



Viktorija Maček

**Elementi medicinskega in socialnega modela
v Domu sv. Jožef Celje**

Diplomsko delo

Mentorica: doc. dr. Bojana Mesec

Somentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Ljubljana, 2018

Zahvala

Zahvaljujem se svoji mentorici doc. dr. Bojani Mesec za sprejem mentorstva.

Posebej se zahvaljujem sošolkam Tijani, Alji in Maji, ki so me skozi vsa leta študija spodbujale in mi nudile podporo, ko sem jo najbolj potrebovala.

Hvala družini, ki mi je tekom pisanja diplomske naloge stala ob strani in bratoma, ki sta me razumela.

Povzetek in ključne besede

Ključne besede: stari ljudje, institucionalno varstvo, dom za stare, socialno delo s starimi, socialna usmerjenost institucije, medicinska usmerjenost institucije

Staranje se dogaja vsem živim bitjem. Ljudje smo edina bitja z zavestjo in razumom. Čeprav se večinoma izogibamo razmišljanju o starosti, se enkrat o tem začnemo spraševati. Misel na staranje običajno ne vzbuja prijetnih občutkov. Večina ljudi starost povezuje z depresijo, melanholijo, osamljenostjo, boleznijo, z obdobjem, ki ne prinaša zadovoljstva. Vprašanja v zvezi s staranjem si začnemo postavljati v različnih življenjskih obdobjih, v različnih situacijah in iz različnih vzrokov. Razmišljanja o starosti se razlikujejo tudi po tem, katera generacija si v povezavi z njo postavlja vprašanja. Slej ko prej pridemo do spoznanja, da se tudi sami staramo. Večinoma imamo prvi stik s starim človekom v otroštvu, običajno s starimi starši. Otroško dožemanje starosti je povsem drugačno od dožemanja starosti v odrasli dobi.

Večinoma si ljudje zadnje obdobje svojega življenja želijo preživeti doma, v okolju, ki jim je blizu in ljubo. Druga možnost pa je odločitev za domsko varstvo. Do te odločitve stare ljudi največkrat pripelje pešanje zdravstvenega stanja, ki pomeni slabšanje zmožnosti skrbeti zase v smislu vsakodnevnih opravil, osebne nege in podobnega. Odločitev za domsko varstvo je za starega človeka pomembna življenjska prelomnica. Odhod v dom lahko dojamejo kot nekaj neprijetnega, kot nekaj, kar je povezano z negativno predstavo o domskem varstvu. Verjetno je to povezano z zgodovino institucionalnega varstva. Večina ljudi ne pozna dejanskega stanja v domovih in ne ve, da so institucije, kot jih poznamo danes, nekaj povsem drugega, kot so to bile včasih.

Ker sem veliko let živela v neposredni bližini Doma sv. Jožef Celje, mi poznavanje institucionalnega varstva v Celju ne predstavlja novosti. V času, ko sem še živela doma, sem poznala nekaj posameznikov, ki so svojo starost preživeli v domu ali pa so bili uporabniki storitev, ki jih dom nudi izven institucionalnega varstva. S tem sem imela možnost spoznati delovanje doma. Med študijem sem se spraševala, kako se stanovalci počutijo in kako dojemajo življenje v instituciji.

V diplomskem delu sem s pomočjo literature in intervjujev s stanovalci doma raziskovala elemente, ki se pojavljajo v povezavi z medicinskim in s socialnim modelom usmerjenosti institucije. V teoretskem delu sem predstavila sedem tem, ki so povezane z raziskovano tematiko. Z analizo odgovorov na zastavljena vprašanja sem ugotavljala, kako se med bivanjem

počutijo stanovalci, kakšni medosebni odnosi vladajo v domu, ali imajo uporabniki zadovoljeno potrebo po osnovni bivanjski preskrbljenosti in drugo.

Ob sintezi rezultatov intervjujev s stanovalci in predstavljenih teoretičnih konceptov sem ugotovila, da se v Domu sv. Jožef Celje pojavljajo tako elementi medicinske kot socialne usmeritve institucije. To je bilo tudi pričakovano, saj so po Mali in številnih drugih avtorjih »institucije tipično medicinsko ali socialno usmerjene zgolj na opisni ravni, medtem ko se v realnosti pojavlja dinamika usmerjenosti, pri kateri gre za nenehno prehajanje iz medicinske v socialno usmerjenost in obratno.«

Raziskava je pokazala, da je v institucionalnem varstvu starejših predvsem problematično zadovoljivo posvečanje časa domskega osebja osebnemu pogovoru s stanovalci oziroma posvečanje časa zaupnega sogovornika in odzivnost osebja na izražene potrebe nemobilnih stanovalcev po stikih z ostalimi ljudmi. Slednje stanje bi lahko izboljšali z organiziranim prostovoljstvom in medgeneracijskimi druženji.

V prihodnosti bi bilo potrebno življenje v domu organizirati v smislu premikov od medicinskega k bolj socialnemu modelu, predvsem na področju stikov z zunanjim okoljem nepokretnih stanovalcev, posvečanja časa za vsakdanje delo osebja pri negi in oskrbi stanovalcev kakor tudi za osebni pogovor, pri spodbujanju stanovalcev za izražanje svojega (ne)zadovoljstva ter upoštevanje njihovih kritik, predlogov in želja z namenom izboljšanja počutja in življenja v domu za stare ljudi.

Title: Elements of medicinal and social models in Dom sv. Jožef Celje

Key words: old people, institutional care, home for the elderly, social work with the elderly , social orientation of the institution, medical orientation of the institution.

Abstract: Aging happens to all living beings. We are the only beings with consciousness and reason. Although we mostly avoid thinking about age, we begin to wonder about it once. The thought of aging usually does not raise pleasant feelings. Most people associate age with depression, melancholy, loneliness, illness, a period that does not bring satisfaction. We begin to ask questions about aging at different stages of life, in different situations and for various reasons. Reflections on age are also different depending on which generation asks questions in relation to it. Sooner or later we come to the realization that we are also aging. We mostly have the first contact with an old man in childhood, usually with our grandparents. The child's perception of age is quite different from the perception of age in adulthood.

Mostly people want to spend the rest of their lives at home, in an environment that is close and loving. Another option is a home care decision. Another option is a decision for home care. People often accept that decision because of their deteriorating state of wellbeing and health. That means decreasing ability to take care for itself. The decision for home care is an important turning point for the old man. Going home can be perceived as something unpleasant, as something that is associated with a negative idea of home care. This is probably related to the history of institutional care. Most people do not know the real situation in their homes and do not know that the institutions, as we know them today, are something completely different, as they used to be.

Since I have lived for many years in the immediate vicinity of the St. Jožef Celje, the knowledge of institutional care in Celje is not a novelty. At a time when I was still living at home, I knew a few individuals who had spent their years at home or who were the users of services provided by the home outside institutional care. By this I had the opportunity to get to know the work at home. During my studies, I was wondering how the inhabitants feel and how they perceive life in the institution.

In my diploma thesis, through literature and interviews with home dwellers, I investigated the elements that appear in connection with the medical and social model of the orientation of the institution. In the theoretical work I presented seven topics related to the research topic. By analyzing the answers to the questions asked, I found out how tenants feel at home, what kind of interpersonal relationships are in the home, whether the users have satisfied the need for basic housing provision, and others.

In the synthesis of the results of the interviews with the inhabitants and the presented theoretical concepts, I found that in the Dom sv. Jožef Celje appears both elements of the medical and social orientation of the institution. This was also expected, since, according to Mali and many other authors, "the institutions are typically medical or social-oriented only at the descriptive level, while in reality there is a dynamics of orientation in which it is a constant transition from medical to social orientation and vice versa."

The research showed that in the institutional care of the elderly, it is primarily problematic to dedicate the time of the home staff to a personal interview with the residents and / devoting time to a confidential interlocutor and the responsiveness of staff to the expressed needs of non-mobile residents after contact with other people. The latter situation could be improved through organized volunteering and intergenerational societies.

In the future, life in the home should be organized in terms of shifts from the medical to the more social model, especially in the area of contacts with the external environment of immovable residents, paying attention to the time for the daily work of staff in care and care for residents as well as for personal conversation, expressing their (un) satisfaction, and taking into account their criticisms, suggestions and wishes in order to improve the well-being and home life of the elderly.

KAZALO

1. TEORETSKI UVOD.....	1
1.1. Staranje in star človek	1
1.2. Značilnosti institucije in institucionalno varstvo	7
1.3. Dom za stare skozi čas	10
1.4. Dom za stare.....	133
1.5. Vloga socialnega dela v domu za stare	211
1.6. Dom sv. Jožef Celje	266
2. PROBLEM.....	34
3. METODOLOGIJA.....	36
3.1. Vrsta raziskave	36
3.2. Merski instrument	36
3.3. Populacija in vzorčenje	36
3.4. Zbiranje podatkov	37
3.5. Obdelava in analiza podatkov	37
4. REZULTATI.....	38
5. RAZPRAVA	45
6. SKLEPI	49
7. PREDLOGI.....	52
8. VIRI IN LITERATURA.....	63
9. PRILOGE.....	55

1. TEORETSKI UVOD

1.1. Staranje in star človek

Staranje je proces, ki so mu podvržena vsa biološka bitja. Poteka tako na osebnostni kot tudi na družbeni ravni – vsak posameznik se stara, obenem pa v vsakem trenutku spada v določeno starostno skupino – generacijo, ki se ravno tako pomika proti biološkemu koncu – smrti (Ramovš, 2003, str. 29).

