupinske aktivnosti. Vedno se nekaj dogaja ne teh oddelkih. V prvi vrsti je prednost to, 168da je poskrbljeno za varnost teh ljudi.

- Kako domovi poskrbijo za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Na splošno na teh oddelkih 169čutim neko pozitivno energijo. Je drugače, kot pa na varovanih oddelkih v psihiatričnih bolnišnicah, tam je res težko. Eni sicer bolje poskrbijo za kakovost bivanja, drugi malo slabše, a vsi se trudijo. 170Imajo dnevni prostor za druženje kjer je tudi televizija. 172Velikokrat pride delovna terapevtka. 173Z njimi se veliko družijo.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

174Sama imam zelo pozitiven odnos do varovanih oddelkov. Tudi sama imam mamo, ki ima demenco. Za enkrat je še doma, ker živi v isti hiši z mojim bratom in on skrbi zanjo. Tudi sama veliko pomagam. Ko bo bolezen toliko napredovala, da tega ne bomo več zmogli, 175jo bomo morali namestiti na varovani oddelk. Ker ljudje z demenco, 176ki že močno napreduje potrebujejo neko kontrolo. Vem, 177da bo tam zanjo dobro poskrbljeno in da bo varna, tako da sem zaradi tega popolnoma mima.

C

- Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

1Potrebno je nekaj osnovnega znanja o demenci tj. 2o poteku in 3njenih simptomih. 4Da razumeš stvari. 5Drugače bi hitro lahko prišlo do zmotnega mišljenja, 6da ljudje z demenco nekaj delajo zanalasč ali 7da zanalasč nočejo tega in onega, 8gre pa v resnici za bolezen. 9Oni v resnici ne zmorejo, 10ker se jim je toliko degradiralo v možganih, da enostavno ne zmorejo. Sama sem to znanje pridobil, ko sem sodeloval s Spominčico in ko sem prebral kakšno stvar. 11Sicer so poleg znanja potrebne tudi izkušnje. 12Še bolj pomembno se mi zdi znanje o delu s svojci. 13Pri ljudeh z demenco se moraš velikokrat obrniti na svojce, 14ker so oni lahko boljši sogovorniki. Zato moraš vedeti, 15kako delati s svojci, 16kako jih podpreti, 17Ckam jih lahko napotiš. Za delo z ljudmi z demenco 18je potrebno, da se znaš vživeti v njihovo stanje. 19Da imaš to empatijo. 20Jaz pravim temu duhovna empatija, ki je skoraj malo več kot navadna empatija. Gre za to, 21da človeka začutiš, da čutiš, kako se on počuti.

- Kakšne so naloge zastopnika?

Najpomembnejše 22je sodelovanje z uporabnikom. 23Moramo ga znati poslušati in 24ga podpreti. 25Zavarovati moramo njegove pravice in 26zastopati njegove interese. 27Pogosto smo v vlogi mediatorja ali 28pogajalca nasproti svojcem in osebju. 29Kljub temu moramo z njimi vzpostaviti dobre odnose in 30sodelovanje.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

31Če uporabniki zmorejo so to oni, 32drugače pa njihovi bližnji. Zgodilo se mi je tudi že, 33da se je name obrnila psihiatrična bolnišnica. V praksi se name največkrat obrnejo pacienti sami. V edinem primeru zastopanja na varovanem oddelku doma za stare, 34me je poklicala 35prijateljica uporabnice in me prosila, da bi gospo obiskal.

- Kako poteka (naj bi potekalo) delo zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare z uporabniki od začetka do konca? Prosila bi za kakšen primer.

36Dobiš klic in 37se nanj čim hitreje odzoveš. 38Osebi razložiš kaj lahko narediš in kaj ne. To moraš definirati na začetku, 39saj so pričakovanja oseb do zastopnikov precejšnja. 40Potem prisluhneš njegovi zgodbi. Včasih so zgodbe plod domišljije. Ko se pogovorita, 41natančno poveš, kaj lahko narediš in preveriš ali si oseba tega želi. 42Šele nato ukrepaš. 43Vedno moraš osebo na koncu obvestiti, kaj ti je uspelo urediti. V omenjenem primeru 44se je name obrnila prijateljica gospe. 45Naslednji dan sem gospo obiskal v domu. Zastopanka še ni imela tako hude demence, 46tako da sem lahko sodeloval z njo, drugače bi v sodelovanje vključil tudi prijateljico. 47Gospe sem se predstavil in 48ji predstavil svoje delo. 49Bila je precej zmedena. Ni vedela kako je prišla tja, kdo jo je pripeljal in 50sproti je pozabljala stvari. 51Vedela pa je, da si želi premestitve v drug dom, v okolico Kranja, 52saj je imela tam še nekaj bližnjih in bi jo ti lahko obiskovali. 53Prosila me je, da to zanjo uredim. 54Povezal sem se s socialno službo in skupaj smo delali na tem. 55Iskali smo praktične možnosti kam in 56kdaj. 57Obrnil sem se tudi na svojce, a niso želeli sodelovati. 58So se pa strinjali s tem, da se gospo premesti. 59Gospo sem sproti obveščal, 60kako stvari stojijo in 61ves čas sem bile zelo iskren z njo. 62K njej sem prišel trikrat ali štirikrat. Vmes si je celo premislila, saj je spoznala moškega in je med njima preskočila iskrica, 63tako da smo postopek malo zaustavili. Kasneje si je premestitve spet zaželela in 64takrat smo jo izpeljali. 65Preden je bila premestitev izvedena sem jo še enkrat obiskal, 66da sem videl ali potrebuje še kaj.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z vsemi udeleženi (uporabniki, sorodniki, zaposlenimi v domovih za stare) v procesu zastopanja?

67V omenjenem primeru sem sodeloval z uporabnico in 68z osebjem doma. Svojci niso želeli sodelovati. 69S svojci sodeluješ toliko kot oni želijo. 70Opravil pa sem pogovor s prijateljico. 71Sodelovanje poteka predvsem preko pogovorov in 72pogajanj. 73Poslušaj eno in drugo stran. 74Potem sledi iskanje rešitev. 75Se je tudi že zgodilo, da sem soočil obe strani, saj tako najhitreje vidiš kdo govori resnico.

- Katere pravice ljudi so, po vaših izkušnjah, največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

76Seveda pravica do gibanja. 77Na teh oddelkih so ljudje precej pod nekim režimom ukazovanja, 78tako da tudi pravica do svobodnega izražanja in 79uveljavljanja lastne volje. 80Včasih tudi obravnava tam ni najbolj humana. No ne vem če je to pravi izraz, 81ampak vse se dogaja nekam na hitro, 82brez pretiranega posvečanja pozornosti.

- Kako ravnati (bi bilo potrebno ravnati) v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

Postopamo vedno enako. 83Poslušamo obe strani potem pa 84sledi iskanje rešitev. 85Vedno se najprej obrnemo na tistega, ki je prvi zadolžen za stvar, ki se jo rešuje. 86Če se ne moremo dogovoriti z odgovorno osebo 87imamo možnost, da se obrnemo na direktorja. 88Možno je predlagati interni nadzor, 89če prej nismo uspešni. Če gre za hujšo kršitev 90je možen tudi zunanji nadzor. 91Do sedaj pri meni to še ni bilo potrebno. Navadno stvari uredimo že na prvi točki, tako da smo vsi zadovoljni.

- Kako je s poročanjem o vašem delu?

92Obstajajo formularji, ki jih moramo izpolniti. 93Ministrstvu oddamo pooblastilo, ki ga je zastopanec podpisal in 94poročilo o zastopanju. V njem navedemo 95kaj je bil razlog, da se je nekdo obrnil na nas, 96za kaj nas je pooblastil, povzamemo pogovore, 97povemo kako smo postopali. Skratka na kratko opišemo primer.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

98Precej slabo. V zakonu piše, 99da ko je nekdo sprejet na varovani oddelek 100ga morajo poučiti o njegovih pravicah in 101o tem, da lahko pokliče zastopnika. 102Izročiti mu morajo tudi zloženko. Tega se kar držijo. A ljudje so takrat v takšnem stanju, 103da niso čisto pri sebi in ne dojamejo vsega. 104Kasneje pa tega obveščanja ni več. 105No razen plakatov na oddelkih, 106ampak teh večinoma tako nihče ne prebere.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo tega več?

107Gledano v celoti zelo malo. 108Sam sem imel do sedaj samo en primer. O tej možnosti 109bi bilo ljudi potrebno več informirati, predvsem svojce. Oni bi potem aktivirali nas zastopnike za varovanje pravic. 110To bi bila v prvi vrsti naloga domov. 111Moralo bi se

vzpostaviti takšno vzdušje med nami in osebjem, 112da bi nas tudi oni kdaj poklicali. Na splošno menim, 113da bi bilo na področju demence potrebne več preventive, 114da bi več znanja in 115informacij ljudje pridobili že v začetku bolezni, preden ta napreduje.

- S kakšnimi težavami se zastopniki srečujete pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Dokler nas osebje ne spozna 116je navadno čutiti nekakšen odpor. Ta potem izgine, ko vidijo, da ni mišljeno, 117da smo eden proti drugemu, ampak da delamo skupaj za uporabnike. Težava je tudi ta, 118da se ljudje pogosto ne upajo obrniti na nas, 119saj jih je strah, da bodo kakšne posledice. Jaz vidim težavo v tem, 120da nismo vsem enako dostopni. 121Do tistih, ki bi nas najbolj potrebovali ne pridemo, saj nas ne upajo ali 122pa ne morejo poklicati. 123Pri teh, ki so zaposleni je težava ta, 124da morajo vzeti dopust, če gredo na zastopništvo.

- Kakšne podpore ste deležni pri svojem delu zastopnika ljudi z demenco?

125Redne podpore nimamo. 126Sicer naj bi imeli na vsake dva meseca sestanke, ampak se zgodi, da mine tudi pol leta in jih ni bilo. 127V začetku smo imeli kratek čas supervizijo. 128Sedaj smo bolj sami. Obljubljajo, da bodo to spremenili.

- Kakšno podporo in pomoč bi pri tem še potrebovali?

129Podpora je vedno dobrodošla. 130Morali bi imeti redne supervizije, 131Voditi bi jih moral nekdo, ki bi imel dovolj izkušenj, 132da bi nam znal svetovati. 133Potrebovali bi tudi kakšno pravno podporo. 134Nujni bi bili redni sestanki, 135da poveš kako delaš in 136ti drugi dajo potrditev ali 137pa ti svetujejo. 138Tako bi se malo razbremenili. 139Več bi morali sodelovati tudi z zastopniki pacientovih pravic, ker včasih ima nekdo psihične težave in se pojavijo še druge bolezni. Ti sferi bi se morali povezati in medsebojno podpirati.

- Kako sodelujete zastopniki med seboj?

140Bolj sodeluješ s tistimi zastopniki, ki so pristojni za isto območje kot ti. Jaz imam takšen način, 141da če sem slučajno odsoten vedno obvestim zastopnico, ki je pristojna na istem območju kot jaz. 142Njo občasno pokličem 143tudi za kakšen nasvet. 144Če se znajdem v zagati, da ne vem kako bi naprej, jo pokličem in vprašam ali je že imela podoben primer in 145kako je ravnala. 146Z drugimi pa praktično ne sodelujem.

- Katerih izobraževanj kot zastopnik ste bili deležni do sedaj in kakšna znanja bi še potrebovali?

To osnovno, 60 urno, izobraževanje za zastopnika. Drugo pa ne. 148Kar se potem sami izobražujemo in sami prebiramo. 149Jaz najbolj pogrešam več tega pravnega znanja. Ta znanja bi zelo potreboval.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Imam kar nekaj idej. S strani ministrstva so določili za katere psihiatrične bolnišnice in posebne socialnovarstvene zavode smo pristojni, 150za domove pa ni določeno. Ministrstvo nam je sicer obljubilo, da bodo to določili, pa niso. Bi bilo potrebno. Potem ko bi bilo to določeno, 151bi morali biti mi vedno obveščeni, ko bi bil nekdo sprejet na varovani oddelok, 152da bi se pojavili tam. To smo videli v Avstriji, kjer je takšna praksa. Prišli bi tja, 153bi osebi vse razložili in 154ponudili zastopanje. Potem bi ljudje to sprejeli ali pa zavrnili. Mi bi imeli neko evidenco kdo je sprejet. 155Ne pa to klicanje. 156Vsi te ne morejo poklicati. Menim, 157da bi bilo potrebno okrepiti tudi ekipo zastopnikov. V začetku nas je bilo 19, sedaj nas je menda samo 9. 158Nekateri so še vedno na listi, a ne delajo več.

- Zakaj se domovi po vašem mnenju odločajo za varovane oddelke za ljudi z demenco?

To težko rečem. Verjetno zato, 159ker so takšne potrebe in 160stalnega nadzora ter varstva ne morejo zagotoviti na drugačen način. Na takšen način 161lažje nadziraš večjo skupino ljudi, 162glede na to da je kadra malo. Imaš več pregleda nad uporabniki in tako je manjša verjetnost, 163da se komu kaj zgodi.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti življenja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Manj kadra lahko na takšen način 164poskrbi za več uporabnikov. 165Lažji je nadzor nad uporabniki in 166posledično so ljudje bolj varni. Imam pa občutek, 167da je na teh oddelkih premalo individualnega dela. 168Bolj so usmerjeni na skupinske aktivnosti. Če delaš individualno z osebo je to dosti lažje, kot če delaš s celotno skupino. 169Tudi veliko bolje spoznaš človeka in 170več je možnosti, da se ti odpre.

- Kako domovi poskrbijo za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Domovi 171so prostore zasnovali tako, da so zelo prijetni. 172So prostorni, 173svetli, 174imajo izhode na vrt. Aktivnosti sicer ne poznam toliko, 175a vem da se tam pogosto kaj dogaja.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

176Nisem proti varovanim oddelkom. 177Če gre za hude oblike demence in 178se na takšen način zagotovi varnost, se mi zdi to v redu.

Č

- Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

1Pri svojem delu moraš biti suveren in zato potrebuješ veliko znanja. 2Poznati moraš svoja pooblastila, 3zakonodajo, 4postopke sodišč, 5delovanje organizacij. 6Zagotovo potrebuješ znanja o boleznih s katerimi se srečuješ. 7Ves čas moraš imeti pri zastopanju v ozadju zavedanje o načelih po katerih delamo. 8Potrebuješ ogromno nekih informacij s tega področja, 9da lahko informiraš tudi druge. 10Kot oseba pa moraš biti predvsem spoštljiv, 11vztrajen in 12potrpežljiv.

- Kakšne so naloge zastopnika?

13Zavzemanje za pravice uporabnikov. 14Dajati osebi občutek, da je tam nekdo tretji, ki bo poskrbel, da bo vse narejeno tako kot je treba. 15Da da osebi to varnost, da ima nekoga ob sebi, ki skrbi zanjo. 16Lahko tudi spremljanje postopkovnih pravilnosti. 17Če se izvajajo kakšni ukrepi, spremljanje ukrepov. To vse še posebej, če oseba nima svojcev, 18ali pa so ti v koliziji. 19Mi smo mediatorji v različnih situacijah. 20Morali bi se zavzemati tudi za reorganizacije zavodov in 21opozarjati na zadeve.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

To je zelo različno. 22Največkrat uporabniki ali 23svojci, 24če gre za kakšne zadeve proti bolnišnici ali zavodu. Potem uporabniki 25ali delavci, 26če so konflikti med uporabniki in svojci. Res zelo različno, 27vedno pa po telefonu.

- Kako poteka (naj bi potekalo) delo zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare z uporabniki od začetka do konca? Prosila bi za kakšen primer.

28Sprejmeš klic in 29sledi kratek pogovor. Na podlagi pogovora sem sama poskušala ugotoviti, 30ali je potrebno iti do uporabnika. 31Ker če je bilo potrebno dati samo kakšno informacijo, to lahko po telefonu. 32Seveda za to nisi plačan, 33tako da nekateri gredo kar vedno in si pišejo obisk. 34Če je potrebno obiskati uporabnika, ga obiščeš. 35Z njim se usedeš, pogovoriš in 36izpolniš obrazec. 37Pri osebah s hudo demenco 38bi tu vključili svojce. 39Potem pa poslušaj, 40kakšne stvari razložiš, 41poizveš kakšne so želje. 42Kaj se da spremeniti, kaj pa tudi ne. 43Sklepati je potrebno kompromise. 44Navadno je potrebno vključiti še koga, 45socialnega delavca, 46vodjo oddelka, 47zdravnika. 48Tudi z njimi se pogovoriš, 49poizveduješ, iščejo se rešitve in 50sklepajo kompromisi.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z vsemi udeleženi (uporabniki, sorodniki, zaposlenimi v domovih za stare) v procesu zastopanja?

To je zelo odvisno za kaj gre. 51Včasih je dovolj samo pogovor z uporabnikom. 52Če on ne zmore, s svojcem. Če je potrebno in 53če dobimo pooblastilo, se naprej obrnemo tudi na svojce 54ali pa osebje. 55V prvi vrsti gre za pogovore, 56pridobivanje informacij in 57pojasnila. Včasih je potrebno tudi, 58da uporabnika ali svojce pospremiš do zdravnika ali socialne delavke.

- Katere pravice ljudi so, po vaših izkušnjah, največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

Mi smo pristojni za kršitve iz 12. člena zakona. Te pravice se kar dosledno upošteva. Bolj se krši te neke človekove pravice. 59Npr. do zasebnosti, 60ko jih je več v sobah ali 61pa se jih kar tako še pred kom sleče. 62Ali pa do varovanja osebnih podatkov, 63ko se o njih pogovarja na hodnikih. 64Pa do upoštevanja volje. 65Tudi če ima oseba motnjo še ne pomeni, da nima želja. Opažam tudi, 66da se uporabniki in svojci slabo obveščeni glede zdravlil.

- Kako ravnati (bi bilo potrebno ravnati) v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

67Najprej se o kršitvi pogovoriš 68s tistim, ki se je obrnil nate, da pridobiš nekaj informacij. 69Potem skušaš na to kršitev opozoriti in 70poskrbeti, da se ne bo več ponovila. Najbolje je, 71da se obrneš na tistega, ki je pristojen na področju, kjer se je kršitev zgodila. 72Navadno se stvari uredijo že tam. 73Drugače se vedno lahko obrneš še na predstojnika ali direktorja, 74če si seveda tega želi uporabnik. Na podlagi izkušenj 75je potrebno na morebitne kršitve tudi stalno opozarjati še preden v konkretni ustanovi pride do njih, 76saj se jih lahko na takšen način prepreči.

- Kako je s poročanjem o vašem delu?

77Mi o vseh zastopanjih pišemo poročila, 78ki jih pošiljamo ministrstvu. To pa je tudi vse.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

79Niti ne. 80Navadno so s temi informacijami seznanjeni ob sprejemu. 81Ne prej in 82ne pozneje, ampak ob sprejemu, 83ko so najbolj nedovzetni za te stvari. 84Informacij je ogromno in 85ljudje so pod stresom, tako da gre to mimo njih.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo tega več?

86Jaz jih ne poznam. 87Zagotovo bi bilo potrebnega več ozaveščanja o tem. 88To ni samo stvar zavoda, ampak 89bi morali informirati tudi zdravstveni domovi, 90CSD-ji, 91nevladne organizacije. Informacije bi morale bolj krožiti. 92Da bi ljudje še preden bi prišli v takšno situacijo 93vedeli, da se imajo na koga obrniti.

- S kakšnimi težavami se zastopniki srečujete pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Meni glavno težavo predstavlja to, 94da sem v rednem delovnem razmerju. Če bi me pred eno uro nekdo poklical, niti slučajno ne bi mogla iti dopoldan do njega. 95Jaz lahko samo v popoldanskem času, takrat pa vsi vemo kako je. 96Težko je koga dobiti in 97kaj urediti. Pa ti pogosti 98očitki, se ne javljate na telefon. Ne da se ne želim, ne morem, če delam z nekim drugim uporabnikom. Eni teh težav sicer nimajo, ker so že v pokoju, ali pa imajo fleksibilen delovni čas, pri meni pa je to ogromen problem. 99Ti moraš biti tam za ljudi tudi dopoldan in 100moraš biti ažuren, 101ob službi pa tega ne zmoreš. 102Potem prostorski problem ni urejen. To bi se moralo urediti, 103da bi imeli nek prostor, 104ki ni moten. 105Mi imamo pogovore včasih kar v jedilnici. Zelo neugodna zadeva je tudi ta, 106da gredo izplačila ven vedno z zamikom in 107potem moramo mi sami zalagati denar npr. za pot do Maribora. Te osnovne stvari niso urejene.

- Kakšne podpore ste deležni pri svojem delu zastopnika ljudi z demenco?

108Na ministrstvu je kontaktna oseba, 109na katero se lahko vedno obrnemo. 110Imeli naj bi tudi sestanke. 111S strani sociale prejmemo nekaj podpore, s strani zdravstva pa ne. To je zakon, ki ga pokrivata obe ministrstvi, za socialo in za zdravstvo. 112Ampak zdravstvo se kar distancira.

- Kakšno podporo in pomoč bi pri tem še potrebovali?

113Sama imam sicer kar dovolj podpore, 114saj jo prejmem v svoji redni službi. Drugače bi bili pa 115zagotovo dobrodošli redni sestanki z zastopniki.

- Kako sodelujete zastopniki med seboj?

116Kolikor se vidimo na teh sestankih. 117Potem podelimo kakšen primer, 118se pogovorimo in 119si svetujemo. 120Da bi pa še kako drugače sodelovali pa ne. No vsaj jaz ne.

- Katerih izobraževanj kot zastopnik ste bili deležni do sedaj in kakšna znanja bi še potrebovali?

121Bilo je to osnovno izobraževanje na začetku, potem naprej pa po lastnih željah. 122Socialna zbornica ves čas organizira brezplačna izobraževanja. Nanje povabijo nas in koordinatorje ter ljudi iz nadzorovane obravnave. 123Občasno se jih udeležim. 124Ampak moralo bi biti več teh obveznih izobraževanj, ki bi se jih morali udeleževati. 125Predvsem teh obnovitvenih, ker stvari se pozabijo. Trenutno sama nimam kakšnih posebnih želja, saj se veliko izobražujem v okviru redne službe.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Mi smo že opozarjali, 126da bi moralo to iti na profesionalizacijo, tako kot je v tujini. Oziroma moralo bi se vsaj začeti razmišljati v tej smeri in narediti ekonomske izračune, kaj se bolj splača. Ker jaz menim, da tako, ko si plačan po pogodbi, gre še več denarja. 127Potem bi bili ljudem ves čas na razpolago. Ker do ljudi to ni »fer«, da to opravljaš poleg svojega rednega dela. Naprej bi bilo potrebno urediti, 128da bi nekdo takoj, ko bi bil hospitaliziran ali sprejet na varovani oddelek 129dobil zastopnika. 130Da bi vedel, da ga ima. Čisto zaradi tega občutka, da se lahko na nekoga obrne. Če bi želeli takšen način dela, 131bi nas zagotovo moralo biti več. In tudi 132sami pogoji za pristop k izpitu za zagovornika bi lahko bili milejši. 133Če nekoga to zanima in se vidi v tem, se ga nebi smelo ovirati s tako strogimi pogoji.

- Zakaj se domovi po vašem mnenju odločajo za varovane oddelke za ljudi z demenco?

134Mi imamo zelo slabo razvit sistem pomoči za ljudi z demenco. Dokler zmorejo svojci, ti skrbijo zanje. Praktično z zelo malo podpore. Ko več ne zmorejo, je edina možnost dom. Domovi tako doživljajo kar velik pritisk, 135saj je povpraševanja veliko, kapacitet pa malo. Na takšen način 136lahko z omejenim kadrom 137poskrbijo za varnost 138večjega števila uporabnikov.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti življenja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Jaz prednost vidim v tem, 139da se na teh oddelkih z uporabniki veliko ukvarjajo. 140Več je tudi tega individualnega ukvarjanja z njimi. 141Kadrovsko so bolj okrepljeni na teh oddelkih in 142kader je dobro usposobljen za delo z demenco. Me pa moti, ker imam občutek, 143da preveč pozornosti namenjajo tem aktivnostim. Občutek imam, da je važno samo to, da jih je čim več, ne pa to, 144da bi ustrezale potrebam in željam ljudem. Aktivnosti bi morale prihajati ven iz ljudi. Skozi vsakodnevno delo bi se morale oblikovati stvari, ki jih ljudje potrebujejo in si jih želijo. Pa se mi zdi, da ni tako.

- Kako domovi poskrbijo za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Kot sem že rekla, 145veliko je nekih aktivnosti. Potem so se 146močno izboljšali tudi življenjski pogoji npr. manj ljudi v sobah, lastne kopalnice. Veliko se je naredilo, a so zagotovo še možne izboljšave.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

150Priznati moram, da nisem ravno zagovornik. Vendar 151pri ljudeh z demenco trenutno 152ne vidim drugih možnosti. 153Ko bolezen toliko napreduje, da je potrebna namestitve v dom, ti lahko glede na prostorske in kadrovske pogoje, oskrbo in varnost najlažje zagotovijo na takšen način.

D

- Kakšna znanja in lastnosti so (bi bila) potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

1Za zastopanje potrebuješ predvsem izkušnje z delom s populacijo, ki jo zastopaš. To pomeni vsaj tri do pet letne izkušnje, 2da dobro poznaš področje na katerem delaš. 3Seveda je potrebno tudi sprotno spremljanje novosti na področju kjer si zastopnik. Kar se tiče zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare, 4je tu še posebej pomembno znanje o stiku s svojci oziroma s skrbniki, ki so določeni, da poskrbijo za osebo z demenco. 5Zastopnik mora biti potrpežljiv in 6pripravljen mora biti poslušati. Pomembno je, 7da nenehno hrepeni po novem znanju in 8ves čas si mora prizadevati za kakovost lastnega dela.

- Kakšne so naloge zastopnika?

9Hiter odziv na klic zastopanca oziroma na pobudo, ki pride iz katere koli strani, 10poslušanje in 11predstavljanje svojega dela. 12Prizadevati si moramo za realizacijo pravic zastopancev in 13zastopanci morajo biti za nas vedno na prvem mestu. 14Informiramo jih in 15skrbimo za to, da se stvari izpeljejo kakovostno. 16Ob tem moramo biti tudi taktini in 17racionalni. Zelo pomembno je tudi, 18da vzpostavimo dobro komunikacijo z osebjem.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

19Praviloma bi se pri ljudeh z demenco odzvali na klic 20svojca. Znano bi se zgoditi tudi, 21da bi kdo od njih za pomoč zaprosil, ko bi bili na oddelku. 22Takrat bi opravili zastopanje in 23bi oseba podpisala kolikor zmore. Verjetno bi opravili še en obisk, da bi se še pogovorili, potem bi se pa odločili kako naprej. 24Če bi se nam zdelo potrebno, bi vzpostavili kontakt s svojci.

- Kako poteka (naj bi potekalo) delo zastopnikov na varovanih oddelkih domov za stare z uporabniki od začetka do konca? Prosila bi za kakšen primer.

25Pomemben je hiter odziv 26na klic. 27Najprej se na kratko predstavim, jaz kot oseba in jaz kot zastopnik. 28Predstavim kaj zastopnik sploh počne. 29Potem poslušam kaj želi zastopanec. 30Kaj je tisto, zaradi česar me je poklical, zakaj se je obrnil name, kje on vidi priložnost, da mu lahko pomagam. Ko on predstavi vse to, 31mu jaz skušam pojasniti, kje so moja pooblastila, v katerem delu mu lahko res priskočim na pomoč in v katerem delu bi bil mogoče bolj primeren kdo drug. 32Če je potrebno, ga usmerim na ustrežnejšo osebo. Tam kjer mu lahko pomagam jaz, 33narediva načrt, kako bova postopala. 34Delava lahko skupaj, 35ali pa tudi jaz kaj opravi namesto njega. 36Delava vse, da bi dosegla želeni cilj. 37Na koncu sledi tudi pogovor, kaj nama je uspelo in 38ali je potrebno urediti še kaj.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z vsemi udeleženi (uporabniki, sorodniki, zaposlenimi v domovih za stare) v procesu zastopanja?

39V vsakem primeru je oseba z demenco prva s katero se sodeluje. 40Skrbniki morajo biti o postopku zastopanja obveščeni, ker ne nazadnje so skrbniki oseb. Predvsem gre tukaj za 41pogovor z osebo z demenco, 42poslušanje zgodbe in osvetlitev situacije v kateri se nahaja. Če zaznamo kakšna odstopanja od kakovostne in varne zdravstvene obravnave in oskrbe tega starostnika na varovanem oddelku je naslednji korak, 43vzpostavitev kontakta s skrbnikom in 44dogovarjanje glede nadaljnjih korakov. 45Absolutno je ves čas v prvi vrsti še vedno oseba. 46Naslednji korak je običajno tudi stik z osebjem in 47razgovori z njimi. Velikokrat mi delamo manj kot zastopniki in 49bolj kot mediatorji, ko skušamo zgladiti različne situacije.

- Katere pravice ljudi so, po vaših izkušnjah, največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

50Pravica do gibanja in 51svobode je že »apriori«. 52Pravica do spoštovanja dostojanstva 53v kontekstu pravice do izbire in odločanja. Osebam, ki imajo demenco se takoj pripiše, da pravzaprav ne vedo kaj se jim dogaja. 54Posledično se o njih odloča na podlagi lastne presoje in 55ne na podlagi želja. 56Zgodí se tudi, da jim zmanjka kakšna stvar, ali 57pa nam pokažejo kakšno modrico. To moraš potem raziskati.

- Kako ravnati (bi bilo potrebno ravnati) v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

Najprej se skušajo stvari urediti znotraj oddelka 58z razgovorom z zaposlenimi. 59Na koga se obrnemo je odvisno od narave zadeve. Če je problem socialne narave, 60s socialno delavko. Če je problem zdravstveno negovalne narave, 61z zdravstveno negovalnim osebjem. Vzpostaviš ta kontakt in 62se dogovarjaš. 63Če vidiš, da nisi uspešen lahko stopiš tudi korak naprej. Ljudi usmeriš na druge institute npr. 64varuha človekovih pravic, 65informacijskega pooblaščenca itd. Poslužuješ se vseh možnosti, ki obstajajo.

- Kako je s poročanjem o vašem delu?

66Zastopniki za zastopanje pridobimo podpis zastopanca oziroma 67nam da zastopanec pooblastilo za zastopanje. To je prvi dokument, ki ga pridobimo. Ta nam tudi dopušča, da vstopamo na oddelke. 68Potem pišemo zapisnike za posamezno zastopanje. Lahko je to eno zastopanje,

ali več. Čisto po potrebi. 69Gradivo potem pripravimo v elektronski obliki ali narediš fotokopije in 70vse se nato pošlje ministrstvu za socialo.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

71Po mojih izkušnjah slabo. 72Nekaj se jim o tem pove ob sprejemu, 73a takrat je še kopica drugih informacij in 74ljude so tudi v takšnih stanjih, da stvari preslišijo. 75Potem pa razobesijo plakate in 76so vsi prepričani, da so storili dovolj.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kaj bi bilo potrebno storiti, da bi bilo tega več?

77Jaz primera zastopanja v domu za stare še nisem imela. Se pa z ljudmi z demenco srečam na sprejemnih oddelkih psihiatričnih klinik, ko so med ostalimi pacienti in tudi v posebnih socialno varstvenih zavodih. 78Več bi bilo potrebo storiti za večjo prepoznavnost zastopnikov v družbi, 79da bi ljudje vedeli, da obstajajo in 80bi poznali njihovo delo.

- S kakšnimi težavami se zastopniki srečujete pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Zastopniki delujemo od sprejetja zakona leta 2008 oziroma smo zares pričeli delovati leta 2010. Seveda se srečujemo s kar nekaj težavami. Ena takšnih je časovna omejitev. To pomeni, da 81smo vezani na zastopanje v času, ko nismo v svojih rednih službah. Jaz imam sicer srečo, 82ker se lahko na telefonske klice javljam tudi na delovnem mestu, mnogi pa ne morejo. Potem je 83ogromno odprtih vprašanj glede spremljanja izven oddelkov. Mi velikokrat to naredimo, ampak 84je tista meja, kdaj ja in kdaj ne. 85Tudi hramba dokumentacije je velik problem. 86Jaz jo hranim zaklenjeno kar v domačem okolju. 87Tu je zelo velik riziko. 88Gre za osebne podatke. 89Mi smo odgovorni za pravilno ravnanje z dokumentacijo.

- Kakšne podpore ste deležni pri svojem delu zastopnika ljudi z demenco?

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti 90ševeda spremlja naše delo. 91Tam imamo koordinatorico. 92Mislim, da je sedaj že tretja po vrsti. 93Če jo potrebujemo, 94se vedno odzove na naše klice in 95elektronska sporočila. 96Eno leto smo imeli tudi supervizijo, a je trenutno nimamo več. V teh letih smo si že nabrali nekaj izkušenj in delamo zelo samostojno. Jaz veliko delam na sebi. 97Iščem si svojo socialno mrežo ter 98krepim svoje znanje, da sem dovolj pogumna v prizadevanju za realizacijo pravic zastopancev.

- Kakšno podporo in pomoč bi pri tem še potrebovali?

99Če bi bila na voljo supervizija, bi jo z veseljem sprejela. Supervizija bi bil 100krasen medij za izmenjavo izkušenj in 101da bi se okrepili v svojih vlogah. 102Ogromno je nekih vprašanj, ki bi jih človek rad »prediskutiral«. 103Neke te diskusijske skupine, bi bile zelo dobrodošle.

- Kako sodelujete zastopniki med seboj?

Seveda smo vsi časovno omejeni in 104tega sodelovanja ni tako veliko. 105Se pa kdaj pokličemo in 106vprašamo: »kako bi ti to naredil, jaz vidim stvar tako, ali ti vidiš kakšno drugo rešitev kot jaz.« Včasih se zgodi, da nekdo že ima zastopnika in se obrne še name, ker sem ravno tam. Opravim zastopanje, potem pa pokličem zastopnico in 107se pogovoriva, 108kaj sem jaz naredila in kaj dela ona. Zastopanci imajo pravico do podvajanj. Lahko si za vsako področje izberejo drugega zastopnika. 109Tega se poskušamo izogibati, da ni teh podvajanj.

- Katerih izobraževanj kot zastopnik ste bili deležni do sedaj in kakšna znanja bi še potrebovali?

110Imeli smo to osnovno izobraževanje za zastopnike, ki trenutno spet poteka. Tam smo dobili osnovne informacije. Naprej pa nam je omogočena zastopniška udeležba na različnih izobraževanjih. 111Enkrat do dvakrat letno preko socialne zbornice, 112Lahko se udeležimo tudi dni duševnega zdravja v Portorožu. Nekaj tega je na voljo. To kakšna izobraževanja bi še potrebovala, je odvisno predvsem od primarne izobrazbe. Jaz karkoli sem se do sedaj izobraževala, 113je bilo zelo malo pravosodnega znanja. 114Trenutno se temu na različnih izobraževanjih posveča kar nekaj pozornosti in mi stvari pridejo zelo prav.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Za različna področja smo lahko isti zastopniki, tu jaz ne vidim posebnih ovir. Bi bilo pa 115potrebno prilagoditi sam proces zastopanja. Npr. 116da se ne računa na klic osebe z demenco, 117ker to v praksi ne gre, 118ampak da zastopanje lahko sproži skrbnik. Potem je tudi on v prvi vrsti tisti, ki nam predstavi situacijo. Seveda se razgovor ločeno opravi tudi z osebo, da ima sama možnost spregovoriti. Želim si, da bi se pri ljudeh z demenco 119več opozarjalo na to vlogo svojcev oziroma skrbnikov.

- Zakaj se domovi po vašem mnenju odločajo za varovane oddelke za ljudi z demenco?

120Zaradi velikih potreb. 121Povpraševanja po njih je zelo veliko in v večini domov je en takšen oddelek še premalo. Posledično so zaradi tega zelo dolge čakalne vrste.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti življenja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Novi tipi gospodinjskih skupnosti so, kako naj rečem temu, bolj humano zamišljeni. 122 Osebam so na voljo različne aktivnosti, 123 ki so prilagojene njihovim sposobnostim, dejanskim zmožnostim, 124 željam in interesom. Na teh oddelkih je ogromno programa. Bi pa rekla, 125 da nas pretirano skrbi urejenost na teh oddelkih. Vse mora biti nekako sterilno. 126 Bolj bi morali dopuščati, da ima človek tako kot je imel doma. Svoje stvari tudi po tleh, če mu je tako všeč. Mi smo pa tako »pikolovski«
glede urejenosti.

- Kako domovi poskrbijo za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Kot sem že rekla, 127 ogromno je nekih aktivnosti. Meni je zelo všeč, 128 da jim je v večini primerov omogočen direkten izhod na prosto.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

Jaz imam kar nekaj izkušenj z delom z ljudmi z demenco in moram reči, 129 da se mi zdijo varovani oddelki primeren način bivanja zanje. Srečala sem se s kar nekaj integriranimi tipi domov in težko bi rekla, da je en tip boljši od drugega. Če gre za mešan tip se večkrat zgodi, da se več pozornosti namenja ostalim stanovalcem in človek v svoji tišini ostane sam. Na teh varovanih oddelkih 130 se jim pa resnično namenja veliko pozornosti.