Ramovš (2003, str. 81–86) določa tri generacije s sistemsko povezanostjo in medsebojno komplementarno vlogo: mlada, srednja in stara. Mlada generacija od rojstva dalje potrebuje časovni, emocionalni in osebnostni vložek srednje in stare generacije, ki omogoči razvoj zrelih, uravnovešenih, samostojnih in odgovornih posameznikov. Srednja generacija potrebuje starejšo na materialni ravni, pri deljenju bremen vzgoje mlajše generacije in občasno pri gospodinjstvu. Stara generacija je odvisna od srednje za zadovoljevanje materialnih in finančnih potreb. V Sloveniji imamo Bismarckov model zdravstvenega varstva, ki temelji na medgeneracijski solidarnosti. Stari ljudje so uporabniki različnih storitev na področju zdravstva, sociale in drugih služb, ki jih za njih opravlja srednja generacija. S tem sta jim ponujeni in zagotovljeni potrebna nega in oskrba. Interakcije z mlajšo generacijo dajejo staremu človeku smisel za preostali del življenja, ki je enakovreden mladosti in srednjim letom ter prav tako smiseln.

Dragoš (2000, str. 293) pri opredeljevanju staranja izhaja iz kompleksnega procesa. Navadno se ljudje pri njegovem razumevanju omejujejo na biološki in kulturni vidik, ki sta najlažje izkustveno dostopna, zanemarjajo oz. spregledajo pa ostale, za celovito razumevanje tega splošnega stanja prav tako pomembne vidike, in sicer, da je to tudi socialni, ekonomski in fenomenološki pojav. Biološki proces staranja je najlažje razumljiv, ker doleti vse. Merimo ga s časovnimi enotami, s pomembnimi osebnimi ali kariernimi prelomnicami, z rojstnimi dnevi ipd. Znanstveniki merijo proces staranja s spremembami v telesu, žilnem sistemu, možganih, celicah in v genski strukturi. Razumevanje starosti kot kulturnega pojava je povezano z navadami, vrednotami in s simboli, ki se razlikujejo glede na geografsko in časovno zgodovinsko umeščenost neke družbe. Ker je razumevanje starosti socialni konstrukt, se razlikuje tudi odnos do kronološko enako starih posameznikov. Delitev človeškega življenja na faze oz. obdobja in razvrščanje ljudi v njih, je odvisno od številnih dejavnikov. Kako se

določena generacija prepozna in je razumljena ter umeščena s strani drugih generacij, je pogojeno s t. i. fenomenom "generacijskih razlik".

Zahodna družba določa podobo starih ljudi in njihovega čustvovanja proporcionalno glede na lastne dominantne ideologije in cilje. Za uresničevanje paradigme gospodarske rasti in storilnosti potrebuje mlado, fleksibilno in aktivno populacijo. V sodobni kapitalistični družbi so stari ljudje razumljeni kot breme (Mali, 2002, str. 317).

Ageizem, predsodki, tabuizacija in stigmatizacija

Pečjak (2007) primerja ageizem z rasizmom in s seksizmom, ki jih družijo dejstva, da je žrtev diskriminacije oseba z nekoliko drugačnim organizmom. Nadalje ga opiše in potegne vzporednice s procesom lustracije. Ta v sodobnem političnem besednjaku označuje formalno izločitev večje skupine posameznikov iz enakovrednega in polnopravnega sodelovanja in aktivnosti v družbi moralnih, političnih ali ideoloških razlogov. Stari ljudje so izločeni iz družbenega življenja na podlagi kronološke starosti (Pečjak, 2007, str. 94). Ageizem opredeljuje tudi kot diskriminacijo na podlagi koledarske starosti; prenehanje dojemanja ljudi določene starosti kot individuumov; določanje vloge in sposobnosti ljudi zgolj na podlagi let; proces sistematičnega stereotipiziranja in diskriminacije na isti osnovi (Pečjak, 2007, str. 94–95).

Starost je razumljena in uporabljena predvsem kot družbeni konstrukt in ne kot biološka danost. Kljub temu, da je upadanje telesnih moči in nekaterih duševnih sposobnosti odvisno od raznovrstnih dejavnikov, je družbeni odnos do starih ljudi oblikovan na podlagi kronološke starosti. Negativen odnos družbe do starosti se kaže v izključevanju, zapostavljanju, poniževanju in razosebljanju ljudi (Mesec, 1986, str. 130).

Pečjak (2007, str. 14) se ozre na nekatere možne definicije starosti in se odloči za definicijo, po kateri je staranje proces, za katerega so značilne spremembe v poznejših letih življenja. Klasifikacije, ki jih še nadalje navaja, so oprte predvsem na koledarske razmejitve oz. na število preživetih let. Za celovito in pravilno razumevanje starosti je poleg kronološkega oziroma koledarskega vidika potrebno upoštevati še ostale štiri: biološkega, socialnega, subjektivnega in vedenjskega.

Dejavniki, ki poleg zdravstvenega vplivajo na dolžino življenja, so spol, rasa, geografska lega, socialno ekonomski položaj in poklic. Pojav staranja in vzroke za različno dolžino življenja znanosti razlagajo z njim lastnega vidika. Sociologija vidi razloge v različnih socialnih razmerah posameznikov, zdravnik v slabem zdravstvenem stanju in slabšem delovanju organov, biolog v procesih znotraj celic in kopičenju napak v DNK-ju. Psihologija povezuje dolžino življenja z vplivom stresa in frustracij, motivacijo in duševnim stanjem posameznika (Pečjak, 2007, str. 45).

Mali (2002, str. 318) razlikuje med tremi opredelitvami starosti. Za kronološko starost je značilno, da ji družba predpiše starost, pri kateri ljudje prekinejo z delovnim razmerjem ali pa se odločijo za institucionalno varstvo. Funkcionalna opredelitev starosti združuje biološko, psihično in socialno starost s pomembnim poudarkom na osebno občutenju starosti. Tretja, najbolj subjektivna vrsta, je doživljajska starost, v kateri je pomembno osebno doživljanje starosti.

Pečjak (1998, str. 12–13) opredeljuje tri vidike staranja: koledarski, biološki in psihološki, ki so drug z drugim povezani, lahko pa se drug od drugega tudi precej oddaljijo. Za staranje (v pomenu človeškega življenja od rojstva dalje) navaja med laiki in strokovnjaki sprejeto mnenje, da je potek staranja potrebno razumeti kot proces pridobivanja in izgubljanja:

- *Staranje kot proces pridobivanja in izgubljanja.* V zgodnjih obdobjih človek več pridobiva (npr. razvoj kognitivnih zmožnosti), v poznih pa več izgublja (npr. izgubljanje spomina).
- Obdobja v življenju se delijo na mladost, srednja leta in starost.
- *Staranje kot dvojni proces pridobivanja in izgubljanja.* Pridobivanje in izgubljanje se v času življenja odvija sočasno in prepleteno. Neenakost med pridobivanjem in izgubljanjem se kaže v tem, da v mladosti človek več pridobiva, v starosti pa več izgublja.

Gerontologija

Bojan Accetto, ki velja za začetnika in pomembnega spodbujevalca gerontologije v Sloveniji, je opredelil gerontologijo za socialnomedicinsko znanost 21. stoletja. Prvotno se je razvila kot disciplina znotraj medicine, samostojna veda pa je postala z razširitvijo raziskovalnih tem in

vključevanjem spoznanj drugih ved, zlasti sociologije, psihologije in demografije (Accetto, 1987, str. 5–8).

Kljub intenzivnemu razvoju in interdisciplinarnemu črpanju spoznanj iz drugih disciplin je vpliv gerontologije ostal omejen na znanstveno sfero in ljudi, ki se namensko poslužujejo njenih ugotovitev. Stereotipi in predsodki o staranju in starih ljudeh tako ostajajo med bolj razširjenimi in zakoreninjenimi v družbi (Mali, 2008, str. 37).

Potrebe v starosti

Ramovš (2003, str. 65) v teoriji zavzema "sistemsko celostni ali holistični pogled na človeka" in pri tem upošteva:

- »vse človekove razsežnosti, ki se kažejo v prečnem preseku slehernega trenutka življenja,
- vsa obdobja življenja, ki jih prehodi človek v svojem vzdolžnem razvoju od spočetja do smrti,
- iskanje ravnotežja v nihanju med številnimi polarnostmi, zlasti temeljno, to je med količinskim in kakovostnim vidikom življenja, med "imeti" materialne dobrine za preživljanje in "biti" čedalje bolj človek,
- vse človekove potrebe, ki so v vsaki njegovi razsežnosti energetsko gibalo za njegovo človekovanje in občestvovanje.«

V okviru antropohigiene za potrebe preventivnega in terapevtskega dela je Ramovš (2003, str. 65–67) razvil šestdimenzionalni model celostne podobe človeka, ki vključuje tudi pripadajoče specifične potrebe:

- *Biofizikalna in telesna razsežnost*: v telesno razsežnost sodi organizem z organi in vse dogajanje znotraj njega; biofizikalna razsežnost pomeni vse organske potrebe in fizikalno-kemijske zakonitosti, ki so jim podvržena vsa bitja ter vsa živa in neživa narava.
- *Psihična ali duševna razsežnost* temelji na razvitem živčnem sistemu in zajema vse posameznikove duševne potrebe.
- *Noogena ali duhovna razsežnost* pomeni človekovo dožemanje sebe kot osebe z zavestjo, z zavedanjem o svobodi odločanja in odgovornosti za svoje odločitve; sem spadajo tudi duhovne potrebe, najpomembnejša je potreba po svobodi.

- *Medčloveško družbena razsežnost* je medsebojno človeško povezovanje na več ravneh in temelji na potrebi po soljudeh, komunikaciji in sožitju.
- *Zgodovinsko kulturna razsežnost* obsega človekov individualni ali ontogenetski razvoj in temelji na posameznikovi učljivosti in ustvarjalnosti; sem sodi tudi delitev posameznikovega življenja v tri glavna obdobja: mladost, srednja leta in starost.
- *Eksistencialna ali bivanjska razsežnost* je posameznikovo nenehno spraševanje o smislu posameznega dejanja, trenutka, situacije, iskanje smisla življenja in podobno.

Po Ramovšu (2003, str. 87) so potrebe definirane kot »[...] [Temeljni] mehanizem živih bitij, da se ohranjajo in napredujejo. Vsaka potreba je informacija, kaj živo bitje trenutno potrebuje za svoj obstoj in napredek, hkrati pa je motivacijska energija za doseganje ali uresničenje tega.« Kadar do zadovoljitve potrebe ne pride, se pri človeku pojavi občutek notranje napetosti, stiske ali nuje. Ta občutek preneha, ko je potreba zadovoljena.

Uspešno zagotavljanje kakovosti človeškega življenja je odvisno od medsebojne skladnosti in uravnoteženja zadovoljenosti vseh potreb. Zanemarjanje nekaterih pomembnih potreb izniči uspešnost zadovoljevanja ostalih in povzroča življenjske motnje (Ramovš, 2003, str. 88).

Skozi celoten posameznikov obstoj se potrebe, ki so za določeno obdobje značilne, med seboj razlikujejo. Raznolike so si tako v vrsti, intenzivnosti, pomembnosti kot tudi v specifičnosti. Najpomembnejše potrebe v starosti po Ramovšu (2003) so:

- *Potreba po materialni preskrbljenosti*: Sem spadajo potrebe po hrani, obleki, stanovanju, potovanjih, njihova zadovoljitev pa je odvisna od sredstev, ki jih ima človek na voljo. V preteklosti je bila materialna preskrbljenost starega človeka odvisna od njegove družine, ki je zanj skrbela do njegove smrti. Danes pa je glavni vir materialne preskrbljenosti starega človeka njegovo starostno in pokojninsko zavarovanje in osebno premoženje (Ramovš, 2003, str. 93–95).
- *Potreba po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine*: Telesna vzdržljivost, duševno zdravje in zmožnost za delo so poglobitve za osebno blagostanje tako v mladosti, v obdobju srednjih let kot tudi v starosti. Telesno in duševno zdravje posameznika ter zmožnost opravljanja dela imajo pozitiven vpliv na ostale potrebe, ki niso materialnega značaja. Zadostna telesna aktivnost in uravnotežena prehrana sta pomembna faktorja za ohranitev zdravja. Opustitev skrbi za telesno svežino pa vodi v duševno otopelost, vedno redkejši aktivnosti, počasi ostane star človek brez

zadovoljivih socialnih stikov, s čimer se začaran krog zaključi, kajti vse našteto vodi v še slabše psihofizično stanje posameznika, ki povzroči prehitro in neprijetno doživljanje starosti. Za kakovostno starost je pomembno tudi, da posameznik ostane dejaven na tistih področjih, ki jih opravlja z veseljem in so mu v zadovoljstvo. Delovna aktivnost starega človeka mora biti zmerna in prilagojena počutju in njegovim zmožnostim, kajti pretiravanje v čemurkoli lahko pripelje do neželenih posledic. V tretjem življenjskem obdobju ima človek na voljo veliko možnih izbir za kakovostno starost. V kolikšni meri bo te priložnosti izkoristil, pa je odvisno od vsakega posameznika (Ramovš, 2003, str. 95–98).

- *Potreba po osebni medčloveški povezaniosti:* Potrebe po tesni medčloveški povezanosti imamo vse življenje, v starosti pa postane ta potreba še intenzivnejša. Star človek se v tretjem življenjskem obdobju povezuje z ljudmi po lastni volji in tesna medsebojna povezanost med njim in nekom od »njegovih« je v mnogih primerih podlaga za navezovanje in vzdrževanje stikov tudi z drugimi ljudmi. Pogosto se namreč zgodi, da so stari ljudje kljub temu, da jih dnevno obkroža veliko število ljudi, zelo osamljeni, razlog za to pa najdemo v nezadovoljeni osnovni potrebi po tesnem osebni stiku z nekom, ki jim je blizu in ljub (Ramovš, 2003, str. 98–105).
- *Potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji:* Človek skozi svoj celoten obstoj napreduje in nabira življenjske izkušnje, ki so posameznikovo osebno bogastvo. Ker smo ljudje v osnovi socialna bitja, živimo drug z drugim v različnih odnosih, v katerih se povezujemo z medsebojnim pretakanjem življenjskih izkušenj. Potreba po predajanju življenjskih izkušenj mlajši generaciji postane v starosti še intenzivnejša, saj to, da mlajša generacija izkušnje starejšega jemlje resno, daje staremu človeku občutek smiselnosti in vrednosti življenja. Če se ozremo v preteklo zgodovino, vidimo, da so stari ljudje svojim potomcem predajali izkušnje, povezane z materialnimi dobrinami, delom in orodjem, torej z vsem tistim, kar jim je omogočilo preživetje. Danes prihaja do sprememb, saj so ljudem vse pomembnejše izkušnje, povezane z osebnim doživljanjem življenja, z medsebojnimi odnosi, s komunikacijo in s sožitjem z ljudmi (Ramovš, 2003, str. 105–108).
- *Potreba po doživljanju smisla starosti:* S starostjo postaja vprašanje posameznika o smiselnosti življenja v preteklosti (iskanje pomena in vrednosti vloženega truda v njegovem življenju), sedanjosti (iskanje pomena in vrednosti tukaj in zdaj) in prihodnosti (misel na neizogibno in bližajočo se smrt) vse pogostejše. V primeru, da

star človek ne najde odgovorov na svoja eksistencialna vprašanja, se razvije posebna duhovna motnja, za katero je značilna praznina, ki se polasti celotnega doživljanja in ravnanja človeka ter v celoti onemogoči kakovostno starost (Ramovš, 2003, str. 105–110).

- *Potreba po negi v starostni onemoglosti:* Običajno pride do starostne onemoglosti s starostjo in se pri ljudeh kaže različno, pomeni pa pešanje na telesni (slabšanje vida, sluha, upadanje telesne moči in spretnosti, pogoste bolezni in poškodbe), duševni (pešanje spomina in pomnjenja, upadanje radovednosti in zanimanja, pri demenci se lahko pojavi zmedenost in nezmožnost za orientacijo v prostoru in času), duhovni (slabša življenjska orientacija postopno pripelje do vedno manjše svobode doživljanja, odločanja in odgovornosti zase), medčloveško družbeni (pojav osamljenosti, zapiranja pred ljudmi, nezaupljivosti do drugih, lahkomiselne zaupljivosti, skopušta ali razsipanja denarja), zgodovinsko kulturni (pojavlja se skupaj z zgoraj naštetimi razsežnostmi in se izraža kot nezanimanje za okolje, delo in prizadevanje) in bivanjski ravni (izguba smisla v povezavi z vsem, kar je doživel v preteklosti, kar doživlja tu in zdaj ter kar ga čaka v prihodnosti). Star človek si v sodobni družbi, kjer je kontrola nad lastnim življenjem temeljna vrednota, težko prizna, da postaja nemočen, nebogljen in onemogel. Kadar ima star človek kljub starostni onemoglosti željo v okvirih možnega, živeti čim kvalitetnejše življenje, je najpomembnejše to, da sprejme svojo onemoglost (Ramovš, 2003, str. 113–120).
- *Potreba po nesmrtnosti:* Ljudje smo edina živa bitja, ki se zavedajo svojega obstoja in s tem tudi svoje minljivosti. Razmišljanje o smrti postaja s starostjo posameznika vse pogostejše, vzporedno s tem raste tudi potreba po nesmrtnosti. Ljudje jo zadovoljujemo na različne načine. Običajno ljudi skrbi, da bodo po smrti pozabljeni. Mnogi si prizadevajo, da bi potomcem zapustili svoja dela tako v materialni kot nematerialni obliki. Tretja oblika prizadevanja po nesmrtnosti pa je vera v življenje po smrti, ki se razlikuje glede na religiozno prepričanje, verske običaje in navade (Ramovš, 2003, str. 120–128).

1.2. Značilnosti institucije in institucionalno varstvo

Goffman je prvi definiral totalno institucijo in uvedel koncept totalnih ustanov. Opredelil jih je kot institucije, ki zajemajo celotno posameznikovo življenje. Vsi vidiki življenja se odvijajo na

istem kraju, pod isto oblastjo, po enakih pravilih. Vsi spektri življenja se odvijajo skupaj z večjim številom ljudi z enakim statusom in z enako obravnavo, s katerimi so prisiljeni delati skupaj isto stvar. Ves čas je strukturiran, pravila in urnik so vsiljeni od zgoraj navzdol in služijo uresničevanju uradnih ciljev institucije. Pod termin totalne ustanove spada vrsta ustanov: psihiatrične bolnišnice, zapori, vojašnice, taborišča, internati, samostani in tudi domovi za stare ljudi (Goffman, 1968 v Flaker, 1998, str. 17–20).