SOCIALNI DELAVCI

E

- Kakšna znanja in lastnosti so po vašem mnenju potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Sigurno je potrebno 1 znanje o tem, kaj je demenca, 2 kaj povzroči pri človeku, 3 katere so njene stopnje in 4 kaj je potrebno upoštevati pri delu z ljudmi z demenco v posamezni stopnji. 5 Če nimaš teh znanj se lahko hitro zgodi, da nekoga označiš kot zlobnega, 6 ko nekaj naredi ali reče, 8 gre pa v resnici za bolezen. Ta znanja so neizogibna, 9 poleg znanj iz področja zastopništva seveda. 10 Pa tudi poznavanje zakonodaje tega področja. Vsak ni primeren za delo z demenčnimi stanovalci, 11 saj je potrebno veliko potrpežljivosti. 12 Preprosto moraš imeti ta čut in 13 moraš sprejemati. 14 Moraš znati sprejeti in se vživeti v situacijo, 15 v uporabnikov življenjski svet, ki je v njegovi glavi in 16 ga potem voditi. 17 Ni prav, da ga kar naprej popravljaš npr. niste tam ampak tu, to ni vaša mama ampak hčerka. Tega vsi ne zmorejo.

- Kakšne so naloge zastopnika?

18 To kar piše v zakonu. 19 Če uporabnik čuti, da so mu kratene kakšne pravice se lahko obrne na zastopnika in 20 ta ga potem zastopa v odnosu do zavoda. Ali pa tudi 21 pomoč pri urejanju kakšnih pravic (pokojskih in zdravstvenih) izven zavoda. 22 Seveda pa tudi svetovanje in 23 podpora uporabnikom. 24 Najbrž tudi pomoč pri reševanju kakšnih sporov.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

Glede na populacijo oseb na varovanem oddelku našega doma, 25 bi rekla, da bi bili to svojci. 26 Naši stanovalci niso sposobni razumeti funkcije zastopnikov ali 27 pa jih sami poklicati. Sami se na zastopnika ne bi mogli obrniti. 28 Predvidevam, da bi se nanje obrnili po telefonu ali 29 elektronski pošti, saj kakšnega drugega načina ni.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z zastopniki ljudi z demenco?

Saj nimaš veliko izbire, 30 moraš ga sprejeti kot strokovno osebo, ki je bila imenovana in izobražena s strani ministrstva in bo naredila nekaj dobrega za našega stanovalca. Če so kakšni problemi ne vidim težave v tem, 31 da še kdo drug pomaga pri urejanju zadeve, 32 saj je drugače to večinoma moja naloga. Sodelovanje si predstavljam v tej smeri, 33 da smo zastopnikom na voljo, če nas potrebujejo ali 34 kaj potrebujejo od nas. Če osebo zastopajo v kakšni zadevi, ki se tiče našega doma, 35 potem bi najbrž skupaj iskali sprejemljive rešitve.

- Katere pravice ljudi, so po vaših izkušnjah največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

36 Pravica do zasebnosti. 37 Že s tem, ko imamo dvoposteljne sobe. 38 Predvsem pa pri negi. Sicer so na varovanih oddelkih za izvajanje nege namenjene posebne sobe, kamor se odpelje stanovalca, 39 ampak kdaj se pa vseeno kakšna stvar naredi malo hitreje in 40 v pričo koga drugega. 41 Kar smatra se, da ti ljudje tako nič ne vedo in da je to dopustno. 42 Sigurno tudi pravica do gibanja, ampak za to imamo sklep, torej dovoljenje. Tu imam v mislih bolj to, 43 ko nekoga posedemo na počivalnik, kateremu se lahko spremeni naklon in 44 potem s spremembo tega naklona povzročimo, da uporabnik ne more vstati. Tako se zmanjša nevarnost, da bi taval po oddelku, padel in se poškodoval.

- Kako ravnati v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

45 Če sami opazimo kršitev ali 46 pa nas na to kdo opozori, 47 največkrat so to svojci, 48 se poskušamo znotraj naše hiše 49 pogovoriti in 50 stvari urediti drugače. 51 Če ne uspemo priti do dogovora imajo pa uporabniki in njihovi svojci 52 vedno možnost do pritožbe, 53 da zahtevajo nadzor. 54 Mi jih moramo seznaniti o teh pritožbenih poteh.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

55Mi jih na to večkrat opozorimo, a se mi vseeno zdi, 56da je seznanjenost slaba. 57Veliko stvari, ki jih mi govorimo preslišijo, ali pa 58ne razumejo točno, kaj tisto kar piše na tabli pomeni. Imam občutek, 59da se o tem veliko niti ne sprašujejo dokler ne pride do kakšnih težav. Takrat se pa obrnejo name in jih skupaj poskušamo odpraviti. Moram priznati, da smo kar uspešni.

- Na kakšen način uporabnike z demenco in njihove sorodnike seznanjate z njihovimi pravicami?

Na varovanem oddelku 60je posebna oglasna tabla 61na kateri so na veliko napisane pravice iz Zakona o duševnem zdravju, torej pravica do gibanja, telefona, pisanj in tako. Tudi pravica do zastopnika. 62Na oglasni deski so navedeni vsi zastopniki, ki delujejo na našem področju in 63njihove telefonske številke ter naslovi. 64Enake informacije lahko pridobijo tudi v zgibanki, ki jim jo izročimo pred ali ob sprejemu. 65Ob sprejemu potem te informacije podamo še ustno.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

66V našem domu se s tem še nismo srečali. Kolikor poznam druge domove v naši okolici, tudi oni še niso imeli takšnega primera. 67Rekla bi, da je teh primerov na splošno zelo malo.

- S kakšnimi težavami se po vašem mnenju srečujejo zastopniki pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Težavo jim zagotovo predstavlja 68že samo sodelovanje z ljudmi z demenco. Težko si predstavljam, 69da bi človek s hudo obliko demence in velikim kognitivnim upadom 70lahko jasno izrazil »želim si tole in tole.« Potem v večini sodelujejo z njihovimi svojci, 71a tu je potem vedno prisotna ta dilema, čigave interese sedaj zastopam. Pri svojem delu vstopajo v ustanove in 72najverjetneje povsod niso najbolje sprejeti in tudi to bi lahko bila ena od težav.

- Kakšno podporo nudite zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšno podporo bi lahko nudili zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

73Mislim, da to ni na nas in 74jim morajo podporo zagotavljati drugi. Mi smo jim lahko toliko v pomoč, 75da jim priskrbimo prostor kjer se lahko s stanovalci in njihovimi svojci pogovorijo. Lahko se potrudimo, 76da smo jim na voljo, če nas potrebujejo ali 77pa da jim hitro priskrbimo kakšne dokumente, ki jih potrebujejo.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Menim, 78da bi bilo potrebno bolj ločevati med delom zastopnikov npr. v domu za stare in v psihiatrični bolnici. To sta dve drugačni ustanovi, 79z drugačno populacijo uporabnikov in ne moremo pričakovati, da bi en način dela lahko zadostil potrebam obeh. 80Pri nas imamo nameščene ljudi, ki zastopnikov sami, zaradi bolezni, ne bodo mogli poklicati in 81bodo zato, ostali brez njihove pomoči, četudi bi jo potrebovali. 82Delo zastopnikov bi bilo potrebno temu prilagoditi. Mogoče bi morali razmišljati v tej smeri, 83da ko se nekoga namesti na varovani oddelek doma za stare, 84bi se ga moralo takoj povezati z enim od zastopnikov in potem bosta nadaljevala, če bo potreba. 85Da bi prišel zastopnik in 86bi ocenil ali bo potrebno sodelovanje. 87Ta stik bi se moral avtomatsko navezati.

- Zakaj ste se v vašem domu odločili za varovani oddelek za ljudi z demenco in zakaj ga niste verificirali?

88Pred leti so prišle nove usmeritve za nameščanje in delo s stanovalci z demenco. Takrat smo imeli dve možnosti ali 89bi se odločili za oddelek z osebnim spremljanjem ali pa 90varovani oddelek. Pri nas smo se odločili za drugo. Oddelek z osebnim spremljanjem se zelo lepo sliši, ampak menim, da ga v praksi v naših domovih ni možno izvajati. To pomeni, da osebi ne smeš omejiti gibanja, ampak moraš človeka, ki je v gibanju, ves čas spremljati. Na nobeni točki mu ne smeš reči ne. Ne vem kako to deluje v enih domovih, jaz si ne znam predstavljati. Sicer obe omenjeni možnosti 91spadata v to kadrovsko strukturo, da lahko imaš nekaj več zaposlenih, ampak vseeno ne vem kako jim to uspeva. Spraševali smo se, 92kako torej zagotoviti varnost stanovalcem v primeru, 93da so zelo nemirni in obstaja možnost, da kam odtavajo in tako smo se odločili za varovane oddelke, ki so sicer malo manj prijazni. 94Oddelek imamo prijavljen, 95ni pa verificiran. Verificirati ga ne moremo, 96saj ne izpolnjujemo vseh tehničnih pogojev 97npr. vse sobe nimajo kopalnic. Če bi prišla verifikacijska skupina oziroma komisija, bi to preverjala. 98Najverjetneje se bomo prijavili, ko bomo izpolnjevali vse tehnične pogoje. 99Sicer pa tako ne vidim neke razlike med prijavljenimi in verificiranimi oddelki. 100Nameščanje poteka na enak način, 101obveščamo ministrstvo o vsem kar je potrebno, smo na njihovih seznamih tako da nas poznajo in vedo, da imamo varovani oddelek. 102Stanovalcem gredo tudi vse pravice.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti bivanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Prednost je zagotovo ta, 103da je na varovanem oddelku več kadra, 104ki je usposobljen za delo s to populacijo. 105Kader je stalen, 106tako da osebje dobro pozna stanovalce in vedo, kaj imajo radi. 107Obravnava je bolj individualna. Tam se lahko zaposleni več posvetijo posameznemu stanovalcu, 108saj je nanje nameščenih manj stanovalcev. 109Ljudem je na ta način zagotovljena varnost in nihče ne more odtavati iz hiše. 110Vedno pa je v ozadju to omejevanje, te slabosti ne moreš preseči. Ampak temu se ne moreš izogniti, tudi če ne bi bili zaprti na varovanem oddelku, ljudem ne moreš kar pustiti da gredo. Kakorkoli obrneš na nek način jih je treba omejiti in zavarovati. Prej smo imeli v domu za ljudi z demenco oddelke s povečano pozornostjo kar v dnevnih sobah. Ljudje so tam večino časa presedeli, saj jim nismo pustili veliko hoditi po oddelku, ker so bile tam stopnice in dvigalo. Tako so se malo zasedeli. Prednost tega oddelka je, 111da je večji in

112je površina, ki je na voljo za gibanje zato večja. Uporabniki lahko zapustijo dnevni prostor, se sprehodijo po hodniku do sob ali celo na vrt in zdi se mi, 113da zato počasneje opešajo.

- Kako poskrbite za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Pri nas smo za kakovost bivanja ne tem oddelku poskrbeli tako, 114da smo ga zasnovali kot gospodinjsko skupnost. 115Na oddelku je prisotna tudi gospodinja in potem 116skupaj kuhajo, kaj operejo, zložijo perilo in opravljajo še druga gospodinjska opravila. S tem 117simuliramo domače okolje. 118Na oddelku tudi sami pripravijo vsaj kakšen delček dnevnih obrokov in to se je pokazalo kot zelo pozitivno. Sedaj, ko se tam kuha in diši po sveže pripravljene hrani 119stanovalci jedo veliko raje in več kot prej, ko so v posodi dobili hrano, ki se je skuhala drugje. Ta refleks, ko vonjaš hrano, jim dvigne apetit. Tudi 120sam prostor je zasnovan tako, da je bivanje na njem prijetno, 121prostori so svetli, 122imamo velik dnevni prostor 123z izhodom na teraso, tako da imajo stanovalci možnost gibanja na prostem. 124Za vsakega stanovalca pripravimo tudi poseben program aktivnosti glede na to, kaj rad počne. 125Eni radi pojejo, 126drugi igrajo družabne igre ali 127izdelujejo kakšne izdelke. Za tiste, ki rabijo več gibanja 128predvidimo gibanje in 129športne aktivnosti. S tem programom aktivnosti 130se trudimo motivirati stanovalce in kolikor dolgo se da, 131ohranjati njihove kognitivne in fizične sposobnosti.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

Sama imam 132zelo pozitivno mnenje o varovanih oddelkih. Pretehtajo tisti plusi nad minusi. Stanovalec 133zagotavlja večjo varnost, hkrati pa je 134obravnavna na njih bolj individualna. Pri nas 135so to »top« oddelki. Tudi, ko potrebe po varovanju ni več ker stanovalci toliko opešajo, da se ne morejo več samostojno gibati, se s svojci težko dogovorimo, da bi se uporabniki selili nazaj na negovalne oddelke.

F

- Kakšna znanja in lastnosti so po vašem mnenju potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Znanja je potrebno kar veliko. Vsega sedaj ne bom mogla naštet. 1Zagotovo je potrebno poznati osnove o tem, kakšno stanje je demenca in 2na kakšen način se komunicira z ljudmi z demenco. 3Drugače pa moraš vedeti kam prihajaš in 4ne smeš imeti strahu pred demenco, kot da je nalezljiva. 5Človek mora biti umirjen in 6priazen. 7Znati se mora prilagoditi človeku in 8vstopiti v njegov svet. 9Predvsem je pomembno, da zna komunicirati.

- Kakšne so naloge zastopnika?

10Poznam tiste, ki so zapisane na strani od ministrstva, 11torej varovanje vseh tistih pravic. 12Jaz jih vidim kot ljudi, ki so neke vmes med tistim, ki potrebuje pogovor in ustanovo ali svojci. Glavno je, 13da zastopajo interese uporabnikov. Gledala sem, kakšna izobraževanja imajo in sedaj si laično predstavljam, da je njihova naloga, 14da človeku na primeren način razložijo 15zakaj je v nekem okolju kjer ima omejene pravice, 16da si vzamejo čas za človeka in 17da mu pomagajo z zastopanjem v tistem delu, kjer človek sam ne zmore. Glede na naše sodelovanje z eno od zastopnic bi rekla, 18da morajo tudi spremljati vse postopke in 19izražati svoje mnenje. 20Torej tudi svetovanje nam, 21kaj bi še lahko naredili ali pa 22kaj bi lahko naredili drugače in bolje.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

Mi imamo v domu večinoma takšno populacijo ljudi z demenco, 23da tega sami zagotovo ne bi zmogli. 24Povezati je potrebno preveč stvari. 25Zavedanje, da ti je neka pravica kršena, 26da obstaja zastopnik, ki ti lahko pomaga, 27da ga moraš poklicati, 28kognitivni upad je enostavno prevelik, da bi to zmogli. Najverjetneje bi se na zastopnika, 29po telefonu, 30obrnili svojci. 31V našem primeru sem bila to celo jaz. Poklicala sem zastopnico in jo prosila, da pride. Gospe je prvo sicer prišlo na misel, da bi se obrnila na varuha človekovih pravic, ampak sva se potem pogovarjali in ugotovili, da je mogoče najbolje, da se najprej obrne na zastopnika. Zdela se mi je, 32da gospa potrebuje nekoga, ki ji bo počasi vse razložil, 33ki si bo vzel čas zanjo in 34ki bo zastopal njene interese tako v nasprotju do nas, čeprav smo si prizadevali za isto stvar, kot tudi v nasprotju do svojcev, ki so bili precej proti temu, da se gospa iz bivalne enote za osebe z demenco premesti na bivalni oddelek.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z zastopniki ljudi z demenco?

V našem primeru je bilo tako, 35da smo zastopnico sprejeli, 36jo seznanili s stanjem in 37njej in uporabnici nato zagotovili prostor, 38kjer sta se lahko pogovorili. 39Potem je ona predstavila svoje videnje in 40kaj si želi uporabnica. 41Z nami je delila svoje mnenje in 42nam svetovala. 43Bila nam je v pomoč, da smo zadevo prav izpeljali. 44Mi pa smo ji bili na voljo, 45priskrbeli smo ji dokumente, ki jih je potrebovala, 46stvari smo ji razložili. 47Eden drugemu smo bili na voljo in tako se mi zdi prav. 48Pričakujem nek »fer« odnos iz obeh strani. Sodelovanje je bilo podobno, kot če pride inšpekcija ali pa kdo od varuha človekovih pravic.

- Katere pravice ljudi, so po vaših izkušnjah največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

Mi enkrat letno ministrstvu dajemo poročilo o tem, katere pravice so bile kršene in 49vedno je tu kršena samo ta pravica, da omejimo gibanje. Sicer imamo nameščenih tudi nekaj stanovalcev, ki so še v tej fazi demence, da sami odločajo in so sami podpisali izjavo za namestitev na ta oddelek. V praksi vidim, da so to bolj izobraženi ljudje, ki vidijo kam stvari peljejo in podpišejo, tako da so tam po lastni volji. Ostalim pa je kršena pravica do gibanja. 50Druge pravice jim po mojem mnenju niso kršene, lahko kličejo ven, pošto jim lahko damo naprej, zagotavljam jim osnovne človekove pravice. 51Pošte jim sicer ne izročamo, 52saj imajo večinoma skrbnike za poseben primer, ki so določeni tudi za prevzemanje pošte. 53Svojci se sicer veliko pritožujejo, 54da je premalo spoštovanja do uporabnikov. Ne vem, 55da so

prišli na obisk in je bila mama še od kosila umazana po bradi, 56ali pa da smo jo neprimerno oblekli itd. Verjamem, da se to kdaj lahko zgodi, ampak tu ne gre za neko nepoštovanje, pač pa kdor dela včasih tudi greši. Svojci imajo zelo velika pričakovanja. Včasih si stvari tudi napačno razlagajo npr. če je normativ osem ljudi na oddelku oni menijo, da bi ves čas moralo biti tam osem ljudi, so pa razporejeni čez cel dan ali pa pridejo noter in potem gredo še drugam.

- Kako ravnati v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

57Mi želimo stvari reševati znotraj hiše. 58Pričakujemo, da če gre za zdravstvene zadeve poskušajo to urediti 59z vodjo tima na oddelku ali 60naprej z glavno sestro. Če gre za socialne zadeve 61urejajo s socialno službo. Lahko se potem obrnejo naprej 62na direktorico. 63Tisti čisto na koncu pa je seveda tudi svet zavoda. 64Spodbujamo jih k temu, da pridejo sproti in opozorijo na stvari, 65da skupaj potem uredimo. 66Seveda se lahko da tudi pobuda na socialno inšpekcijo in potem pride do izrednega nadzora. 67Nekateri se pritožijo tudi direktno na ministrstvo.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

Toliko, kolikor so sami dovzetni za to. 68Tisti, ki želijo te informacije jih lahko pridobijo. To ni samo pravica, 69ampak je tudi dolžnost, da se informirajo. 70Pri stanovalcih z demenco 71je ta kognitivni upad enostavno prevelik, da bi oni sedaj razmišljali o svojih pravicah, saj ne zmorejo še tistih najbolj osnovnih stvari. 72Svojci so pa vsaj po mojem mnenju o tem kar dobro informirani.

- Na kakšen način uporabnike z demenco in njihove sorodnike seznanjate z njihovimi pravicami?

73Mi jih s tem seznanimo v samem začetku, ob sprejemu. 74Na oglasni deski na vsaki bivalni enoti za demenco 75imamo izobešene pravice in 76telefonske številke zastopnikov. 77Naloge zastopnikov so opisane 78tudi v zloženki, ki jim jo izročimo ob sprejemu in 79ki jih imamo na voljo na različnih koncih doma.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

80Mi smo imeli do sedaj en primer. Gospo smo namestili na bivalno enoto za ljudi z demenco. To je predlagala psihiatrinja in potrdilo je tudi sodišče. Kasneje smo opazili, 81da se je gospe stanje vidno izboljševalo in 82vedno bolj smiselno se je pogovarjala. 83Zdelo se nam je, da je bila namestitev na ta oddelek prehitra in 84da bi gospa morala biti na bivalnem oddelku. Laično smo sklepali, da je gospa ob prihodu iz psihiatrične bolnišnice imela še toliko zdravil, da je zato tako slabo odgovarjala in funkcionirala. 85Delovna terapija je ponovila test kognitivnih sposobnosti in gospa je dosegla dober rezultat. Odločili smo se, 86da začnemo postopek za premestitev. 87Tu smo se obrnili tudi na zastopnico, 88da je gospe še ona vse razložila, 89da jo je spremljala skozi cel postopek, saj je bil kar dolgotrajen, 90da je sodelovala z nami in 91tudi s svojci, 92ki so bili zelo proti temu, češ da bodo imeli potem same težave. Gospa je morala biti kar potrpežljiva, saj smo vse želeli narediti prav in je trajalo kar nekaj časa. V tem času sem bila veliko v stiku z njo, vozili smo jo tudi v dnevni center in imela je prostovoljca. 93Kar dosti je bilo tega sodelovanja s sodiščem, 94zastopnico in 95svojci. 96Gospa je bila nato nameščena na bivalni oddelek, 97kasneje pa je šla celo nazaj domov.

- S kakšnimi težavami se po vašem mnenju srečujejo zastopniki pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Ne zdi se mi, da se je v našem primeru zastopnica srečala s kakšnimi velikimi težavami. Mogoče to, 98da so včasih v dilemi in 99se sprašujejo ali je tako res najbolje ali bi moral ravnati drugače. 100Najbrž nimajo na voljo veliko podpore, 101tako da se z dilemami soočajo sami. Mi smo jo zelo lepo sprejeli, 102mogoče se kje zgodi tudi to, da je niso preveč veselili. Ne vem, to je vse kar mi »pade na pamet«.

- Kakšno podporo nudite zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

103Mi smo ji bili takrat na voljo, 104na voljo ji je bila dokumentacija socialne in zdravstvene službe in to je neke vrste podpora. 105Vedno smo jo vprašali, če kaj potrebuje.

- Kakšno podporo bi lahko nudili zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Menim, da je podpora v takšnem smislu, kot sem jo omenila zgoraj 106z naše strani edina podpora, ki smo jo dolžni nuditi in ki jo lahko nudimo.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Najbolj bi izpostavila ta dostop do zastopnikov. Ko sem sama iskala zastopnika za gospo, sem imela ogromno težav. Vsi elektronski naslovi niso bili pravi, nekateri so imeli izklopljene telefone, drugi pa se niso javili, niti niso poklicali nazaj. 107To bi bilo potrebno preveriti in ažurirati, 108mogoče bi morali imeti zastopniki tudi kakšne uradne ure, ko bi se jih resnično dalo dobiti, 109ker sedaj naj bi bili sicer dosegljivi ves čas, a iz mojih izkušenj se je pokazalo, da niso. Mogoče bi se jim 110moralo med naloge dati tudi to, da morajo na teh oddelkih narediti toliko in toliko obiskov ter 111preveriti kakšno je stanje. 112Stanovalci in svojci se, sodeč po izkušnjah, sami nanje ne obračajo. 113Cel sistem bi se moral drugače zastaviti, 114da se ne bi klicalo samo takrat, ko se rabi. 115Zaprto oddelek psihiatrične bolnišnice in bivalna enota za osebe z demenco sta različna in delovne naloge bi bilo potrebno drugače definirati. 116Tudi ti obiski sodišča na eno leto. To se mi zdi nesmiselno. Demenca je ireverzibilen proces, 117kjer ne gre pričakovati izboljšanja, 118zato ne vidim potrebe, da sodišče

prihaja vsako leto. Mogoče bi bilo bolje, 119da bi jim mi poročali, kakšno je stanje in 120kaj delamo in 121bi prišli samo, ko bi bilo potrebno.

- Zakaj ste se v vašem domu odločili za varovani oddelek za ljudi z demenco in zakaj ga niste verificirali?

Mi smo naš oddelek poimenovali bivalna enota za osebe z demenco, saj smo nekje vmes. 122Je prijavljen, 123ni pa verificiran pri ministrstvu. Mislim, 124da so se tako odločili zaradi potreb. Kolikor sem se jaz pogovarjala s sodelavci, smo imeli že od nekdaj v našem domu en oddelek za osebe z demenco, ker so bile take potrebe. Verificiran pa ni zato, 125ker ne moremo zadovoljiti prostorskim kriterijem. Naša hiša je stara že 64 let in 126je ne moremo prostorsko tako urediti, da bi oddelek lahko verificirali. Samo zaradi tega. 127Vsebinsko imamo vse urejeno. Letos je bila tudi inšpektorica in je pregledala kako stvari stojijo, kako jih vodimo in vsebinsko in zakonsko je vse v redu, ne moremo pa premakniti sten, da bi zadostili pogojem.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti bivanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Opažam, da so svojci v veliki stiski, kam dati osebo pri kateri se kaže demenca na takšen način, da je zmedena v času in prostoru in da bega. Ta izraz mi sicer ni všeč. Mogoče je bolje, da se izgublja. 128Z namestitvijo na takšen oddelek se njihova stiska malo zmanjša, saj vedo, 129da je oseba tam varna in se nima kam izgubiti. 130Tudi pri stanovalcih opažam, da se tam počutijo bolj varne, tega sicer z besedami ne morejo izraziti, ampak vidiš, 131da so mirni, ko prideš na to enoto. 132So pa ljudje zaprti in to je minus. Sicer niso zaklenjeni s ključem in se vrata odpirajo s štirimestno kodo, ampak vrata se zaprejo. Ljudem je omejeno gibanje in zato je potrebno zelo spoštovati zakon, ker ljudje so zaprti. Nujno je, da se dela po zakonu, da se obvesti sodišče in da jih pride pogledat. Da imamo mi varovalko, poleg psihiatričnega mnenja, tudi ta cela ekipa iz sodišča presodi ali je to prav. Na teh enotah drugače 133z usmerjenimi aktivnostmi prispevamo k temu, da je kognitivni upad pri ljudeh čim počasnejši in 134da čim dlje ostajajo funkcionalni. 135Spodbujamo jih k temu, da poskrbijo zase. In to je zagotovo prednost, to aktivno ukvarjanje z njimi, kar je mogoče predvsem zato, 136ker je na teh oddelkih več zaposlenih. 137Tudi ponoči je na enoti vedno ena negovalka, drugje po domu pa ni tako.

- Kako poskrbite za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

138Imamo poseben vsebinski program za delo na enoti, 139ki ga enkrat letno revidiramo. Pogledamo, če so stvari še takšne, če se še izvajajo na takšen način, kot smo se dogovorili, ali so drugačne potrebe in smo začeli vmes delati drugače. 140Izoblikovan imamo tudi nek reden urnik in po tem urnik prihajajo na oddelek tudi druge službe. 141Socialni delavci hodijo na ta oddelek veliko več kot na druge oddelke, 142prihajajo delovni terapevti, 143fizioterapevti, 144prostovoljci in 145javni delavci. Socialne oskrbovalke 146vpisujejo za vsakega stanovalca, v posebne tabele, kaj se je z njim delalo. Sicer imamo tako več papirja, ampak imamo kontrolo nad tem, kaj se dela. Ker so stanovalci prostorsko omejeni 147imajo na voljo več programa in so deležni več pozornosti. 148Seveda grede tudi iz oddelka, a ne sami. 149Z njimi se gre na sprehod okrog doma, tisti, ki lahko, 150hodijo na prireditve, ki jih organiziramo za ostale stanovalce. 151Svojci jih lahko vedno odpeljejo iz oddelka, 152tudi domov.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

Prej me je 153osebno zelo motilo, da se ljudi zapira in da se jim krši pravice. Potem pa sem prišla delat sem in sem videla, da stvari vsebinsko res »pijejo vodo« ter da 154stanovalci zaradi tega ne trpijo in 155je zanje dobro poskrbljeno. 156Sedaj to lažje sprejemam. Če bi imeli dovolj denarja, da bi lahko prostorsko uredili dom in imeli več osebja, bi bila jaz takoj za to, da bi osebo spremljali ljudi. 157Ampak sedaj, v teh razmerah, si tega ne moremo privoščiti, ker tudi če bi si, ne bi bilo dobro narejeno in za stanovalce ne bi bilo dobro poskrbljeno.

G

- Kakšna znanja in lastnosti so po vašem mnenju potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

1Lastnost je zagotovo strpnost. 2Pri delu z ljudmi z demenco moraš stvari večkrat povedati in 3ponoviti. 4Potrebna sta tudi nek nežen pristop k osebi in 5sočutje. 6Oseba mora imeti neke vrline umirjenosti. Pri ljudeh z demenco 7moraš vedeti kaj se jim dogaja v njihovi glavi, 8da veš zakaj odreagirajo tako kot odreagirajo. 9Znati moraš pristopiti k njim in 10jih nekako pomiriti. Res je potrebno, da znaš pristopiti k osebi. 11Te ljudje imajo velikokrat privide in prisluhe in nikamor ne boš prišel, če jih boš prepričeval v nasprotno. 12Najbolje je, da »padeš« v njihovo zgodbo, jih vprašaš kaj vidijo in potem izhaja iz tega ter 13jih poskušaš preusmeriti na drugo zgodbo. 14Potrebno se je znati pogovarjati z njimi.

- Kakšne so naloge zastopnika?

15Delati neodvisno od nas in 16zastopati stanovalce. Zastopniki se vključijo zato, 17da osebi nudijo neko zaščito. 18Največkrat jo zastopajo proti ustanovi. Lahko pa bi se zgodilo tudi, 19da bi jo proti svojcem. 20Tudi med stanovalci in svojci velikokrat pride do nesoglasij. 21Tu bi se lahko več vključevalo zastopnike, 22saj bi se s tem tudi nas malo razbremenilo. Sedaj mi to poskušamo urejati.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

23Osebe z demenco tega same ne bi zmogle. Demenca napreduje v štirih stadijih. Stopnja ena in dve pomenita, da imajo osebe dobre dneve, ko so čisto v redu in slabe dneve, ko se nič ne spomnijo. Te osebe še lahko nekako poskrbijo zase in tudi še izražajo lastno voljo. V tretjem stadiju 24osebe več ne najdejo pravih besed in 25ne morejo več realno razmišljati. Stadij štiri je že vegetiranje. Na varovane oddelke pridejo največ osebe v tretjem stadiju in tega ne bi zmogle. Menim, 26da če že, bi jih poklicali 27svojci.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z zastopniki ljudi z demenco?

Sodelovanje si predstavljam tako, 28da bi oni prišli do nas in 29bi nam povedali zakaj prihajajo. 30Potem bi skupaj »predebatirali« stvari. Med nami bi moral biti nek odprt pogovor. 31Oboji bi morali znati sklepati kompromise. Pričakovanja znajo biti včasih zelo visoka in 32mi bi jim nekako predstavili tudi realno stanje.

- Katere pravice ljudi, so po vaših izkušnjah največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

Sploh mi nič ne pade na pamet. 33Mogoče se kje dogaja, 34da se teh uporabnikov ne upošteva in 35se jih ne sliši. 36Ali pa kakšne zlorabe s strani svojcev. Doživiš zelo različne situacije. Mi spremljamo družinske zgodbe in dinamiko v njih in skušamo ljudi zaščititi pred tem. To je naša naloga. Zna se zgoditi, 37da zaradi hitrega tempa dela zaposlenih 38le-ti stanovalcev ne obravnavajo z vsem potrebnim spoštovanjem ali, 39da se prekrši njihova pravica do zasebnosti. 40Na teh oddelkih omejujemo tudi gibanje. Ukrepov, ki jih navaja Zakon o duševnem zdravju sicer ne izvajamo, 41se pa poslužujemo varovanja s pasovi in 42dvigovanja ograjic na posteljah. Mi tem ukrepom rečemo ukrepi za varovanje. Vedno je tu potrebno tehtanje, kaj je slabše ali ta pas ali da se oseba poškoduje.

- Kako ravnati v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

Mi se že ob sprejemu o tem pogovorimo z uporabniki in svojci. Povemo jim, 43da če se jim kaj ne zdi v redu ali če česa niso dobili, naj to sproti povedo. 44Usedli se bomo in pogovorili. 45Seznamimo jih tudi s pritožbenimi potmi. 46Lahko se obrnejo na ministrstvo za delo in 47socialno zbornico. V domu imamo 48tudi knjigo pohval in pritožb ter 49predale za pripombe in pritožbe in lahko nas tudi tako opozorijo na stvari. 50Mi potem to raziščemo in odgovorimo. No, kot sem že povedala, 51stvari v prvi vrsti urejamo sami. 52Če nič ne dosežemo, 53gredo zadeve naprej do direktorice.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

54Mi seznamimo vse. 55Pri osebah z demenco je potem težko, da one to vedo, zato je pomembno, da imajo nekoga, ki to ve namesto njih. V večini primerov so to svojci. 56Rekla bi, da so ti dovolj seznanjeni.

- Na kakšen način uporabnike z demenco in njihove sorodnike seznanjate z njihovimi pravicami?

Ob sprejemu z naše strani 57prejemo pozdravno mapo. V njej so različni dokumenti, 58tudi vloženke o pravicah in 59zastopnikih. 60Seznamim jih tudi ustno. 61Dokumente imamo obešene na oglasnih deskah varovanih enot in pa 62vloženke nastavljene na različnih mestih doma.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

63Mi nimamo izkušenj s tem. V teh letih odkar imamo varovano enoto še nihče ni poklical zastopnika. So pa obiski varuha človekovih pravic in inšpekcije.

- S kakšnimi težavami se po vašem mnenju srečujejo zastopniki pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

To področje res preslabo poznam, da bi lahko rekla. Najbrž imajo podobne težave kot tudi ostali, ki delamo na teh področjih. 64Preobremenjenost in 65velikokrat premalo podpore. 66Težavo bi znali predstavljati tudi različni pritiski svojcev. 67Ti želijo za svoje najbližje le najboljše in 68če k temu dodamo še pogoste občutke krivde, ker so osebo namestili v dom, 69so pričakovanja res nerealna.

- Kakšno podporo nudite zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšno podporo bi lahko nudili zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

70Pri nas bi jim bil na voljo prostor za pogovor z uporabnikom in svojci. 71Mi bi jim bili na voljo in 72bi jih sprejeli. 73Podali bi jim vse potrebne informacije. Tudi mi bi si prizadevali za to, 74da bi svoje delo lahko učinkovito in 75hitro opravili.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Imam zelo malo izkušenj s temi zastopniki. Sploh nimam idej. V prvi vrsti bi bilo potrebno 76v Zakon o duševnem zdravju umestiti eno področje izključno o demenci. Osebe z demenco so 77sedaj »vržene v isti koš« z osebami z ostalimi duševnimi motnjami. To ni prav, 78ker demenca je napredujoča in neozdravljiva bolezen, ki zahteva tudi drugačno obravnavo in drugačne načine dela. Potem 79ti obiski sodišč, to bi moralo biti drugače urejeno. 80Za ljudi so ti sestanki zelo stresni. 81Oseba nima pojma kaj se tam dogaja in to se ponavlja vsako leto. To bi moralo biti rešeno nekako drugače, 82mogoče da bi se dalo več pooblastil za odločanje psihiatrom. Glede zastopnikov pa, 83mogoče bi lahko prišli enkrat na pol leta na obisk. 84Ker osebe same, se na njih ne morejo obrniti. 85In bi se malo pogovorili z uporabniki. 86Tako bi videli, ali bi jih kdo potreboval.

- Zakaj ste se v vašem domu odločili za varovani oddelek za ljudi z demenco in zakaj ga niste verificirali?

87Pojav demence je zelo v porastu. Mi smo še precej mlad dom in ko smo se takrat pogovarjali o tem, 88kako organizirati oskrbo in varstvo, se nam je to zdela dobra rešitev. Tudi zaradi takratnih potreb, 89Prihajalo je veliko oseb v poznih stadijih demence. 90Mi smo enoto verificirali. Ker smo bili na novo zgrajen dom 91smo izpolnjevali 92vse prostorske, 93tehnične in 94kadrovske pogoje.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti bivanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

95Na varovanih oddelkih imamo stalen kader in to je velika prednost. 96Stanovalci se oseb navadijo in 97se ob njih počutijo varne. Pri ljudeh z demenco je zelo potrebno, da se doseže ta občutek varnosti. K temu lahko pripomore stalen kader. Vsi zaposleni, ki delajo na tem oddelku 98so dodatno izobraženi. Obiskali so 60-urna izobraževanja pri magistru Š. Tako so pridobili znanje na kak način pristopati k ljudem z demenco in ideje kaj z njimi delati. V teh enotah 99se na stanovalce gleda tudi bolj individualno. 100Gre za vodeno in strukturirano okolje, ki 101poveča občutek varnosti in 102bolezen tudi počasneje napreduje. Slabosti pa ne vem, 103včasih je težko najti primeren kader za delo na teh oddelkih. 104Je tudi kadrovska podhranjenost, 105čeprav sta na tem oddelku vedno dva zaposlena, je to vseeno premalo. Opažam tudi, 106da namestitev na te oddelke zelo razbremeni svojce, saj vedo, 107da so njihovi bližnji varni in je za njih dobro poskrbljeno.

- Kako poskrbite za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Mi temu posvečamo veliko pozornosti. Za vsakega stanovalca posebej 108izdelamo individualni načrt, 109k oblikovanju katerega povabimo tudi svojce. 110Na teh enotah imamo strukturiran delovni dan. 111Določen je urnik aktivnosti. Dan se začne z jutranjo nego. 112Tam spodbujamo stanovalce, da sami opravijo tisto kar zmorejo npr. se umijejo, oblečejo. Ob tem se jih usmerja. Zelo pomembno je, da podajamo eno navodilo na enkrat. Sledi zajtrk. Po zajtrku imamo 113skupinsko telovadbo. 114Vsak sodeluje po svojih zmožnostih in željah. Po telovadbi 115vsi spijejo kavo. 116Nato se začne program. Vodi ga animatorka oziroma če ga ne vodi, da vsaj navodila. 117Vsaj trikrat tedensko delamo z aktivacijskimi škatlami. Vse osebe imajo neko preteklost. 118Ob sprejemu mi prosimo vse svojce, 119da nam prinesejo biografijo osebe. 120Da dobimo neko sliko, kaj ima uporabnik rad. Iz tega potem izhajamo. Izdelamo škatle. Npr. nekdo je bil mehanik in damo v škatlo malo orodja. Uporabnike nato posedemo v krog in iz škatle vlečemo predmete. 121Razvije se zanimiva debata. Če ne delamo tega 122se reže kostanj, lupi čebulo ali pa zlagajo krpice. Skratka pomembna je zaposlitev. Potem je kosilo in po kosilu počitek. Popoldan pa popoldanske aktivnosti. Takrat je vse skupaj bolj sproščeno. Kakšen 123pogovor, 124sprehod, obiranje zelišč. Zvečer sta na vrsti še večerja in nega, nato pa spanje. Dan je kot lahko vidite zelo zapolnjen. Tisti, ki lahko gredo iz oddelka, 125jih spremljamo tudi ven. Največkrat na kavo ob recepciji.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

126Pozitivno. Če imaš nek načrt kako delati na teh enotah in se tega vsi dosledno držijo, 127so to zelo prijetni oddelki. Ideja o dezinstucionalizaciji je sicer super, a bi moralo biti prej v družbi vse pripravljeno za to. 128Pri nas za enkrat še ni.

H

- Kakšna znanja in lastnosti so po vašem mnenju potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

1Poleg znanj, ki jih potrebujejo, da so lahko zastopniki, 2morajo zagotovo nekaj vedeti tudi o demenci, saj je to precej drugačna bolezen kot druge duševne motnje. Vsaj tisto osnovo, 3kateri so stadiji demence in 4kako pristopiti k ljudem v posameznem stadiju. 5Za delo je zelo pomembna empatija. 6Človeku se je treba posvetiti in 7vse gre zelo počasi. 8Stvari moraš večkrat ponoviti in 9za to je potrebnega kar veliko potrpljenja. 10Če si poln adrenalina in hočeš vse na hitro sodelovanje z osebo z demenco ne bo mogoče.

- Kakšne so naloge zastopnika?

Ne vem, kaj bi rekla. Vemo, da obstajajo, a se z njimi še nismo srečali. 11Prebrala sem zakon, 12zato vem, da morajo varovati pravice, 13interese in 14koristi uporabnikov. Predstavljam si, 15da se zgodi kakšen incident na katerega 16se odzovejo in začnejo reševati stvari.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

17Uporabniki z demenco so pri nas v zelo slabem stanju. V prvi vrsti so svojci tisti, ki prevzemajo vlogo njihovih zagovornikov. 18Če bi ob tem potrebovali kakšno podporo, 19bi verjetno oni 20poklicali zastopnika.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z zastopniki ljudi z demenco?

Kot jaz razumem vlogo zastopnikov, 21morajo biti v prvi vrsti na voljo stanovalcem in 22glede na specifične situacije tudi svojem. Predstavljam si, 23da bi najprej morali priti v socialno službo ali k direktorici in se predstavili. Ker mi moramo vedeti, kdo hodi po domu. Nato bi sodelovali z dotičnimi, k nam pa bi spet prišli, 24da bi izrazili neko potrebo stanovalca. 25Morali bi biti konkretni in 26nas tudi opozoriti, kje oni vidijo pasti institucije in kje bi morali mi biti bolj pozorni. 27Potem bi naprej pričakovala neko sodelovanje. Ker mi vsi delamo za stanovalca. Tudi nam je prvi cilj, da so stanovalci in njegovi svojci zadovoljni.

- Katere pravice ljudi, so po vaših izkušnjah največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

28Jaz mislim, da nekih hudih kršitev ni, čeprav po časopisih beremo vse »sorte«. 29Seveda so pa vedno možne kakšne zlorabe, ko delajo ljudje z ljudmi. Kjerkoli, ne samo na varovanem oddelku. Zato je zelo pomembno, da za delo izbereš pravi kader in da imaš tudi kontrolo nad njimi. Pri nas imamo to srečo, da vedno najdemo pravi kader in se dobro dela z ljudmi. Mogoče pri delu z ljudmi z demenco 30včasih

popustimo pri upoštevanju njihove volje. 31Kaj naredimo po svoje, 32ali tako kot bi želeli svojci, ker menimo, da je tako najbolje. Pa ni prav, mi bi vseeno v prvi vrsti morali poslušati uporabnike, saj nam oni veliko sporočajo.

- Kako ravnati v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

33Vsako pripombo ali pritožbo je potrebno vzeti zelo resno. Mi zelo nagovarjamo 34uporabnike in 35svojce, 36da se najprej obrnejo na nas in 37nam povedo kje je problem, 38ker ga vedno najlažje rešuješ tam kjer je nastal. 39Mi vse zelo preverimo. 40Potem sledijo pogovori 41tako s svojci in 42stanovalci kot 43tudi z osebjem. Osnova so vedno pogovori. 44Če nismo uspešni 45so potem naprej možne pritožbe na socialno inšpekcijo itd.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

46Mi jih veliko informiramo. 47Kdor želi poslušati dobi dovolj informacij. Seveda je pa tako, da če se ti dalj časa srečuješ z neko stvarjo, so ti stvari že precej jasne, 48ni pa nujno, da bodo tudi nekomu, ki se s tem srečuje prvič.

- Na kakšen način uporabnike z demenco in njihove sorodnike seznanjate z njihovimi pravicami?

49Že pred samim sprejemom se o tem pogovarjamo predvsem s svojci. S stanovalci imaš pred samim sprejemom v dom malo dejanskega stika, ker veliko prihajajo iz bolnišnic. Tako da se o vsem informira svojce. 50Pripravljeno imamo tudi brošuro o demenci, ki jo izročimo svojcem. Ko je sprejem, 51gremo potem še enkrat vse skozi. Z uporabniki in svojci. Pogovorimo se in 52jim damo tudi zloženke. Zavedamo se, 53da so ljudje ob sprejemu v stiski, da trpijo, zato je vprašanje, koliko si zapomniš 54od tega našega »bombardiranja« z informacijami. Ker se tega zavedamo, smo jim po sprejemu 55vedno na voljo za individualne pogovore. 56Organiziramo pa tudi posebna srečanja za svojce novo sprejetih stanovalcev, kjer gremo še enkrat skozi vse te zadeve glede bivanja v domu. Takrat tam nisem samo jaz, ampak tudi ostali strokovni delavci. Vsak predstavi svoje področje in ljudje imajo možnost vprašanj. V našem domu 57za svojce organiziramo tudi predavanje o demenci. Gre za zelo kakovostno predavanje. Strokovno a podano na laičen način, da lahko vsak razume.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

58Mi se še nismo srečali s tem. Ne vem pa kako je v drugih domovih, ker se o tem nisem kaj dosti zanimala.

- S kakšnimi težavami se po vašem mnenju srečujejo zastopniki pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Težko bi rekla. Premalo poznam to področje. Pri delu z ljudmi z demenco jim je najbrž v največji izziv to, 59kako sodelovati z uporabnikom in 60v kolikšni meri v sodelovanje vključevati svojce. Sploh če se znajdejo znotraj konflikta med njimi.

- Kakšno podporo nudite zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšno podporo bi lahko nudili zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

61Mi podporo nudimo svojim zaposlenim, ki delajo na teh enotah. Veliko se dela z osebjem. Imamo redne, tedenske sestanke. Osebe tako vidi, da jih razumemo in skupaj iščemo načine kako delati, da bo vsem čim bolj prijetno. 62Za podporo zastopnikom bi moral poskrbeti kdo drug oz. tisti, ki se z njimi večkrat srečujejo.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

Težko odgovorim na to, ker z njimi res še nismo imeli stika. To bi bilo potrebno vprašati stanovalce in svojce, zakaj se ne obračajo na njih. 63Jaz se sploh sprašujem, ali jih mi potrebujemo. Mislim, 64da je to bolj nujno v kakšnih psihiatričnih bolnišnicah ali pa posebnih zavodih. 65Pri nas vlogo zastopnikov oseb z demenco prevzemajo kar svojci sami. 66Če kdo nima svojcev, je pa to naloga socialne službe, da je za vse stanovalce dobro poskrbljeno. Mogoče bi bilo pa zanimivo, 67da bi kdaj prišel kdo, ki pokriva to področje in 68bi nam kaj več povedal o tem. 69Mi bi nato imeli neko bolj jasno sliko in 70več informacij ter 71bi tako ljudi lažje informirali o njih.

- Zakaj ste se v vašem domu odločili za varovani oddelek za ljudi z demenco in zakaj ga niste verificirali?

Mi imamo že od nekdaj oddelke za ljudi z demenco, 72ker so bile take potrebe. 73Imamo ogromno prošenj za varovano enoto. Zdi se mi, 74da je verifikacija v teku. To sta zelo specifični vprašanji, ki sta bolj za direktorico. Jaz s temi sistemskimi zadevami nimam opravka. Moja naloga je poskrbeti, da je namestitev v skladu z zakonom.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti bivanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Ko je človek na tej enoti in je oskrba štiri, 75mora biti v ozadju vedno pripravljen program aktivnosti zanj. Brez tega ne gre. 76Tako, da se z ljudmi veliko ukvarjamo. Je veliko več posvečanja kot na drugih oddelkih. 77Ob namestitvi človek pridobi tudi določene pravice. Je pa 78zagotovo premalo osebja na teh enotah. Normativi so prenizki. 79Mi smo imeli v preteklosti več »pokretnih«, 80fizično močnih moških, 81ki so bili v svoji bolezni zelo agresivni. 82Ogroženo je bilo tako osebe kot ostali uporabniki. Mi smo s tako malo kadra težko zagotovili varnost. Bili smo v veliki stiski, kako rešiti zadevo. 83Mogoče bi morali razmišljati o ločenih oddelkih za moške in ženske. Slabost je tudi ta,

84da je premalo namestitev. Mi imamo potem prakso, 85da ljudi, ki obležijo v posteljah selimo na negovalne oddelke. Tu je vedno prisotna ta etična dilema, da nekoga, ki se dobro počuti v nekem okolju potem premeščaš.

- Kako poskrbite za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Za enoto 86imamo narejen program aktivnosti. 87Imamo različne čutno-gibalne skupine, 88muzikoterapijo, 89veliko je sprehodov, da ljudje zadovoljijo to osnovno potrebo po svežem zraku. 90Z ljudmi se resnično zelo veliko in bolj poglobljeno ukvarjamo. Na enoti imamo 91družabnike, ki so zaposleni preko javnih del. Mi delamo po kulturi usklajenih odnosov. Osnova je biografija oziroma življenjska zgodba stanovalca. 92Svojci izpolnijo vprašalnik in nas opozorijo na določene stvari npr. to so pozitivne stvari, ki so očetu všeč, to pa ga spravlja v obup. 93Na podlagi tega naredimo načrt, kako delati s človekom.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

94Za ljudi z demenco so nujni, saj se tako prepreči, da bi človek, 95pri katerem je bolezen že tako napredovala, 96s svojim vedenjem ogrožal svoje življenje in življenje drugih.

I

- Kakšna znanja in lastnosti so po vašem mnenju potrebna za zastopanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

1Zagotovo mora imeti zastopniki dobre komunikacijske spretnosti. Pomembno je, 2da zna vzpostaviti odnos tako z uporabnikom in 3njegovimi svojci 4kot tudi z osebjem. Če se sreča z zastopanjem osebe z demenco, 5so potreba določena znanja o demenci. 6Predvsem mora vedeti, kako komunicirati z osebo z demenco. 7Velikokrat je besedna komunikacija otežena ali celo nemogoča in 8takrat mora biti pozoren na nebesedno sporočanje. 9Mora biti močan, 10da se lahko postavi na stran tistega, ki ga zastopa in 11na glas spregovori o nepravilnostih. Pri delu z ljudmi z demenco 12mora imeti tudi veliko mero potrpežljivosti.

- Kakšne so naloge zastopnika?

13Mora se postaviti na stran uporabnika in 14poskrbeti, da se spoštujejo njegove pravice in 15upoštevajo njegove želje ter 16interesi. 17Uporabnika informira 18o pravicah, 19o načinih uveljavljanja in 20o možnih ukrepih v primeru kršitev. 21Ves čas mora sodelovati s tistim, ki ga zastopa. 22Biti mora tudi njegova opora.

- Kdo in na kakšen način se največkrat obrne na zastopnika pri zastopanju ljudi z demenco?

Ne vem, ali ste že bili na kakšni varovani enoti kamor se namešča ljudi z demenco. Mi na to enoto nameščamo osebe, 23pri katerih je demenca že precej napredovala. 24Lahko bi rekla, da ti ljudje živijo v nekem svojem svetu. Pogosto se vračajo v preteklost. Še vedno se zmorejo gibati, zmorejo kakšna preprosta, vodena opravila, navadno lahko tudi še kaj povedo, 25čeprav precej nejasno in nesmiselno. 26Vsekakor pa ne zmorejo razmišljati o nekih svojih pravicah in 27o tem kako jih uveljaviti. Vsi naši stanovalci na teh enotah imajo tako določenega skrbnika za poseben primer, ki ureja stvari namesto njih. 28Če bi se izkazala potreba po zastopniku bi bil najbrž skrbnik tisti, 29ki bi ga poklical.

- Kako sodelujete (naj bi sodelovali) z zastopniki ljudi z demenco?

Naše sodelovanje z njimi bi bilo najbrž bolj v njihovem drugem planu. 30Najprej morajo sodelovati z uporabniki in 31po potrebi njihovimi svojci. Potem bi bilo odvisno od situacije na koga bi se naprej obrnili. Če bi šlo za kakšne zadeve v zvezi z nego, bi bila to najbrž vodja tima ali glavna sestra. 32Seveda bi se vključila tudi jaz, če bi bilo to potrebno. Če bi šlo za socialne zadeve, bi se v prvi vrsti najbrž obrnili name, ali na pomočnico direktorice. Sodelovanje si predstavljam 33v poslušanju, 34podajanju informacij in 35iskanju ustreznih rešitev. Tako kot sodelujemo z vsemi, ki pridejo v našo hišo.

- Katere pravice ljudi, so po vaših izkušnjah največkrat kršene na varovanih oddelkih domov za stare? Prosila bi za kakšen primer.

Mi se trudimo, da do kršitev ne prihaja. Rekla bi, da smo pri tem kar uspešni. 36Z nekimi hudimi pritožbami se ne srečujemo, bolj so te zaradi hrane, čistoče, zračenja itd. Če bi že morala nekaj izpostaviti bi rekla, 37da do največ kršitev prihaja v odnosu do ljudi z demenco. 38Naši zaposleni so preobremenjeni. To je dejstvo. In v svoji preobremenjenosti 39lahko hitro naredijo ali 40rečejo kaj, s čimer osebo prizadenejo ali jo vznemirijo. 41Včasih se to zgodi nenamerno, 42včasih pa tudi namerno, ker jim »popustijo« živci. Zato je zelo pomembno, kakšen kader izberemo za delo na varovani enoti.

- Kako ravnati v primeru kršitev pravic uporabnikov z demenco?

43Če mi sami opazimo kršitev ali 44pa nas nanjo opozori kdo drug, 45to vzamemo zelo resno. 46Zadevo raziščemo, če je le mogoče, se odgovorni za področje na katerem je nastala kršitev 47pogovorijo 48s tistim, ki jo je izvedel oziroma naj bi jo izvedel. 49Pogovorimo se s stanovalcem in 50po potrebi s svojci. Če ugotovimo, da je do kršitve prišlo 51se opravičimo in 52skušamo odpraviti morebitne posledice oziroma skušamo zagotoviti, 53da do tega ne bi več prišlo. 54Na kršitev se potem, povsem anonimno, opozori tudi ostale zaposlene in se jih tako opozori, da do tega ne sme prihajati. 55Zadeve vedno skušamo rešiti znotraj naše hiše.

- Kako so s svojimi pravicami in pravico do zastopnika na varovanih oddelkih domov za stare seznanjeni uporabniki in njihovi sorodniki?

56Menim, da so dobro seznanjeni. 57Mi jih s tem seznanjamo že pred prihodom v dom, ko se zanimajo za namestitve, ob sami namestitvi in tudi v času bivanja.

- Na kakšen način uporabnike z demenco in njihove sorodnike seznanjate z njihovimi pravicami?

58Informiramo jih ustno, kot sem že rekla pred, med in po sprejemu. 59Na voljo so jim zloženke, tako v socialni službi, 60kot tudi na stojalih po domu. Na varovani enoti imamo 61oglasno desko s temi informacijami. Če imajo kakšno vprašanje 62se lahko vedno, ne glede na uradne ure, obrnejo na socialno službo.

- Koliko je primerov zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

63Da bi k nam prišel zastopnik, ta po zakonu, tega še ni bilo. Vlogo zastopnikov oseb z demenco največkrat prevzamejo kar njihovi bližnji.

- S kakšnimi težavami se po vašem mnenju srečujejo zastopniki pri svojem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Težko bi rekla. 64Mogoče se sprašujejo kaj storiti, da bi bili v družbi bolj poznani in 65bi se ljudje, sploh v varovanih enotah domov za stare, obračali na njih. Mogoče jih zavodi in bolnišnice 66vidijo kot njihove nasprotnike in 67zato niso najbolje sprejeti. Res ne vem.

- Kakšno podporo nudite zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?
- Kakšno podporo bi lahko nudili zastopnikom pri njihovem delu na varovanih oddelkih domov za stare?

Bolj podporo v tem smislu, 67da smo jim na voljo in 68da tudi osebje seznanimo z njimi in jih spodbujamo k temu, da so jim na voljo. 69Kaj drugega pa ne.

- Kakšne spremembe so potrebne na področju zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare?

V psihiatričnih bolnišnicah in drugih socialno varstvenih zavodih so zastopniki že nekako zasedli svoje mesto, v domovih za stare pa ni tako. Bolj bi bilo potrebno poudarjati tudi to njihovo vlogo. 70Da bi se uporabniki, 71svojci, 72zaposleni in ne nazadnje 73tudi vsi ostali seznanili s tem, da se je v tudi v domu za stare mogoče obrniti na zastopnika. Menim, da bi v prvi vrsti k temu lahko veliko pripomogli kar zastopniki sami. 74Mogoče bi kdaj prišli k nam, se nam predstavili, 75nam kaj povedali o svojem delu, 76bi nekaj časa preživel na varovani enoti ter 77tako spoznali stanovalce itd.

- Zakaj ste se v vašem domu odločili za varovani oddelek za ljudi z demenco in zakaj ga niste verificirali?

78Verificirali ga nismo zato, 79ker ne izpolnjujemo vseh pogojev, 80predvsem prostorskih. 81Imamo pa enoto prijavljeno, 82kar je po mojem mnenju skoraj enako. 83Uporabnike sprejemamo tako kot nalaga zakon, 84pripadajo jim vse pravice in 85delo na njem poteka tako, kot če bi bil verificiran. Mi smo se za varovano enoto odločili 86predvsem zaradi porasta uporabnikov z demenco. Menili smo, 87da bo takšen način bivanja in oskrbe za uporabnike najprimernejši in zdi se mi, da je bila naša odločitev pravilna. Glede na potrebe, 88menim da bomo kmalu morali začeti razmišljati o tem, da bi oblikovali še en takšen oddelek.

- Kakšne se vam zdijo prednosti in slabosti bivanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Mi smo ljudi z demenco prej nameščali na oddelke skupaj z ostalimi uporabniki, preko dneva pa smo jih zbirali v jedilnici in tam organizirali aktivnosti zanje. Prostor tam je bil precej majhen, zato smo bili zelo omejeni pri izvajanju aktivnosti. Prostor ni bil niti ustrezno zavarovan, zato je ves čas obstajala nevarnost, da bo kateri od stanovalcev kam zataval. Na varovani enoti je to drugače. 89Prostor je zelo velik, imamo kuhinjo, vrt, sobo za sprostitev. 90Stanovalci so lahko na nek način precej samostojni in ni potrebno, da jim ves čas nekdo »diha za vrat«, saj ne morejo iz enote. Na ta način zagotovo 91lahko bolje poskrbimo za njihovo varnost ter 92hkrati kvalitetnejše bivanje. 93Na tej enoti je več kadra, 94ki je za delo tudi ustrezno izobražen. Kot slabost bi bilo mogoče izpostaviti to, 95da se ljudi z demenco ločuje od ostalih stanovalcev doma in se jih s tem na nek način izloča.

- Kako poskrbite za kakovostno bivanje ljudi z demenco na varovanih oddelkih?

Ogromno pozornosti namenjamo temu, da bi bilo bivanje na varovani enoti za uporabnike čim bolj prijetno. 96Zanje pripravljamo številne aktivnosti, tako skupinske kot 97individualne, 98Veliko časa z njimi preživljamo zunaj, 99na terasi. Kar se mi zdi najbolj pomembno je to, 100da jim dovolimo, da si sobe uredijo po svojih željah in prinesejo tudi svoje lastne predmete, 101saj se tako pri nas počutijo bolj domače. 102Na enoto vključujemo prostovoljce, da se družijo z njimi. 103Svojci jih lahko vedno obiščejo, 104peljejo ven, ali 105pa celo domov. O tem nas morajo seveda obvestiti in če gre za več dnevno odsotnost, morajo podpisati izjavo o tem, da so seznanjeni, da oseba potrebuje stalen nadzor. Na enoti 106organiziramo različna praznovanja in 107zabave.

- Kakšno je vaše mnenje o varovanih oddelkih domov za stare?

Ko pridem na varovano enoto, 108začutim neko pozitivno energijo in 109to mi daje potrditev, da so varovane enote za ljudi z demenco prava izbira.

PRILOGA 3: POSTOPEK RAZISKAVE

ZASTOPNIKI

NADKATEGORIJA: Potrebna znanja in lastnosti za zastopanje

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
1A	Poleg znanj o zastopništvu	Zastopništvo	Znanje
2A	Potrebuješ še določena znanja o starostnikih	Starostniki	Znanje
3A	Na kakšen način delati	Način dela	Znanje o starostnikih
4A	Komunicirati z njimi	Način komunikacije	Znanje o starostnikih
5A	Zagotovo ni odveč niti poznavanje demence kot take	Demenca	Znanje
6A	Se pravi spoštljivost	Spoštljivost	Lastnost
7A	Potrpežljivost	Potrpežljivost	Lastnost
8A	Vztrajnost	Vztrajnosti	Lastnost
9A	Sposobnost zavzeti pristransko držo	Zavzemanje pristranske drže	Lastnost
1B	Najbolj važno je poznavanje komunikacije	Komunikacija	Znanje
2B	Način komuniciranja je bistven	Način	Znanje o komunikaciji
3B	Da se znaš približati	Približevanje	Znanje o komunikaciji
4B	Poslušati	Poslušanje	Znanje o komunikaciji
5B	Pri ljudeh z demenco moraš znati to komuniciranje prilagoditi	Prilagajanje	Znanje o komunikaciji
6B	Kako komunicirati z bolnikom z demenco	Komunikacija	Znanje o demenci
7B	Sigurno potrebuješ tudi znanje o demenci	Demenca	Znanje
8B	Od lastnosti pa empatija	Empatija	Lastnost
9B	In pa mogoče bi izpostavila še potrpežljivost	Potrpežljivost	Lastnost
1C	Potrebno je nekaj osnovnega znanja demenci	Demenca	Znanje
2C	O poteku	Potek	Znanje o demenci
3C	Njenih simptomih	Simptomi	Znanje o demenci
4C	Da razumeš stvari	Razumevanje	Potrebno znanje o demenci
5C	Drugače bi hitro lahko prišlo do zmotnega mišljenja	Preprečevanje zmotnega mišljenja	Potrebno znanje o demenci
6C	Da ljudje z demenco nekaj delajo zanalasč	Namerno ravnanje	Zmotno mišljenje
7C	Da zanalasč nočejo tega in onega	Namerno upiranje	Zmotno mišljenje
8C	Gre pa v resnici za bolezen	Bolezen	Znanje o demenci
9C	Oni v resnici ne zmorejo	Poznavanje zmožnosti	Znanje o demenci
10C	Ker se jim je toliko degradiralo v možganih	Spremembe v možganih	Znanje o demenci
11C	Sicer so poleg znanja potrebne tudi izkušnje	Izkušnje	Dodatne potrebe
12C	Še bolj pomembno se mi zdi znanje o delu s svojci	Delo s svojci	Znanje
13C	Pri ljudeh z demenco se moraš velikokrat obrniti na svojce	Pogosto sodelovanje	Potrebno znanje o delu s svojci
14C	Ker so oni lahko boljši sogovorniki	Dobri sogovorniki	Potrebno znanje o delu s svojci
15C	Kako delati s svojci	Način dela	Znanje o delu s svojci
16C	Kako jih podpreti	Podpora	Znanje o delu s svojci
17C	Kam jih lahko napotiš	Napotitve	Znanje o delu s svojci
18C	Je potrebno, da se znaš vživeti v njihovo stanje	Vživljanje	Empatija
19C	Da imaš to empatijo	Empatija	Lastnost
20C	Jaz pravim temu duhovna empatija	Duhovna empatija	Lastnost
21C	Da človeka začutiš, da čutiš, kako se on počuti	Čutenje	Duhovna empatija
1Č	Pri svojem delu moraš biti suveren	Suverenost	Potrebno znanje
2Č	Poznati moraš svoja pooblastila	Pooblastila	Znanje o zastopništvu
3Č	Zakonodaja	Zakonodaja	Znanje
4Č	Postopke sodišč	Postopki pred sodiščem	Znanje
5Č	Delovanje organizacij	Delovanje organizacije	Znanje
6Č	Zagotovo potrebuješ znanja o boleznih s katerimi se srečuješ	Različne bolezni	Znanje
7Č	Ves čas moraš imeti pri zastopanju v ozadju zavedanje o načelih po katerih delamo	Načela	Znanje o zastopništvu
8Č	Potrebuješ ogromno nekih informacij s tega področja	Informacije	Znanje o demenci
9Č	Da lahko informiraš tudi druge	Informiranje drugih	Potrebno znanje o demenci
10Č	Kot oseba pa moraš biti predvsem spoštljiv	Spoštljivost	Lastnost
11Č	Vztrajen	Vztrajnost	Lastnost
12Č	Potrpežljiv	Potrpežljivost	Lastnost
1D	Za zastopanje potrebuješ predvsem izkušnje z delom s populacijo	Izkušnje	Dodatne potrebe

2D	Da dobro poznaš področje na katerem delaš	Poznavanje področja dela	Potrebno izkušenj
3D	Seveda je potrebno tudi sprotno spremljanje novosti na področju kjer si zastopnik	Spremljanje novosti	Dodatne potrebe
4D	Je tu še posebej pomembno znanje o stiku s svojci oziroma s skrbniki	Delo s svojci	Znanje
5D	Zastopnik mora biti potrpežljiv	Potrpežljivost	Lastnost
6D	Pripravljen mora biti poslušati	Sposobnost poslušanja	Lastnost
7D	Da nenehno hrepeni po novem znanju	Hrepenenje po novem znanju	Lastnost
8D	Ves čas si mora prizadevati za kakovost lastnega dela	Prizadevanje za kakovost dela	Lastnost

NADKATEGORIJA: Naloge zastopnika

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
10A	Glavna naloga zastopnika je vedno opolnomočiti šibki člen	Opolnomočenje	Uporabnik
11A	Uporabnika poskušaš naučiti	Učenje	Uporabnik
12A	Da se sam postavi zase	Postavljanje zase	Učenje
13A	Da postavi vprašanja, ki ga zanimajo	Postavljanje vprašanj	Učenje
14A	Potem pa enako poskušaš s svojci	Učenje	Svojci
16A	Ki v imenu uporabnika ali svojcev	Delo namesto njih	Uporabniki, svojci
17A	Izražamo, kar si želijo	Izražanje želja	Delo namesto njih
18A	Opozarjamo na nepravilnosti	Opozarjanje na nepravilnosti	Delo namesto njih
19A	Včasih pa moramo posredovati tudi med uporabniki in svojci	Posredovanje	Uporabniki, svojci
20A	Ce se sami ne zmorejo dogovoriti	Težave pri dogovarjanju	Posredovanje
21A	Imajo kakšen konflikt	Konflikt	Posredovanje
10B	V prvi vrsti naše delo zajema varovanje človekovih pravic, svoboščin	Varovanje človekovih pravic	Uporabnik
11B	Ostalih pravic, ki jih navaja zakon	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
12B	Da človeka podpremo	Podpora	Uporabnik
13B	Ne pa da v ustanovah iščemo napake	Ne iskanje napak	Splošno
14B	Mi si pa zanj vzamemo čas	Namenjanje časa	Uporabnik
15B	Razložimo mu	Informiranje	Uporabnik
16B	Kako poteka delo na oddelku	Delo na oddelku	Informiranje
17B	Kakšen je dnevni red	Dnevni red	Informiranje
18B	Moramo ga tudi poslušati	Poslušanje	Uporabnik
19B	Vedno tisto kar želijo in toliko kolikor želijo	Spoštovanje	Uporabnik
20B	To kar povedo moraš sprejeti	Sprejemanje	Uporabnik
21B	Ne presoja	Brez predsodkov	Uporabnik
22B	Da osebi pokažemo, da nam lahko zaupa	Vzpostavitev zaupanja	Uporabnik
23B	Da mu želimo pomagati	Pomoč	Uporabnik
24B	Vedno sodelujemo z uporabnikom	Sodelovanje	Uporabnik
25B	Ce pa ne gre pa vključiš tudi svojce	Vključevanje	Svojci
26B	Delaš z njimi	Sodelovanje	Svojci
27B	A vedno v korist uporabnika	Korist uporabnika	Svojci
28B	Ki zastopamo glas osebe, ko ta na zmore	Zastopanje glasu	Uporabnik
29B	Zanj urediš kakšno stvar	Urejanje stvari	Delo namesto njih
30B	Kam pokličeš	Opravljanje klicev	Delo namesto njih
31B	Važno je, da nikoli nič ne obljublamo	Brez obljub	Uporabnik
32B	Povemo, da bomo poskusili in da bomo storili največ kar lahko	Vlaganje truda	Uporabnik
22C	Je sodelovanje z uporabnikom	Sodelovanje	Uporabnik
23C	Moramo ga znati poslušati	Poslušanje	Uporabnik
24C	Ga podpreti	Podpora	Uporabnik
25C	Zavarovati moramo njegove pravice	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
26C	Zastopati njegove interese	Zastopanje interesov	Uporabnik
27C	Pogosto smo v vlogi mediatorja	Mediacija	Uporabnik, svojci, osebje
28C	Pogajalca nasproti svojcem in osebju	Pogajanje	Uporabnik, svojci, osebje
29C	Kljub temu moramo z njimi vzpostaviti dobre odnose	Vzpostavitev stika	Svojci, osebje
30C	Sodelovanje	Sodelovanje	Svojci, osebje
13Č	Zavzemanje za pravice uporabnikov	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
14Č	Dajati osebi občutek, da je tam nekdo tretji, ki bo poskrbel, da bo vse narejeno tako kot je treba	Vzpostavitev zaupanja	Uporabnik
15Č	Da daš osebi to varnost, da ima nekoga ob sebi, ki skrbi zanj	Občutek varnosti	Uporabnik
16Č	Lahko tudi spremljanje postopkovnih pravilnosti	Spremljanje postopkov	Splošno
17Č	Ce se izvajajo kakšni ukrepi, spremljanje ukrepov	Spremljanje ukrepov	Splošno
18Č	Ali pa so ti v koliziji	Kolizija	Posredovanje

19Č	Mi smo mediatorji v različnih situacijah	Mediacija	Uporabnik, svojci, osebe
20Č	Morali bi se zavzemati tudi za reorganizacije zavodov	Zavzemanje za reorganizacijo	Splošno
21Č	Opozarjati na zadeve	Opozarjanje na zadeve	Splošno
75Č	Je potrebno na morebitne kršitve tudi stalno opozarjati	Kršitve	Opozarjanje na zadeve
76Č	Saj se jih lahko na takšen način prepreči	Preprečevanje	Opozarjanje na zadeve
9D	Hiter odziv na klic zastopanca oziroma na pobudo, ki pride iz katere koli strani	Hiter odziv	Splošno
10D	Poslušanje	Poslušanje	Splošno
11D	Predstavljanje svojega dela	Predstavljanje dela	Splošno
12D	Prizadevati si moramo za realizacijo pravic zastopancev	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
13D	Zastopanci morajo biti za nas vedno na prvem mestu	Sodelovanje	Uporabnik
14D	Informiramo jih	Informiranje	Uporabnik
15D	Skrbimo za to, da se stvari izpeljejo kakovostno	Skrb za kakovost	Splošno
16D	Ob tem moramo biti tudi takti	Učinkovitost	Splošno
17D	Racionalni	Racionalnost	Splošno
18D	Da vzpostavimo dobro komunikacijo z osebjem	Sodelovanje	Osebe

NADKATEGORIJA: Obračanje na zastopnika

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
22A	Se name največkrat obrnejo uporabniki sami	Uporabniki	Drugi primeri – pogosto
23A	So bili svojci tisti, ki so me kontaktirali	Bližnji	Drugi primeri – redko
24A	Da se na kolege obračajo predvsem svojci ljudi z demenco	Bližnji	Demenca – pogosto
25A	Saj osebe same v večini primerov tega ne zmorejo	Osebe ne zmorejo	Bližnji
26A	Če so varovani oddelki domov za stare prijavljeni	Prijavljeni oddelki	Sodišče
27A	Bi nas moralo, na željo uporabnikov ali svojcev	Izražena želja	Sodišče
28A	O neprostoVOLJNIH sprejemih	NeprostoVOLJNI sprejem	Sodišče
29A	Obvestiti tudi sodišče	Sodišče	Demenca – redko
30A	Ki sem jih imela do sedaj so me uporabniki ali pa svojci kontaktirali po telefonu	Telefon	Način
33B	Uporabniki sami	Uporabniki	Drugi primeri – pogosto
34B	Pa njihovi svojci	Bližnji	Drugi primeri – pogosto
35B	Mene največkrat pokličejo	Telefon	Način
36B	Da sem bila na oddelku in so pristopili do mene ter smo se tako dogovorili za pogovor	Osebo na oddelku	Način
31C	Če uporabniki zmorejo so to oni	Uporabniki	Drugi primeri – pogosto
32C	Drugače pa njihovi bližnji	Bližnji	Drugi primeri – redko
33C	Da se je name obrnila psihiatrična bolnišnica	Osebe	Drugi primeri – redko
34C	Me je poklicala	Telefon	Način
35C	Prijateljica uporabnice in me prosila, da bi gospo obiskal	Bližnji	Demenca – pogosto
22Č	Največkrat uporabniki	Uporabniki	Drugi primeri – pogosto
23Č	Svojci	Bližnji	Drugi primeri – pogosto
24Č	Če gre za kakšne zadeve proti bolnišnici ali zavodu	Posredovanje pri osebju	Uporabniki, bližnji
25Č	Ali delavci	Osebe	Drugi primeri – redko
26Č	Če so konflikti med uporabniki in svojci	Posredovanje pri svojcih	Uporabniki, osebe
27Č	Vedno pa po telefonu	Telefon	Način
19D	Praviloma bi se pri ljudeh z demenco odzvali na klic	Telefon	Način
20D	Svojca	Bližnji	Demenca – pogosto
21D	Da bi kdo od njih za pomoč zaprosil, ko bi bili na oddelku	Osebo na oddelku	Način
22D	Takrat bi opravili zastopanje	Pogovor	Osebo na oddelku
23D	Bi oseba podpisala kolikor zmore	Podpis dogovora	Osebo na oddelku
24D	Če bi se nam zdelo potrebno, bi vzpostavili kontakt s svojci	Stik s svojci	Osebo na oddelku