Najpomembnejše značilnosti totalnih institucij po Goffmanu (1968 v Mali, 2006a, str. 21–22):

- *Zaprto pred zunanjim svetom*: Totalne institucije so precej izolirane in zaprte pred svetom tako v fizičnem kot moralnem smislu. Med zunanjim svetom in svetom znotraj institucije obstajajo jasne in razločne ločnice. Vezi, vloge, stil in kultura življenja, ki jih je človek gojil pred prihodom, se neizbežno načnejo ali v celoti prekinajo.
- *Racionalizacija vsakdanjega življenja*: Običajno življenje poteka nenadzorovano, spontano, v interakciji z različnimi ljudmi, na različnih mestih. Vsi spektri življenja znotraj institucije pa se odvijajo v istih prostorih, kjer prihaja do zelo heterogenih situacij in dogodkov v stalni prisotnosti drugih ljudi, pod isto avtoriteto in po vnaprej določenem dnevnem redu.
- *Organizacijska birokracija*: Med zaposlenimi in uporabniki je nepremostljiv prepad. Zaposleni v instituciji imajo oblast, uporabniki pa so predmet te oblasti. Institucija predstavlja uporabnikom mesto domovanja, kjer se odvija večina njihovega življenja. Stiki s svetom zunaj nje so močno omejeni. Na drugi strani pa je osebje, ki preživi v instituciji le določen in časovno omejen čas po službeni dolžnosti. Njihovo preostalo življenje ni vezano na institucijo. Zaradi različnega izhodiščnega položaja in situacije imata skupini druga drugo za stereotipno. Komunikacija je pogosto formalizirana, kar se odraža v načinu in tonu govora. Našteti faktorji pripomorejo k občutku transakcijskega odnosa in občutku dehumanizacije. Uporabniki predstavljajo predmet dela zaposlenim. To lahko pripelje do nehumanega odnosa, saj obstaja nevarnost, zlasti pri najbolj neboljnih posameznikih, da so s strani osebja obravnavani kot neživa bitja, predmeti. Vodstvo institucij od osebja pogosto zahteva, da imajo do uporabnikov human odnos, kar pa zaradi velike emocionalne in fizične obremenitve ter ponavljajočih delovnih nalog privede do osebnostnih, moralnih in etičnih dilem ter razpetosti med zahtevami zunanjega okolja in organizacije.

Koncept totalne ustanove poleg zgoraj naštetih vsebuje vrsto drugih lastnosti (Mali, 2008, str. 135–140):

- *Proces mortifikacije* se začne s trenutkom, ko uporabnik vstopi v totalno institucijo. Gre za sistematično in načrtno izkoreninjanje spornih vidikov uporabnikovega jaza, s katerim se je do sedaj v zunanjem svetu istovetil. Po uspešni razlastitvi in izbrisu starega jaza nastopi vzpostavljanje ene same skupne lastnosti, ki posameznika postavi v vlogo »varovanca,« »zapornika« ali »pacienta.« Ovira med ustanovo in zunanjim svetom je tista, ki uporabnika prisili v novo, enodimenzionalno vlogo. Za mortifikacijo so značilne številne strategije različnih oblik: urejevanje, čiščenje ali programiranje predstavlja prihod v ustanovo z namenom spreminjanja novincev (posameznik poleg številnih sprejemnih procedur izgubi tudi svoje ime, ki ga nadomesti priimek ali le številka, predmeti, ki jih prejme v uporabo, so last ustanove in enaki za vse uporabnike, v določenih ustanovah pa se poslužujejo strategije, ki temelji na ogrožanju osebne svobode z namenom vzbujanja občutka ogroženosti fizične integritete). Ko ostane uporabnik razlaščen zunanjega videza, nastopi poniževanje na različnih ravneh. Kontaminacija pomeni poseg v posameznikovo zasebnost. Lastna zasebnost in intimnost, ki sta bili zunaj institucije nekaj povsem samoumevnega, postaneta znotraj nje javna, nadzorovana in beležena. Zaposleni zapisujejo in zbirajo podatke o socialnem in čustvenem vedenju. Za uporabnika obremenilna dejstva vpišejo v kartoteko, ki je osebju vedno dostopna. V medsebojni kontaminaciji je poleg ponižanj, ki jih posameznik doživlja, prisiljen dopustiti, da ga ostali pri tem opazujejo.
- *Sekundarne prilagoditve* predstavljajo način življenja, ki z možnostjo samoprepoznavanja in samodeterminacije posamezniku kljub vsem omejitvam daje nekaj nadzora nad tem, kar se dogaja okoli njega.
- *Preživljanje časa* je težava, ki nastopi kmalu po vključitvi v institucionalno življenje. Uporabniki se začnejo soočati z občutkom zapravljenega, neuporabnega časa. Sčasoma si želijo razbiti vsakodnevno rutino in osmisliti bivanje v instituciji.
- *Obravnavanje človeka kot predmeta* je problematično z več vidikov. Kadar osebje opravlja delo rutinsko, z uporabniki nezavedno ravna kot s predmeti. Pogoste pa so situacije, ko osebje delo in skrb za uporabnika doživlja čustveno, ki se po Goffmanu (1968 v Mali 2008, str. 139) imenujejo ciklus prizadetosti. Na začetku je odnos med uporabnikom in zaposlenim še nekoliko platonski in zato neproblematičen, ko pa zaradi

trpljenja uporabnika postanejo ranljiva čustva osebja, nastopi izgorelost in to je navadno razlog za umik v rutinsko delo, kjer do podobnih situacij ne pride.

- *Odstranitvene dejavnosti* se izvajajo z namenom zapolnitve prostega časa stanovalcev. Dela se delijo na individualna in kolektivna. S sodelovanjem se ohranja sposobnost samostojnega opravljanja osnovnih življenjskih opravil, nekatera pa se izvajajo z namenom usposabljanja. Ker osebje v vsakem primeru poskrbi za zadovoljitev potreb stanovalcev, je njihova motivacija za sodelovanje znatno manjša, kot bi ta bila zunaj institucije. Zato imajo stanovalci pri opravljanju teh dejavnosti pogosto občutek nesmiselnosti in nepotrebnosti. V domovih se te aktivnosti izvajajo s terapevtskim namenom v okviru delovne terapije.
- *Institucionalne ceremonije*: Ločena svetova med stanovalci in osebjem onemogočata čustveno naklonjenost in istovetenje. Institucionalne ceremonije se organizirajo z namenom ustvarjanja občutka vzajemnosti, harmonije, medsebojne podpore in ustvarjanja vtisa močne povezanosti z ustanovo. Časopise, ki jih izdajajo, vsebinsko oblikujejo stanovalci, ki verjamejo, da jim je na ta način omogočeno kritizirati. Za nadaljnji obstoj pozitivnih občutij, ki jih stanovalcem daje soustvarjanje časopisa, opravlja nadzor nad vsebino ena od zaposlenih oseb z najbolj izrazitimi lastnostmi lojalnosti.

1.3. Dom za stare skozi čas

Vsi ljudje smo od rojstva dalje uporabniki institucij. Rodimo se v porodnišnici, hodimo v vrtec in šolo, v odrasli dobi v službo, v tretjem življenjskem obdobju pa smo pogosto obiskovalci bolnišnic in stanovalci domov za stare. Tako smo na nek način vse življenje vezani na institucije in si drugačnega življenja niti ne znamo predstavljati (Mali, 2008, str. 9).

Po vojnah je v svetu naraslo število beračev. Da bi v ljudeh vzbudili usmiljenje, se je veliko prebivalcev pretvarjalo, da so lačni, obubožani in brez doma. Zametek nastanka totalnih ustanov sega v srednji vek. Predhodniki današnjih institucij so bili dvori, samostani, gobavišča in špitali. Za prikrajšane družbene skupine je meščanska družba začela graditi zaprte ustanove. Na našem ozemlju se je to začelo v 19. stoletju, največji razmah pa je bil po drugi svetovni vojni. Predhodniki današnjih domov za stare so bili špitali, ubožnice in hiralnice (Mali, 2008, str. 10–11).

Špitali: Beseda špital izhaja iz nemščine, in sicer iz besed spital in hospital. Špitali so nastali v 12. stoletju in so služili kot dobrodelne ustanove. Njihova vloga se je spreminjala. Na začetku njihovega delovanja so bila to zavetišča za pohabljenе in za ljudi z ovirami. Revnim ljudem so nudila prenočišče. Prednostna je bila socialna funkcija, medicinska oskrba pa je bila občasna in le najnujnejša. Uporabniki špitalov so morali spoštovati hišni red, ki je bil takrat določen, morali so opravljati najrazličnejša hišna opravila, moliti itd. (Mali, 2008, str. 11–15). Rijavec (1960, str. 13) navaja, da mestni špital v Ljubljani ni izvajal storitev, ki naj bi jih nudil svojim uporabnikom. Pristojni so po teh ugotovitvah poostrili nadzor nad delovanjem.

Ubožnice so bile ustanove, v katerih so bili oskrbovani ljudje, ki so kljub delu živeli pod pragom revščine. Ubožnice so jim nudile hrano in streho nad glavo. Imele so poseben hišni red in zahtevale sodelovanje pri hišnih opravilih, uporabniki so morali biti drug drugemu v pomoč, prepovedano jim je bilo beračenje, morali pa so hoditi tudi v cerkev in moliti. Pomoč so dobili v obliki hrane, stanovanja, zdravstvene oskrbe in zdravlil (Mali, 2008, str. 15).

Hiralnice so bile naslednice špitalov in ubožnic. Razlika med špitali in ubožnicami je bila ta, da so bili v špitalih nastanjeni bolniki, ki so trpeli za ozdravljivimi boleznimi in v njih ni bilo prostora za neozdravljivo bolne. Te so nastanili v hiralnice (Mali, 2008, str. 15).

Za stare ljudi je država torej skrbela že od srednjega veka dalje. To pomeni, da institucionalna skrb za stare sega v 14. stoletje in v Sloveniji ne predstavlja nobene novosti, je le nadaljevanje že vzpostavljene prakse institucionalne skrbi za stare ljudi. Ta tradicija ni vezana le na preteklost in z njo povezano zapiranje starih ljudi v institucije, temveč ima na to velik vpliv tudi razmah totalne ustanove (Mali, 2008, str. 16).