NADKATEGORIJA: Potek dela

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
31A	Najprej sprejem klic	Sprejem klica	Začetek
32A	V 24 urah moram osebo, ki jo bom zastopala	Obisk	Začetek

	obiskati tam		
33A	Razložim ji, kakšna so moja pooblastila	Razlaga pooblastil	Delo – začetek
34A	Poslušam kar mi ima za povedati	Poslušanje	Delo – začetek
35A	Nato pa poskušam ugoditi zahtevam	Iskanje rešitev	Delo – osrednji del
36A	Včasih je potrebno za to govoriti z osebjem	Pogovor z osebjem	Iskanje rešitev
37A	Zdravnikom	Pogovor z zdravnikom	Iskanje rešitev
38A	Socialnim delavcem	Pogovor s socialnim delavcem	Iskanje rešitev
39A	Za vse kar naredim za uporabnika potrebujem njegovo pooblastilo	Pooblastilo uporabnika	Delo – začetek
40A	Ko zadevo uredimo, moram ponovno na oddelek	Obisk	Konec
41A	Osebi povedati, kaj smo uredili	Obveščanje	Delo – konec
42A	Ugotoviti ali potrebuje še kaj	Ugotavljanje potreb	Delo – konec
43A	Enako naj bi potekalo tudi delo	Enako	Sodelovanje s svojci
44A	Ko oseba sama ne zmore sodelovati	Osebe ne zmorejo	Sodelovanje s svojci
45A	Sodelujemo s svojci	Sodelovanje s svojci	Delo – začetek, osrednji del, konec
46A	Seveda osebo vedno skušamo vključevati v največji možni meri	Vključevanje oseb	Sodelovanje s svojci
37B	Nekdo te pokliče	Sprejem klica	Začetek
38B	Ti uporabnika obiščeš v roku 24 ur	Obisk	Začetek
39B	Z zastopancem navežem prvi kontakt tako da se predstavim	Predstavitve	Delo – začetek
40B	Predstavim delo zastopnika	Predstavitve dela	Delo – začetek
41B	Razložim kako je na oddelku (kaj mora sprejeti, kaj mu pripada, na kaj se lahko pritoži)	Informiranje	Delo – začetek
42B	Se pozanimam o tem, kaj oseba želi od mene	Poslušanje želja	Delo – začetek
43B	Če bi se name obrnili svojci bi enako delala z uporabnikom	Vključevanje oseb	Sodelovanje s svojci
44B	Če pa ne bi bila uspešna	Osebe ne zmorejo	Sodelovanje s svojci
45B	Bi potem sodelovala z njimi	Sodelovanje s svojci	Delo – začetek, osrednji del, konec
46B	Prvi obisk je navadno daljši	Daljši časa	Začetek
47B	Bolj temeljit	Temeljito	Začetek
48B	Naprej je postopanje odvisno od tega kaj želijo od tebe	Pooblastilo uporabnika	Delo – začetek
49B	Navadno moraš opraviti kakšen razgovor z osebjem	Pogovor z osebjem	Iskanje rešitev
50B	Potem je nujno, da se vrnemo nazaj	Obisk	Konec
51B	Obisk mora imeti odziv, da poveš kaj si naredil	Obveščanje	Delo – konec
52B	Takrat se tudi pogovorimo o tem ali še kaj rabijo	Ugotavljanje potreb	Delo – konec
53B	Da bi bilo potrebnih še več razgovorov	Več razgovorov	Demenca
36C	Dobiš klic	Sprejem klica	Začetek
37C	Se nanj čim hitreje odzoveš	Obisk	Začetek
38C	Osebi razložiš kaj lahko narediš in kaj ne	Razlaga pooblastil	Delo – začetek
39C	Saj so pričakovanja oseb do zastopnikov precejšnja	Visoka pričakovanja	Začetek
40C	Potem prisluhneš njegovi zgodbi	Poslušanje	Delo – začetek
41C	Natančno poveš, kaj lahko narediš in preveriš ali si oseba tega želi	Poslušanje želja	Delo – začetek
42C	Šele nato ukrepaš	Pooblastilo uporabnika	Delo – začetek
43C	Vedno moraš osebo na koncu obvestiti, kaj ti je uspelo urediti	Obveščanje	Delo – konec
28Č	Sprejmeš klic	Sprejem klica	Začetek
29Č	Sledi kratek pogovor	Pogovor po telefonu	Začetek
30Č	Ali je potrebno iti do uporabnika	Ugotavljanje potrebe obiska	Telefonski pogovor
31Č	Ker če je bilo potrebno dati samo kakšno informacijo, to lahko po telefonu	Informiranje	Telefonski pogovor
32Č	Seveda za to nisi plačan	Ni plačila	Telefonski pogovor
33Č	Tako da nekateri gredo kar vedno in si pišejo obisk	Izkoriščanje obiskov	Telefonski pogovor
34Č	Če je potrebno obiskati uporabnika, ga obiščeš	Obisk	Začetek
35Č	Z njim se usedeš, pogovoriš	Pogovor	Delo – začetek
36Č	Izpolniš obrazec	Podpis dokumentacije	Delo – začetek
37Č	Pri osebah s hudo demenco	Osebe ne zmorejo	Sodelovanje s svojci
38Č	Bi tu vključili svojce	Sodelovanje s svojci	Delo – začetek, srednji del, konec
39Č	Potem pa poslušaj	Poslušanje	Delo – začetek
40Č	Kakšne stvari razložiš	Informiranje	Delo – začetek
41Č	Poizveš kakšne so želje	Poslušanje želja	Delo – začetek
42Č	Kaj se da spremeniti, kaj pa tudi ne	Razlaga pooblastil	Delo – začetek
43Č	Sklepati je potrebno kompromise	Sklepanje kompromisov	Delo – začetek

44Č	Navadno je potrebno vključiti še koga	Iskanje rešitev	Delo – osrednji del
45Č	Socialnega delavca	Pogovor s socialnim delavcem	Iskanje rešitev
46Č	Vodjo oddelka	Pogovor z vodjo oddelka	Iskanje rešitev
47Č	Zdravnika	Pogovor z zdravnikom	Iskanje rešitev
48Č	Tudi z njimi se pogovoriš	Pogovor	Delo – osrednji del
49Č	Poizveduješ	Poizvedovanje	Delo – osrednji del
50Č	Sklepajo kompromisi	Sklepanje kompromisov	Delo – osrednji del
25D	Pomemben je hiter odziv	Obisk	Začetek
26D	Na klic	Sprejem klica	Začetek
27D	Najprej se na kratko predstavim	Predstavitve	Delo – začetek
28D	Predstavim kaj zastopnik sploh počne	Predstavitve dela	Delo – začetek
29D	Potem poslušam kaj želi zastopanec	Poslušanje želja	Delo – začetek
30D	Kaj je tisto, zaradi česar me je poklical, zakaj se je obrnil name, kje on vidi priložnost, da mu lahko pomagam	Poslušanje	Delo – začetek
31D	Mu jaz skušam pojasniti, kje so moja pooblastila	Razlaga pooblastil	Delo – začetek
32D	Če je potrebno, ga usmerim na ustreznejšo osebo	Usmerjanje drugam	Delo – začetek
33D	Narediva načrt, kako bova postopala	Načrt dela	Delo – začetek
34D	Delava lahko skupaj	Delo skupaj	Delo – osrednji del
35D	Ali pa tudi jaz kaj opravi namesto njega	Delo po pooblastilu	Delo – osrednji del
36D	Delava vse, da bi dosegla zeleni cilj	Iskanje rešitev	Delo – osrednji del
37D	Na koncu sledi tudi pogovor, kaj nama je uspelo	Evalvacija	Delo – konec
38D	Ali je potrebno urediti še kaj	Ugotavljanje potreb	Delo – konec
48D	Bolj kot mediatorji, ko skušamo zgladiti različne situacije	Reševanje sporov	Delo – osrednji del

NADKATEGORIJA: Primer zastopnika

44C	se je name obrnila prijateljica gospe	Prijateljica	Začetek
45C	Naslednji dan sem gospo obiskal v domu	Obisk	Začetek
46C	Tako da sem lahko sodeloval z njo	Uporabnica	Sodelovanje – začetek
47C	Gospe sem se predstavil	Predstavitve	Delo – začetek
48C	Ji predstavil svoje delo	Predstavitve dela	Delo – začetek
49C	Bila je precej zmedena	Zmedenost	Uporabnica
50C	Sproti je pozabljala stvari	Pozabljanje	Uporabnica
51C	Vedela pa je, da si želi premestitve v drug dom	Premestitev v drug dom	Uporabnica
52C	Saj je imela tam še nekaj bližnjih in bi jo ti lahko obiskovali	Želja po bližnjih	Uporabnica
53C	Prosila me je, da to zanjo uredim	Pooblastilo	Delo – začetek
54C	Povezal sem se s socialno službo	Socialna služba	Sodelovanje – osrednji del
55C	Iskali smo praktične možnosti kam	Kam	Delo – osrednji del
56C	Kdaj	Kdaj	Delo – osrednji del
57C	Obrnil sem se tudi na svojce, a niso želeli sodelovati	Svojci ne	Sodelovanje – osrednji del
58C	So se pa strinjali s tem, da se gospo premesti	Strinjanje	Svojci
59C	Gospo sem sproti obveščal	Uporabnica	Sodelovanje – osrednji del
60C	Kako stvari stojijo	Obveščanje	Delo – osrednji del
61C	Ves čas sem bile zelo iskren z njo	Iskrenost	Delo – osrednji del
62C	K njej sem prišel trikrat ali štirikrat	Več obiskov	Delo – osrednji del
63C	Tako da smo postopek malo zaustavili	Zaustavitev postopka	Delo – osrednji del
64C	Takrat smo jo izpeljali	Izvedba premestitve	Delo – konec
65C	Preden je bila premestitev izvedena sem jo še enkrat obiskal	Obisk	Konec
66C	Da sem videl ali potrebuje še kaj	Ugotavljanje potreb	Delo – konec

NADKATEGORIJA: Sodelovanje med vsemi udeleženi

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
47A	V prvi vrsti moramo največ sodelovati z uporabniki	Najpogostejše sodelovanje	Uporabnik
48A	Da četudi je osebi odvzeta poslovna sposobnost, ji pravica do zastopnika še vedno pripada in jo sam uresničuje	Izguba poslovne sposobnosti	Uporabnik
49A	Najpomembnejše je, da se z njim pogovarjamo	Pogovor	Uporabnik
50A	Ga resnično slišimo	Poslušanje	Uporabnik
51A	Če nas on za to pooblasti	Pooblastila	Uporabnik

52A	Sodelujemo tudi s svojci	Po pooblastilu	Bližnji
53A	Osebjem	Po pooblastilu	Osebe
54A	Predvsem skupaj iščemo ugodne rešitve za uporabnikove želje	Iskanje rešitev	Bližnji, osebe
55A	S svojci bi več sodelovali predvsem takrat, ko uporabnik ne bi zmoget sodelovanja	Osebe ne zmorejo	Bližnji
56A	Bi oni govorili zanj	Zastopanje glasu oseb	Bližnji
57A	Takrat bi sodelovanje, kot že rečeno, potekalo enako	Enak potek sodelovanja	Bližnji
58A	Bi ga pa še vseeno poskušali vključevati, kolikor je to le mogoče	Vključevanje oseb	Bližnji
59A	Včasih se kakšen od svojcev obrne na nas tudi po kakšno informacijo	Informiranje	Bližnji
60A	Kako naj ravna v določeni situaciji	Načini ravnanja	Informiranje
61A	Pa kako naj svojo osebo podpre	Načini podpore	Informiranje
54B	Največ sodeluješ z uporabniki	Najpogostejše sodelovanje	Uporabniki
55B	Preko pogovora	Pogovor	Uporabnik
56B	Poslušaj	Poslušanje	Uporabnik
57B	Ne presojaš	Brez presojanja	Uporabnik
58B	Vse naprej delaš po pooblastilu uporabnika	Pooblastila	Uporabnik
59B	Na svojce se obrneš, če te za to pooblasti uporabnik	Po pooblastilu	Bližnji
60B	Pa če so se oni obrnili nate in z uporabnikom ne moreš vzpostaviti sodelovanja	Osebe ne zmorejo	Bližnji
61B	Z osebjem moraš vzpostaviti dober odnos	Profesionalni odnos	Osebe
62B	Da sodelujemo	Sodelovanje	Osebe
63B	Jih tudi lahko opozorim, če opazim, da na oddelku kaj ni čisto tako kot bi moralo biti	Opozarjanje	Osebe
64B	Ko rešujem kakšno stvar	Iskanje rešitev	Osebe
65B	Pa če potrebujem kakšno informacijo	Pridobivanje informacij	Osebe
66B	Vedno v času uradnih ur.	Čas uradni ur	Osebe
67B	Po telefonu se mi ne zdi »ok«	Ne po telefonu	Osebe
68B	Ko me nekdo sprejme v pisarni	Osebno	Osebe
69B	Takrat me bo tudi poslušal	Poslušanje	Osebe
70B	Če nekoga loviš po hodnikih, to ni nič	Ne na hodniku	Osebe
71B	Takrat si vzamejo čas in potem preko dialoga urejamo stvari naprej	Pogovor	Osebe
67C	V omenjenem primeru sem sodeloval z uporabnico	Najpogostejše sodelovanje	Uporabniki
68C	Z osebjem doma	Po pooblastilu	Osebe
69C	S svojci sodeluješ toliko kot oni želijo	Upoštevanje volje	Bližnji
70C	Opravil pa sem pogovor s prijateljico	Po pooblastilu	Bližnji
71C	Sodelovanje poteka predvsem preko pogovorov	Pogovor	Uporabnik, bližnji, osebe
72C	Pogajanj	Pogajanje	Uporabnik, bližnji, osebe
73C	Poslušaj eno in drugo stran	Poslušanje	Uporabnik, bližnji, osebe
74C	Potem sledi iskanje rešitev	Iskanje rešitev	Uporabnik, bližnji, osebe
75C	Se je tudi že zgodilo, da sem soočil obe strani	Soočenje	Uporabnik, bližnji, osebe
51Č	Včasih je dovolj samo pogovor z uporabnikom	Najpogostejše sodelovanje	Uporabniki
52Č	Če on ne zmore, s svojcem	Osebe ne zmorejo	Bližnji
53Č	Če dobimo pooblastilo, se naprej obrnemo tudi na svojce	Po pooblastilu	Bližnji
54Č	Ali pa osebe	Po pooblastilu	Osebe
55Č	V prvi vrsti gre za pogovore	Pogovor	Uporabnik, bližnji, osebe
56Č	Pridobivanje informacij	Pridobivanje informacij	Uporabnik, bližnji, osebe
57Č	Pojasnila	Pojasnitve	Uporabnik, bližnji, osebe
58Č	Da uporabnika ali svojce pospremiš do zdravnika ali socialne delavke	Spremljanje	Uporabnik, bližnji
39D	V vsakem primeru je oseba z demenco prva s katero se sodeluje	Najpogostejše sodelovanje	Uporabniki
40D	Skrbniki morajo biti o postopku zastopanja obveščeni	Obvestilo skrbniku	Uporabnik
41D	Pogovor z osebo z demenco	Pogovor	Uporabnik
42D	Poslušanje zgodbe	Poslušanje	Uporabnik
43D	Vzpostavitev kontakta s skrbnikom	Osebe ne zmorejo	Bližnji
44D	Dogovarjanje glede nadaljnjih korakov	Načrt korakov	Bližnji
45D	Absolutno je ves čas v prvi vrsti še vedno oseba	Zastopanje glasu oseb	Bližnji
46D	Naslednji korak je običajno tudi stik z osebjem	Po pooblastilu	Osebe
47D	Razgovori z njimi	Pogovor	Osebe

NADKATEGORIJA: Najpogostejše kršene pravice

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
-------	--------	-------	------------

62A	Da je to pravica do gibanja	Pravica do gibanja	Pogosto kršena pravica
63A	Osebe s pasovi za pomoč pri sedenju	Uporaba pasov za pomoč pri sedenju	Pravica do gibanja
64A	Fiksirajo na invalidske vozičke	Fiksacija na invalidski voziček	Pravica do gibanja
65A	Potem pa ti ljudje tako sedijo cele dneve in ni nič časovno omejeno	Časovno neomejeno	Pravica do gibanja
66A	Niti se ne iščejo rešitve kaj storiti, da takšen ukrep ne bi bil potreben	Brez iskanja rešitev	Pravica do gibanja
67A	Da se o vsem kar se tiče njih odloča mimo njih	Pravica do lastne volje	Pogosto kršena pravica
72B	Seveda pravica do gibanja	Pravica do gibanja	Pogosto kršena pravica
73B	Drugače pa opažam, da tudi pravica do svoje volje	Pravica do lastne volje	Pogosto kršena pravica
74B	Osebe pogosto presliši tisto kar izražajo ali nakazujejo uporabniki	Ne posluh za želje	Pravica do lastne volje
75B	Uveljavljajo svoje, češ da oni najbolj vedo, kaj je za njih dobro	Vsiljevanje lastnega mnenja	Pravica do lastne volje
76B	Uporabnik želi gledati televizijo, pa ga na vsak način hočejo vključiti v telovadbo, ki v tistem času poteka na oddelku, ker je to zanj koristno	Gledanje televizije	Pravica do lastne volje – primer
77B	Ali pa uporabnica želi obleči tisto majico, pa ji oblečejo drugo, saj tako ne ve kaj ima oblečeno in tista druga je bolj udobna	Oblečenje	Pravica do lastne volje – primer
76C	Seveda pravica do gibanja	Pravica do gibanja	Pogosto kršena pravica
77C	Na teh oddelkih so ljudje precej pod nekim režimom ukazovanja	Vsiljevanje lastnega mnenja	Pravica do lastne volje
78C	Tako da tudi pravica do svobodnega	Pravica do svobodnega izražanja	Pogosto kršena pravica
79C	Uveljavljanja lastne volje	Pravica do lastne volje	Pogosto kršena pravica
80C	Včasih tudi obravnava tam ni najbolj humana	Pravica do spoštljive obravnave	Pogosto kršena pravica
81C	Ampak vse se dogaja nekam na hitro	Hitenje	Pravica do spoštljive obravnave
82C	Brez pretiranega posvečanja pozornosti	Premalo pozornosti	Pravica do spoštljive obravnave
59Č	Npr. do zasebnosti	Pravica do zasebnosti	Pogosto kršena pravica
60Č	Ko jih je več v sobah	Več posteljne sobe	Pravica do zasebnosti
61Č	Pa se jih kar tako še pred kom sleče	Javna nega	Pravica do zasebnosti
62Č	Ali pa do varovanja osebnih podatkov	Pravica do varovanja osebnih podatkov	Pogosto kršena pravica
63Č	Ko se o njih pogovarja na hodnikih	Obravnava na hodnikih	Pravica do varovanja osebnih podatkov
64Č	Pa do upoštevanja volje	Pravica do lastne volje	Pogosto kršena pravica
65Č	Tudi če ima oseba motnjo še ne pomeni, da nima želja	Ne posluh za želje	Pravica do lastne volje
66Č	Da se uporabniki in svojci slabo obveščeni glede zdravil	Pravica do informiranosti	Pogosto kršena pravica
50D	Pravica do gibanja	Pravica do gibanja	Pogosto kršena pravica
51D	Svobode je že »apriori«	Pravica do svobode	Pogosto kršena pravica
52D	Pravica do spoštovanja dostojanstva	Pravica do spoštljive obravnave	Pogosto kršena pravica
53D	V kontekstu pravice do izbire in odločanja	Pravica do lastne volje	Pogosto kršena pravica
54D	Posledično se o njih odloča na podlagi lastne presoje	Vsiljevanje lastnega mnenja	Pravica do lastne volje
55D	Ne na podlagi želja	Ne posluh za želje	Pravica do lastne volje
56D	Zgodi se tudi, da jim zmanjka kakšna stvar	Kraje	Pravica do zasebnosti
57D	Pa nam pokažejo kakšno modrico	Modrice	Pravica do spoštljive obravnave

NADKATEGORIJA: Ukrepanje ob kršitvah

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
68A	Na kršitev se lahko opozori osebje	Osebe	Opozorilo
69A	Vodjo oddelka	Vodja oddelka	Opozorilo
70A	Zdravnika	Zdravnik	Opozorilo
71A	Socialnega delavca	Socialni delavec	Opozorilo
72A	Vodje	Vodja	Opozorilo
73A	Odvisno kako uspešni smo pri tem	Upoštevanje uspešnosti	Opozorilo
74A	Da oni svoje odločitve utemeljujejo z različnimi dokumenti	Utemeljevanje	Sodelovanje
75A	Pa vendar se moramo potruditi najti rešitev, ki bo sprejemljiva za vse	Iskanje rešitev	Sodelovanje
76A	Če se stvari ne uredijo	Upoštevanje uspešnosti	Strožji ukrep
77A	Da se obrnemo na socialno	Socialna inšpekcija	Strožji ukrep
78A	Zdravstveno inšpekcijo	Zdravstvena inšpekcija	Strožji ukrep
79A	Sama za enkrat te možnosti še nisem izkoristila	Neuporaba	Strožji ukrep
78B	Ko ti uporabnik	Uporabnik	Seznanitev
79B	Svojci nekaj povedo	Bližnji	Seznanitev
80B	To verjameš	Vzeti resno	Seznanitev
81B	Ne presojaš	Brez presojanja	Seznanitev
82B	Potem pa odvisno za kakšno stvar gre	Upoštevanje področja	Opozorilo

83B	Se obrneš na vodjo oddelka	Vodja oddelka	Opozorilo
84B	Včasih na socialno službo	Socialni delavec	Opozorilo
85B	Celo na direktorja ali predstojnika	Vodja	Opozorilo
86B	Poveš kakšen je problem	Predstavitev situacije	Sodelovanje
87B	To skupaj rešimo	Iskanje rešitev	Sodelovanje
88B	Lahko bi napisali tudi pritožbo	Pritožba	Strožji ukrep
89B	Obrnili bi se lahko tudi na inšpekcijo	Inšpekcija	Strožji ukrep
90B	Da se stvari urejajo na ravni zavoda	Neuporaba	Strožji ukrep
83C	Poslušamo obe strani	Predstavitev situacije	Sodelovanje
84C	Sledi iskanje rešitev	Iskanje rešitev	Sodelovanje
85C	Vedno se najprej obrnemo na tistega, ki je prvi zadolžen za stvar	Upoštevanje področja	Opozorilo
86C	Če se ne moremo dogovoriti z odgovorno osebo	Upoštevanje uspešnosti	Opozorilo
87C	Imamo možnost, da se obrnemo na direktorja	Vodja	Opozorilo
88C	Možno je predlagati interni nadzor	Interni nadzor	Strožji ukrep
89C	Če prej nismo uspešni	Upoštevanje uspešnosti	Strožji ukrep
90C	Je možen tudi zunanji nadzor	Inšpekcija	Strožji ukrep
91C	Do sedaj pri meni to še ni bilo potrebno	Neuporaba	Strožji ukrep
67Č	Najprej se o kršitvi pogovoriš	Predstavitev situacije	Seznaitvev
68Č	S tistim, ki se je obrnil nate	Uporabnik, bližnji	Seznaitvev
69Č	Potem skušaš na to kršitev opozoriti	Zaposleni	Opozorilo
70Č	Poskrbeti, da se ne bo več ponovila	Preprečitev ponovitve	Opozorilo
71Č	Da se obrneš na tistega, ki je pristojen na področju	Upoštevanje področja	Opozorilo
72Č	Navadno se stvari uredijo že tam	Upoštevanje uspešnosti	Opozorilo
73Č	Drugače se vedno lahko obrneš še na predstojnika ali direktorja	Vodja	Opozorilo
74Č	Če si seveda tega želi uporabnik	Pooblastilo uporabnika	Opozorilo
58D	Z razgovorom z zaposlenimi	Predstavitev situacije	Sodelovanje
59D	Na koga se obrnemo je odvisno od narave zadeve	Upoštevanje področja	Opozorilo
60D	S socialno delavko	Socialni delavec	Opozorilo
61D	Z zdravstveno negovalnim osebjem	Osebj, vodja oddelka	Opozorilo
62D	Se dogovarjaš	Iskanje rešitev	Sodelovanje
63D	Če vidiš, da nisi uspešen	Upoštevanje uspešnosti	Strožji ukrep
64D	Varuha človekovih pravic	Varuh človekovih pravic	Strožji ukrep
65D	Informacijskega pooblaščenca itd.	Informacijski pooblaščenec	Strožji ukrep

NADKATEGORIJA: Poročanje o delu

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
80A	Ves čas sodelovanja z uporabnikom pišemo dnevnik	Pisanje zapisnika	Čas sodelovanja
81A	Na podlagi tega napišemo poročilo	Izdelava poročila	Po sodelovanju
82A	Ki ga vsake dva meseca	Vsak drugi mesec	Poročilo
83A	Pošljemo na ministrstvo za socialne zadeve	Ministrstvo	Poročilo
84A	Poleg obračunavanja potnih stroškov	Izplačilo potnih stroškov	Poročilo
85A	Nagrade	Izplačilo nagrade	Poročilo
86A	Nekakšen nadzor nad našim delom	Nadzor nad delom	Poročilo
87A	Da smo morali ravnanje v kakšnem primeru še podrobneje obrazložiti	Dodatne razlage	Poročilo
91B	Na vsake dva meseca	Vsak drugi mesec	Poročilo
92B	Ministrstvu	Ministrstvo	Poročilo
93B	pošiljam poročilo	Izdelava poročila	Po sodelovanju
94B	Opišem kakšen je bil primer	Opis primera	Poročilo
95B	Kaj sem sama naredila	Opis ravnanja	Poročilo
92C	Obstajajo formularji, ki jih moramo izpolniti	Izpolnjevanje formularjev	Čas sodelovanja
93C	Ministrstvu oddamo pooblastilo	Ministrstvo	Pooblastilo
94C	Poročilo o zastopanju	Ministrstvo	Poročilo
95C	Kaj je bil razlog, da se je nekdo obrnil na nas	Opis primera	Poročilo
96C	Za kaj nas je pooblastil	Prejeta pooblastila	Poročila
97C	Povemo kako smo postopali	Opis ravnanja	Poročilo
77Č	Mi o vseh zastopanjih pišemo poročila	Izdelava poročila	Po sodelovanju
78Č	Ki jih pošiljamo ministrstvu	Ministrstvo	Poročilo
66D	Zastopniki za zastopanje pridobimo podpis zastopanca	Izpolnjevanje formularjev	Čas sodelovanja
67D	Nam da zastopanec pooblastilo za zastopanje	Ministrstvo	Pooblastilo
68D	Potem pišemo zapisnike za posamezno zastopanje	Pisanje zapisnika	Čas sodelovanja
69D	Gradivo potem pripravimo v elektronski obliki ali narediš fotokopije	Izdelava poročila	Po sodelovanju

70D	Vse se nato pošlje ministrstvu za socialo	Ministrstvo	Poročilo
-----	---	-------------	----------

NADKATEGORIJA: Seznanjenost s pravicami

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
88A	Vse se ob sprejemu tudi obvesti	Ob sprejemu	Način obveščanja
89A	Kakšne se njihove pravice	Pravice	Ob sprejemu
90A	Da obstajamo zastopniki	Zastopniki	Ob sprejemu
91A	Tako da so s tem seznanjeni	Dobra seznanjenost	Mnenje
92A	Te informacije so razobešene tudi po oddelkih	Razobešeni plakati	Način obveščanja
96B	Slabo	Slaba seznanjenost	Mnenje
97B	O teh stvareh se jih seznanja pri sprejemu	Ob sprejemu	Način obveščanja
98B	Ko je še kopica drugih informacij	Preveč informacij	Ob sprejemu
99B	Po mojih izkušnjah so potem plakati na oddelkih	Razobešeni plakati	Način obveščanja
100B	Obešeni nekje skrito	Nepriumno mesto	Razobešeni plakati
101B	Pa jih sploh ni	Odstranjeni	Razobešeni plakati
102B	Plakatov vsi niti ne berejo	Prezrtost	Razobešeni plakati
98C	Precej slabo	Slaba seznanjenost	Mnenje
99C	Da ko je nekdo sprejet na varovani oddelek	Ob sprejemu	Način obveščanja
100C	Ga morajo poučiti o njegovih pravicah	Pravice	Ob sprejemu
101C	O tem, da lahko pokliče zastopnika	Zastopniki	Ob sprejemu
102C	Izročiti mu morajo tudi zloženko	Zloženke	Ob sprejemu
103C	Da niso čisto pri sebi in ne dojamejo vsega	Zmedenost	Ob sprejemu
104C	Kasneje pa tega obveščanja ni več	Slabo informiranje	Po sprejemu
105C	No razen plakatov na oddelkih	Razobešeni plakati	Način obveščanja
106C	Ampak teh večinoma tako nihče ne prebere	Prezrtost	Razobešeni plakati
79Č	Niti ne	Slaba seznanjenost	Mnenje
80Č	Navadno so s temi informacijami seznanjeni ob sprejemu	Ob sprejemu	Način obveščanja
81Č	Ne prej	Slabo informiranje	Pred sprejemom
82Č	Ne pozneje	Slabo informiranje	Po sprejemu
83Č	Ko so najbolj nedovzetni za te stvari	Zmedenost	Ob sprejemu
84Č	Informacij je ogromno	Preveč informacij	Ob sprejemu
85Č	Ljudje so pod stresom	Stres	Ob sprejemu
71D	Po mojih izkušnjah slabo	Slaba seznanjenost	Mnenje
72D	Nekaj se jim o tem pove ob sprejemu	Ob sprejemu	Način obveščanja
73D	A takrat je še kopica drugih informacij	Preveč informacij	Ob sprejemu
74D	Ljudje so tudi v takšnih stanjih	Zmedenost	Ob sprejemu
75D	Potem pa razobesijo plakate	Razobešeni plakati	Način obveščanja
76D	So vsi prepričani, da so storili dovolj	Slabo informiranje	Po sprejemu

NADKATEGORIJA: Pogostost zastopanja ljudi z demenco in predlogi za povečanje primerov zastopanja

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
93A	Kolikor vem precej malo	Zelo malo	Št. primerov – splošno
94A	Se sama s takšnim primerom še nisem srečala	Nič	Št. primerov – osebno
95A	Da se sami na zastopnika ne zmorejo obrniti	Nezmožnost uporabnikov	Razlog za malo primerov
96A	Svojci pa se tudi raje sami postavijo v vlogo njihovih zagovornikov	Bližnji zastopniki	Razlog za malo primerov
97A	Ali pa si celo ne upajo reagirati, ker se bojijo, da bi bile potem stvari slabše	Strah pred ukrepanjem	Razlog za malo primerov
98A	Da bi ministrstvo zagotovilo več zastopnikov	Več zastopnikov	Potrebne spremembe
99A	Da bi ljudje imeli možnost izbire	Možnost izbire	Več zastopnikov
100A	Da bi bili ti lahko pogostejše prisotni na oddelkih	Pogostejša prisotnost na oddelkih	Potrebne spremembe
101A	Ki ob sprejemu obišče osebo	Obisk ob sprejemu	Pogostejša prisotnost na oddelkih
102A	Ji poda vse informacije	Informacije ob sprejemu	Pogostejša prisotnost na oddelkih
103A	Bi jih ljudje bolje spoznali	Spoznavanje	Pogostejša prisotnost na oddelkih
104A	Bi vedeli, da je tam nekdo, na katerega se lahko obrnejo	Zavedanje obstoja	Pogostejša prisotnost na oddelkih
105A	Sodelovali tudi na kakšnem sestanku za svojce	Prisotnost na sestankih	Potrebne spremembe
106A	Se tam predstavili	Predstavitve	Prisotnost na sestankih
103B	Zelo malo	Zelo malo	Št. primerov – splošno
104B	Da bi morali biti več prisotni na oddelkih	Pogostejša prisotnost na oddelkih	Potrebne spremembe
105B	Te ljudje sprejmejo	Spoznavanje	Pogostejša prisotnost na oddelkih
106B	S tabo govorijo in tudi kaj povedo	Pogovor	Pogostejša prisotnost na oddelkih
107B	Se predstavili	Predstavitve	Pogostejša prisotnost na oddelkih
108B	Tam preživeli nekaj časa	Druženje	Pogostejša prisotnost na oddelkih
109B	Videli ali nas kdo potrebuje	Zaznavanje potreb	Pogostejša prisotnost na oddelkih
110B	Tudi zavodi bi se morali malo bolj zavedati, da bo delo z nami lažje	Sprejemanje zaposlenih	Potrebne spremembe

111B	Bolj spodbujati, da se ljudje obrnejo na nas	Spodbude zaposlenih	Sprejemanje zaposlenih
107C	Gledano v celoti zelo malo	Zelo malo	Št. primerov – splošno
108C	Sam sem imel do sedaj samo en primer	Ena	Št. primerov – osebno
109C	Bi bilo ljudi potrebno več informirati, predvsem svoje	Več informiranja	Potrebne spremembe
110C	To bi bila v prvi vrsti naloga domov	Zaposleni	Informiranje
111C	Morali bi se vzpostaviti takšno vzdušje med nami in osebjem	Sprejemanje zaposlenih	Potrebne spremembe
112C	Da bi nas tudi oni kdaj poklicali	Kontaktiranje zaposlenih	Sprejemanje zaposlenih
113C	Da bi bilo na področju demence potrebne več preventive	Preventiva	Potrebne spremembe
114C	Da bi več znanja	Zgodnje pridobivanje znanja	Preventiva
115C	Informacij ljudje pridobili že v začetku bolezni	Zgodnje pridobivanje informacij	Preventiva
86Č	Jaz jih ne poznam	Zelo malo	Št. primerov – splošno
87Č	Zagotovo bi bilo potrebnega več ozaveščanja o tem	Več informiranja	Potrebne spremembe
88Č	To ni samo stvar zavoda	Zaposleni	Informiranje
89Č	Bi morali informirati tudi zdravstveni domovi	Zdravstveni domovi	Informiranje
90Č	CSD-ji	CSD-ji	Informiranje
91Č	Nevladne organizacije	Nevladne organizacije	Informiranje
92Č	Da bi ljudje še preden bi prišli v takšno situacijo	Preventiva	Potrebne spremembe
93Č	Vedeli, da se imajo na koga obrniti	Zavedanje obstoja	Preventiva
77D	Jaz primera zastopanja v domu za stare še nisem imela	Nič	Št. primerov – osebno
78D	Več bi bilo potrebo storiti za večjo prepoznavnost zastopnikov v družbi	Več informiranja	Potrebne spremembe
79D	Da bi ljudje vedeli, da obstajajo	Zavedanje obstoja	Informiranje
80D	Bi poznali njihovo delo	Poznavanje dela	Informiranje

NADKATEGORIJA: Težave zastopnikov

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
15A	Sicer je to lahko sporno, saj nikoli ne veš, če bi enako postopal tudi uporabnik sam	Čigavo zastopanje interesov	Bližnji
107A	Da imam delavnik svoje redne službe	Služba	Zastopnik
108A	Vedno dopoldan	Dopoldan	Služba
109A	Zato lahko uporabnike obiščem le v popoldanskih urah	Popoldanski obiski	Služba
110A	Takrat v službi ni več toliko osebja	Dostopnost zaposlenih	Služba
111A	Tako da moram nato vse opraviti preko klicev naslednji dan	Urejanje preko telefona	Služba
112A	To mi vzame ogromno časa	Velika poraba časa	Sistem
113A	Saj so nekateri uporabniki oddaljeni tudi do dve uri vožnje	Oddaljenost uporabnikov	Velika poraba časa
114A	Da se na oddelkih ne čutim dobrodošla	Ne sprejemanje	Ustanova
115A	Osebe nas dojema kot njihove nasprotnike	Nasprotniki	Ne sprejemanje
116A	Da smo tam samo zato, ker čakamo na njihove napake	Iskanje napak	Ne sprejemanje
117A	Da jim bomo lahko škodovali	Škodovanje	Ne sprejemanje
118A	Službe med seboj vsekakor ne sodelujemo dobro	Slabo sodelovanje	Ne sprejemanje
119A	Tudi premalo pooblastil pri zastopanju	Premalo pooblastil	Sistem
120A	Da se moramo skoraj vedno boriti za prostor za delo z uporabniki	Težave s prostorom	Ustanova
121A	Saj nam ta v veliko primerih ni na voljo	Pogosto ne zagotovljen	Težave s prostorom
122A	Potem pa iščemo prostore	Iskanje	Težave s prostorom
123A	Se pogovarjamo kar v skupnih prostorih	Skupni prostori	Težave s prostorom
124A	To je zelo moteče, saj ni zaupnosti	Brez zaupnosti	Težave s prostorom
125A	Miru	Brez miru	Težave s prostorom
112B	V začetku so nas zelo sumljivo in dvomljivo gledali	Ne sprejemanje	Ustanova
113B	Češ sedaj boste pa iskali napake	Iskanje napak	Ne sprejemanje
114B	Da ne želimo nič slabega	Škodovanje	Ne sprejemanje
115B	Da imam nedelujoč elektronski naslov	Nedelujoč elektronski naslov	Zastopnik
116B	Je težko priti do mene	Težka dostopnost	Nedelujoč elektronski naslov
117B	Tako da sedaj dajem kar svoj privatni mail	Uporaba osebne elektronske pošte	Nedelujoč elektronski naslov
118B	Da smo za vse sami	Sami za vse	Zastopniki
119B	Nimamo nekega zaledja	Premalo podpore	Sami za vse
120B	Da vem, da tisti ki bi nas najbolj potrebovali pogosto ne pridejo do nas	Potrebni ne zmorejo	Dostop do ljudi
121B	In kako sedaj priti do teh ljudi	Dostop do ljudi	Zastopnik
122B	Da nihče ne bo ostal brez podpore	Brez podpore	Dostop do ljudi