V začetku 40. let 20. stoletja je bila banovina lastnica dveh hiralnic s skupaj 389 posteljami, kjer ni bilo nikoli dovolj prostora za vse, ki so potrebovali prenočišče (Kavar, 1985 v Mali, 2008). Banovske, okrožne in občinske hiralnice, ki so takrat obstajale, ljudem niso nudile dobrih življenjskih pogojev. Uporabniki ubožnic in hiralnic so bili socialno marginalizirani. Ljudje, ki so tu prebivali, so bili občinski reveži, onemogli in kronično bolni ljudje, potepuhi in klateži. Zavodi, ki so takrat skrbeli za stare ljudi, so imeli različna imena, na primer: oskrbnišnica, ubožnica, dom onemoglih, zavetišče za onemogle, zavetišče za stare in podobno. Na območju Ljubljane so delovali: Zavetišče sv. Jožefa, Zavetišče za onemogle na Japljevi ulici, Zavetišče za stare na Poljanski cesti, Dom onemoglih v Šentvidu in drugi. Hiralnice in ubožnice so imeli tudi drugod po Sloveniji: v Mariboru, na Jesenicah, v Novem mestu, v Cerknici in drugje. Institucije, ki so delovale pred vojno in med njo, kamor so se lahko zatekli stari ljudje, niso nudile nič drugega kot zatočišče. Finančna sredstva, ki bi bila nujno potrebna za sanacijo stavb in prostorov, niso bila dosegljiva, prav tako ni bilo na voljo strokovno

podkovanega osebja, takšnega, ki bi bilo usposobljeno za delo z bolnimi, negibnimi in ostalimi starimi ljudmi. Ljubljana je bila mesto z najštevilnejšimi delujočimi institucijami, na kar je kazalo visoko število starih ljudi in nujnost po usmeritvi občine, da postane skrb za ljudi v primeru starosti in bolezni institucionalizirana (Mali, 2008, str. 15–20).

Mali in Milošević Arnold (2006) opredeljujeta in opisujeta pomembnejše značilnosti razvoja domov po drugi svetovni vojni:

Na razvoj socialnega dela v Sloveniji je najbolj vplivala ustanovitev šole za socialno delo v Ljubljani leta 1955. Druga pomembna prelomnica se je zgodila z opredelitvijo načel socialne gerontologije 1964 in z njihovo uveljavitvijo in s splošnim sprejetjem v delovanju domov za stare. Ta doktrina je obvladovala področje do konca 20. stoletja in je še danes dominantna. Prvi domovi, kot jih poznamo danes, so nastali v času Jugoslavije, nekateri med njimi še vedno ohranjajo svojo dejavnost.

V začetku delovanja domov za stare, okrog leta 1950, je bil sprejem v dom zelo birokratski, bivanje v domu pa je predpisovalo veliko dolžnosti in pravil, ki so bila naslovljena tako na stanovalce doma kot na njihove svojce. Ta so bila v primerjavi s potrebami in zahtevami stanovalcev pomembnejša in konstitutivna.

Kvaliteta storitev in bivanjski prostori, ki so bili uporabnikom na voljo, še zdaleč niso dosegali minimuma, ki je določen za kvaliteto življenja v današnjem času. Institucionalno varstvo za stare ima zaradi tega še danes negativen prizvok, vzroke za to pa najdemo v preteklem nizkem nivoju storitev. Vendar pa je bilo po drugi strani sodelovanje med stanovalci in zaposlenimi prisotno na vsakem koraku, med sabo so bili povezani s pristnejšim in intenzivnejšim osebnim stikom. Sodelovali so na različnih področjih, od vsakodnevnih opravil, pomoči pri umivanju, preoblačenju, v kuhinji, pralnici, kurilnici, na vrtu itd. Dom je izžareval domačnost in toplino. Neenakosti in razlike med uporabniki v domu za stare so se v preteklosti kazale tako, da so bili premožnejši stanovalci deležni boljše oskrbe in pozornosti. Hierarhija med njimi se je kazala tudi tako, da so bili tisti, ki so za domsko varstvo plačevali več, s strani zaposlenih bolj cenjeni in spoštovani.

Stanovalci so bili poimenovani glede na institucijo, katere uporabniki so bili (v hiralnici so jih klicali hiranci, v ubožnici pa ubožci).

Leta 1966 je na področju domskega varstva prišlo do velikih sprememb. Po načelih sodobne gerontologije in po novih predpisih so na novo opredelili strukturo in gradnjo domov, ki je bila prilagojena dotičnim uporabnikom. Na novo so se začeli uporabljati izrazi, ki jih poznamo danes: oskrbovanec, varovanec, stanovalec, uporabnik in podobno.

Vse do leta 1970 je bilo delo zaposlenih v domu neprimerljivo težje kot danes. Zaposleni niso bili usposobljeni za delo, ki so ga opravljali. Zadolženi so bili za izvajanje vseh del, ki jih je bilo potrebno narediti. Delitve dela niso poznali. Pripomočkov, ki bi jim olajšali delo, prav tako ni bilo na voljo. Namesto plenice so uporabljali stare rjuhe, ki so jih prali ročno v bližnjem potoku. Tehničnih pomagal, kot je na primer dvigalo, ni bilo, zato so morali bolnike prenašati ročno, kar je bilo izjemno naporno in težavno. Tisti stanovalci, ki so bili zdravi in pri močeh, so zaradi pomanjkanja osebja nemalokrat sami prijeli za delo in bili v pomoč zaposlenim. S tehnološkim razvojem in z napredkom po letu 1970 pa je postalo delo s starimi ljudmi enostavnejše in za zaposlene manj naporno.

V številnih primerih so bili pred vojno direktorji doma tisti, ki so opravljali delo socialnega delavca. Sčasoma so mesto zaposlitve v domu dobile tudi socialne delavke, ki so sprejele zadolžitve za dela, ki so jih pred tem opravljali številni drugi. Na začetku so bile socialne delavke samoiniciativne in so svoje delo prilagodile glede na situacijo in okoliščino. Z vedno višjimi normativi in zadolžitvami, ki so jih socialne delavke dobivale, je postajalo socialno delo v domovih za stare vedno bolj standardizirano, specializirano in jasno določeno.

Ker je socialno delo stroka, ki se opredeljuje vedno znova in za vsakega uporabnika posebej, imajo socialni delavci možnost kreativnega in ustvarjalnega dela. Kljub določenim predpisom in normativom v instituciji imajo možnost načrtovati in realizirati dejavnosti, pri katerih sodelujejo tako stanovalci kot njihovi svojci. Pomembni so tudi prostovoljci, ki so v zadnjem času vedno vidnejši člani pri družabništvu s starimi ljudmi (Mali in Milošević Arnold, 2006).

1.4. Dom za stare

Na področju pomoči in skrbi za stare obstaja na slovenskem ukoreninjena tradicija izrazite institucionalne usmeritve (Mali, 2006b, str. 281).

V našem prostoru je institucionalno varstvo starih ena od možnih oblik življenja v tretjem življenjskem obdobju. Kljub gradnji novih namestitvenih kapacitet število postelj v javnih in zasebnih institucijah zaostaja za željami in potrebami. Razlogi za odhod iz domačega okolja so raznovrstni in številni. Običajno se ljudje za preselitev v dom odločijo zaradi slabega zdravstvenega stanja, povečane in vse pogostejše potrebe po negi in oskrbi, ki jim je bližnji ne morejo več zagotavljati. Včasih je spodbujevalec za odhod starega človeka v institucijo socialna osamljenost. V številnih primerih pa so svojci tisti, ki na starega človeka pritiskajo, mu prigovarjajo in ga prepričujejo, da mu bo v domu bolje (Belič, 1997, str. 129–130).

Odhod iz domačega okolja v institucionalno varstvo lahko staremu človeku predstavlja »enega od najhujših stresov v življenju.« Negativen odnos do ideje o zapustitvi doma, zavračanje možnosti odhoda in številni pomisleki so povsem razumljivi, saj se odloča o eni od pomembnejših in večjih življenjskih prelomnic v življenju starega človeka (Pečjak, 1998, str. 13).

Ramovš (1992, str. 51) imenuje zapustitev lastnega doma »bivanjska zagata,« saj ima tovrstna odločitev zaradi starosti in posledično slabše prožnosti ter prilagodljivosti na spremembe izredno negativne posledice na duševno in telesno zdravje posameznika.

Sprejemanje življenja v institucionalnem okolju je odvisno od več dejavnikov. Posamezniki, ki so se za spremembo okolja odločili po lastni želji, prostovoljno in brez pritiskov, so pričakovano z bivanjem bolj zadovoljni. Druga dva dejavnika predstavljajo posameznikovi svojci in zaposleno osebje doma. Svojci pripomorejo k uspešni adaptaciji na novo življenjsko okolje z nudenjem osebne in emocionalne podpore ter rednim obiskovanjem. Pri tem se pogosto soočajo z ambivalentnim odnosom do institucije in z občutkom krivde zaradi dejstva, da je bila odločitev o odhodu verjetno najbolj optimalna rešitev zaradi nezmožnosti in nezadostnosti nadaljnje domače oskrbe (Belič, 1997, str. 129–131).

Ob prihodu v dom se stanovalec sooči z dejstvom, da je domsko življenje povsem drugačno od življenja, ki ga pozna. Primoran se je prilagoditi domskemu načinu življenja (Ramovš, 1992, str. 52). Vsi stanovalci morajo spoštovati pravice, dolžnosti in prepovedi, ki jih dom določa. Poleg teh določil je za stanovalce oblikovan tudi dnevni in tedenski urnik, v katerega je vpeto njihovo življenje. Dnevni ritem v domu je glede zadovoljevanja fizioloških potreb sistematično načrtovan (prehranjevanje: zajtrk, kosilo, večerja). Preostali čas, ki jim je na voljo, pa lahko izkoristijo individualno ali v skupini, skladno z njihovimi željami in potrebami (Hojnik–Zupanc, 1999, str. 96–97).

V domovih za stare so pod vodstvom strokovnih delavcev organizirane različne aktivnosti. V sklopu fizioterapije se običajno izvajajo telesne vadbe, ki so prilagojene posameznikom. Načrtovane aktivnosti delovne terapije se odvijajo z namenom ohranjanja, učenja in razvijanja ročnih spretnosti (pletenje, kvačkanje, šivanje, izdelava različnih izdelkov itn.). Stanovalci imajo zagotovljeno možnost sodelovanja v pevskih skupinah in drugih interesnih dejavnostih, ki jih dom ponuja (Belič, 1997, str. 128–129).

Samostojno in aktivno sodelovanje v organiziranih dejavnostih za starega človeka ne predstavlja le zapolnitve prostega časa. Z različnimi konjički mnogi stanovalci skrbijo za ohranjanje duševnega zdravja in telesne zmogljivosti (Požarnik, 1981, str. 127–128). Goffman (1968 v Flaker, 1998, str. 34–43) naslavlja to s terminom odstranitvene dejavnosti in

institucionalne ceremonije, ki se izvajajo z namenom razbitja togega vsakdanjika stanovalcev in preusmeritve toka misli stran od njihove nastale življenjske situacije. Čeprav se morda zdijo te dejavnosti za mladega, aktivnega človeka banalne in neresne, pa stanovalcem predstavljajo kreativno dejavnost s pozitivnim socialnim učinkom (Požarnik, 1981, str. 127–128).

Stanovalec ob prihodu v dom glede organizacije in načina življenja nima možnosti izbire. Prisiljen je v popolno prilagoditev domskim pravilom in načinu življenja (Ramovš, 1992, str. 52). Po določenem času se stanovalec na nov bivanjski sistem navadi. S spontano spremembo zavesti mu institucionalna pravila in določila ne predstavljajo več ovire za neodvisnost in za umik od motečih dejavnikov (Hojnik–Zupanc, 1999, str. 96).

Medgeneracijska druženja in soudeležba na dogodkih znotraj in izven doma povzročata pozitiven učinek na ohranjanje avtonomnosti in družbene vloge. Spremembe na bolje se kažejo na področju socialne mreže, ki postaja širša. Sčasoma zbledi tudi občutek izoliranosti, kar posledično dobro vpliva na splošno počutje in zdravstveno stanje (Ramovš, 2003, str. 104).

Ena od številnih definicij institucije po Hojnik–Zupanc (1999, str. 97) pravi takole: »Institucija je organiziran sistem napisanih in nenapisanih pravil dnevnega bivanja, ki omogočajo maksimalno prostorsko povezanost (skupna jedilnica, skupni prostori za popoldanski počitek, skupna rekreacija) in minimalno stopnjo zasebnosti in samostojnosti.«

Ker se v zadnjih desetletjih življenjska doba daljša, je moč opaziti, da je odstotek starega prebivalstva vedno višji, vzporedno z njim pa se večja tudi povpraševanje po domskem varstvu. Zdravstvena oskrba in prostorska namestitve za kakovostno starost nista dovolj. Pri zadovoljevanju potreb sodobnega človeka gre za holističen proces, ki s kvalitetnim izvajanjem storitev domskega varstva staremu človeku omogoči lepo jesen življenja. Organiziranost doma je ključni dejavnik za določanje kakovosti bivanja. Visok nivo organizacije omogoča stanovalcem dostojanstven potek življenja, ki je temelj telesnega, čustvenega in duhovnega udobja starega človeka. Dostojanstvo se ohranja s spoštovanjem posameznikove zasebnosti, pravice do intimnosti in z individualnim, spoštljivim pristopom, ki stanovalca spodbuja pri samostojnosti. Posameznikom, ki samostojno opravljajo vse življenjske funkcije, in tistim, ki potrebujejo pomoč pri samooskrbi in so pri opravljanju nujne zdravstvene oskrbe v celoti odvisni od pomoči drugih, predstavlja samostojno življenje v domu za stare takrat, ko jim je zagotovljena pravica do nadzora nad lastnim vedenjem, okoljem in odločanjem. Stanovalci, ki so zaradi slabega zdravstvenega stanja odvisni od nege in oskrbe drugih oseb, pravice do dostojanstva nimajo zagotovljene in se pogosto borijo z občutkom nemoči. Težke situacije, v

katerih se znajde marsikateri stanovalec, opozarjajo, kako zelo je za posameznika pomembna zagotovljena dostopnost do storitev psihosocialnih oblik podpore in pomoči (Franklin, 2006).

Milošević Arnold (1989, str. 241–242) govori o pomembnosti strokovne podkovanosti socialnih delavcev in poznavanja psihofizičnih ter drugih posledic staranja, ki imajo v domovih za stare pomembno vlogo. Na področju gerontologije ima vloga socialnega dela v procesu pomoči pri koordinaciji navezovanja stikov in krepitev zunanje ter notranje mreže povezovalno funkcijo. V praksi se je izkazalo, da je povezovalna funkcija socialnega delavca v veliki meri prispevala k splošnemu dobremu počutju in zadovoljstvu bivanja stanovalcev. Glavni cilji socialnega dela v domskem varstvu so:

- raziskovanje in soustvarjanje optimalnih življenjskih pogojev glede na domske zmožnosti z upoštevanjem individualne želje in potrebe stanovalca do mere, ki ne posegajo v ugodje in udobje ostalih stanovalcev,
- enakopraven in spoštljiv odnos do vseh stanovalcev ter trud za splošno dobro počutje vseh varovancev doma,
- skrb za razvijanje aktivnosti zunaj in znotraj doma, ki krepijo starostnikovo splošno dobro počutje,
- koordiniranje različnih zunanjih društev in institucij, ki so stanovalcem v pomoč pri kakovostnem bivanju in zadovoljstvu,
- pomoč in podpora svojcem.

Poslanstvo strokovnih delavcev v zavodih institucionalne varnosti in bivanja je v zagotavljanju življenjskih razmer, ki krepijo avtonomnost in integriteto stanovalcev. Vzporedno s tem uspešno odstranjujejo tiste dejavnike, ki bi lahko ogrozili stanovalčeve pravice. Vodilo strokovnih delavcev je upoštevanje pravic starega človeka za kakovostno starost v domu, ohranitve njegove avtonomije in ustvarjanje prijetnega ozračja z domačim vzdušjem, pri čemer stanovalčeve življenjske navade, ki jih je prinesel s sabo v dom, niso spregledane (Mali, 2008).

Odločitev za življenje v domu za stare se za optimalno rešitev največkrat izkaže takrat, ko star človek ne zmore več skrbeti zase in postane povsem odvisen od svojcev oziroma okolice. Najpogostejši vzrok za odhod v dom je pešanje zdravja starega človeka in na splošno slabo zdravstveno stanje. Uporabniki domov za stare so večinoma bolni in slabotni stanovalci. Zaposleno osebje v številnih domovih svoje delo zato opravlja rutinsko, osredotočajo se na

zadovoljitev fizioloških potreb stanovalcev (Hojnik–Zupanc, 1994, str. 12). Poleg zadovoljevanja fizioloških potreb stanovalcev mora domsko varstvo svojim uporabnikom nuditi pogoje za čim bolj kakovostno življenje (Pečjak, 2007, str. 171–172).

Pri opredeljevanju narave institucij se opiramo na uporabo kriterijev – razsežnosti socialne in medicinske usmerjenosti. Dimenzije socialne in medicinske usmerjenosti institucije so (Mali, 2008, str. 156):

- »Splošne in strukturne značilnosti: velikost ustanove, notranja ureditev, lokacija, zaprtost pred zunanjim svetom.
- Medsebojni odnosi: sodelovanje, podpora, spontanost.
- Osebni razvoj: avtonomija, praktična usmeritev, usmeritev na osebne probleme, izražanje čustev.
- Ohranjanje in spreminjanje sistema: red in organizacija, jasnost programa, kontrola zaposlenih.«

Splošne in strukturne značilnosti nam povedo, kakšen je fizični obseg institucije ter kakšna sta notranja ureditev in videz. Arhitekturne lastnosti medicinsko usmerjene institucije so: dolgi hodniki, razdeljenost stavbe na oddelke (negovalni, varovani, odprti), ločeni prostori za osebe in stanovalce, večposteljne sobe, skupni in funkcionalni prostori (isti prostori so uporabljeni npr. tako za prehranjevanje, praznovanja, srečanja, prireditve itd.).

V socialno usmerjenih domovih so prostori manjši, svetlejši, prostornejši, primerno poimenovani z razloženo uporabnostjo. Bivanje je organizirano na način bivanjske skupnosti z manjšim številom stanovalcev na oddelku.

Vizualna podoba prostorov je prav tako pomemben pokazatelj modela v instituciji. Togi, pusti, baladni, nespremenljivi in uniformirano standardizirani prostori so značilni za medicinski model. Socialni model nakazuje možnosti posameznikovega odločanja o videzu, opremi in čiščenju prostora. Osebna identiteta in zadovoljstvo sta krepkejša, če lahko stari ljudje sami odločajo o urejanju in videzu sobe, v kateri bivajo.

Tiste institucije, ki imajo glede obiskov, izhodov in občasnega odhajanja stanovalcev v domače okolje elastična pravila in jih prilagajajo glede na situacijo, lažje integrirajo v običajno okolje, saj je njihov odnos odraz sprejemanja starosti in stare populacije.

Domovi, ki stanovalcem dajejo možnost aktivnega ali pasivnega sodelovanja pri različnih dogodkih, organizaciji prireditev, udeležbi na izletih, ekskurzijah in predstavah tudi izven institucije, vzpostavljajo, vzdržujejo in okrepijo stik z življenjem zunaj doma.

V primeru, da je dostop do večjih urbanih območij otežen ali preveč oddaljen, do vključevanja stanovalcev v zunanje okolje ne more priti oziroma je to pogojeno s fizičnimi ovirami, ki lahko za starega človeka predstavljajo nepremostljivo prepreko. Zapostavljenost in stigmatizacija stanovalcev sta tako logična posledica neprimerne lokacije doma. Življenje v instituciji za razliko od življenja izven nje pomeni tudi stalni nadzor stanovalcev s strani zaposlenih, na primer nadzorovani prihodi in izhodi, beleženje obiskov in podobno.