127B	Težave imamo že s tem, da pridobimo kakšno zloženko	Pridobivanje zloženek	Sistem
128B	Da smo odrinjeni na rob	Odrinjenost	Sistem
116C	Je navadno čutiti nekakšen odpor	Ne sprejemanje	Ustanova
117C	Da smo eden proti drugemu	Škodovanje	Ne sprejemanje
118C	Da se ljudje pogosto ne upajo obrniti na nas	Redko obračanje	Uporabniki, bližnji
119C	Saj jih je strah, da bodo kakšne posledice	Strah pred posledicami	Redko obračanje
120C	Saj nismo vsem enako dostopni	Dostop do ljudi	Zastopnik
121C	O tistih, ki bi nas najbolj potrebovali ne pridemo	Brez podpore	Dostop do ljudi
122C	Pa ne morejo poklicati	Potrebni ne zmorejo	Dostop do ljudi
123C	Pri teh, ki so zaposleni je težava ta	Služba	Zastopnik
124C	Da morajo vzeti dopust	Dopust za zastopanje	Služba
128C	Sedaj smo bolj sami	Sami za vse	Zastopnik
94Č	Da sem v rednem delovnem razmerju	Služba	Zastopnik
95Č	Jaz lahko samo v popoldanskem času	Popoldanski obiski	Služba
96Č	Težko je koga dobiti	Dostopnost zaposlenih	Služba
97Č	Kaj urediti	Urejanje zadev	Služba
98Č	Očitki, se ne javljate na telefon	Očitki o nedostopnosti	Služba
99Č	Ti moraš biti tam za ljudi tudi dopoldan	Omejena dostopnost	Služba
100Č	Moraš biti ažuren	Prepočasen odziv	Služba
101Č	Ob službi pa tega ne zmoreš	Preobremenjenost	Služba
102Č	Potem prostorski problem ni urejen	Težave s prostorom	Ustanova
103Č	Da bi imeli nek prostor	Pogosto ne zagotovljen	Težave s prostorom
104Č	Ki ni moten	Brez miru	Težave s prostorom
105Č	Mi imamo pogovore včasih kar v jedilnici	Skupni prostori	Težave s prostorom
106Č	Da gredo izplačila ven vedno z zamikom	Izplačila z zamikom	Sistem
107Č	Potem moramo mi sami zalagati denar npr. za pot do Maribora	Zalaganje	Izplačila z zamikom
81D	Smo vezani na zastopanje v času, ko nismo v svojih rednih službah	Služba	Zastopnik
82D	Ker se lahko na telefonske klice javljam tudi na delovnem mestu, mnogi pa ne morejo	Omejena dostopnost	Služba
83D	Ogromno odprtih vprašanj glede spremstva izven oddelkov	Spremljanje iz oddelkov	Sistem
84D	Kje je tista meja, kdaj ja in kdaj ne	Dilema ja/ne	Spremljanje iz oddelkov
85D	Tudi hramba dokumentacije je velik problem	Hramba dokumentacije	Sistem
86D	Jaz jo hranim zaklenjeno kar v domačem okolju	Domače okolje	Hramba dokumentacije
87D	Tu je zelo velik riziko	Riziko	Hramba dokumentacije
88D	Gre za osebne podatke	Osebnostni podatki	Hramba dokumentacije
89D	Mi smo odgovorni za pravilno ravnanje z dokumentacijo	Velika odgovornost	Hramba dokumentacije

NADKATEGORIJA: Prejeta podpora

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
126A	Nič ali zelo malo	Malo	Prejeta podpora
127A	Tri leta nazaj smo imeli eno leto supervizijo	Supervizija	V preteklosti
128A	Zdela se mi je koristna	Koristno	Supervizija
129A	A je bila preredko	Preredko	Supervizija
130A	Smo imeli še mesečne sestanke na ministrstvu	Redni sestanki na ministrstvu	V preteklosti
131A	Smo se pogovarjali o primerih	Izpostavitve primerov	Redni sestanki na ministrstvu
132A	Da bi dobili kakšne usmeritve za delo	Ideje	Redni sestanki na ministrstvu
133A	Potrditev za naša ravnanja	Potrditev	Redni sestanki na ministrstvu
134A	Ustrezno podporo	Podpora	Redni sestanki na ministrstvu
135A	A vsi vedno nismo prišli na vrsto	Premalo časa	Redni sestanki na ministrstvu
136A	Imeli smo tudi težave z usklajevanjem	Težave s termini	Redni sestanki na ministrstvu
137A	Včasih ti tisti trenutek ni bilo, da bi se izpostavljali	Izpostavljanje	Redni sestanki na ministrstvu
138A	Na ministrstvu nam je drugače vedno na voljo oseba, na katero se lahko obrnemo	Oseba na ministrstvu	Danes
139A	Ker se je ta oseba, v času odkar sem jaz zastopnica, zamenjala že trikrat	Pogosto menjavanje	Oseba na ministrstvu
140A	Nanjo se lahko vedno obrnemo	Na voljo za vprašanja	Oseba na ministrstvu
141A	Po telefonu	Telefonski stik	Oseba na ministrstvu
142A	Po e-pošti.	Elektronski stik	Oseba na ministrstvu
132B	Skoraj nobene	Malo	Prejeta podpora
124B	Dve leti nazaj smo imeli supervizijo	Supervizija	V preteklosti
125B	Ni denarja	Pomanjkanje denarja	Supervizija
126B	Rednih sestankov tudi ni	Redni sestanki na ministrstvu	V preteklosti
129B	Na ministrstvu imamo sicer svojo vodjo	Oseba na ministrstvu	Danes

130B	Ona kdaj skliče sestanek	Občasni sestanki	Danes
131B	Da izpostavimo kakšne probleme	Izpostavitev primerov	Občasni sestanki
125C	Redne podpore nimamo	Malo	Prejeta podpora
126C	Sicer naj bi imeli na vsake dva meseca sestanke	Občasni sestanki	Danes
127C	V začetku smo imeli kratek čas supervizijo	Supervizija	V preteklosti
108Č	Na ministrstvu je kontaktna oseba	Oseba na ministrstvu	Danes
109Č	Na katero se lahko vedno obrnemo	Na voljo za vprašanja	Oseba na ministrstvu
110Č	Imeli naj bi tudi sestanke	Občasni sestanki	Danes
111Č	S strani sociale prejmemo nekaj podpore	Malo	Prejeta podpora
90D	Seveda spremlja naše delo	Spremljanje dela	Oseba na ministrstvu
91D	Tam imamo koordinatorico	Oseba na ministrstvu	Danes
92D	Mislim, da je sedaj že tretja po vrsti	Pogosto menjavanje	Oseba na ministrstvu
93D	Če jo potrebujemo	Na voljo za vprašanja	Oseba na ministrstvu
94D	Se vedno odzove na naše klice	Telefonski stik	Oseba na ministrstvu
95D	Elektronska sporočila	Elektronski stik	Oseba na ministrstvu
96D	Eno leto smo imeli tudi supervizijo	Supervizija	V preteklosti
97D	Iščem si svojo socialno mrežo	Socialna mreža	Lastna podpora
98D	Krepim svoje znanje	Krepitev znanja	Lastna podpora

NADKATEGORIJA: Želena podpora

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
143A	Želim si supervizij, ki bi bile redne	Redna supervizija	Zastopnik
144A	Pa tudi mesečnih sestankov	Redni sestanki	Zastopnik
145A	Da bi te stvari postale nujne	Obvezna organizacija	Podpora
146A	Včasih se enostavno nabere preveč	Zahtevno delo	Supervizija, sestanki
147A	Ni dobro, da to vse držimo v sebi in premlevamo	Razbremenitev	Supervizija, sestanki
148A	Pa kdaj tudi ne veš kako bi moral ravnati	Pojavljanje vprašanj	Supervizija, sestanki
149A	Ali si ravnal prav	Razrešitev dvomov	Supervizija, sestanki
132B	Zagotovo bi potrebovala več podpore	Več	Podpora
133B	Supervizija	Redna supervizija	Zastopnik
134B	Bi bila nujna	Obvezna organizacija	Podpora
135B	Pa tudi več rednih sestankov	Redni sestanki	Zastopnik
136B	Da bi lahko z nekom podelili stvari	Razbremenitev	Supervizija, sestanki
129C	Podpora je vedno dobrodošla	Več	Podpora
130C	Morali bi imeti redne supervizije	Redna supervizija	Zastopnik
131C	Voditi bi jih moral nekdo, ki bi imel dovolj izkušenj	Izkušen vodja	Supervizija
132C	Da bi nam znal svetovati	Svetovanje vodje	Supervizija
133C	Potrebovali bi tudi kakšno pravno podporo	Pravna podpora	Zastopnik
134C	Nujni bi bili redni sestanki	Redni sestanki	Zastopnik
135C	Da poveš kako delaš	Predstavitev primerov	Sestanki
136C	Ti drugi dajo potrditev	Potrditev	Sestanki
137C	Pa ti svetujejo	Nasveti	Sestanki
138C	Tako bi se malo razbremenili	Razbremenitev	Sestanki
139C	Več bi morali sodelovati tudi z zastopniki pacientovih pravic	Sodelovanje z zastopnikom pacientovih pravic	Zastopnik
113Č	Sama imam sicer kar dovolj podpore	Dovolj	Podpora
114Č	Saj jo prejemem v svoji redni službi	Podpora v službi	Razlog za dovolj podpore
115Č	Zagotovo dobrodošli redni sestanki z zastopniki	Redni sestanki	Zastopnik
99D	Če bi bila na voljo supervizija	Redna supervizija	Zastopnik
100D	Krasen medij za izmenjavo izkušenj	Izmenjava izkušenj	Supervizija
101D	Da bi se okrepili v svojih vlogah	Večanje suverenosti	Supervizija
102D	Ogromno je nekaj vprašanj	Pojavljanje vprašanj	Sestanki
103D	Neke te diskusijske skupine	Redni sestanki	Zastopnik

NADKATEGORIJA: Sodelovanje med zastopniki

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
150A	Med seboj se velikokrat	Veliko	Pogostost
151A	Pokličemo	Preko telefona	Način
152A	Kadar potrebujemo mnenje	Mnenje	Sodelovanje
153A	Potrditev naših odločitev	Potrditev	Sodelovanje
154A	Da veš, da si storil vse in da nisi česa spregledal	Ideje	Sodelovanje
155A	S kolegi dobro sodelujemo	Dobro	Sodelovanje
156A	Imam občutek, da se lahko na koga obrnem	Podpora	Sodelovanje
137B	Jaz sem pogosteje na vezi z eno zastopnico	Veliko z eno	Pogostost
138B	Z ostalimi pa slabo	Redko	Pogostost
139B	Podeliva kakšne primere	Predstavitev primerov	Sodelovanje

140B	Izraziva dvome	Odprava dvomov	Sodelovanje
141B	Si svetujeva o kakšni stvari	Svetovanje	Sodelovanje
142B	Sva si predvsem v oporo	Podpora	Sodelovanje
140C	Bolj sodeluješ s tistimi zastopniki, ki so pristojni za isto območje kot ti	Veliko z eno	Pogostost
141C	Da če sem slučajno odsoten vedno obvestim zastopnico, ki je pristojna na istem območju kot jaz	Obveščanje o odsotnosti	Sodelovanje
142C	Njo občasno pokličem	Preko telefona	Način
143C	Tudi za kakšen nasvet	Svetovanje	Sodelovanje
144C	Če se znajdem v zagati, da ne vem kako bi naprej	Odprava dvomov	Sodelovanje
145C	Kako je ravnala	Ideje	Sodelovanje
146C	Z drugimi pa praktično ne sodelujem	Redko	Pogostost
116Č	Kolikor se vidimo na teh sestankih	Sestanki	Način
117Č	Potem podelimo kakšen primer	Predstavitev primerov	Sodelovanje
118Č	Se pogovorimo	Pogovor	Sodelovanje
119Č	Si svetujemo	Svetovanje	Sodelovanje
120Č	Da bi pa še kako drugače sodelovali pa ne	Redko	Pogostost
104D	Tega sodelovanja ni tako veliko	Redko	Pogostost
105D	Se pa kdaj pokličemo	Preko telefona	Način
106D	Vprašamo: »kako bi ti to naredil, jaz vidim stvar tako, ali ti vidiš kakšno drugo rešitev kot jaz	Ideje	Sodelovanje
107D	Se pogovoriva	Pogovor	Sodelovanje
108D	Kaj sem jaz naredila in kaj dela ona	Predstavitev primerov	Sodelovanje
109D	Tega se poskušamo izogibati, da ni teh podvajanj	Preprečevanje podvajanj	Sodelovanje

NADKATEGORIJA: Dosedanja izobraževanja in želena izobraževanja

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
157A	Vsi, ki smo se prijavili smo imeli nato izobraževanje	Izobraževanje za zastopnika	Obvezno izobraževanje
158A	Ministrstvo vsako leto organizira dneve duševnega zdravja, ki se jih lahko po želji udeležimo	Vsakoletni dnevi duševnega zdravja	Neobvezna izobraževanja
159A	Na izobraževanjih nam predavajo	Udeleževanje	Izobraževanje
160A	Tudi psihiatri	Psihiatrična znanja	Izobraževanje
161A	Tožilci	Pravna znanja	Izobraževanje
143B	Imeli smo izobraževanje za zastopnike	Izobraževanje za zastopnika	Obvezno izobraževanje
144B	Vsako leto izobraževanje organizira tudi socialna zbornica	Vsakoletna izobraževanja socialne zbornice	Neobvezna izobraževanja
145B	Je zelo koristno	Udeleževanje	Izobraževanje
146B	Vsako leto v Portorožu potekajo tudi Dnevi duševnega zdravja	Vsakoletni dnevi duševnega zdravja	Neobvezna izobraževanja
147B	Kakšnih izobraževanj o komunikaciji	Komunikacija	Želena izobraževanja
148B	O poznavanju duševnih bolezni	Duševne bolezni	Želena izobraževanja
149B	Poznavanju demence	Demenca	Želena izobraževanja
150B	Predvsem bi bila potrebna tudi izobraževanja za osvežitev znanj	Obnovitvena	Želena izobraževanja
151B	Mogoče predvsem o zakonodaji	Pravo	Želena izobraževanja
147C	Izobraževanje za zastopnika	Izobraževanje za zastopnika	Obvezno izobraževanje
148C	Kar se potem sami izobražujemo	Udeleževanje	Izobraževanje
149C	Jaz najbolj pogrešam več tega pravnega znanja	Pravo	Želena izobraževanja
121Č	Bilo je to osnovno izobraževanje na začetku	Izobraževanje za zastopnika	Obvezno izobraževanje
122Č	Socialna zbornica ves čas organizira brezplačna izobraževanja	Vsakoletna izobraževanja socialne zbornice	Neobvezna izobraževanja
123Č	Občasno se jih udeležim	Udeleževanje	Izobraževanje
125Č	Predvsem teh obnovitvenih, ker stvari se pozabijo	Obnovitvena	Želena izobraževanja
110D	Imeli smo to osnovno izobraževanje za zastopnike	Izobraževanje za zastopnika	Obvezno izobraževanje
111D	Enkrat do dvakrat letno preko socialne zbornice	Vsakoletna izobraževanja socialne zbornice	Neobvezna izobraževanja
112D	Lahko se udeležimo tudi dni duševnega zdravja v Portorožu	Vsakoletni dnevi duševnega zdravja	Neobvezna izobraževanja
113D	Je bilo zelo malo pravosodnega znanja	Pravo	Želena izobraževanja
114D	Trenutno se temu na različnih izobraževanjih posveča kar nekaj pozornosti	Udeleževanje	Izobraževanje

NADKATEGORIJA: Potrebne spremembe na tem področju

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
162A	Potrebno bi bilo seznaniti osebe v domovih	Seznanjanje zaposlenih	Sprememba
163A	Kdo smo zastopniki	Zastopniki	Seznanjanje zaposlenih
164A	Kakšne so naše naloge	Naloge	Seznanjanje zaposlenih
165A	Da nas ne bi dojemali kot nasprotnike	Ne nasprotniki	Seznanjanje zaposlenih
166A	Povečati tudi število zastopnikov	Več zastopnikov	Sprememba
167A	Da bi imeli ljudje večjo izbiro	Večja izbira	Več zastopnikov
168A	Da bi lahko bili mi večkrat prisotni na oddelkih	Pogostejša prisotnost na oddelkih	Sprememba
169A	Domovi za stare bi morali končno že prijaviti svoje oddelke za ljudi z demenco	Prijava oddelkov	Sprememba
170A	Saj so šele v tem primeru uporabniki upravičeni do vseh pravic	Pridobitev pravic	Prijava oddelkov
152B	Da bi mi lahko vstopali na varovane oddelke brez da nas kdo pokliče	Drugačen začetek zastopanja	Sprememba
153B	Sedaj moramo dobiti klic in se potem odzovemo nanj	Brez klica	Drugačen začetek zastopanja
154B	Moralo bi biti tako, da bi mi kot zastopniki imeli vstop	Prost vstop na oddelke	Drugačen začetek zastopanja
155B	Potem bi na vsake toliko časa prišli	Pogostejša prisotnost na oddelkih	Sprememba
156B	Bi se pogovarjali s stanovalci	Spoznavanje uporabnikov	Pogostejša prisotnost na oddelkih
157B	Da bi videli kako in kaj je na njih	Zaznavanje potreb	Pogostejša prisotnost na oddelkih
158B	Da bi morali priti na oddelke in predstaviti svoje delo	Predstavitev dela	Pogostejša prisotnost na oddelkih
159B	Bi nam morali kar določiti, za te domove ste pristojni	Določitev domov	Sprememba
160B	Jih morate na dva ali tri mesece obiskati	Nujnost obiskov	Določitev domov
161B	Da bi zastopništvo postalo poklic	Profesionalizacija	Sprememba
150C	Za domove pa ni določeno	Določitev domov	Sprememba
151C	Bi morali biti mi vedno obveščeni, ko bi bil nekdo sprejet na varovani oddelek	Obveščanje o namestitvah	Drugačen začetek zastopanja
152C	Da bi se pojavili tam	Obisk	Drugačen začetek zastopanja
153C	Bi osebi vse razložili	Informiranje	Drugačen začetek zastopanja
154C	Ponudili zastopanje	Ponuditi zastopanje	Drugačen začetek zastopanja
155C	Ne pa to klicanje	Brez klica	Drugačen začetek zastopanja
156C	Vsi te ne morejo poklicati	Nezmožnost klica	Drugačen začetek zastopanja
157C	Da bi bilo potrebno okrepiti tudi ekipo zastopnikov	Več zastopnikov	Sprememba
158C	Nekateri so še vedno na listi, a ne delajo več	Ažurnost seznamov	Sprememba
12Č	Ampak zdravstvo se kar distancira	Več vključevanja zdravstvenega ministrstva	Sprememba
124Č	Ampak moralo bi biti več teh obveznih izobraževanj, ki bi se jih morali udeleževati	Več obveznih izobraževanj	Sprememba
126Č	Da bi moralo to iti na profesionalizacijo	Profesionalizacija	Sprememba
127Č	Potem bi bili ljudem ves čas na razpolago	Stalna dostopnost	Profesionalizacija
128Č	Da bi nekdo takoj, ko bi bil hospitaliziran ali sprejet na varovani oddelek	Obveščanje o namestitvah	Drugačen začetek zastopanja
129Č	Dobil zastopnika	Določitev domov	Sprememba
130Č	Da bi vedel, da ga ima	Ponuditi zastopanje	Drugačen začetek zastopanja
131Č	Bi nas zagotovo moralo biti več	Več zastopnikov	Sprememba
132Č	Sami pogoji za pristop k izpitu za zagovornika bi lahko bili milejši	Sprememba pogojev postati zastopnik	Sprememba
133Č	Če nekoga to zanima in se vidi v tem, se ga nebi smelo ovirati	Zanimanje in ne izkušnje	Sprememba pogojev postati zastopnik
115D	Potrebno prilagoditi sam proces zastopanja	Drugačen začetek zastopanja	Sprememba
116D	Da se ne računa na klic osebe z demenco	Brez klica	Drugačen začetek zastopanja
117D	Ker to v praksi ne gre	Nezmožnost klica	Drugačen začetek zastopanja
118D	Ampak da zastopanje lahko sproži skrbnik	Bližnji	Drugačen začetek zastopanja
119D	Več opozarjalo na to vlogo svojcev oziroma skrbnikov	Poudarjanje vloge bližnjih	Sprememba

NADKATEGORIJA: Razlogi domov za varovani oddelek

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
171A	Ker je vedno večje povpraševanje po njih	Povpraševanje	Uporabniki
172A	Število ljudi z demenco narašča	Naraščanje bolezni	Splošno
173A	Domovi varnost in oskrbo tem osebam najlažje zagotovijo na takšen način	Najučinkovitejša varnost	Zavod
162B	Ne vem kako so lahko v tem času napredujoče demence	Naraščanje bolezni	Splošno
163B	ki lahko odtavajo	Izguba	Nevarnost
164B	Nekako jih je potrebno zavarovati	Najučinkovitejša varnost	Zavod

159C	Ker so takšne potrebe	Naraščanje bolezni	Splošno
160C	Stalnega nadzora ter varstva ne morejo zagotoviti na drugačen način	Najučinkovitejša varnost	Zavod
161C	Lažje nadziraš večjo skupino ljudi	Nadzor nad večjim številom uporabnikov	Zavod
162C	Glede na to da je kadra malo	Malo kadra	Zavod
163C	Da se komu kaj zgodi	Poškodbe	Nevarnost
134Č	Mi imamo zelo slabo razvit sistem pomoči za ljudi z demenco	Slabo razvit sistem pomoči	Splošno
135Č	Saj je povpraševanja veliko	Povpraševanje	Uporabniki
136Č	Lahko z omejenim kadrom	Malo kadra	Zavod
137Č	Poskrbijo za varnost	Najučinkovitejša varnost	Zavod
138Č	Večjega števila uporabnikov	Nadzor nad večjim številom uporabnikov	Zavod
120D	Zaradi velikih potreb	Naraščanje bolezni	Splošno
121D	Povpraševanja po njih je zelo veliko	Povpraševanje	Uporabniki

NADKATEGORIJA: Prednosti in slabosti varovanih oddelkov

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
174A	Da na vsak način želijo zagotoviti varnost	Pretirano poudarjanje varnosti	Slabost
175A	Namesto kakovosti življenja	Prezrta kakovost bivanja	Pretirano poudarjanje varnosti
176A	Se ljudi z demenco tudi loči od ostalih stanovalcev in se jih na nek način izolira	Ločevanje od drugih uporabnikov	Slabost
177A	Da na njih dela osebje, ki ima potrebna znanja za delo z ljudmi z demenco	Ustrezno izobraženo osebje	Prednost
178A	Da se zanje pripravlja najrazličnejše aktivnosti	Izvajanje aktivnosti	Prednost
179A	Da je tam vedno nekdo od osebja, ki je ljudem na voljo	Stalna prisotnost osebja	Prednost
165B	Krnjenje osebne svobode	Omejevanje svobode	Slabost
166B	Več zaposlenih na teh oddelkih	Večje število osebja	Prednost
167B	Skrbno organizirane skupinske aktivnosti	Izvajanje aktivnosti	Prednost
168B	Da je poskrbljeno za varnost teh ljudi	Zagotovljena varnost	Prednost
164C	Poskrbi za več uporabnikov	Skrb za večje število uporabnikov	Prednost
165C	Lažji je nadzor nad uporabniki	Lažji nadzor	Prednost
166C	Posledično so ljudje bolj varni	Zagotovljena varnost	Prednost
167C	Da je na teh oddelkih premalo individualnega dela	Premalo individualnega dela	Slabost
168C	Bolj so usmerjeni na skupinske aktivnosti	Izvajanje aktivnosti	Prednost
169C	Tudi veliko bolje spoznaš človeka	Spoznavanje uporabnika	Individualno delo
170C	Več je možnosti, da se ti odpre	Večji napredek	Individualno delo
139Č	Da se na teh oddelkih z uporabniki veliko ukvarjajo	Izvajanje aktivnosti	Prednost
140Č	Več je tudi tega individualnega ukvarjanja z njimi	Več individualnega dela	Prednost
141Č	Kadrovsko so bolj okrepljeni na teh oddelkih	Večje število osebja	Prednost
142Č	Kader je dobro usposobljen za delo z demenco	Ustrezno izobraženo osebje	Prednost
143Č	Da preveč pozornosti namenjajo tem aktivnostim	Pretirano poudarjanje aktivnosti	Slabost
144Č	Da bi ustrezale potrebam in željam ljudem	Ne upoštevanje uporabnikov	Pretirano poudarjanje aktivnosti
122D	Osebam so na voljo različne aktivnosti	Izvajanje aktivnosti	Prednost
123D	Ki so prilagojene njihovim sposobnostim	Glede na zmožnosti	Izvajanje aktivnosti
124D	Željam in interesom	Glede na želje	Izvajanje aktivnosti
125D	Da nas pretirano skrbi urejenost na teh oddelkih	Pretirana skrb za urejenost	Slabost
126D	Bolj bi morali dopuščati, da ima človek tako kot je imel doma	Premalo domačnosti	Slabost

NADKATEGORIJA: Skrb za kakovost

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
180A	Da so ti moderno urejeni	Moderno zasnovan	Oddelek
181A	Imajo vrtove	Vrt	Oddelek
182A	Prostore za kadilce	Prostor za kadilce	Oddelek
183A	Omogočajo zasebnost	Nudenje zasebnosti	Oddelek
184A	So tudi manjši	Manj uporabnikov	Oddelek
185A	Nekako bolj domači	Domačnost	Oddelek
186A	Možnost vključevanja v najrazličnejša dela npr. lupljenje jabolk, zlaganje brisač	Gospodinske aktivnosti	Aktivnost
187A	Na voljo so jim različne družabne igre	Družabne igre	Aktivnost
188A	Lahko gledajo televizijo	Gledanje televizije	Aktivnost
189A	Poslušajo glasbo	Poslušanje glasbe	Aktivnost

190A	Hodijo tudi na sprehode	Sprehodi	Aktivnost
191A	Piknike	Pikniki	Aktivnost
192A	Se osebe trudi ljudi z demenco vključevati tudi v ostalo dogajanje doma	Vključevanje v domsko dogajanje	Aktivnost
193A	Razne prireditve	Prireditve	Vključevanje v domsko dogajanje
194A	Maše	Maše	Vključevanje v domsko dogajanje
169B	Čutim neko pozitivno energijo	Domačnost	Oddelek
170B	Imajo dnevni prostor za druženje	Prostori za druženje	Oddelek
171B	Je tudi televizija	Televizija	Oddelek
172B	Velikokrat pride delovna terapevtka	Delovni terapevt	Aktivnost
173B	Z njimi se veliko družijo	Veliko	Aktivnost
171C	So prostore zasnovali tako, da so zelo prijetni	Domačnost	Oddelek
172C	So prostorni	Prostornost	Oddelek
173C	Svetli	Svetlost	Oddelek
174C	Imajo izhode na vrt	Vrt	Oddelek
175C	A vem da se tam pogosto kaj dogaja	Veliko	Aktivnost
145Č	Veliko je nekih aktivnosti	Veliko	Aktivnost
146Č	Močno izboljšali tudi življenjski pogoji npr. manj ljudi v sobah, lastne kopalnice	Moderno zasnovan	Oddelek
127D	Ogromno je nekih aktivnosti	Veliko	Aktivnost
128D	Da jim je v večini primerov omogočen direkten izhod na prosto	Vrt	Oddelek

NADKATEGORIJA: Mnenje o varovanih oddelkih

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
195A	Ko pa bolezen enkrat tako napreduje	Pozni stadiji	Pozitiven odnos
196A	Da ljudje ogrožajo sebe in svoje zdravje ter druge	Ogrožanje sebe in drugih	Pozitiven odnos
197A	Se mi varovani oddelki zdijo dobra ideja	Pozitiven	Odnos – demenca
174B	Sama imam zelo pozitiven odnos do varovanih oddelkov	Pozitiven	Odnos – demenca
175B	Jo bomo morali namestiti na varovani oddelek	Namestitev mame	Pozitiven odnos
176B	Ki že močno napreduje potrebujejo neko kontrolo	Pozni stadiji	Pozitiven odnos
177B	Da bo tam zanjo dobro poskrbljeno in da bo varna	Zagotovljena varnost	Pozitiven odnos
176C	Nisem proti varovanim oddelkom	Pozitiven	Odnos – demenca
177C	Če gre za hude oblike demence	Pozni stadiji	Pozitiven odnos
178C	Se na takšen način zagotovi varnost	Zagotovljena varnost	Pozitiven odnos
150Č	Priznati moram, da nisem ravno zagovornik	Negativen	Odnos – splošno
151Č	Pri ljudeh z demenco trenutno	Pozitiven	Odnos – demenca
152Č	Ne vidim drugih možnosti.	Ni drugih možnosti	Pozitiven odnos
153Č	Ko bolezen toliko napreduje	Pozni stadiji	Pozitiven odnos
154Č	Varnost najlažje zagotovijo na takšen način	Zagotovljena varnost	Pozitiven odnos
129D	Da se mi zdijo varovani oddelki primeren način bivanja zanje	Pozitiven	Odnos – demenca
130D	Se jim pa resnično namenja veliko pozornosti	Delo z uporabniki	Pozitiven odnos

SOCIALNI DELAVCI

NADKATEGORIJA: Potrebna znanja in lastnosti za zastopanje

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
1E	Znanje o tem, kaj je demenca	Demenca	Znanje
2E	Kaj povzroči pri človeku	Simptomi	Znanje o demenci
3E	Katere so njene stopnje	Stopnje	Znanje o demenci
4E	Kaj je potrebno upoštevati pri delu z ljudmi z demenco v posamezni stopnji	Način dela	Znanje o demenci
5E	Če nimaš teh znanj se lahko hitro zgodi, da nekoga označiš kot zlobnega	Preprečevanje zmotnega mišljenja	Potrebno znanje o demenci
6E	Ko nekaj naredi	Namerno ravnanje	Zmotno mišljenje
7E	Reče	Namerno govorjenje	Zmotno mišljenje
8E	Gre pa v resnici za bolezen	Bolezen	Znanje o demenci
9E	Poleg znanj iz področja zastopništva seveda	Zastopništvo	Znanje
10E	Pa tudi poznavanje zakonodaje tega področja	Zakonodaja	Znanje
11E	Saj je potrebno veliko potrpežljivosti	Potrpežljivost	Lastnost
12E	Preprosto moraš imeti ta čut	Čut za sočloveka	Lastnost
13E	Moraš sprejemati	Sprejemanje	Lastnost
14E	Moraš znati sprejeti in se vživeti v situacijo	Vživljanje v situacijo	Lastnost

15E	V uporabnikov življenjski svet, ki je v njegovi glavi	Vživljanje v življenjski svet	Lastnost
16E	Ga potem voditi	Sposobnost vodenja	Lastnost
17E	Ni prav, da ga kar naprej popravljaš npr. niste tam ampak tu, to ni vaša mama ampak hčerka	Brez popravljanja	Način dela
1F	Zagotovo je potrebno poznati osnove o tem, kakšno stanje je demenca	Demenca	Znanje
2F	Na kakšen način se komunicira z ljudmi z demenco	Komunikacija	Znanje o demenci
3F	Drugače pa moraš vedeti kam prihajaš	Poznavanje področja	Potrebno znanje o demenci
4F	Ne smeš imeti strahu pred demenco, kot da je nalezljiva	Odsotnost strahu	Potrebno znanje o demenci
5F	Človek mora biti umirjen	Umirjenost	Lastnost
6F	Prijazen	Prijaznost	Lastnost
7F	Znati se mora prilagoditi človeku	Prilagodljivost	Lastnost
8F	Vstopiti v njegov svet	Vživljanje v življenjski svet	Lastnost
9F	Predvsem je pomembno, da zna komunicirati	Komunikacija	Znanje
1G	Lastnost je zagotovo strpnost	Potrpežljivost	Lastnost
2G	Pri delu z ljudmi z demenco moraš stvari večkrat povedati	Večkrat povedati	Način dela
3G	Ponoviti	Večkrat ponoviti	Način dela
4G	Potrebna sta tudi nek nežen pristop k osebi	Nežen pristop	Lastnost
5G	Sočutje	Čut za sočloveka	Lastnost
6G	Oseba mora imeti neke vrline umirjenosti	Umirjenost	Lastnost
7G	Moraš vedeti kaj se jim dogaja v njihovi glavi	Spremembe v možganih	Znanje o demenci
8G	Da veš zakaj odreagirajo tako kot odreagirajo	Preprečevanje zmotnega mišljenja	Potrebno znanje o demenci
9G	Znati moraš pristopiti k njim	Vzpostavitev stika	Znanje o demenci
10G	Jih nekako pomiriti	Pomiritev	Znanje o demenci
11G	Te ljudje imajo velikokrat privide in prisluhe in nikamor ne boš prišel, če jih boš prepričeval v nasprotno	Brez prepričevanja	Način dela
12G	Najbolje je, da »padeš« v njihovo zgodbo	Vživljanje v življenjski svet	Lastnost
13G	Jih poskušaš preusmeriti na drugo zgodbo	Sposobnost vodenja	Lastnost
14G	Potrebno se je znati pogovarjati z njimi	Komunikacija	Znanje o demenci
1H	Poleg znanj, ki jih potrebujejo, da so lahko zastopniki	Zastopništvo	Znanje
2H	Morajo zagotovo nekaj vedeti tudi o demenci	Demenca	Znanje
3H	Kateri so stadiji demence	Stopnje	Znanje o demenci
4H	Kako pristopiti k ljudem v posameznem stadiju	Vzpostavitev stika	Znanje o demenci
5H	Za delo je zelo pomembna empatija	Empatija	Lastnost
6H	Človeku se je treba posvetiti	Prilagodljivost	Lastnost
7H	Vse gre zelo počasi	Počasno delo	Način dela
8H	Stvari moraš večkrat ponoviti	Večkrat ponoviti	Način dela
9H	Za to je potrebnega kar veliko potrpljenja	Potrpežljivost	Lastnost
10H	Če si poln adrenalina in hočeš vse na hitro sodelovanje z osebo z demenco ne bo mogoče	Umirjenost	Lastnost
1I	Zagotovo mora imeti zastopniki dobre komunikacijske spretnosti	Komunikacija	Znanje
2I	Da zna vzpostaviti odnos tako z uporabnikom	Delo z uporabniki	Znanje
3I	Njegovimi svojci	Delo s svojci	Znanje
4I	Kot tudi z osebjem	Delo z osebjem	Znanje
5I	So potreba določena znanja o demenci	Demenca	Znanje
6I	Predvsem mora vedeti, kako komunicirati z osebo z demenco	Komunikacija	Znanje o demenci
7I	Velikokrat je besedna komunikacija otežena ali celo nemogoča	Otežena besedna komunikacija	Potrebno znanje o komunikaciji
8I	Takrat mora biti pozoren na nebesedno sporočanje	Nebesedno sporazumevanje	Potrebno znanje o komunikaciji
9I	Mora biti močan	Moč	Lastnost
10I	Da se lahko postavi na stran tistega, ki ga zastopa	Zavzemanje pristranske drže	Lastnost
11I	Na glas spregovori o nepravilnostih	Opozarjanje na stvari	Lastnost
12I	Mora imeti tudi veliko mero potrpežljivosti	Potrpežljivost	Lastnost

NADKATEGORIJA: Naloge zastopnika

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
18E	To kar piše v zakonu	Naloge po zakonu	Splošno
19E	Če uporabnik čuti, da so mu kratene kakšne pravice se lahko obrne na zastopnika	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
20E	Ta ga potem zastopa v odnosu do zavoda	Posredovanje	Uporabniki, osebje
21E	Pomoč pri urejanju kakšnih pravic (pokojninskih	Zadeve izven zavoda	Uporabnik

	in zdravstvenih) izven zavoda		
22E	Seveda pa tudi svetovanje	Svetovanje	Uporabnik
23E	Podpora uporabnikom	Podpora	Uporabnik
24E	Najbrž tudi pomoč pri reševanju kakšnih sporov	Posredovanje	Uporabnik, svojci, osebje
10F	Poznam tiste, ki so zapisane na strani od ministrstva	Naloge po zakonu	Splošno
11F	Torej varovanje vseh tistih pravic	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
12F	Jaz jih vidim kot ljudi, ki so neke vmes med tistim, ki potrebuje pogovor in ustanovo ali svojci	Posredovanje	Uporabnik, svojci, osebje
13F	Da zastopajo interese uporabnikov	Zastopanje interesov	Uporabnik
14F	Da človeku na primeren način razložijo	Informiranje	Uporabnik
15F	Zakaj je v nekem okolju kjer ima omejene pravice	Vzroki omejevanja pravic	Informiranje
16F	Da si vzamejo čas za človeka	Namenjanje časa	Uporabnik
17F	Da mu pomagajo z zastopanjem v tistem delu, kjer človek sam ne zmore	Zastopanje glasu	Uporabnik
18F	Da morajo tudi spremljati vse postopke	Spremljanje postopkov	Splošno
19F	Izražati svoje mnenje	Izražanje mnenja	Splošno
20F	Torej tudi svetovanje nam	Svetovanje	Osebje
21F	Kaj bi še lahko naredili	Kaj še	Svetovanje
22F	Kaj bi lahko naredili drugače in bolje	Kako drugače	Svetovanje
15G	Delati neodvisno od nas	Neodvisnost	Splošno
16G	Zastopati stanovalce	Sodelovanje	Uporabnik
17G	Da osebi nudijo neko zaščito	Zaščita	Uporabnik
18G	Največkrat jo zastopajo proti ustanovi	Posredovanje	Uporabnik, osebje
19G	Da bi jo proti svojcem	Posredovanje	Uporabnik, svojci
20G	Tudi med stanovalci in svojci velikokrat pride do nesoglasij	Nesoglasja	Posredovanje
21G	Tu bi se lahko več vključevalo zastopnike	Več vključevanja	Posredovanje
22G	Saj bi se s tem tudi nas malo razbremenilo	Razbremenitev socialnih delavcev	Posredovanje
11H	Prebrala sem zakon	Naloge po zakonu	Splošno
12H	Zato vem, da morajo varovati pravice	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
13F	Interese	Zastopanje interesov	Uporabnik
14H	Koristi uporabnikov	Zastopanje koristi	Uporabniki
15H	Da se zgodi kakšen incident na katerega	Incident	Posredovanje
16H	Se odzovejo in začnejo reševati stvari	Posredovanje	Uporabnik, svojci, osebje
13I	Mora se postaviti na stran uporabnika	Zaveznitvo	Uporabnik
14I	Poskrbeti, da se spoštujejo njegove pravice	Varovanje pravic po zakonu	Uporabnik
15I	Upoštevajo njegove želje	Zastopanje želja	Uporabnik
16I	Interesi	Zastopanje interesov	Uporabnik
17I	Uporabnika informira	Informiranje	Uporabnik
18I	O pravicah	Pravice	Informiranje
19I	O načinih uveljavljanja	Uveljavljanje pravic	Informiranje
20I	O možnih ukrepih v primeru kršitev	Ukrepi ob kršitvah	Informiranje
21I	Ves čas mora sodelovati s tistim, ki ga zastopa	Sodelovanje	Uporabnik
22I	Biti mora tudi njegova opora	Podpora	Uporabnik

NADKATEGORIJA: Obračanje na zastopnika

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
25E	Bi rekla, da bi bili to svojci	Bližnji	Demenca – pogosto
26E	Naši stanovalci niso sposobni razumeti funkcije zastopnikov	Nezmožnost razumevanja funkcije	Bližnji
27E	Pa jih sami poklicati	Osebe ne zmorejo	Bližnji
28E	Predvidevam, da bi se nanje obrnili po telefonu	Telefon	Način
29E	Elektronski pošti	Elektronska pošta	Način
23F	Da tega sami zagotovo ne bi zmogli	Osebe ne zmorejo	Bližnji
24F	Povezati je potrebno preveč stvari	Nezmožnost povezovanja	Bližnji
25F	Zavedanje, da ti je neka pravica kršena	Nezmožnost zavedanja kršitev	Bližnji
26F	Da obstaja zastopnik, ki ti lahko pomaga	Nezmožnost razumevanja funkcije	Bližnji
27F	Da ga moraš poklicati	Nezmožnost klica	Bližnji
28F	Kognitivni upad je enostavno prevelik	Kognitivni upad	Bližnji
29F	Po telefonu	Telefon	Način
30F	Obrnili svojci	Bližnji	Demenca – pogosto
31F	V našem primeru sem bila to celo jaz	Osebje	Demenca – redko
32F	Da gospa potrebuje nekoga, ki ji bo počasi vse razložil	Potrebe osebe	Osebje
33F	Ki si bo vzel čas zanjo	Potreben čas	Osebje
34F	Ki bo zastopal njene interese	Zastopanje interesov	Osebje

23G	Osebe z demenco tega same ne bi zmogle	Osebe ne zmorejo	Bližnji
24G	Osebe več ne najdejo pravih besed	Nezmožnost izražanja	Bližnji
25G	Ne morejo več realno razmišljati	Nezmožnost povezovanja	Bližnji
26G	Da če že, bi jih poklicali	Telefon	Način
27G	Svojci	Bližnji	Demenca – pogosto
17H	Uporabniki z demenco so pri nas v zelo slabem stanju	Osebe ne zmorejo	Bližnji
18H	Če bi ob tem potrebovali kakšno podporo	Pridobljena podpora	Bližnji
19H	Bi verjetno oni	Bližnji	Demenca – pogosto
20H	Poklicali zastopnika	Telefon	Način
23I	Pri katerih je demenca že precej napredovala	Osebe ne zmorejo	Bližnji
24I	Lahko bi rekla, da ti ljudje živijo v nekem svojem svetu	Življenje v svojem svetu	Bližnji
25I	Čprav precej nejasno in nesmiselno	Nezmožnost izražanja	Bližnji
26I	Vsekakor pa ne zmorejo razmišljati o nekih svojih pravicah	Nezmožnost zavedanja pravic	Bližnji
27I	O tem kako jih uveljaviti	Nezmožnost povezovanja	Bližnji
28I	Če bi se izkazala potreba po zastopniku bi bil najbrž skrbnik tisti	Bližnji	Demenca – pogosto
29I	Ki bi ga poklical	Telefon	Način

NADKATEGORIJA: Sodelovanje z zastopniki

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
30E	Moraš ga sprejeti kot strokovno osebo	Sprejem	Socialni delavec
31E	Da še kdo drug pomaga pri urejanju zadeve	Urejanje zadev	Zastopnik
32E	Saj je drugače to večinoma moja naloga	Razbremenitev	Socialni delavec
33E	Da smo zastopnikom na voljo	Sodelovanje	Delo – socialni delavec
34E	Kaj potrebujejo od nas	Pomoč	Delo – socialni delavec
35E	Potem bi najbrž skupaj iskali sprejemljive rešitve	Iskanje rešitev	Delo – socialni delavec in zastopnik
35F	Da smo zastopnico sprejeli	Sprejem	Socialni delavec
36F	Jo seznanili s stanjem	Predstavitve situacije	Delo – socialni delavec
37F	Njej in uporabnici nato zagotovili prostor	Prostor za pogovor	Socialni delavec
38F	Kjer sta se lahko pogovorili	Sodelovanje z uporabnikom	Zastopnik
39F	Potem je ona predstavila svoje videnje	Predstavitve situacije	Delo – zastopnik
40F	Kaj si želi uporabnica	Predstavitve želja	Delo – zastopnik
41F	Z nami je delila svoje mnenje	Predstavitve mnenja	Delo – zastopnik
42F	Nam svetovala	Svetovanje	Delo – zastopnik
43F	Bila nam je v pomoč, da smo zadevo prav izpeljali	Podpora	Delo – zastopnik
44F	Mi pa smo ji bili na voljo	Sodelovanje	Delo – socialni delavec
45F	Priskrbeli smo ji dokumente, ki jih je potrebovala	Pomoč	Delo – socialni delavec
46F	Stvari smo ji razložili	Informiranje	Delo – socialni delavec
47F	Eden drugemu smo bili na voljo	Sodelovanje	Delo – zastopnik
48F	Pričakujem nek »fer« odnos iz obeh strani.	Korekten odnos	Delo – socialni delavec in zastopnik
28G	Da bi oni prišli do nas	Sprejem	Socialni delavec
29G	Bi nam povedali zakaj prihajajo	Predstavitve situacije	Delo – zastopnik
30G	Potem bi skupaj »predebatirali« stvari	Pogovor	Delo – socialni delavec in zastopnik
31G	Oboji bi morali znati sklepati kompromise	Sklepanje kompromisov	Delo – socialni delavec in zastopnik
32G	Mi bi jim nekako predstavili tudi realno stanje	Predstavitve situacije	Delo – socialni delavec
21H	Morajo biti v prvi vrsti na voljo stanovalcem	Sodelovanje z uporabnikom	Zastopnik
22H	Glede na specifične situacije tudi svojem	Sodelovanje z bližnjimi	Zastopnik
23H	Da bi najprej morali priti v socialno službo ali k direktorici in se predstavili	Sprejem	Socialni delavec
24H	Da bi izrazili neko potrebo stanovalca	Predstavitve želja	Delo – zastopnik
25H	Morali bi biti konkretni	Konkretno	Zastopnik
26H	Nas tudi opozoriti, kje oni vidijo pasti institucije in kje bi morali mi biti bolj pozorni	Svetovanje	Delo – zastopnik
27H	Potem bi naprej pričakovala neko sodelovanje	Sodelovanje	Delo – socialni delavec in zastopnik
30I	Najprej morajo sodelovati z uporabniki	Sodelovanje z uporabnikom	Zastopnik
31I	Po potrebi njihovimi svojci	Sodelovanje z bližnjimi	Zastopnik
32I	Seveda bi se vključila tudi jaz, če bi bilo to potrebno	Sodelovanje	Delo – socialni delavec
33I	V poslušanju	Poslušanje	Delo – socialni delavec in zastopnik
34I	Podajanju informacij	Informiranje	Delo – socialni delavec in zastopnik
35I	Iskanju ustreznih rešitev	Iskanje rešitev	Delo – socialni delavec in zastopnik

NADKATEGORIJA: Najpogostejše kršene pravice

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
36E	Pravica do zasebnosti	Pravica do zasebnosti	Pogosto kršena pravica
37E	Že s tem, ko imamo dvoposteljne sobe	Več posteljne sobe	Pravica do zasebnosti
38E	Predvsem pa pri negi	Izvajanje nege	Pravica do zasebnosti
39E	Ampak kdaj se pa vseeno kakšna stvar naredi malo hitreje	Hitenje	Pravica do zasebnosti
40E	V pričo koga drugega	Javna nega	Pravica do zasebnosti
41E	Kar smatra se, da ti ljudje tako nič ne vedo in da je to dopustno	Pravica do spoštljive obravnave	Pogosto kršena pravica
42E	Sigurno tudi pravica do gibanja	Pravica do gibanja	Pogosto kršena pravica
43E	Ko nekoga posedemo na počivalnik	Posedanje na počivalnik	Pravica do gibanja
44E	Potem s spremembo tega naklona povzročimo, da uporabnik ne more vstati	Sprememba naklona počivalnika	Pravica do gibanja
49F	Vedno je tu kršena samo ta pravica, da omejimo gibanje	Pravica do gibanja	Pogosto kršena pravica
50F	Druge pravice jim po mojem mnenju niso kršene	Redke kršitve	Pravice
51F	Pošte jim sicer ne izročamo	Pravica do sprejemanja pošte	Pogosto kršena pravica
52F	Saj imajo večinoma skrbnike za poseben primer, ki so določeni tudi za prevzemanje pošte	Izročanje skrbnikom	Pravica do sprejemanja pošte
53F	Svojci se sicer veliko pritožujejo	Očitki svojcev	Pravica do spoštljive obravnave
54F	Da je premalo spoštovanja do uporabnikov	Pravica do spoštljive obravnave	Pogosto kršena pravica
55F	Da so prišli na obisk in je bila mama še od kosila umazana po bradi	Zanemarjenost	Pravica do spoštljive obravnave – primer
56F	Ali pa da smo jo neprimerno oblekli itd.	Oblačenje	Pravica do spoštljive obravnave – primer
33G	Mogoče se kje dogaja	Redke kršitve	Pravice
34G	Da se teh uporabnikov ne upošteva	Pravica do lastne volje	Pogosto kršena pravica
35G	Se jih ne sliši	Vsiljevanje lastnega mnenja	Pravica do lastne volje
36G	Ali pa kakšne zlorabe s strani svojcev	Zlorabe svojcev	Pogosto kršena pravica
37G	Da zaradi hitrega tempa dela zaposlenih	Hitenje	Pravica do spoštljive obravnave
38G	Le-ti stanovalcev ne obravnavajo z vsem potrebnim spoštovanjem	Pravica do spoštljive obravnave	Pogosto kršena pravica
39G	Da se prekrši njihova pravica do zasebnosti	Pravica do zasebnosti	Pogosto kršena pravica
40G	Na teh oddelkih omejujemo tudi gibanje	Pravica do gibanja	Pogosto kršena pravica
41G	Se pa poslužujemo varovanja s pasovi	Uporaba pasov	Pravica do gibanja
42G	Dvigovanja ograjic na posteljah	Dvigovanje ograjice	Pravica do gibanja
28H	Jaz mislim, da nekih hudih kršitev ni	Redke kršitve	Pravice
29H	Seveda so pa vedno možne kakšne zlorabe, ko delajo ljudje z ljudmi	Pravica do spoštljive obravnave	Pogosto kršena pravica
30H	Včasih popustimo pri upoštevanju njihove volje	Pravica do lastne volje	Pogosto kršena pravica
31H	Kaj naredimo po svoje	Vsiljevanje lastnega mnenja	Pravica do lastne volje
32H	Ali tako kot bi želeli svojci	Vsiljevanje mnenja svojcev	Pravica do lastne volje
36I	Z nekimi hudimi pritožbami se ne srečujemo	Redke kršitve	Pravice
37I	Da do največ kršitev prihaja v odnosu do ljudi z demenco	Pravica do spoštljive obravnave	Pogosto kršena pravica
38I	Naši zaposleni so preobremenjeni	Preobremenjenost	Pravica do spoštljive obravnave
39I	Lahko hitro naredijo	Neprimerno ravnanje	Pravica do spoštljive obravnave
40I	Rečejo kaj, s čimer osebo prizadenejo ali jo vznemirijo	Neprimerno izražanje	Pravica do spoštljive obravnave
41I	Včasih se to zgodi nenamerno	Nenamerno vedenje	Pravica do spoštljive obravnave
42I	Včasih pa tudi namerno, ker jim »popustijo« živci	Popuščanje živcev	Pravica do spoštljive obravnave

NADKATEGORIJA: Ukrepanje ob kršitvah

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
45E	Če sami opazimo kršitev	Zaposleni	Seznaittev
46E	Pa nas na to kdo opozori	Uporabnik	Seznaittev
47E	Največkrat so to svojci	Bližnji	Seznaittev
48E	Se poskušamo znotraj naše hiše	Znotraj doma	Sodelovanje
49E	Pogovoriti	Pogovor	Sodelovanje
50E	Stvari urediti drugače	Iskanje rešitev	Sodelovanje
51E	Če ne uspemo priti do dogovora	Upoštevanje uspešnosti	Strožji ukrep
52E	Vedno možnost do pritožbe	Pritožba	Strožji ukrep
53E	Da zahtevajo nadzor	Inspekcija	Strožji ukrep
54E	Mi jih moramo seznaniti o teh pritožbenih poteh	Predstavitev možnosti	Sodelovanje
57F	Mi želimo stvari reševati znotraj hiše	Znotraj doma	Sodelovanje
58F	Pričakujemo, da če gre za zdravstvene zadeve poskušajo to urediti	Upoštevanje področja	Sodelovanje
59F	Z vodjo tima na oddelku	Vodja oddelka	Sodelovanje
60F	Naprej z glavno sestro	Glavna sestra	Sodelovanje
61F	Urejajo s socialno službo	Socialni delavec	Sodelovanje
62F	Na direktorico	Vodja	Sodelovanje

63F	Tisti čisto na koncu pa je seveda tudi svet zavoda	Svet zavoda	Strožji ukrep
64F	Spodbujamo jih k temu, da pridejo sproti in opozorijo na stvari	Zgodnje ukrepanje	Seznanitev
65F	Da skupaj potem uredimo	Iskanje rešitev	Sodelovanje
66F	Seveda se lahko da tudi pobuda na socialno inšpekcijo in potem pride do izrednega nadzora	Inšpekcija	Strožji ukrep
67F	Nekateri se pritožijo tudi direktno na ministrstvo	Ministrstvo	Strožji ukrep
43G	Da če se jim kaj ne zdi v redu ali če česa niso dobili, naj to sproti povedo	Zgodnje ukrepanje	Seznanitev
44G	Usedli se bomo in pogovorili	Iskanje rešitev	Sodelovanje
45G	Seznamimo jih tudi s pritožbenimi potmi	Predstavitev možnosti	Sodelovanje
46G	Lahko se obrnejo na ministrstvo za delo	Ministrstvo	Strožji ukrep
47G	Socialno zbornico	Socialna zbornica	Strožji ukrep
48G	Tudi knjigo pohval in pritožb	Knjiga pohval in pritožb	Seznanitev
49G	Predale za pripombe in pritožbe	Predali pohval in pritožb	Seznanitev
50G	Mi potem to raziščemo	Raziskovanje	Sodelovanje
51G	Stvari v prvi vrsti urejamo sami	Znotraj doma	Sodelovanje
52G	Če nič ne dosežemo	Upoštevanje uspešnosti	Sodelovanje
53G	Gredo zadeve naprej do direktorice	Vodja	Sodelovanje
33H	Vsako pripombo ali pritožbo je potrebno vzeti zelo resno	Vzeti resno	Seznanitev
34H	Uporabnike	Uporabnik	Seznanitev
35H	Svojce	Bližnji	Seznanitev
36H	Da se najprej obrnejo na nas	Zgodnje ukrepanje	Seznanitev
37H	Nam povedo kje je problem	Predstavitev situacije	Sodelovanje
38H	Ker ga vedno najlažje rešuješ tam kjer je nastal	Znotraj doma	Sodelovanje
39H	Mi vse zelo preverimo	Raziskovanje	Sodelovanje
40H	Potem sledijo pogovori	Pogovor	Sodelovanje
41H	Tako s svojci	Bližnji	Sodelovanje
42H	Stanovalci	Uporabnik	Sodelovanje
43H	Tudi z osebjem	Osebe	Sodelovanje
44H	Če nismo uspešni	Upoštevanje uspešnosti	Strožji ukrep
45H	So potem naprej možne pritožbe na socialno inšpekcijo itd.	Inšpekcija	Strožji ukrep
43I	Če mi sami opazimo kršitev	Zaposleni	Seznanitev
44I	Pa nas nanjo opozori kdo drug	Uporabnik, bližnji	Seznanitev
45I	To vzamemo zelo resno	Vzeti resno	Seznanitev
46I	Zadevo raziščemo	Raziskovanje	Sodelovanje
47I	Pogovori	Pogovor	Sodelovanje
48I	S tistim, ki jo je izvedel oziroma naj bi jo izvedel	Kršitelj	Sodelovanje
49I	Pogovorimo se s stanovalcem	Uporabnik	Sodelovanje
50I	Po potrebi s svojci	Bližnji	Sodelovanje
51I	Se opravičimo	Opravičilo	Sodelovanje
52I	Skušamo odpraviti morebitne posledice	Odprava posledic	Sodelovanje
53I	Da do tega ne bi več prišlo	Iskanje rešitev	Sodelovanje
54I	Na kršitev se potem, povsem anonimno, opozori tudi ostale zaposlene	Opozarjanje na kršitve	Sodelovanje
55I	Zadeve vedno skušamo rešiti znotraj naše hiše	Znotraj doma	Sodelovanje

NADKATEGORIJA: Seznanjenost s pravicami

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
55E	Mi jih na to večkrat opozorimo	Večkratno obveščanje	Način obveščanja
56E	Da je seznanjenost slaba	Slaba seznanjenost	Mnenje
57E	Veliko stvari, ki jih mi govorimo preslišijo	Preslišijo	Razlog za slabo seznanjenost
58E	Ne razumejo točno, kaj tisto kar piše na tabli pomeni	Ne razumevanje	Razlog za slabo seznanjenost
59E	Da se o tem veliko niti ne sprašujejo dokler ne pride do kakšnih težav	Premalo zanimanja	Razlog za slabo seznanjenost
68F	Tisti, ki želijo te informacije jih lahko pridobijo	Odvisno od zanimanja	Mnenje
69F	Ampak je tudi dolžnost, da se informirajo	Dolžnost informiranja	Mnenje
70F	Pri stanovalcih z demenco	Slaba seznanjenost uporabnikov	Mnenje
71F	Je ta kognitivni upad enostavno prevelik	Kognitivni upad	Razlog za slabo seznanjenost uporabnikov
72F	Svojci so pa vsaj po mojem mnenju o tem kar dobro informirani	Dobra seznanjenost svojcev	Mnenje
54G	Mi seznamimo vse	Večkratno obveščanje	Način obveščanja
55G	Pri osebah z demenco je potem težko, da one to vedo	Slaba seznanjenost uporabnikov	Mnenje
56G	Rekla bi, da so ti dovolj seznanjeni	Dobra seznanjenost svojcev	Mnenje
46H	Mi jih veliko informiramo	Večkratno obveščanje	Način obveščanja
47H	Kdor želi poslušati dobi dovolj informacij	Odvisno od zanimanja	Mnenje

48H	Ni pa nujno, da bodo tudi nekomu, ki se s tem srečuje prvič	Ne razumevanje	Razlog za slabo seznanjenost
53H	Da so ljudje ob sprejemu v stiski, da trpijo	Zmedenost	Razlog za slabo seznanjenost
54H	Od tega našega »bombardiranja« z informacijami	Preveč informacij	Razlog za slabo seznanjenost
56I	Menim, da so dobro seznanjeni	Dobra seznanjenost	Mnenje
57I	Mi jih s tem seznanjamo	Večkratno obveščanje	Način obveščanja

NADKATEGORIJA: Način seznanjanja s pravicami

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
60E	Je posebna oglasna tabla	Oglasna deska	Po sprejemu
61E	Na kateri so na veliko napisane pravice iz Zakona o duševnem zdravju	Pravice	Informacije
62E	Na oglasni deski so navedeni vsi zastopniki	Seznam zastopnikov	Informacije
63E	Njihove telefonske številke ter naslovi	Kontakti zastopnikov	Informacije
64E	Enake informacije lahko pridobijo tudi v zgibanki	Zloženke	Pred sprejemom, ob sprejemu
65E	Ob sprejemu potem te informacije podamo še ustno	Ustno	Ob sprejemu
73F	Mi jih s tem seznanimo v samem začetku, ob sprejemu	Ustno	Ob sprejemu
74F	Na oglasni deski	Oglasna deska	Po sprejemu
75F	Imamo izobešene pravice	Pravice	Informacije
76F	Telefonske številke zastopnikov	Kontakti zastopnikov	Informacije
77F	Naloge zastopnikov	Naloge zastopnikov	Informacije
78F	Tudi v zloženki	Zloženke	Ob sprejemu
79F	Ki jih imamo na voljo na različnih koncih doma	Zloženke po domu	Pred sprejemom, po sprejemu
57G	Prejmejo pozdravno mapo	Pozdravna mapa	Ob sprejemu
58G	Tudi zloženke o pravicah	Pravice	Informacije
59G	Zastopnikih	Seznam zastopnikov	Informacije
60G	Seznamim jih tudi ustno	Ustno	Ob sprejemu
61G	Dokumente imamo obešene na oglasnih deskah	Oglasna deska	Po sprejemu
62G	Zloženke nastavljene na različnih mestih doma	Zloženke po domu	Pred sprejemom, po sprejemu
49H	Že pred samim sprejemom se o tem pogovarjamo predvsem s svojci	Ustno s svojci	Pred sprejemom
50H	Pripravljeno imamo tudi brošuro o demenci	Zloženke o demenci	Pred sprejemom
51H	Gremo potem še enkrat vse skozi	Ustno	Ob sprejemu
52H	Jim damo tudi zloženke	Zloženke	Ob sprejemu
55H	Vedno na voljo za individualne pogovore	Biti na voljo	Po sprejemu
56H	Organiziramo pa tudi posebna srečanja za svojece novo sprejetih stanovalcev	Sestanki novo sprejetih	Po sprejemu
57H	Za svojece organiziramo tudi predavanje o demenci	Predavanje o demenci	Po sprejemu
58I	Informiramo jih ustno	Ustno	Pred sprejemom, ob sprejemu, po sprejemu
59I	Na voljo so jim zloženke, tako v socialni službi	Zloženke	Ob sprejemu
60I	Kot tudi na stojalih po domu	Zloženke po domu	Pred sprejemom, po sprejemu
61I	Oglasno desko s temi informacijami	Oglasna deska	Po sprejemu
62I	Se lahko vedno, ne glede na uradne ure, obrnejo na socialno službo	Biti na voljo	Po sprejemu

NADKATEGORIJA: Pogostost zastopanja ljudi z demenco

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
66E	V našem domu se s tem še nismo srečali	Nič	Št. primerov – zavod
67E	Rekla bi, da je teh primerov na splošno zelo malo	Zelo malo	Št. primerov – splošno
80F	Mi smo imeli do sedaj en primer	Ena	Št. primerov – zavod
63G	Mi nimamo izkušenj s tem	Nič	Št. primerov – zavod
58H	Mi se še nismo srečali s tem	Nič	Št. primerov – zavod
63I	Da bi k nam prišel zastopnik, ta po zakonu, tega še ni bilo	Nič	Št. primerov – zavod

NADKATEGORIJA: Primer socialnega delavca

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
81F	Da se je gospe stanje vidno izboljševalo	Izboljšanje stanja	Kazalec za premestitev
82F	Vedno bolj smiselno se je pogovarjala	Smiseln pogovor	Kazalec za premestitev
83F	Zdelo se nam je, da je bila namestitev na ta oddelek prehitra	Namestitev na varovanem oddelku	Težava

84F	Da bi gospa morala biti na bivalnem oddelku	Premestitev na bivalni oddelek	Težava
85F	Delovna terapija je ponovila test kognitivnih sposobnosti in gospa je dosegla dober rezultat	Izboljšan rezultat testa	Kazalec za premestitev
86F	Da začnemo postopek za premestitev	Začetek postopka	Zavod
87F	Tu smo se obrnili tudi na zastopnico	Vključitev zastopnika	Zavod
88F	Da je gospe še ona vse razložila	Razlaga	Zastopnik
89F	Da jo je spremljala skozi cel postopek	Spremljanje čez postopek	Zastopnik
90F	Da je sodelovala z nami	Sodelovanje z zavodom	Zastopnik
91F	Tudi s svojci	Sodelovanje s svojci	Zastopnik
92F	Ki so bili zelo proti temu	Nasprotovanje	Svojci
93F	Kar dosti je bilo tega sodelovanja s sodiščem	Sodelovanje s sodiščem	Zavod
94F	Zastopnico	Sodelovanje z zastopnico	Zavod
95F	Svojci	Sodelovanje s svojci	Zavod
96F	Gospa je bila nato nameščena na bivalni oddelek	Premestitev	Rešitev
97F	Kasneje pa je šla celo nazaj domov	Odhod domov	Rešitev

NADKATEGORIJA: Težave zastopnikov

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
68E	Že samo sodelovanje z ljudmi z demenco	Sodelovanje z ljudmi z demenco	Zastopnik
69E	Da bi človek s hudo obliko demence in velikim kognitivnim upadom	Kognitivni upad	Sodelovanje z ljudmi z demenco
70E	Lahko jasno izrazil »želim si tole in tole«	Otežena komunikacija	Sodelovanje z ljudmi z demenco
71E	A tu je potem vedno prisotna ta dilema, čigave interese sedaj zastopam	Čigavo zastopanje interesov	Bližnji
72E	Najverjetneje povsod niso najbolje sprejeti	Ne sprejemanje	Ustanova
98F	Da so včasih v dilemi	Dileme	Zastopnik
99F	Se sprašujejo ali je tako res najbolje ali bi moral ravnati kako drugače	Ravnanje	Dileme
100F	Najbrž nimajo na voljo veliko podpore	Premalo podpore	Sistem
101F	Tako da se z dilemami soočajo sami	Sami za vse	Premalo podpore
102F	Mogoče se kje zgodi tudi to, da je niso preveč veseli	Ne sprejemanje	Ustanova
64G	Preobremenjenost	Preobremenjenost	Zastopnik
65G	Velikokrat premalo podpore	Premalo podpore	Sistem
66G	Težavo bi znali predstavljati tudi različni pritiski svojcev	Pritiski	Bližnji
67G	Ti želijo za svoje najbližje le najboljše	Skrb	Pritiski
68G	Če k temu dodamo še pogoste občutke krivde	Občutki krivde	Pritiski
69G	So pričakovanja res nerealna	Visoka pričakovanja	Pritiski
59H	Kako sodelovati z uporabnikom	Sodelovanje z ljudmi z demenco	Zastopnik
60H	V kolikšni meri v sodelovanje vključevati svojce	Čigavo zastopanje interesov	Bližnji
64I	Mogoče se sprašujejo kaj storiti, da bi bili v družbi bolj poznani	Večja prepoznavnost	Zastopniki
65I	Bi se ljudje, sploh v varovanih enotah domov za stare, obračali na njih	Več primerov	Zastopniki
66I	Vidijo kot njihove nasprotnike	Nasprotniki	Ne sprejemanje
67I	Zato niso najbolje sprejeti	Ne sprejemanje	Ustanova

NADKATEGORIJA: Nudena podpora

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
103F	Mi smo ji bili takrat na voljo	Sodelovanje	Zaposleni
104F	Na voljo ji je bila dokumentacija socialne in zdravstvene službe	Dokumentacija	Zaposleni
105F	Vedno smo jo vprašali, če kaj potrebuje	Učinkovito delo	Zaposleni

NADKATEGORIJA: Možna podpora

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
73E	Mislim, da to ni na nas	Ni dolžnost zavoda	Dodatna podpora
74E	Jim morajo podporo zagotavljati drugi	Dolžnost drugih	Dodatna podpora
75E	Da jim priskrbimo prostor kjer se lahko s stanovalci in njihovimi svojci pogovorijo	Prostor za pogovor	Zavod
76E	Da smo jim na voljo, če nas potrebujejo	Sodelovanje	Zaposleni
77E	Pa da jim hitro priskrbimo kakšne dokumente, ki jih potrebujejo	Hitri odzivi	Zaposleni
106F	Z naše strani edina podpora, ki smo jo dolžni nuditi in ki jo lahko nudimo	Ni dolžnost zavoda	Dodatna podpora

70G	Pri nas bi jim bil na voljo prostor za pogovor z uporabnikom in svojci	Prostor za pogovor	Zavod
71G	Mi bi jim bili na voljo	Sodelovanje	Zaposleni
72G	Bi jih sprejeli	Sprejemanje	Zaposleni
73G	Podali bi jim vse potrebne informacije	Informiranje	Zaposleni
74G	Da bi svoje delo lahko učinkovito	Pomoč	Zaposleni
75G	Hitro opravili	Hitri odzivi	Zaposleni
61H	Mi podporo nudimo svojim zaposlenim	Ni dolžnost zavoda	Dodatna podpora
62H	Za podporo zastopnikom bi moral poskrbeti kdo drug oz. tisti, ki se z njimi večkrat srečujejo	Dolžnost drugih	Dodatna podpora
67I	Da smo jim na voljo	Sodelovanje	Zaposleni
68I	Da tudi osebe seznanimo z njimi	Informiranje sodelavcev	Zaposleni
69I	Kaj drugega pa ne	Ni dolžnost zavoda	Dodatna podpora

NADKATEGORIJA: Potrebne spremembe na tem področju

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
78E	Da bi bilo potrebno bolj ločevati med delom zastopnikov npr. v domu za stare in v psihiatrični bolnici	Prilagoditev dela ustanovi	Sprememba
79E	Z drugačno populacijo uporabnikov	Drugačna populacija uporabnikov	Prilagoditev dela ustanovi
80E	Pri nas imamo nameščene ljudi, ki zastopnikov sami, zaradi bolezni, ne bodo mogli poklicati	Nezmožnost klica	Drugačen začetek zastopanja
81E	Bodo zato, ostali brez njihove pomoči, četudi bi jo potrebovali	Nevarnost izostanka pomoči	Drugačen začetek zastopanja
82E	Delo zastopnikov bi bilo potrebno temu prilagoditi	Drugačen začetek zastopanja	Sprememba
83E	Da ko se nekoga namesti na varovani oddelek doma za stare	Obveščanje o namestitvah	Drugačen začetek zastopanja
84E	Bi se ga moralo takoj povezati z enim od zastopnikov	Povezava z zastopnikom	Drugačen začetek zastopanja
85E	Da bi prišel zastopnik	Obisk	Drugačen začetek zastopanja
86E	Bi ocenil ali bo potrebno sodelovanje	Ponuditi zastopanje	Drugačen začetek zastopanja
87E	Ta stik bi se moral avtomatsko navezati	Avtomatska povezava stika	Sprememba
107F	To bi bilo potrebno preveriti in ažurirati	Ažurnost seznamov	Sprememba
108F	Mogoče bi morali imeti zastopniki tudi kakšne uradne ure, ko bi se jih resnično dalo dobiti	Uradne ure zastopnikov	Sprememba
109F	Ker sedaj naj bi bili sicer dosegljivi ves čas, a iz mojih izkušenj se je pokazalo, da niso	Pogosta nedosegljivost	Uradne ure zastopnikov
110F	Moralo med naloge dati tudi to, da morajo na teh oddelkih narediti toliko in toliko obiskov	Pogostejša prisotnost na oddelkih	Sprememba
111F	Preveriti kakšno je stanje	Zaznavanje potreb	Pogostejša prisotnost na oddelkih
112F	Stanovalci in svojci se, sodeč po izkušnjah, sami nanje ne obračajo	Slabo obračanje	Drugačen začetek zastopanja
113F	Cel sistem bi se moral drugače zastaviti	Drugačen začetek zastopanja	Sprememba
114F	Da se ne bi klicalo samo takrat, ko se rabi	Brez klica	Drugačen začetek zastopanja
115F	Zaprto oddelek psihiatrične bolnišnice in bivalna enota za osebe z demenco sta različna in delovne naloge bi bilo potrebno drugače definirati	Prilagoditev dela ustanovi	Sprememba
116F	Tudi ti obiski sodišča na eno leto	Letni obiski sodišč	Sprememba
117F	Kjer ne gre pričakovati izboljšanja	Izboljšanje nepričakovano	Letni obiski sodišč
118F	Zato ne vidim potrebe, da sodišče prihaja vsako leto	Nepotrebni	Letni obiski sodišč
119F	Da bi jim mi poročali, kakšno je stanje	Poročanje o stanju	Letni obiski sodišč
120F	Kaj delamo	Poročanje o delu	Letni obiski sodišč
121F	Bi prišli samo, ko bi bilo potrebno	Obiski po potrebi	Letni obiski sodišč
76G	V Zakon o duševnem zdravju umestiti eno področje izključno o demenci	Demenca v zakon	Sprememba
77G	Sedaj »vržene v isti koš« z osebami z ostalimi duševnimi motnjami	Ločevanje od ostalih duševnih motenj	Demenca v zakon
78G	Ker demenca je napredujoča in neozdravljiva bolezen, ki zahteva tudi drugačno obravnavo in drugačne načine dela	Prilagoditev dela ustanovi	Sprememba
79G	Ti obiski sodišč, to bi moralo biti drugače urejeno	Letni obiski sodišč	Sprememba
80G	Za ljudi so ti sestanki zelo stresni	Stresno za uporabnike	Letni obiski sodišč
81G	Oseba nima pojma kaj se tam dogaja	Težave uporabnikov s sledenjem	Letni obiski sodišč
82G	Mogoče da bi se dalo več pooblastil za odločanje psihiatrom	Več pooblastil psihiatrom	Letni obiski sodišč
83G	Mogoče bi lahko prišli enkrat na pol leta na obisk	Pogostejša prisotnost na oddelkih	Sprememba
84G	Ker osebe same, se na njih ne morejo obrniti	Nezmožnost klica	Drugačen začetek zastopanja
85G	In bi se malo pogovorili z uporabniki	Spoznavanje uporabnikov	Pogostejša prisotnost na oddelkih