Pomemben je tudi odnos zaposlenih do zasebnosti in intime stanovalcev. V primeru, da imajo zaposleni dostop do ključev zaklenjenih bivalnih prostorov oziroma pohištva in lahko svobodno ter brez vnaprejšnje napovedi vanje vstopajo, je pravica do zasebnosti in intime vprašljiva. To je pokazatelj depersonaliziranega in rutinsko opravljenega dela, kar je tipično za medicinsko usmerjene institucije. V praksi se to kaže v vstopanju zaposlenih v sobe, ne da bi pred tem potrkali na vrata. Socialno usmerjene institucije pa se trudijo delovati po načinu, ki ohranja posameznikovo dostojanstvo in zasebnost (Mali, 2008, str. 157–158, 162–171).

Medsebojni odnosi in njihove razsežnosti demonstrirajo pričakovanja stanovalcev in zaposlenih do življenja v instituciji. Socialno usmerjene institucije posvečajo posebno pozornost kvaliteti medsebojne komunikacije. Odprt in varen prostor za dialog med vsemi sodelujočimi (osebje–stanovalci, osebje–svojci, stanovalci–svojci) omogoča izražanje nezadovoljstva in kritike brez zadržkov in strahu pred negativnimi posledicami.

Komunikacija, ki temelji na iskrenosti in zaupanju, medsebojnem spoštovanju in enakosti, je pokazatelj, ali je stanovalcem omogočeno svobodno izražanje mnenja o delu osebja.

Odprta komunikacija pripomore k oblikovanju občutka skupnosti in sprejetosti, poteka pa tako z besednim kot nebesednim izražanjem. Nebesednemu izražanju je potrebno posvetiti več pozornosti pri bolnikih z demenco ali pri boleznih, ki človeku onemogočajo jasno verbalno komunikacijo, ki jo nadomestijo dotiki, nasmehi, glasovna intonacija in ostale telesne geste.

V institucijah z medicinsko usmeritvijo so medsebojni odnosi postavljeni na stranski tir. Pokroviteljski odnos osebja do stanovalcev se kaže v komunikaciji, ko se vzpostavlja jasna hierarhija. S takšnim odnosom prihaja do pomilovanja, pretiranega in neiskrenega usmiljenja, poniževanja in patetičnosti.

Socialno usmerjene institucije dajejo velik poudarek aktivnemu sodelovanju s svojci. K hitrejši in manj stresni interakciji stanovalca v novo okolje prispevajo z informacijami o njegovih navadah, načinu življenja in morebitnih posebnostih. Aktivno sodelovanje s svojci je

pomembno tudi za osebje, saj jim dajo napotke in smernice za uspešno vzpostavitev stika s stanovalcem, s tem pa je njihovo delo olajšano.

Svojci stanovalca v domu imajo posebej pomembno vlogo takrat, ko stanovalec ne more povedati, kar želi, in je komunikacija med njim in osebjem okrnjena ali nezadostna. V večini primerov gre za bolnike z demenco, svojci pa za njih nastopajo v vlogi zagovornika.

Osebje s svojim načinom ravnanja pokaže, kakšen odnos imajo do stanovalcev. Kadar gre za hierarhično razmerje moči, institucija in njeni zaposleni od svojih uporabnikov pričakujejo, da se bodo prilagodili njihovim zahtevam. To postane problematično takrat, ko postanejo potrebe in želje stanovalcev na individualni ravni prezrte.

Domovi z izrazito socialno usmerjenostjo posvečajo posebno pozornost izbiranju in zaposlovanju sodelavcev z ustreznimi osebnostnimi in komunikacijskimi lastnostmi. Nezadostnost in predimenzioniranost zakonsko določenih kadrovskega normativov o socialnovarstvenih storitvah ima za posledico premajhno število ustrezno izobraženih strokovnih delavcev, da bi lahko posvetili primerno pozornost posameznikovim potrebam.

Preobremenjenost socialnega delavca v domu povzroča podoptimalno opravljanje zadanih nalog ter nadaljevanje dominacije medicinskega modela nad socialnim. Osebje mora v sklopu svojega dela zadovoljiti potrebe stanovalcev, ugoditi zahtevam organizacije in se hkrati prilagajati pričakovanjem svojcev, kar ima velik vpliv na medsebojne odnose v domu. V institucijah s prevladujočim socialnim modelom so želje in potrebe posameznika na prvem mestu, poudarjajo individualnost, stanovalce pa spodbujajo k čim večji samostojnosti. Ko institucija s stanovalci deli moč, jim da možnost sprejemanja svojih odločitev in odgovornosti zanje, sami lahko odločajo o svojem življenju in vplivajo nanj. S podelitvijo moči stanovalcem se zmanjša moč institucije.

Uvedba segregiranih oddelkov za stanovalce z demenco z namenom izolacije od ostalih stanovalcev je organizacijska rešitev, ki sovpada z doktrino medicinskega modela (osebje–stanovalci in osebje–svojci) (Mali, 2008, str. 158–160, 171–182).

Osebni razvoj posameznika, ki je deležen institucionalne oskrbe in skrbi za stare, pomeni, da sistem, po katerem institucija deluje, omogoča svojemu uporabniku avtonomijo, samostojnost in nadzor nad lastnim življenjem znotraj institucije.

Življenje v instituciji, ki stanovalce spodbuja k sodelovanju in k soustvarjanju okolja, v katerem se počutijo prijetno in domače, ima na njih pozitiven in terapevtski učinek.

Socialno usmerjeni domovi postavljajo v ospredje zadovoljevanje tako čustvenih kot socialnih potreb stanovalcev. Pravica do ohranitve njihove avtonomije je primarnega pomena. Stanovalci so obravnavani individualno, upoštevano je njihovo doživljanje, zaznavanje in njihove

izkušnje. Zaposleni negujejo ohranjene sposobnosti in zmožnosti stanovalcev s spodbujanjem. Nudijo jim možnosti opravljanja lažjih del, kot so postiljanje postelje, kuhanje čaja in opravljanje lažjih gospodinjskih opravil.

Socialno usmerjene institucije dojemajo stanovalca kot individuuum, ki samostojno odloča o lastnem življenju, o sprejemanju odločitev za svoje življenje (v okviru stanovalčevih psiho-fizičnih zmožnosti) in ciljev, ki jih želi doseči. Stanovalec ima pravico in odgovornost za avtonomno delovanje. V praksi so to manjša opravila, ki jih stanovalec želi opraviti sam, zaposleni pa to opazi in ga pri tem spodbuja.

Individualni načrt obravnave in pomoči v domu za stare se oblikuje na podlagi potreb, želja in interesov stanovalca. To nalogo opravi skupina strokovnih delavcev, ki so za to usposobljeni (socialni delavec, zdravstveni delavci, zdravnik, delovni terapevt, fizioterapevt, višja medicinska sestra).

Stari ljudje v domu na splošno pravice do lastne avtonomije ne pričakujejo. Sprejmejo storitve, ki se izvajajo, ne sprašujejo se o pravicah, ki jim pripadajo. Življenje v domu sprejmejo takšno, kot je, ne postavljajo si vprašanj o delovanju doma in ne kritizirajo življenja v njem. Zadovoljni so že s tem, ko imajo priskrbljeno streho nad glavo, hrano, obleko in posteljo (Mali, 2008, str. 160, 182–189).

Ohranjanje in spreminjanje sistema je komponenta, ki se ukvarja z raziskovanjem vplivanja uporabnikov institucije na njeno delovanje kot celoto. Pri tem gre za prispevek in možnost vplivanja stanovalcev na dejavnike, ki artikulirajo njihovo življenje v instituciji.

Razmerje med pravili institucije in življenjskimi potrebami stanovalcev mora biti primerno uravnovešeno in fleksibilno. Prevlada in rigidnost institucionalnih pravil pa sta značilnost medicinsko usmerjene institucije.

Moč sprejemanja odločitev je v domovih za stare prevečkrat prepuščena strokovnjakom. To opravičujejo s stereotipno predstavo o nebogljenih, šibkih, nesamostojnih starih ljudeh, ki sami niso sposobni sprejemati odgovornih odločitev. Tak odnos na stare ljudi vpliva izrazito negativno in jih prisili v zavzemanje pasivne drže.

V institucijah s prevladujočo socialno usmeritvijo želijo zmanjšati razlike v moči med stanovalci in osebjem. Moč, ki jim je dana z namenom uporabe svoje strokovne podkovanosti, zavestno opazujejo in se trudijo, da je v odnosu s stanovalci ne zlorablajo. Zloraba moči se v tem primeru navezuje na poseg v njihovo avtonomnost, kar pri socialnem modelu pomeni ustvarjanje razmer, ki povzročijo razvoj zmanjševanja avtonomnosti (Mali, 2008, str. 160–162). Dostopnost informacij je ena izmed značilnosti, ki prav tako kaže na usmerjenost institucije. Običajno so na voljo v pisni obliki na oglasnih deskah. Pred prireditvami, praznovanji, sestanki

ipd. zaposleni na oglasne deske pripnejo letake, obvestila ali plakate. Pri podajanju informacij je za socialno usmerjene institucije pomembnih več elementov: jasnost in dostopnost informacij, možnost dodatne pojasnitve o programu, prilagodljivost in elastičnost programa glede na potrebe in želje stanovalcev.

Vedno ni dovolj, da so informacije objavljene javno, da so jasne in dostopne. Socialno usmerjene institucije poudarjajo osebno obveščanje zaposlenih tistih stanovalcev, ki se zaradi bolezni sami ne morejo pozanimati o določeni informaciji. Stanovalci z demenco so deležni obveščanja s strani osebja z osebnim stikom; pred dogodkom pridejo po njih v sobo in jih pospremijo na prireditve.