86G	Tako bi videli, ali bi jih kdo potreboval	Zaznavanje potreb	Pogostejša prisotnost na oddelkih
63H	Jaz se sploh sprašujem, ali jih mi potrebujemo	V domovih nepotrebno	Sprememba
64H	Da je to bolj nujno v kakšnih psihiatričnih bolnišnicah ali pa posebnih zavodih	Bolj v drugih ustanovah	V domovih nepotrebno
65H	Pri nas vlogo zastopnikov oseb z demenco prevzemajo kar svojci sami	Zastopniki bližnji	V domovih nepotrebno
66H	Če kdo nima svojcev, je pa to naloga socialne službe	Zastopniki socialni delavci	V domovih nepotrebno
67H	Da bi kdaj prišel kdo, ki pokriva to področje in bi nam kaj več povedal o tem	Seznanjanje zaposlenih	Sprememba
68H	Bi nam kaj več povedal o tem	Naloge	Seznanjanje zaposlenih
69H	Mi bi nato imeli neko bolj jasno sliko	Zastopniki	Seznanjanje zaposlenih
70H	Več informacij	Pridobitev informacij	Seznanjanje zaposlenih
71H	Bi tako ljudi lažje informirali o njih	Informiranje naprej	Seznanjanje zaposlenih
70I	Da bi se uporabniki	Seznanjanje uporabnikov	Sprememba
71I	Svojci	Seznanjanje bližnjih	Sprememba
72I	Zaposleni	Seznanjanje zaposlenih	Sprememba
73I	Tudi vsi ostali seznanili s tem, da se je v tudi v domu za stare mogoče obrniti na zastopnika	Seznanjanje družbe	Sprememba
74I	Mogoče bi kdaj prišli k nam, se nam predstavili	Zastopniki	Seznanjanje zaposlenih
75I	Nam kaj povedali o svojem delu	Naloge	Seznanjanje zaposlenih
76I	Bi nekaj časa preživeli na varovani enoti	Pogostejša prisotnost na oddelkih	Sprememba
77I	Tako spoznali stanovalce itd.	Spoznavanje uporabnikov	Pogostejša prisotnost na oddelkih

NADKATEGORIJA: Razlogi domov za varovani oddelek in njegova verifikacija

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
88E	Pred leti so prišle nove usmeritve za nameščanje in delo s stanovalci z demenco	Nove usmeritve pred leti	Zavod
89E	Bi se odločili za oddelek z osebnim spremljanjem	Oddelke z osebnim spremljanjem	Nove usmeritve – možnost
90E	Varovani oddelek	Varovani oddelke	Nove usmeritve – možnost
91E	Spadata v to kadrovske strukturo, da lahko imaš nekaj več zaposlenih	Več zaposlenih	Varovani oddelek
92E	Kako torej zagotoviti varnost stanovalcem	Najučinkovitejša varnost	Varovani oddelek
93E	Da so zelo nemirni in obstaja možnost, da kam odtavajo	Izguba	Nevarnost
94E	Oddelek imamo prijavljen	Prijavljen	Oddelek
95E	Ni pa verificiran	Ne verificiran	Oddelek
96E	Saj ne izpolnjujemo vseh tehničnih pogojev	Neizpolnjevanje pogojev	Ne verificiran
97E	Npr. vse sobe nimajo kopalnic	Prostorski pogoji	Neizpolnjevanje pogojev
98E	Najverjetneje se bomo prijavili	Verifikacija	V prihodnosti
99E	Sicer pa tako ne vidim neke razlike med prijavljenimi in verificiranimi oddelki	Ni razlike	Ne verificiran
100E	Nameščanje poteka na enak način	Enak potek nameščanja	Ne verificiran
101E	Obveščamo ministrstvo o vsem kar je potrebno	Obveščanje ministrstva	Ne verificiran
102E	Stanovalcem gredo tudi vse pravice	Pripadanje pravic	Ne verificiran
122F	Je prijavljen	Prijavljen	Oddelek
123F	Ni pa verificiran pri ministrstvu	Ne verificiran	Oddelek
124F	Da so se tako odločili zaradi potreb	Naraščanje bolezni	Zavod
125F	Ker ne moremo zadovoljiti prostorskim kriterijem	Neizpolnjevanje pogojev	Ne verificiran
126F	Je ne moremo prostorsko tako urediti	Prostorski pogoji	Neizpolnjevanje pogojev
127F	Vsebinsko imamo vse urejeno	Ni razlike	Ne verificiran
87G	Pojav demence je zelo v porastu	Naraščanje bolezni	Zavod
88G	Kako organizirati oskrbo in varstvo, se nam je to zdela dobra rešitev	Najučinkovitejša varnost	Varovani oddelek
89G	Prihajalo je veliko oseb v poznih stadijih demence	Pozni stadiji	Zavod
90G	Mi smo enoto verificirali	Verificiran	Oddelek
91G	Smo izpolnjevali	Izpolnjevanje pogojev	Verificiran
92G	Vse prostorske	Prostorski	Izpolnjevanje pogojev
93G	Tehnične	Tehnični	Izpolnjevanje pogojev
94G	Kadrovske pogoje	Kadrovske	Izpolnjevanje pogojev
72H	Ker so bile take potrebe	Naraščanje bolezni	Zavod
73H	Imamo ogromno prošelj za varovano enoto	Povpraševanje	Zavod
74H	Da je verifikacija v teku	Verifikacija	V prihodnosti
78I	Verificirali ga nismo	Ne verificiran	Oddelek
79I	Ker ne izpolnjujemo vseh pogojev	Neizpolnjevanje pogojev	Ne verificiran
80I	Predvsem prostorskih	Prostorski pogoji	Neizpolnjevanje pogojev
81I	Imamo pa enoto prijavljeno	Prijavljen	Oddelek
82I	Kar je po mojem mnenju skoraj enako	Ni razlike	Ne verificiran

83I	Uporabnike sprejemamo tako kot nalaga zakon	Enak potek nameščanja	Ne verificiran
84I	Pripadajo jim vse pravice	Pripadanje pravic	Ne verificiran
85I	Delo na njem poteka tako, kot če bi bil verificiran	Enak potek dela	Ne verificiran
86I	Predvsem zaradi porasta uporabnikov z demenco	Naraščanje bolezni	Zavod
87I	Da bo takšen način bivanja in oskrbe za uporabnike najprimernejši	Najučinkovitejša varnost	Varovani oddelek
88I	Menim da bomo kmalu morali začeti razmišljati o tem, da bi oblikovali še en takšen oddelek	Dodaten oddelek	V prihodnosti

NADKATEGORIJA: Prednosti in slabosti varovanih oddelkov

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
103E	Da je na varovanem oddelku več kadra	Večje število osebja	Prednost
104E	Ki je usposobljen za delo s to populacijo	Ustrezno izobraženo osebje	Prednost
105E	Kader je stalen	Stalen kader	Prednost
106E	Tako da osebje dobro pozna stanovalce	Dobro poznavanje uporabnikov	Stalen kader
107E	Obravnava je bolj individualna	Več individualnega dela	Prednost
108E	Saj je nanje nameščenih manj stanovalcev	Manjše število uporabnikov	Prednost
109E	Ljudem je na ta način zagotovljena varnost in nihče ne more odtavati iz hiše	Zagotovljena varnost	Prednost
110E	Vedno pa je v ozadju to omejevanje	Omejevanje svobode	Slabost
111E	Da je večji	Velik prostor	Prednost
112E	Je površina, ki je na voljo za gibanje zato večja	Možnost gibanja	Velik prostor
113E	Da zato počasneje opešajo	Ohranjanje zmožnosti	Prednost
128F	Z namestitvijo na takšen oddelek se njihova stiska malo zmanjša	Zmanjšanje stiske svojcev	Prednost
129F	Da je oseba tam varna in se nima kam izgubiti	Zagotovljena varnost	Prednost
130F	Tudi pri stanovalcih opažam, da se tam počutijo bolj varne	Občutek varnosti uporabnikov	Prednost
131F	Da so mimi, ko prideš na to enoto	Mimost	Občutek varnosti uporabnikov
132F	So pa ljudje zaprti in to je minus	Omejevanje svobode	Slabost
133F	Z usmerjenimi aktivnostmi prispevamo k temu, da je kognitivni upad pri ljudeh čim počasnejši	Izvajanje aktivnosti	Prednost
134F	Da čim dlje ostajajo funkcionalni	Ohranjanje zmožnosti	Prednost
135F	Spodbujamo jih k temu, da poskrbijo zase	Spodbujanje k samooskrbi	Ohranjanje zmožnosti
136F	Ker je na teh oddelkih več zaposlenih	Večje število osebja	Prednost
137F	Tudi ponoči je na enoti vedno ena negovalka, drugje po domu pa ni tako	Stalna prisotnost osebja	Prednost
95G	Na varovanih oddelkih imamo stalen kader	Stalen kader	Prednost
96G	Stanovalci se oseb navadijo	Obojestransko poznavanje	Stalen kader
97G	Se ob njih počutijo varne	Občutek varnosti	Stalen kader
98G	So dodatno izobraženi	Ustrezno izobraženo osebje	Prednost
99G	Se na stanovalce gleda tudi bolj individualno	Več individualnega dela	Prednost
100G	Gre za vodeno in strukturirano okolje	Izvajanje aktivnosti	Prednost
101G	Poveča občutek varnosti	Občutek varnosti uporabnikov	Prednost
102G	Bolezen tudi počasneje napreduje	Ohranjanje zmožnosti	Prednost
103G	Včasih je težko najti primeren kader za delo na teh oddelkih	Težave z iskanjem kadra	Slabost
104G	Je tudi kadrovska podhranjenost	Premalo osebja	Slabost
105G	Čeprav sta na tem oddelku vedno dva zaposlena	Večje število osebja	Prednost
106G	Da namestitvev na te oddelke zelo razbremeni svoje	Zmanjšanje stiske svojcev	Prednost
107G	Da so njihovi bližnji varni in je za njih dobro poskrbljeno	Zagotovljena varnost	Prednost
75H	Mora biti v ozadju vedno pripravljen program aktivnosti zanj	Več individualnega dela	Prednost
76H	Tako, da se z ljudmi veliko ukvarjamo	Izvajanje aktivnosti	Prednost
77H	Ob namestitvi človek pridobi tudi določene pravice	Pridobitev pravic	Prednost
78H	Zagotovo premalo osebja na teh enotah	Premalo osebja	Slabost
79H	Mi smo imeli v preteklosti več »pokretnih«	Pokretnost	Ogroženost šibkejših
80H	Fizično močnih moških	Fizična moč	Ogroženost šibkejših
81H	Ki so bili v svoji bolezni zelo agresivni	Agresivnost	Ogroženost šibkejših
82H	Ogroženo je bilo tako osebje kot ostali uporabniki	Ogroženost šibkejših	Skupni oddelki za moške in ženske
83H	Mogoče bi morali razmišljati o ločenih oddelkih za moške in ženske	Skupni oddelki za moške in ženske	Slabost
84H	Da je premalo namestitvev	Pomanjkanje prostora	Slabost
85H	Da ljudi, ki obležijo v posteljah selimo na negovalne oddelke	Premeščanje na negovalne oddelke	Pomanjkanje prostora
89I	Prostor je zelo velik	Velik prostor	Prednost
90I	Stanovalci so lahko na nek način precej	Ohranjanje zmožnosti	Prednost

	samostojni		
91I	Lahko bolj poskrbimo za njihovo varnost	Zagotovljena varnost	Prednost
92I	Hkrati kvalitetnejše bivanje	Kakovostnejše bivanje	Prednost
93I	Na tej enoti je več kadra	Večje število osebja	Prednost
94I	Ki je za delo tudi ustrezno izobražen	Ustrezno izobraženo osebje	Prednost
95I	Da se ljudi z demenco ločuje od ostalih stanovalcev doma in se jih s tem na nek način izloča	Ločevanje od drugih uporabnikov	Slabost

NADKATEGORIJA: Skrb za kakovost

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
114E	Da smo ga zasnovali kot gospodinjsko skupnost	Gospodinjska skupnost	Oddelek
115E	Na oddelku je prisotna tudi gospodinja	Prisotnost gospodinje	Oddelek
116E	Skupaj kuhajo, kaj operejo, zložijo perilo in opravljajo še druga gospodinjska opravila	Gospodinjske aktivnosti	Aktivnost
117E	Simuliramo domače okolje	Domačnost	Oddelek
118E	Na oddelku tudi sami pripravijo vsaj kakšen delček dnevnih obrokov	Priprava obrokov	Aktivnost
119E	Stanovalci jedo veliko raje in več kot prej	Večji apetit	Priprava obrokov
120E	Sam prostor je zasnovan tako, da je bivanje na njem prijetno	Moderno zasnovan	Oddelek
121E	Prostori so svetli	Svetlost	Oddelek
122E	Imamo velik dnevni prostor	Prostori za druženje	Oddelek
123E	Z izhodom na teraso	Vrt	Oddelek
124E	Za vsakega stanovalca pripravimo tudi poseben program aktivnosti glede na to, kaj rad počne	Individualni načrt	Aktivnost
125E	Eni radi pojejo	Petje	Aktivnost
126E	Drugi igrajo družabne igre	Družabne igre	Aktivnost
127E	Izdelujejo kakšne izdelke	Ustvarjanje	Aktivnost
128E	Predvidimo gibanje	Sprehodi	Aktivnost
129E	Športne aktivnosti	Telovadba	Aktivnost
130E	Se trudimo motivirati stanovalce	Motivacija	Individualni načrt
131E	Ohranjati njihove kognitivne in fizične sposobnosti	Ohranjanje zmožnosti	Individualni načrt
138F	Imamo poseben vsebinski program za delo na enoti	Poseben program	Aktivnost
139F	Ki ga enkrat letno revidiramo	Letno preverjanje	Poseben program
140F	Izoblikovan imamo tudi nek reden urnik	Oblikovan urnik	Aktivnost
141F	Socialni delavci hodijo na ta oddelek veliko več kot na druge oddelke	Socialni delavec	Aktivnost
142F	Prihajajo delovni terapevti	Delovni terapevt	Aktivnost
143F	Fizioterapevti	Fizioterapevt	Aktivnost
144F	Prostovoljci	Prostovoljci	Aktivnost
145F	Javni delavci	Javni delavci	Aktivnost
146F	Vpisujejo za vsakega stanovalca, v posebne tabele, kaj se je z njim delalo	Beleženje za vsakega uporabnika	Aktivnost
147F	Imajo na voljo več programa in so deležni več pozornosti	Veliko	Aktivnost
148F	Seveda gredo tudi iz oddelka	Vključevanje v domsko dogajanje	Aktivnost
149F	Z njimi se gre na sprehod okrog doma	Sprehodi	Aktivnost
150F	Hodijo na prireditve, ki jih organiziramo za ostale stanovalce	Prireditve	Vključevanje v domsko dogajanje
151F	Svojci jih lahko vedno odpeljejo iz oddelka	Iz oddelka	Svojci
152F	Tudi domov	Domov	Svojci
108G	Izdelamo individualni načrt	Individualni načrt	Aktivnost
109G	K oblikovanju katerega povabimo tudi svojce	Pomoč svojcev	Individualni načrt
110G	Na teh enotah imamo strukturiran delovni dan	Veliko	Aktivnost
111G	Določen je urnik aktivnosti	Oblikovan urnik	Aktivnost
112G	Tam spodbujamo stanovalce, da sami opravijo tisto kar zmorejo npr. se umijejo, oblečejo	Ohranjanje zmožnosti	Individualni načrt
113G	Skupinsko telovadbo	Telovadba	Aktivnost
114G	Vsak sodeluje po svojih zmožnostih in željah	Po lastnih željah	Aktivnost
115G	Vsi spijejo kavo	Pitje kave	Aktivnost
116G	Nato se začne program	Poseben program	Aktivnost
117G	Vsaj trikrat tedensko delamo z aktivacijskimi škatlami	Aktivacijske škatle	Aktivnost
118G	Ob sprejemu mi prosimo vse svojce	Pomoč svojcev	Aktivacijske škatle
119G	Da nam prinesejo biografijo osebe	Osnova biografija	Aktivacijske škatle
120G	Da dobimo neko sliko, kaj ima uporabnik rad	Upoštevanje interesov	Aktivacijske škatle
121G	Razvije se zanimiva debata	Pogovor	Aktivacijske škatle

122G	Se reže kostanj, lupi čebulo ali pa zlagajo krpice	Gospodinjske aktivnosti	Aktivnost
123G	Pogovor	Pogovor	Aktivnost
124G	Sprehod	Sprehodi	Aktivnost
125G	Jih spremljamo tudi ven	Vključevanje v domsko dogajanje	Aktivnost
86H	Imamo narejen program aktivnosti	Poseben program	Aktivnost
87H	Imamo različne čutno-gibalne skupine	Čutno-gibalne skupine	Aktivnost
88H	Muzikoterapijo	Muzikoterapije	Aktivnost
89H	Veliko je sprehodov	Sprehodi	Aktivnost
90H	Z ljudmi se resnično zelo veliko in bolj poglobljeno ukvarjamo	Veliko	Aktivnost
91H	Družabnike, ki so zaposleni preko javnih del	Javni delavci	Aktivnost
92H	Svojci izpolnijo vprašalnik in nas opozorijo na določene stvari	Pomoč svojcev	Individualni načrt
93H	Na podlagi tega naredimo načrt, kako delati s človekom	Individualni načrt	Aktivnost
96I	Zanje pripravljamo številne aktivnosti, tako skupinske	Veliko	Aktivnost
97I	Individualne	Individualni načrt	Aktivnost
98I	Veliko časa z njimi preživljamo zunaj	Na prostem	Aktivnost
99I	Na terasi	Vrt	Oddelek
100I	Da jim dovolimo, da si sobe uredijo po svojih željah in prinesejo tudi svoje lastne predmete	Lastno opremljanje sob	Oddelek
101I	Saj se tako pri nas počutijo bolj domače	Domačnost	Oddelek
102I	Na enoto vključujemo prostovoljce	Prostovoljci	Aktivnost
103I	Svojci jih lahko vedno obiščejo	Obiski	Svojci
104I	Peljejo ven	Iz oddelka	Svojci
105I	Pa celo domov	Domov	Svojci
106I	Organiziramo različna praznovanja	Praznovanje	Aktivnost
107I	Zabave	Zabava	Aktivnost

NADKATEGORIJA: Mnenje o varovanih oddelkih

OSEBA	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA
132E	Zelo pozitivno mnenje o varovanih oddelkih	Pozitiven	Odnos – demenca
133E	Zagotavljajo večjo varnost	Zagotovljena varnost	Pozitiven odnos
134E	Obravnava na njih bolj individualna	Individualna obravnava	Pozitiven odnos
135E	So to »top« oddelki	Prijetno vzdušje	Pozitiven odnos
153F	Osebo zelo motilo, da se ljudi zapira in da se jim krši pravice	Negativen	Odnos – splošno
154F	Stanovalci zaradi tega ne trpijo	Prijetno vzdušje	Pozitiven odnos
155F	Je zanje dobro poskrbljeno	Kakovostna oskrba	Pozitiven odnos
156F	Sedaj to lažje sprejemam	Pozitiven	Odnos – demenca
157F	Ampak sedaj, v teh razmerah, si tega ne moremo privoščiti	Ni drugih možnosti	Pozitiven odnos
126G	Pozitivno	Pozitiven	Odnos – demenca
127G	So to zelo prijetni oddelki	Prijetno vzdušje	Pozitiven odnos
128G	Pri nas za enkrat še ni	Ni drugih možnosti	Pozitiven odnos
94H	Za ljudi z demenco so nujni	Pozitiven	Odnos – demenca
95H	Pri katerem je bolezen že tako napredovala	Pozni stadiji	Pozitiven odnos
96H	S svojim vedenjem ogrožal svoje življenje in življenje drugih	Ogrožanje sebe in drugih	Pozitiven odnos
108I	Začutim neko pozitivno energijo	Prijetno vzdušje	Pozitiven odnos
109I	To mi daje potrditev, da so varovane enote za ljudi z demenco prava izbira	Pozitiven	Odnos – demenca

OSNO KODIRANJE

ZASTOPNIKI

Potrebna znanja in lastnosti za zastopanje

- Znanje
 - Zastopništvo (1A)
 - Starostniki (2A)
 - Demenca (5A, 7B, 1C)

- Komunikacija (1B)
- Delo s svojci (12C, 4D)
- Zakonodaja (3Č)
- Postopki pred sodiščem (4Č)
- Delovanje organizacije (5Č)
- Različne bolezni (6Č)
- Potrebnost znanja

- Suverenost (1Č)
- Znanje o starostnikih
 - Način dela (3A)
 - Način komunikacije (4A)
- Znanje o komunikaciji
 - Način (2B)
 - Približevanje (3B)
 - Poslušanje (4B)
 - Prilagajanje (5B)
- Znanje o demenci
 - Komunikacija (6B)
 - Potek (2C)
 - Simptomi (3C)
 - Bolezen (8C)
 - Poznavanje zmožnosti (9C)
 - Spremembe v možganih (10C)
 - Informacije (8Č)
- Potrebno znanje o demenci
 - Razumevanje (4C)
 - Preprečevanje zmotnega mišljenja (5C)
 - Informiranje drugih (9Č)
- Zmotno mišljenje
 - Namerno ravnanje (6C)
 - Namerno upiranje (7C)
- Znanje o delu s svojci
 - Način dela (15C)
 - Podpora (16C)
 - Napotitve (17C)
- Potrebno znanje o delu s svojci
 - Pogosto sodelovanje (13C)
 - Dobri sogovorniki (14C)
- Znanje o zastopništvu
 - Pooblastila (2Č)
 - Načela (7Č)
- Lastnost
 - Spoštljivost (6A, 10Č)
 - Potrpežljivost (7A, 9B, 12Č, 5D)
 - Vztrajnosti (8A, 11Č)
 - Zavzemanje pristranske drže (9A)
 - Empatija (8B, 19C)
 - Duhovna empatija (20C)
 - Sposobnost poslušanja (6D)
 - Hrepenenje po novem znanju (7D)
 - Prizadevanje za kakovost dela (8D)
- Empatija
 - Vživljanje (18C)
- Duhovna empatija
 - Čutenje (21C)
- Dodatne potrebe
 - Izkušnje (11C, 1D)
 - Spremljanje novosti (3D)

- Potrebno izkušnje
 - Poznavanje področja dela (2D)

Naloge zastopnika

- Uporabnik
 - Opolnomočenje (10A)
 - Učenje (11A)
 - Delo namesto njih (16A)
 - Posredovanje (19A)
 - Varovanje človekovih pravic (10B)
 - Varovanje pravic po zakonu (11B, 25C, 13Č, 12D)
 - Podpora (12B, 24C)
 - Namenjanje časa (14B)
 - Informiranje (15B, 14D)
 - Poslušanje (18B, 23C)
 - Spoštovanje (19B)
 - Sprejemanje (20B)
 - Brez predsodkov (21B)
 - Vzpostavitev zaupanja (22B, 14Č)
 - Pomoč (23B)
 - Sodelovanje (24B, 22C, 13D)
 - Zastopanje glasu (28B)
 - Brez obljub (31B)
 - Vlaganje truda (32B)
 - Zastopanje interesov (26C)
 - Mediacija (27C, 19Č)
 - Pogajanje (28C)
 - Občutek varnosti (15Č)
- Svojci
 - Učenje (14A)
 - Delo namesto njih (16A)
 - Posredovanje (19A)
 - Vključevanje (25B)
 - Sodelovanje (26B, 30C)
 - Korist uporabnika (27B)
 - Mediacija (27C, 19Č)
 - Pogajanje (28C)
 - Vzpostavitev stika (29C)
- Osebe
 - Mediacija (27C, 19Č)
 - Pogajanje (28C)
 - Vzpostavitev stika (29C)
 - Sodelovanje (30C, 18D)
- Učenje
 - Postavljanje zase (12A)
 - Postavljanje vprašanj (13A)
- Delo namesto njih
 - Izražanje želja (17A)
 - Opozarjanje na nepravilnosti (18A)

- Urejanje stvari (29B)
- Opravljanje klicev (30B)
- Posredovanje
 - Težave pri dogovarjanju (20A)
 - Konflikt (21A)
 - Kolizija (18Č)
- Informiranje
 - Delo na oddelku (16B)
 - Dnevni red (17B)
- Splošno
 - Ne iskanje napak (13B)
 - Spremljanje postopkov (16Č)
 - Spremljanje ukrepov (17Č)
 - Zavzemanje za reorganizacijo (20Č)
 - Opozarjanje na zadeve (21Č)
 - Hiter odziv (9D)
 - Poslušanje (10D)
 - Predstavljanje dela (11D)
 - Skrb za kakovost (15D)
 - Učinkovitost (16D)
 - Racionalnost (17D)
- Opozarjanje na zadeve
 - Kršitve (75Č)
 - Preprečevanje (76Č)

Obračanje na zastopnika

- Drugi primeri – pogosto
 - Uporabniki (22A, 33B, 31C, 22Č)
 - Bližnji (34B, 23Č)
- Drugi primeri – redko
 - Bližnji (23A, 32C)
 - Osebe (33C, 25Č)
- Demenca – pogosto
 - Bližnji (24A, 35C, 20D)
- Uporabniki
 - Posredovanje pri osebju (24Č)
 - Posredovanje pri svojcih (26Č)
- Bližnji
 - Osebe ne zmorejo (25A)
 - Posredovanje pri osebju (24Č)
- Osebe
 - Posredovanje pri svojcih (26Č)
- Demenca – redko
 - Sodišče (29A)
- Sodišče
 - Prijavljeni oddelki (26A)
 - Izražena želja (27A)
 - Neprosto voljni sprejem (28A)
- Način
 - Telefon (30A, 35B, 34C, 27Č, 19D)
 - Osebo na oddelku (36B, 21D)

- Osebo na oddelku
 - Pogovor (22D)
 - Podpis dogovora (23D)
 - Stik s svojci (24D)

Potek dela

- Začetek
 - Sprejem klica (31A, 37B, 36C, 28Č, 26D)
 - Obisk (32A, 38B, 37C, 34Č, 25D)
 - Dalj časa (46B)
 - Temeljito (47B)
 - Visoka pričakovanja (39C)
 - Pogovor po telefonu (29Č)
- Telefonski pogovor
 - Ugotavljanje potrebe obiska (30Č)
 - Informiranje (31Č)
 - Ni plačila (32Č)
 - Izkoriščanje obiskov (33Č)
- Delo – začetek
 - Razlaga pooblastil (33A, 38C, 42Č, 31D)
 - Poslušanje (34A, 40C, 39Č, 30D)
 - Pooblastilo uporabnika (39A, 48B, 42C)
 - Sodelovanje s svojci (45A, 45B, 38Č)
 - Predstavitev (39B, 27D)
 - Predstavitev dela (40B, 28D)
 - Informiranje (41B, 40Č)
 - Poslušanje želja (42B, 41C, 41Č, 29D)
 - Pogovor (35Č)
 - Podpis dokumentacije (36Č)
 - Sklepanje kompromisov (43Č)
 - Usmerjanje drugam (32D)
 - Načrt dela (33D)
- Delo – osrednji del
 - Iskanje rešitev (35A, 44Č, 36D)
 - Sodelovanje s svojci (45A, 45B, 38Č)
 - Pogovor (48Č)
 - Poizvedovanje (49Č)
 - Sklepanje kompromisov (50Č)
 - Delo skupaj (34D)
 - Delo po pooblastilu (35D)
 - Reševanje sporov (48D)
- Iskanje rešitev
 - Pogovor z osebjem (36A, 49B)
 - Pogovor z zdravnikom (37A, 47Č)
 - Pogovor s socialnim delavcem (38A, 45Č)
 - Pogovor z vodjo oddelka (46Č)
- Demenca
 - Več razgovorov (53B)
- Konec
 - Obisk (40A, 50B)

- Sodelovanje s svojci (45A, 45B, 38Č)
- Delo – konec
 - Obveščanje (41A, 51B, 43C)
 - Ugotavljanje potreb (42A, 52B, 38D)
 - Evalvacija (37D)
- Sodelovanje s svojci
 - Enako (43A)
 - Osebe ne zmorejo (44A, 44B, 37Č)
 - Vključevanje oseb (46A, 43B)

Primer zastopnika

- Začetek
 - Prijateljica (44C)
 - Obisk (45C)
- Sodelovanje – začetek
 - Uporabnica (46C)
- Uporabnica
 - Zmedenost (49C)
 - Pozabljanje (50C)
 - Premestitev v drug dom (51C)
 - Želja po bližnjih (52C)
- Delo – začetek
 - Predstavitev (47C)
 - Predstavitev dela (48C)
 - Pooblastilo (53C)
- Sodelovanje – osrednji del
 - Socialna služba (54C)
 - Svojci ne (57C)
 - Uporabnica (59C)
- Svojci
 - Strinjanje (58C)
- Delo – osrednji del
 - Kam (55C)
 - Kdaj (56C)
 - Obveščanje (60C)
 - Iskrenost (61C)
 - Več obiskov (62C)
 - Zaustavitev postopka (63C)
- Konec
 - Obisk (65C)
- Delo – konec
 - Izvedba premestitve (64C)
 - Ugotavljanje potreb (66C)

Sodelovanje med vsemi udeleženi

- Uporabnik
 - Najpogostejše sodelovanje (47A, 54B, 67C, 51Č, 39D)
 - Izguba poslovne sposobnosti (48A)
 - Pogovor (49A, 55B, 71C, 55Č, 41D)
 - Poslušanje (50A, 56B, 73C, 42D)

- Pooblastila (51A, 58B)
- Brez presojanja (57B)
- Pogajanje (72C)
- Iskanje rešitev (74C)
- Soočenje (75C)
- Pridobivanje informacij (56Č)
- Pojasnitve (57Č)
- Spremljanje (58Č)
- Obvestilo skrbniku (40D)
- Bližnji
 - Po pooblastilu (52A, 59B, 70C, 53Č)
 - Iskanje rešitev (54A, 74C)
 - Osebe ne zmorejo (55A, 60B, 52Č, 43D)
 - Zastopanje glasu oseb (56A, 45D)
 - Enak potek sodelovanja (57A)
 - Vključevanje oseb (58A)
 - Informiranje (59A)
 - Upoštevanje volje (69C)
 - Pogovor (71C, 55Č)
 - Pogajanje (72C)
 - Poslušanje (73C)
 - Soočenje (75C)
 - Pridobivanje informacij (56Č)
 - Pojasnitve (57Č)
 - Spremljanje (58Č)
 - Načrt korakov (44D)
- Informiranje
 - Načini ravnanja (60A)
 - Načini podpore (61A)
- Osebe
 - Po pooblastilu (53A, 68C, 54Č, 46D)
 - Iskanje rešitev (54A, 64B, 74C)
 - Profesionalni odnos (61B)
 - Sodelovanje (62B)
 - Opozarjanje (63B)
 - Pridobivanje informacij (65B, 56Č)
 - Čas uradni ur (66B)
 - Ne po telefonu (67B)
 - Osebnost (68B)
 - Poslušanje (69B, 73C)
 - Ne na hodniku (70B)
 - Pogovor (71B, 71C, 55Č, 47D)
 - Pogajanje (72C)
 - Soočenje (75C)
 - Pojasnitve (57Č)

Najpogostejše kršene pravice

- Pogosto kršena pravica
 - Pravica do gibanja (62A, 72B, 76C, 50D)

- Pravica do lastne volje (67A, 73B, 79C, 64Č, 53D)
- Pravica do svobodnega izražanja (78C)
- Pravica do spoštljive obravnave (80C, 52D)
- Pravica do zasebnosti (59Č)
- Pravica do varovanja osebnih podatkov (62Č)
- Pravica do informiranosti (66Č)
- Pravica do svobode (51D)
- Pravica do gibanja
 - Uporaba pasov za pomoč pri sedenju (63A)
 - Fiksacija na invalidski voziček (64A)
 - Časovno neomejeno (65A)
 - Brez iskanja rešitev (66A)
- Pravica do lastne volje
 - Ne posluh za želje (74B, 65Č, 55D)
 - Vsiljevanje lastnega mnjenja (75B, 77C, 54D)
- Pravica do lastne volje – primer
 - Gledanje televizije (76B)
 - Oblačenje (77B)
- Pravica do spoštljive obravnave
 - Hitenje (81C)
 - Premalo pozornosti (82C)
 - Modrice (57D)
- Pravica do zasebnosti
 - Več posteljne sobe (60Č)
 - Javna nega (61Č)
 - Kraje (56D)
- Pravica do varovanja osebnih podatkov
 - Obravnava na hodnikih (63Č)

Ukrepanje ob kršitvah

- Seznanitev
 - Uporabnik (78B, 68Č)
 - Bližnji (79B, 68Č)
 - Vzeti resno (80B)
 - Brez presojanja (81B)
 - Predstavitev situacije (67Č)
- Opozorilo
 - Osebe (68A, 61D)
 - Vodja oddelka (69A, 83B, 61D)
 - Zdravnik (70A)
 - Socialni delavec (71A, 84B, 60D)
 - Vodja (72A, 85B, 87C, 73Č)
 - Upoštevanje uspešnosti (73A, 86C, 72Č)
 - Upoštevanje področja (82B, 85C, 71Č, 59D)
 - Zaposleni (69Č)
 - Preprečitev ponovitve (70Č)
 - Pooblastilo uporabnika (74Č)
- Sodelovanje
 - Utemeljevanje (74A)

- Iskanje rešitev (75A, 87B, 84C, 62D)
- Predstavitev situacije (86B, 83C, 58D)
- Strožji ukrep
 - Upoštevanje uspešnosti (76A, 89C, 63D)
 - Socialna inšpekcija (77A)
 - Zdravstvena inšpekcija (78A)
 - Neuporaba (79A, 90B, 91C)
 - Pritožba (88B)
 - Inšpekcija (89B, 90C)
 - Interni nadzor (88C)
 - Varuh človekovih pravic (64D)
 - Informacijski pooblaščenec (65D)

Poročanje o delu

- Čas sodelovanja
 - Pisanje zapisnika (80A, 68D)
 - Izpolnjevanje formularjev (92C, 66D)
- Po sodelovanju
 - Izdelava poročila (81A, 93B, 77Č, 69D)
- Poročilo
 - Vsak drugi mesec (82A, 91B)
 - Ministrstvo (83A, 92B, 94C, 78Č, 70D)
 - Izplačilo potnih stroškov (84A)
 - Izplačilo nagrade (85A)
 - Nadzor nad delom (86A)
 - Dodatne razlage (87A)
 - Opis primera (94B, 95C)
 - Opis ravnanja (95B, 97C)
 - Prejeta pooblastila (96C)
- Pooblastilo
 - Ministrstvo (93C, 67D)

Seznanjenost s pravicami

- Mnenje
 - Dobra seznanjenost (91A)
 - Slaba seznanjenost (96B, 98C, 79Č, 71D)
- Način obveščanja
 - Ob sprejemu (88A, 97B, 99C, 80Č, 72D)
 - Razobešeni plakati (92A, 99B, 105C, 75D)
- Ob sprejemu
 - Pravice (89A, 100C)
 - Zastopniki (90A, 101C)
 - Preveč informacij (98B, 84Č, 73D)
 - Zloženke (102C)
 - Zmedenost (103C, 83Č, 74D)
 - Stres (85Č)
- Razobešeni plakati
 - Neprimerno mesto (100B)
 - Odstranjeni (101B)
 - Prezrtost (102B, 106C)

- Pred sprejemom
 - Slabo informiranje (81Č)
- Po sprejemu
 - Slabo informiranje (104C, 82Č, 76D)

Pogostost zastopanja ljudi z demenco in predlogi za povečanje primerov zastopanja

- Št. primerov – splošno
 - Zelo malo (93A, 103B, 107C, 86Č)
- Št. primerov – osebno
 - Nič (94A, 77D)
 - Ena (108C)
- Razlog za malo primerov
 - Nezmožnost uporabnikov (95A)
 - Bližnji zastopniki (96A)
 - Strah pred ukrepanjem (97A)
- Potrebne spremembe
 - Več zastopnikov (98A)
 - Pogostejša prisotnost na oddelkih (100A, 104B)
 - Prisotnost na sestankih (105A)
 - Sprejemanje zaposlenih (110B, 111C)
 - Več informiranja (109C, 87Č, 78D)
 - Preventiva (113C, 92Č)
- Več zastopnikov
 - Možnost izbire (99A)
- Pogostejša prisotnost na oddelkih
 - Obisk ob sprejemu (101A)
 - Informacije ob sprejemu (102A)
 - Spoznavanje (103A, 105B)
 - Zavedanje obstoja (104A)
 - Pogovor (106B)
 - Predstavitev (107B)
 - Druženje (108B)
 - Zaznavanje potreb (109B)
- Prisotnost na sestankih
 - Predstavitev (106A)
- Sprejemanje zaposlenih
 - Spodbude zaposlenih (111B)
 - Kontaktiranje zaposlenih (112C)
- Informiranje
 - Zaposleni (110C, 88Č)
 - Zdravstveni domovi (89Č)
 - CSD-ji (90Č)
 - Nevladne organizacije (91Č)
 - Zavedanje obstoja (79D)
 - Poznavanje dela (80D)
- Preventiva
 - Zgodnje pridobivanje znanja (114C)
 - Zgodnje pridobivanje informacij (115C)
 - Zavedanje obstoja (93Č)

Težave zastopnikov

- Bližnji
 - Čigavo zastopanje interesov (15A)
 - Redko obračanje (118C)
- Uporabniki
 - Redko obračanje (118C)
- Redko obračanje
 - Strah pred posledicami (119C)
- Zastopnik
 - Služba (107A, 123C, 94Č, 81D)
 - Nedelujoč elektronski naslov (115B)
 - Sami za vse (118B, 128C)
 - Dostop do ljudi (121B, 120C)
- Služba
 - Dopoldan (108A)
 - Popoldanski obiski (109A, 95Č)
 - Dostopnost zaposlenih (110A, 96Č)
 - Urejanje preko telefona (111A)
 - Dopust za zastopanje (124C)
 - Urejanje zadev (97Č)
 - Očitki o nedostopnosti (98Č)
 - Omejena dostopnost (99Č, 82D)
 - Prepočasen odziv (100Č)
 - Preobremenjenost (101Č)
- Nedelujoč elektronski naslov
 - Težka dostopnost (116B)
 - Uporaba osebne elektronske pošte (117B)
- Sami za vse
 - Premalo podpore (119B)
- Dostop do ljudi
 - Potrebni ne zmorejo (120B, 122C)
 - Brez podpore (122B, 121C)
- Sistem
 - Velika poraba časa (112A)
 - Premalo pooblastil (119A)
 - Pridobivanje zloženek (127B)
 - Odrinjenost (128B)
 - Izplačila z zamikom (106Č)
 - Spremistvo iz oddelkov (83D)
 - Hramba dokumentacije (85D)
- Velika poraba časa
 - Oddaljenost uporabnikov (113A)
- Izplačila z zamikom
 - Zalaganje (107Č)
- Spremistvo iz oddelkov
 - Dilema ja/ne (84D)
- Hramba dokumentacije
 - Domače okolje (86D)
 - Riziko (87D)
 - Osebni podatki (88D)
 - Velika odgovornost (89D)
- Ustanova

- Ne sprejemanje (114A, 112B, 116C)
- Težave s prostorom (120A, 102Č)
- Ne sprejemanje
 - Nasprotniki (115A)
 - Iskanje napak (116A, 113B)
 - Škodovanje (117A, 114B, 117C)
 - Slabo sodelovanje (118A)
- Težave s prostorom
 - Pogosto ne zagotovljen (121A, 103Č)
 - Iskanje (122A)
 - Skupni prostori (123A, 105Č)
 - Brez zaupnosti (124A)
 - Brez miru (125A, 104Č)

Prejeta podpora

- V preteklosti
 - Supervizija (127A, 124B, 127C, 96D)
 - Redni sestanki na ministrstvu (130A, 126B)
- Supervizija
 - Koristno (128A)
 - Preredko (129A)
 - Pomanjkanje denarja (125B)
- Redni sestanki na ministrstvu
 - Izpostavitve primerov (131A)
 - Ideje (132A)
 - Potrditev (133A)
 - Podpora (134A)
 - Premalo časa (135A)
 - Težave s termini (136A)
 - Izpostavljanje (137A)
- Prejeta podpora
 - Malo (126A, 132B, 125C, 111Č)
- Danes
 - Oseba na ministrstvu (138A, 129B, 108Č, 91D)
 - Občasni sestanki (130B, 126C, 110Č)
- Oseba na ministrstvu
 - Pogosto menjavanje (139A, 92D)
 - Na voljo za vprašanja (140A, 109Č, 93D)
 - Telefonski stik (141A, 94D)
 - Elektronski stik (142A, 95D)
 - Spremljanje dela (90D)
- Občasni sestanki
 - Izpostavitve primerov (131B)
- Lastna podpora
 - Socialna mreža (97D)
 - Krepitev znanja (98D)

Želena podpora

- Podpora
 - Obvezna organizacija (145A, 134B)

- Več (132B, 129C)
- Dovolj (113Č)
- Razlog za dovolj podpore
 - Podpora v službi (114Č)
- Zastopnik
 - Redna supervizija (143A, 133B, 130C, 99D)
 - Redni sestanki (144A, 135B, 134C, 115Č, 103D)
 - Pravna podpora (133C)
 - Sodelovanje z zastopnikom pacientovih pravic (139C)
- Supervizija
 - Zahtevno delo (146A)
 - Razbremenitev (147A, 136B)
 - Pojavljanje vprašanj (148A)
 - Razrešitev dvomov (149A)
 - Izkušen vodja (131C)
 - Svetovanje vodje (132C)
 - Izmenjava izkušenj (100D)
 - Večanje suverenosti (101D)
- Sestanki
 - Zahtevno delo (146A)
 - Razbremenitev (147A, 136B, 138C)
 - Pojavljanje vprašanj (148A, 102D)
 - Razrešitev dvomov (149A)
 - Predstavitev primerov (135C)
 - Potrditev (136C)
 - Nasveti (137C)

Sodelovanje med zastopniki

- Pogostost
 - Veliko (150A)
 - Veliko z eno (137B, 140C)
 - Redko (138B, 146C, 120Č, 104D)
- Način
 - Preko telefona (151A, 142C, 105D)
 - Sestanki (116Č)
- Sodelovanje
 - Mnenje (152A)
 - Potrditev (153A)
 - Ideje (154A, 145C, 106D)
 - Dobro (155A)
 - Podpora (156A, 142B)
 - Predstavitev primerov (139B, 117Č, 108D)
 - Odprava dvomov (140B, 144C)
 - Svetovanje (141B, 143C, 119Č)
 - Obveščanje o odsotnosti (141C)
 - Pogovor (118Č, 107D)
 - Preprečevanje podvajanj (109D)

Dosedanja izobraževanja in želena izobraževanja

- Obvezno izobraževanje
 - Izobraževanje za zastopnika (157A, 143B, 147C, 121Č, 110D)
- Neobvezna izobraževanja
 - Vsakoletni dnevi duševnega zdravja (158A, 146B, 112D)
 - Vsakoletna izobraževanja socialne zbornice (144B, 122Č, 111D)
- Izobraževanje
 - Udeleževanje (159A, 145B, 148C, 123Č, 114D)
 - Psihiatrična znanja (160A)
 - Pravna znanja (161A)
- Želena izobraževanja
 - Komunikacija (147B)
 - Duševne bolezni (148B)
 - Demenca (149B)
 - Obnovitvena (150B, 125Č)
 - Pravo (151B, 149C, 113D)

Potrebne spremembe na tem področju

- Sprememba
 - Seznanjanje zaposlenih (162A)
 - Več zastopnikov (166A, 157C, 131Č)
 - Pogostejša prisotnost na oddelkih (168A, 155B)
 - Prijava oddelkov (169A)
 - Drugačen začetek zastopanja (152B, 115D)
 - Določitev domov (159B, 150C, 129Č)
 - Profesionalizacija (161B, 126Č)
 - Ažurnost seznamov (158C)
 - Več vključevanja zdravstvenega ministrstva (12Č)
 - Več obveznih izobraževanj (124Č)
 - Sprememba pogojev postati zastopnik (132Č)
 - Poudarjanje vloge bližnjih (119D)
- Seznanjanje zaposlenih
 - Zastopniki (163A)
 - Naloge (164A)
 - Ne nasprotniki (165A)
- Več zastopnikov
 - Večja izbira (167A)
- Prijava oddelkov
 - Pridobitev pravic (170A)
- Drugačen začetek zastopanja
 - Brez klica (153B, 155C, 116D)
 - Prost vstop na oddelke (154B)
 - Obveščanje o namestitvah (151C, 128Č)
 - Obisk (152C)
 - Informiranje (153C)
 - Ponuditi zastopanje (154C, 130Č)
 - Nezmožnost klica (156C, 117D)
 - Bližnji (118D)

- Pogostejša prisotnost na oddelkih
 - Spoznavanje uporabnikov (156B)
 - Zaznavanje potreb (157B)
 - Predstavitve dela (158B)
- Določitev domov
 - Nujnost obiskov (160B)
- Profesionalizacija
 - Stalna dostopnost (127Č)
- Sprememba pogojev postati zastopnik
 - Zanimanje in ne izkušnje (133Č)

Razlogi domov za varovani oddelek

- Splošno
 - Naraščanje bolezni (172A, 162B, 159C, 120D)
 - Slabo razvit sistem pomoči (134Č)
- Uporabniki
 - Povpraševanje (171A, 135Č, 121D)
- Zavod
 - Najučinkovitejša varnost (173A, 164B, 160C, 137Č)
 - Nadzor nad večjim številom uporabnikov (161C, 138Č)
 - Malo kadra (162C, 136Č)
- Nevarnost
 - Izguba (163B)
 - Poškodbe (163C)

Prednosti in slabosti varovanih oddelkov

- Slabost
 - Pretirano poudarjanje varnosti (174A)
 - Ločevanje od drugih uporabnikov (176A)
 - Omejevanje svobode (165B)
 - Premalo individualnega dela (167C)
 - Pretirano poudarjanje aktivnosti (143Č)
 - Pretirana skrb za urejenost (125D)
 - Premalo domačnosti (126D)
- Pretirano poudarjanje varnosti
 - Prezrti kakovost bivanja (175A)
- Individualno delo
 - Spoznavanje uporabnika (169C)
 - Večji napredek (170C)
- Pretirano poudarjanje aktivnosti
 - Ne upoštevanje uporabnikov (144Č)
- Prednost
 - Ustrezno izobraženo osebje (177A, 142Č)
 - Izvajanje aktivnosti (178A, 167B, 168C, 139Č, 122D)
 - Stalna prisotnost osebja (179A)
 - Večje število osebja (166B, 141Č)
 - Zagotovljena varnost (168B, 166C)
 - Skrb za večje število uporabnikov (164C)
 - Lažji nadzor (165C)

- Več individualnega dela (140Č)
- Izvajanje aktivnosti
 - Glede na zmožnosti (123D)
 - Glede na želje (124D)

Skrb za kakovost

- Oddelek
 - Moderno zasnovan (180A, 146Č)
 - Vrt (181A, 174C, 128D)
 - Prostor za kadičce (182A)
 - Nudenje zasebnosti (183A)
 - Manj uporabnikov (184A)
 - Domačnost (185A, 169B, 171C)
 - Prostori za druženje (170B)
 - Televizija (171B)
 - Prostornost (172C)
 - Svetlost (173C)
- Aktivnost
 - Gospodinjske aktivnosti (186A)
 - Družabne igre (187A)
 - Gledanje televizije (188A)
 - Poslušanje glasbe (189A)
 - Sprehodi (190A)
 - Pikniki (191A)
 - Vključevanje v domsko dogajanje (192A)
 - Delovni terapevt (172B)
 - Veliko (173B, 175C, 145Č, 127D)
- Vključevanje v domsko dogajanje
 - Prireditve (193A)
 - Maše (194A)

Mnenje o varovanih oddelkih

- Odnos – demenca
 - Pozitiven (197A, 174B, 176C, 151Č, 129D)
- Pozitiven odnos
 - Pozni stadiji (195A, 176B, 177C, 153Č)
 - Ogrožanje sebe in drugih (196A)
 - Namestitve mame (175B)
 - Zagotovljena varnost (177B, 178C, 154Č)
 - Ni drugih možnosti (152Č)
 - Delo z uporabniki (130D)
- Odnos – splošno
 - Negativen (150Č)

SOCIALNI DELAVCI

Potrebna znanja in lastnosti za zastopanje

- Znanje
 - Demenca (1E, 1F, 2H, 5I)
 - Zastopništvo (9E, 1H)

- Zakonodaja (10E)
- Komunikacija (9F, 1I)
- Delo z uporabniki (2I)
- Delo s svojci (3I)
- Delo z osebjem (4I)

- Znanje o demenci
 - Simptomi (2E)
 - Stopnje (3E, 3H)
 - Način dela (4E)
 - Bolezen (8E)
 - Komunikacija (2F, 14G, 6I)
 - Spremembe v možganih (7G)
 - Vzpostavitev stika (9G, 4H)
 - Pomiritev (10G)
- Način dela
 - Brez popravljanja (17E)
 - Večkrat povedati (2G)
 - Večkrat ponoviti (3G, 8H)
 - Brez prepričevanja (11G)
 - Počasno delo (7H)
- Potrebnost znanja o komunikaciji
 - Otežena besedna komunikacija (7I)
 - Nebesedno sporazumevanje (8I)
- Potrebnost znanja o demenci
 - Preprečevanje zmotnega mišljenja (5E, 8G)
 - Poznavanje področja (3F)
 - Odsotnost strahu (4F)
- Zmotno mišljenje
 - Namerno ravnanje (6E)
 - Namerno govorjenje (7E)
- Lastnost
 - Potrpežljivost (11E, 1G, 9H, 12I)
 - Čut za sočloveka (12E, 5G)
 - Sprejemanje (13E)
 - Vživljanje v situacijo (14E)
 - Vživljanje v življenjski svet (15E, 8F, 12G)
 - Sposobnost vodenja (16E, 13G)
 - Umirjenost (5F, 6G, 10H)
 - Prijaznost (6F)
 - Prilagodljivost (7F, 6H)
 - Nežen pristop (4G)
 - Empatija (5H)
 - Moč (9I)
 - Zavzemanje pristranske drže (10I)
 - Opozarjanje na stvari (11I)

Naloge zastopnika

- Splošno
 - Naloge po zakonu (18E, 10F, 11H)
 - Spremljanje postopkov (18F)

- Izražanje mnenja (19F)
- Neodvisnost (15G)
- Uporabnik
 - Varovanje pravic po zakonu (19E, 11F, 12H, 14I)
 - Posredovanje (20E, 24E, 12F, 18G, 19G, 16H)
 - Zadeve izven zavoda (21E)
 - Svetovanje (22E)
 - Podpora (23E, 22I)
 - Zastopanje interesov (13F, 13F, 16I)
 - Informiranje (14F, 17I)
 - Namenjanje časa (16F)
 - Zastopanje glasu (17F)
 - Sodelovanje (16G, 21I)
 - Zaščita (17G)
 - Zastopanje koristi (14H)
 - Zaveznštvo (13I)
 - Zastopanje želja (15I)
- Informiranje
 - Vzroki omejevanja pravic (15F)
 - Pravice (18I)
 - Uveljavljanje pravic (19I)
 - Ukrepi ob kršitvah (20I)
- Osebe
 - Posredovanje (20E, 24E, 12F, 18G, 16H)
 - Svetovanje (20F)
- Svetovanje
 - Kaj še (21F)
 - Kako drugače (22F)
- Svojci
 - Posredovanje (24E, 12F, 19G, 16H)
- Posredovanje
 - Nesoglasja (20G)
 - Več vključevanja (21G)
 - Razbremenitev socialnih delavcev (22G)
 - Incident (15H)

Obračanje na zastopnika

- Demenca – pogosto
 - Bližnji (25E, 30F, 27G, 19H, 28I)
- Bližnji
 - Nezmožnost razumevanja funkcije (26E, 26F)
 - Osebe ne zmorejo (27E, 23F, 23G, 17H, 23I)
 - Nezmožnost povezovanja (24F, 25G, 27I)
 - Nezmožnost zavedanja kršitev (25F)
 - Nezmožnost klica (27F)
 - Kognitivni upad (28F)
 - Nezmožnost izražanja (24G, 25I)
 - Pridobljena podpora (18H)
 - Življenje v svojem svetu (24I)

- Nezmožnost zavedanja pravic (26I)
- Demenca – redko
 - Osebe (31F)
- Osebe
 - Potrebe osebe (32F)
 - Potreben čas (33F)
 - Zastopanje interesov (34F)
- Način
 - Telefon (28E, 29F, 26G, 20H, 29I)
 - Elektronska pošta (29E)

Sodelovanje z zastopniki

- Socialni delavec
 - Sprejem (30E, 35F, 28G, 23H)
 - Razbremenitev (32E)
 - Prostor za pogovor (37F)
- Zastopnik
 - Urejanje zadev (31E)
 - Sodelovanje z uporabnikom (38F, 21H, 30I)
 - Sodelovanje z bližnjimi (22H, 31I)
 - Konkretno (25H)
- Delo – socialni delavec
 - Sodelovanje (33E, 44F, 32I)
 - Pomoč (34E, 45F)
 - Predstavitev situacije (36F, 32G)
 - Informiranje (46F)
- Delo – zastopnik
 - Predstavitev situacije (39F, 29G)
 - Predstavitev želja (40F, 24H)
 - Predstavitev mnenja (41F)
 - Svetovanje (42F, 26H)
 - Podpora (43F)
 - Sodelovanje (47F)
- Delo – socialni delavec in zastopnik
 - Iskanje rešitev (35E, 35I)
 - Korekten odnos (48F)
 - Pogovor (30G)
 - Sklepanje kompromisov (31G)
 - Sodelovanje (27H)
 - Poslušanje (33I)
 - Informiranje (34I)

Najpogostejše kršene pravice

- Pravice
 - Redke kršitve (50F, 33G, 28H, 36I)
- Pogosto kršena pravica
 - Pravica do zasebnosti (36E, 39G)
 - Pravica do spoštljive obravnave (41E, 54F, 38G, 29H, 37I)
 - Pravica do gibanja (42E, 49F, 40G)

- Pravica do sprejemanja pošte (51F)
- Pravica do lastne volje (34G, 30H)
- Zlorabe svojcev (36G)
- Pravica do zasebnosti
 - Več posteljne sobe (37E)
 - Izvajanje nege (38E)
 - Hitenje (39E)
 - Javna nega (40E)
- Pravica do gibanja
 - Posedanje na počivalnik (43E)
 - Sprememba naklona počivalnika (44E)
 - Uporaba pasov (41G)
 - Dvigovanje ograjice (42G)
- Pravica do sprejemanja pošte
 - Izročanje skrbnikom (52F)
- Pravica do spoštljive obravnave
 - Očitki svojcev (53F)
 - Hitenje (37G)
 - Preobremenjenost (38I)
 - Neprimerno ravnanje (39I)
 - Neprimerno izražanje (40I)
 - Nenamerno vedenje (41I)
 - Popuščanje živcev (42I)
- Pravica do spoštljive obravnave – primer
 - Zanimarjenost (55F)
 - Oblačenje (56F)
- Pravica do lastne volje
 - Vsiljevanje lastnega mnenja (35G, 31H)
 - Vsiljevanje mnenja svojcev (32H)

Ukrepanje ob kršitvah

- Seznanitev
 - Zaposleni (45E, 43I)
 - Uporabnik (46E, 34H, 44I)
 - Bližnji (47E, 35H, 44I)
 - Zgodnje ukrepanje (64F, 43G, 36H)
 - Knjiga pohval in pritožb (48G)
 - Predali pohval in pritožb (49G)
 - Vzeti resno (33H, 45I)
- Sodelovanje
 - Znotraj doma (48E, 57F, 51G, 38H, 55I)
 - Pogovor (49E, 40H, 47I)
 - Iskanje rešitev (50E, 65F, 44G, 53I)
 - Predstavitev možnosti (54E, 45G)
 - Upoštevanje področja (58F)
 - Vodja oddelka (59F)
 - Glavna sestra (60F)
 - Socialni delavec (61F)
 - Vodja (62F, 53G)
 - Raziskovanje (50G, 39H, 46I)

- Upoštevanje uspešnosti (52G)
- Predstavitev situacije (37H)
- Bližnji (41H, 50I)
- Uporabnik (42H, 49I)
- Osebe (43H)
- Kršitelj (48I)
- Opravičilo (51I)
- Odprava posledic (52I)
- Opozarjanje na kršitve (54I)
- Strožji ukrep
 - Upoštevanje uspešnosti (51E, 44H)
 - Pritožba (52E)
 - Inšpekcija (53E, 66F, 45H)
 - Svet zavoda (63F)
 - Ministrstvo (67F, 46G)
 - Socialna zbornica (47G)

Seznanjenost s pravicami

- Način obveščanja
 - Večkratno obveščanje (55E, 54G, 46H, 57I)
- Mnenje
 - Slaba seznanjenost (56E)
 - Odvisno od zanimanja (68F, 47H)
 - Dolžnost informiranja (69F)
 - Slaba seznanjenost uporabnikov (70F, 55G)
 - Dobra seznanjenost svojcev (72F, 56G)
 - Dobra seznanjenost (56I)
- Razlog za slabo seznanjenost
 - Preslišijo (57E)
 - Ne razumevanje (58E, 48H)
 - Premalo zanimanja (59E)
 - Zmedenost (53H)
 - Preveč informacij (54H)
- Razlog za slabo seznanjenost uporabnikov
 - Kognitivni upad (71F)

Način seznanjanja s pravicami

- Pred sprejemom
 - Zloženke (64E)
 - Zloženke po domu (79F, 62G, 60I)
 - Zloženke o demenci (50H)
 - Ustno (58I)
- Ob sprejemu
 - Zloženke (64E, 78F, 52H, 59I)
 - Ustno (65E, 73F, 60G, 51H, 58I)
 - Pozdravna mapa (57G)
 - Ustno s svojci (49H)
- Po sprejemu
 - Oglasna deska (60E, 74F, 61G, 61I)
 - Zloženke po domu (79F, 62G, 60I)

- Biti na voljo (55H, 62I)
- Sestanki novo sprejetih (56H)
- Predavanje o demenci (57H)
- Ustno (58I)
- Informacije
 - Pravice (61E, 75F, 58G)
 - Seznam zastopnikov (62E, 59G)
 - Kontakti zastopnikov (63E, 76F)
 - Naloge zastopnikov (77F)

Pogostost zastopanja ljudi z demenco

- Št. primerov – splošno
 - Zelo malo (67E)
- Št. primerov – zavod
 - Nič (66E, 63G, 58H, 63I)
 - Ena (80F)

Primer socialnega delavca

- Težava
 - Namestitev na varovanem oddelku (83F)
 - Premestitev na bivalni oddelek (84F)
- Kazalec za premestitev
 - Izboljšanje stanja (81F)
 - Smiselni pogovor (82F)
 - Izboljšan rezultat testa (85F)
- Zavod
 - Začetek postopka (86F)
 - Vključitev zastopnika (87F)
 - Sodelovanje s sodiščem (93F)
 - Sodelovanje z zastopnico (94F)
 - Sodelovanje s svojci (95F)
- Zastopnik
 - Razlaga (88F)
 - Spremljanje čez postopek (89F)
 - Sodelovanje z zavodom (90F)
 - Sodelovanje s svojci (91F)
- Svojci
 - Nasprotovanje (92F)
- Rešitev
 - Premestitev (96F)
 - Odhod domov (97F)

Težave zastopnikov

- Zastopnik
 - Sodelovanje z ljudmi z demenco (68E, 59H)
 - Dileme (98F)
 - Preobremenjenost (64G)
 - Večja prepoznavnost (64I)
 - Več primerov (65I)
- Sodelovanje z ljudmi z demenco

- Kognitivni upad (69E)
- Otežena komunikacija (70E)
- Dileme
 - Ravnanje (99F)
- Bližnji
 - Čigavo zastopanje interesov (71E, 60H)
 - Pritiski (66G)
- Pritiski
 - Skrb (67G)
 - Občutki krivde (68G)
 - Visoka pričakovanja (69G)
- Ustanova
 - Ne sprejemanje (72E, 102F, 67I)
- Ne sprejemanje
 - Nasprotniki (66I)
- Sistem
 - Premalo podpore (100F, 65G)
- Premalo podpore
 - Sami za vse (101F)

Nudena podpora

- Zaposleni
 - Sodelovanje (103F)
 - Dokumentacija (104F)
 - Učinkovito delo (105F)

Možna podpora

- Zavod
 - Prostor za pogovor (75E, 70G)
- Zaposleni
 - Sodelovanje (76E, 71G, 67I)
 - Hitri odzivi (77E, 75G)
 - Sprejemanje (72G)
 - Informiranje (73G)
 - Pomoč (74G)
 - Informiranje sodelavcev (68I)
- Dodatna podpora
 - Ni dolžnost zavoda (73E, 106F, 61H, 69I)
 - Dolžnost drugih (74E, 62H)

Potrebne spremembe na tem področju

- Sprememba
 - Prilagoditev dela ustanovi (78E, 115F, 78G)
 - Drugačen začetek zastopanja (82E, 113F)
 - Avtomatska navezava stika (87E)
 - Ažurnost seznamov (107F)
 - Uradne ure zastopnikov (108F)
 - Pogostejša prisotnost na oddelkih (110F, 83G, 76I)
 - Letni obiski sodišč (116F, 79G)
 - Demenca v zakon (76G)

- V domovih nepotrebno (63H)
- Seznanjanje zaposlenih (67H, 72I)
- Seznanjanje uporabnikov (70I)
- Seznanjanje bližnjih (71I)
- Seznanjanje družbe (73I)
- Prilagoditev dela ustanov
 - Drugačna populacija uporabnikov (79E)
- Drugačen začetek zastopanja
 - Nezmožnost klica (80E, 84G)
 - Nevarnost izostanka pomoči (81E)
 - Obveščanje o namestitvah (83E)
 - Povezava z zastopnikom (84E)
 - Obisk (85E)
 - Ponuditi zastopanje (86E)
 - Slabo obračanje (112F)
 - Brez klica (114F)
- Uradne ure zastopnikov
 - Pogosta nedosegljivost (109F)
- Pogostejša prisotnost na oddelkih
 - Zaznavanje potreb (111F, 86G)
 - Spoznavanje uporabnikov (85G, 77I)
- Letni obiski sodišč
 - Izboljšanje nepričakovano (117F)
 - Nepotrebni (118F)
 - Poročanje o stanju (119F)
 - Poročanje o delu (120F)
 - Obiski po potrebi (121F)
 - Stresno za uporabnike (80G)
 - Težave uporabnikov s sledenjem (81G)
 - Več pooblastil psihiatrom (82G)
- Demenca v zakon
 - Ločevanje od ostalih duševnih motenj (77G)
- V domovih nepotrebno
 - Bolj v drugih ustanovah (64H)
 - Zastopniki bližnji (65H)
 - Zastopniki socialni delavci (66H)
- Seznanjanje zaposlenih
 - Naloge (68H, 75I)
 - Zastopniki (69H, 74I)
 - Pridobitev informacij (70H)
 - Informiranje naprej (71H)

Razlogi domov za varovani oddelek in njegova verifikacija

- Zavod
 - Nove usmeritve pred leti (88E)
 - Naraščanje bolezni (124F, 87G, 72H, 86I)
 - Pozni stadiji (89G)
 - Povpraševanje (73H)
- Nove usmeritve – možnost
 - Oddelke z osebnim spremljanjem (89E)

- Varovani oddelke (90E)
- Varovani oddelek
 - Več zaposlenih (91E)
 - Najučinkovitejša varnost (92E, 88G, 87I)
- Nevarnost
 - Izguba (93E)
- Oddelek
 - Prijavljen (94E, 122F, 81I)
 - Ne verificiran (95E, 123F, 78I)
 - Verificiran (90G)
- Ne verificiran
 - Neizpolnjevanje pogojev (96E, 125F, 79I)
 - Ni razlike (99E, 127F, 82I)
 - Enak potek nameščanja (100E, 83I)
 - Obveščanje ministrstva (101E)
 - Pripadanje pravic (102E, 84I)
 - Enak potek dela (85I)
- Neizpolnjevanje pogojev
 - Prostorski pogoji (97E, 126F, 80I)
- Verificiran
 - Izpolnjevanje pogojev (91G)
- Izpolnjevanje pogojev
 - Prostorski (92G)
 - Tehnični (93G)
 - Kadrovske (94G)
- V prihodnosti
 - Verifikacija (98E, 74H)
 - Dodaten oddelek (88I)

Prednosti in slabosti varovanih oddelkov

- Prednost
 - Večje število osebja (103E, 136F, 105G, 93I)
 - Ustrezno izobraženo osebje (104E, 98G, 94I)
 - Stalen kader (105E, 95G)
 - Več individualnega dela (107E, 99G, 75H)
 - Manjše število uporabnikov (108E)
 - Zagotovljena varnost (109E, 129F, 107G, 91I)
 - Velik prostor (111E, 89I)
 - Ohranjanje zmožnosti (113E, 134F, 102G, 90I)
 - Zmanjšanje stiske svojcev (128F, 106G)
 - Občutek varnosti uporabnikov (130F, 101G)
 - Izvajanje aktivnosti (133F, 100G, 76H)
 - Stalna prisotnost osebja (137F)
 - Pridobitev pravic (77H)
 - Kakovostnejše bivanje (92I)
- Stalen kader
 - Dobro poznavanje uporabnikov (106E)
 - Obojestransko poznavanje (96G)
 - Občutek varnosti (97G)
- Velik prostor
 - Možnost gibanja (112E)

- Občutek varnosti uporabnikov
 - Mimost (131F)
- Ohranjanje zmožnosti
 - Spodbujanje k samooskrbi (135F)
- Slabost
 - Omejevanje svobode (110E, 132F)
 - Težave z iskanjem kadra (103G)
 - Premalo osebja (104G, 78H)
 - Skupni oddelki za moške in ženske (83H)
 - Pomanjkanje prostora (84H)
 - Ločevanje od drugih uporabnikov (95I)
- Skupni oddelki za moške in ženske
 - Ogroženost šibkejših (82H)
- Ogroženost šibkejših
 - Pokretnost (79H)
 - Fizična moč (80H)
 - Agresivnost (81H)
- Pomanjkanje prostora
 - Premeščanje na negovalne oddelke (85H)

Skrb za kakovost

- Oddelek
 - Gospodinjska skupnost (114E)
 - Prisotnost gospodinje (115E)
 - Domačnost (117E, 101I)
 - Moderno zasnovan (120E)
 - Svetlost (121E)
 - Prostori za druženje (122E)
 - Vrt (123E, 99I)
 - Lastno opremljanje sob (100I)
- Aktivnost
 - Gospodinjske aktivnosti (116E, 122G)
 - Priprava obrokov (118E)
 - Individualni načrt (124E, 108G, 93H, 97I)
 - Petje (125E)
 - Družabne igre (126E)
 - Ustvarjanje (127E)
 - Sprehodi (128E, 149F, 124G, 89H)
 - Telovadba (129E, 113G)
 - Poseben program (138F, 116G, 86H)
 - Oblikovan urnik (140F, 111G)
 - Socialni delavec (141F)
 - Delovni terapevt (142F)
 - Fizioterapevt (143F)
 - Prostovoljci (144F, 102I)

- Javni delavci (145F, 91H)
- Beleženje za vsakega uporabnika (146F)
- Veliko (147F, 110G, 90H, 96I)
- Vključevanje v domsko dogajanje (148F, 125G)
- Po lastnih željah (114G)
- Pitje kave (115G)
- Aktivacijske škatle (117G)
- Pogovor (123G)
- Čutno-gibalne skupine (87H)
- Muzikoterapije (88H)
- Na prostem (98I)
- Praznovanje (106I)
- Zabava (107I)
- Priprava obrokov
 - Večji apetit (119E)
- Individualni načrt
 - Motivacija (130E)
 - Ohranjanje zmožnosti (131E, 112G)
 - Pomoč svojcev (109G, 92H)
- Poseben program
 - Letno preverjanje (139F)
- Vključevanje v domsko dogajanje
 - Prireditve (150F)
- Aktivacijske škatle
 - Pomoč svojcev (118G)
 - Osnova biografija (119G)
 - Upoštevanje interesov (120G)
 - Pogovor (121G)
- Svojci
 - Iz oddelka (151F, 104I)
 - Domov (152F, 105I)
 - Obiski (103I)

Mnenje o varovanih oddelkih

- Odnos – splošno
 - Negativen (153F)
- Odnos – demenca
 - Pozitiven (132E, 156F, 126G, 94H, 109I)
- Pozitiven odnos
 - Zagotovljena varnost (133E)
 - Individualna obravnava (134E)
 - Prijetno vzdušje (135E, 154F, 127G, 108I)
 - Kakovostna oskrba (155F)
 - Ni drugih možnosti (157F, 128G)
 - Pozni stadiji (95H)
 - Ogrožanje sebe in drugih (96H)

10. POVZETEK

V svojem magistrskem delu sem želela raziskati, kako poteka realizacija zastopništva ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare, kakšne pomoči in podpore so deležni zastopniki pri realizaciji vloge zastopnikov ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare in kakšne podpore bi si še želeli. Zanimalo me je tudi, kakšen je prispevek varovanih oddelkov v domovih za stare h kvaliteti življenja in oskrbe za ljudi z demenco.

V teoretičnem delu sem na kratko predstavila, kaj je demenca, kakšne so njene stopnje, kateri so simptomi demence in katere vrste demence poznamo. Skrb za ljudi z demenco največkrat prevzamejo njihovi bližnji, ko ti skrbi ne zmorejo več, se jih namešča v domove za stare. V nadaljevanju sem na kratko predstavila, kako poteka delo z ljudmi z demenco v domovih za stare. Ko bolezen enkrat toliko napreduje, da ljudje ogrožajo sebe in druge ter potrebujejo stalno varstvo, se domovi za stare pogosto odločajo za nameščanje teh ljudi na varovane oddelke. V naslednjem poglavju teoretičnega dela sem tako predstavila varovane oddelke domov za stare, kako poteka sprejem nanje, kako poteka delo v njih in kakšne pravice pripadajo uporabnikom, ki bivajo na njih. Ker se lahko zgodi, da se pravice uporabnikov kršijo, ti pa kršitev sami ali ob pomoči sorodnikov ne morejo rešiti, se lahko obrnejo na pomoč zastopnika pravic oseb s težavami v duševnem zdravju. V zaključku teoretičnega dela sem zato predstavila zastopnike, njihovo imenovanje in proces njihovega dela.

Moja raziskava je bila usmerjena na raziskovanje med zastopniki in socialnimi delavkami. S strani zastopnikov ljudi z demenco sem želela pridobiti informacije o tem, kakšne so naloge zastopnikov ljudi z demenco, koliko je teh primerov, kako poteka proces zastopanja, katere pravice so pri ljudeh z demenco največkrat kršene in kako je potrebno ukrepati v primeru kršitev, kakšne spremembe so potrebne na področju zastopanja ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare, kakšne podpore so zastopniki deležni in kakšno bi potrebovali ter kakšen je njihov odnos do varovanih oddelkov za ljudi z demenco. S strani socialnih delavk sem želela ugotoviti, kako so seznanjene z zastopniki, koliko je primerov zastopanja ljudi z demenco, kako si predstavljajo sodelovanje z zastopniki, kako informirajo uporabnike in njihove sorodnike o pravicah, s kakšnimi kršitvami se srečujejo v njihovih domovih za stare in kako ukrepajo v primeru le-teh, kakšne spremembe so potrebne na področju zastopanja ljudi z demenco, kakšna podpora bi bila lahko nudena zastopnikom s strani domov za stare,

kakšen je njihov odnos do varovanih oddelkov za ljudi z demenco ter kako poskrbijo za čim bolj kvalitetno bivanje na teh oddelkih.

V raziskavi sem ugotovila, da je zastopanj ljudi z demenco, na varovanih oddelkih domov za stare, malo. Čeprav na teh oddelkih prihaja do kršitev pravic uporabnikov, se sami uporabniki in njihovi bližnji po pomoč k zastopnikom ne obračajo. O tej možnosti kot tudi o ostalih pravicah so po mnenju zastopnikov slabo seznanjeni. Socialne delavke temu nasprotujejo in pravijo, da uporabnike in njihove sorodnike o tem informirajo na različne načine. Da bi bilo primerov zastopanja na varovanih oddelkih domov za stare več, bi bilo potrebnih kar nekaj sprememb, npr. ljudi bi bilo potrebno več informirati o delovanju zastopnikov, ti bi morali biti pogostejše prisotni na varovanih oddelkih, zaposleni v domovih za stare bi morali z zastopniki bolje sodelovati itd. Pri svojem delu se zastopniki srečujejo s kar nekaj težavami. Kljub težavam, s katerimi se srečujejo, pa je podpore, ki jo pri svojem delu prejmejo, zelo malo. Zastopnikom ljudi z demenco bi bilo potrebno zagotoviti več rednih supervizij in sestankov. Potrebna bi bilo tudi več sodelovanja med zastopniki, saj je tega sedaj premalo. Vse omenjeno bi zastopnike razbremenilo, dobili bi potrditev o svojem delu ter predloge, kako delati še drugače. Potrebna bi bila tudi obvezna izobraževanja, na katerih bi zastopniki pridobili nova znanja in obnovili že pridobljena. Vsi intervjuvani imajo o varovanih oddelkih domov za stare za ljudi z demenco dobro mnenje, saj varovani oddelki po mnenju intervjuvancev veliko prispevajo h kakovostnejšemu bivanju ljudi z demenco. Izpostavili so precej več prednosti kot slabosti varovanih oddelkov. Prepričani so, da se na takšen način, z omejenim kadrom, najlažje zagotovi varnost večjega števila uporabnikov. Na teh oddelkih se po njihovem mnenju z individualnim pristopom in številnimi aktivnostmi dobro poskrbi za kakovost bivanja uporabnikov.

Moji predlogi so usmerjeni predvsem k boljšemu poznavanju dela zastopnikov, njihovem sodelovanju z zaposlenimi v domovih za stare, večji podpori pri njihovem delu, predvsem pa k temu, da bi se povečalo število zastopanj ljudi z demenco na varovanih oddelkih domov za stare.