Informiranost svojcev o dogodkih v instituciji je pogosto odvisna od njihovega osebnega interesa in zanimanja. V socialno usmerjenih domovih poudarjajo pomembnost informiranosti svojcev o dogajanju, za njihovo informiranost pa poskrbijo različni strokovni delavci, od katerih želijo svojci prejeti informacije.

Socialni in medicinski model se razlikujeta tudi v tem, da je za prvega značilna obstojnost različnih odborov znotraj institucije, ki vsebujejo članstvo aktivnih stanovalcev, kjer imajo možnost izražanja pohval, pobud, pripomb, kritik itn., njihovi predlogi se upoštevajo in prilagajajo glede na izražene želje in sposobnosti stanovalcev. Pri medicinskem modelu pa v nasprotju s socialnim o vseh aktivnostih stanovalcev odloča osebje samostojno in se pred tem z njimi ne posvetuje (Mali, 2008, str. 189–195).

V modernih domovih za stare ljudi sta prisotni tako medicinska kot socialna usmeritev, ki se med seboj prepletata. V preteklosti je bil medicinski model poglaviten, po letu 2000 se postopno opušča in se vedno bolj vzpostavlja in uporablja socialni model. Socialni delavec v domu je tisti, ki pri uveljavljanju socialnega modela z uporabo teoretičnih konceptov in metod dela ter s svojo strokovno podkovanostjo učinkovito prispeva k uvajanju in uporabi novosti (Mali in Milošević Arnold, 2006).

1.5. Vloga socialnega dela v domu za stare

Socialni delavci so na področju institucionalnega varstva starih ljudi navzoči od vsega začetka razvoja socialnega dela kot stroke. S svojo strokovno podkovanostjo so bistveno prispevali k oblikovanju razvoja domskega varstva (Mali, 2008, str. 82).

Milošević Arnold (2003, str. 31) opredeljuje osnovna področja socialnega dela v domovih za stare:

- pomoč in podpora pri reševanju stisk in težav,
- sodelovanje z različnimi sistemi, ki ljudem priskrbijo bistvene vire in storitve,
- vzpostavitev sodelovanja med ljudmi in sistemi, ki jim lahko omogočijo dostojnejše življenje.

Osrednja in najpomembnejša naloga socialnega delavca je zagotoviti in priskrbeti dostop do vseh virov in storitev, ki so potrebni za kakovostno življenje posameznika v institucionalni oskrbi. Socialni delavec v domu je aktivni spremljevalec življenja stanovalca vse od dne, ko prejme vlogo posameznika za sprejem v dom, celotno obdobje njegovega bivanja in tudi slovesa (Milošević Arnold, 2003, str. 32).

Mali (2008, str. 83–84) našteva faze procesa dela socialnega delavca:

- »naloge socialnega delavca pred prihodom stanovalca v dom,
- delo socialnega delavca v času bivanja stanovalca v domu,
- naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca iz doma,
- naloge socialnega delavca za zagotavljanje dobre klime v domu,
- naloge socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev.«

Naloge socialnega delavca so različne in so tipično razpoznavne glede na fazo, v kateri se proces pomoči odvija. Skupno jim je to, da se prepletajo in povezujejo. Pri zaporedju nalog gre za medsebojno odvisnost, ki pomembno vpliva na kakovost opravljenih nalog. Ne zadostno opravljena naloga v preliminarni fazi samodejno pripelje do nezadostno opravljene naloge v naslednji fazi (Mali, 2008, str. 83).

Dom za stare je javni zavod, ustanovljen z namenom institucionalnega varstva starejših. Naloga socialnega delavca je, da že pred prihodom uredi potrebne formalnosti, ki so povezane s prihodom stanovalca v dom. Pravila, določila in preglednost upravnega postopka so oblikovani tako, da ščitijo interese posameznika, zagotavljajo enake možnosti vsem stanovalcem in odločitev v predpisanem času. Upravni postopek je mehanizem, ki socialnemu delavcu ob upoštevanju strokovne doktrine omogoča pravilno vodenje postopkov po vnaprej zastavljenih pravilih odločanja (Milošević Arnold, 2003, str. 32–33).

Socialni delavec je v času bivanja posameznika v domu zadolžen za njegovo integracijo v novo okolje. Strokovna znanja mu omogočajo, da v morebitnih neprijetnih situacijah pravilno

reagira. V primeru nezadovoljstva uspešno aktivira in mobilizira vse razpoložljive vire moči, ki so na voljo. Socialni delavec je stanovalčev spremljevalec in sopotnik, ki je seznanjen z njegovimi navadami, s potrebami in z zahtevami, zato je njegova vloga pri namestitvi v dom bistvenega pomena (Mali, 2008, str. 86).

Milošević Arnold (2003) predstavlja nekatere od številnih nalog socialnega dela, ki jih je potrebno opraviti že pred sprejemom v dom in so temelj za dobro sodelovanje tudi potem, ko je stanovalac nameščen:

- *Sodelovanje z bodočim stanovalcem:* Temelje dobrega razumevanja v delovnem odnosu se vzpostavi na začetku. Naloga socialnega delavca je, da vzpostavi stik s stanovalcem in z njegovimi svojci. V primeru, da ima možnost obiska na domu, bi to pomenilo boljši vpogled v njegove življenjske razmere. V primeru, da star človek izrazi željo po drugih možnostih, išče rešitev, ki je zanj ustrežnejša. Kadar vzpostavitev stika s stanovalcem pred prihodom v dom ni mogoča, naveže osebni stik z njegovimi svojci. V primeru, ko star človek ni zmožen izraziti svojih namer in želja, socialni delavec zavzame vlogo zagovornika.
- *Sodelovanje z drugimi strokovnjaki:* Socialni delavec je mediator med prosilcem in strokovnjaki, ki so oziroma bodo z njim sodelovali. Neizogibno je tudi povezovanje socialnega delavca s strokovnjaki izven institucije, ki so zaposleni na drugih področjih dela in so za stanovalca pomembni.
- *Sodelovanje s svojci:* Skupni dogovor med socialnim delavcem, starim človekom in njegovimi svojci je osrednjega pomena. Socialni delavec pride s pogovorom do informacije o tem, ali si prosilec sam želi odhoda v dom ali pa je to interes njegovih svojcev, ki bi jim odhod v dom pomenil odrešitev in razbremenitev.
- *Informiranje:* Za lažji začetek in hitrejšo prilagoditev na novo življenje v instituciji je pomembno, da socialni delavec bodočega stanovalca opremi z vsemi informacijami, ki so zanj pomembne. Seznan ga s hišnim redom, s prostorskimi razsežnostmi doma, z zaposlenimi v domu, s katerimi bo prihajal v stik, s programom interesnih dejavnosti, ki se jih bo po želji lahko udeleževal, z načinom plačevanja za prejete storitve in življenjem v domu (Milošević Arnold, 2003, str. 32–34).

Naloge socialnega delavca od prihoda stanovalca v dom in vse do njegovega odhoda:

- nadaljevanje že vzpostavljenega odnosa s stanovalcem in z njegovimi svojci,

- podpora stanovalcu v procesu prilagajanja na življenje v domu (pomoč pri vzpostavljanju nove socialne mreže znotraj doma in pri ohranjanju stare v domačem okolju),
- podpora svojcem in njihovo zavzemanje za aktivno udeležbo pri domskih aktivnostih (izobraževanje, ohranjanje in razvijanje spretnosti),
- informiranje in svetovanje posameznim stanovalcem in njihovim svojcem,
- v konfliktnih domskih situacijah posredovanje v sporu za doseg sporazuma,
- razvijanje prostovoljstva,
- organizacija in vodenje skupin za samopomoč (skupine za samopomoč pri premagovanju občutkov nelagodja, obupanosti, slabe vesti ipd.),
- aktivna udeležba in pomoč pri organiziranju dejavnosti in prireditvev, za katere je bilo s strani stanovalcev izraženo zanimanje in interes za sodelovanje (Milošević Arnold 2003, str. 33–35).

Naloge socialnega delavca ob stanovalčevem odhodu iz doma:

- po predpisih urediti vse potrebno za uradno prenehanje sodelovanja z ustanovo; stanovalec ima pravico do vrnitve v domače okolje ali do odhoda v drug dom,
- odločitev o premestitvi stanovalca v drugo institucijo; na podlagi vseh dejanskih okoliščin, ki so povezane s predlogom za prekinitvev sodelovanja in osebno poznavanje stanovalca, ima socialni delavec pravico do zagovorniške vloge; kot zagovornik lahko predlaga odložitev sklepa in nato s svetovanjem poskuša prispevati k zmanjšanju odpora do institucije in institucionalnih pravil,
- urejanje vseh potrebnih formalnosti za prekinitvev sodelovanja zaradi smrti; socialni delavec je dolžan o smrti in njenih okoliščinah obvestiti svojce in pripraviti vse potrebno za njegov sloves; v njegovi domeni je tudi obveščanje pristojnih služb (Milošević Arnold, 2003, str. 35).

Spremljanje institucionalnega življenja stanovalcev

Socialni delavec je tisti, ki uvede stanovalca v nov način življenja in ga seznani z novim okoljem. Uvajanje poteka s sodelovanjem uporabnika in na način, ki mu ustreza. Osnovni cilj domov za stare je skrb za veliko število ljudi, kar neizbežno pripelje do neskladnosti vloge, ki jo socialno delo ima, z zahtevami in s cilji institucije, saj so individualne potrebe, želje in

interesi posameznika mnogokrat spregledani, zanemarjeni in odrinjeni. Tu je naloga socialnega delavca, da z usmerjenostjo k dobrobiti posameznika in njegovemu prilagajanju na institucionalne okvire življenja odkriva te specifične pojavnosti individualnosti. Ker ima večina zaposlenih v domovih za stare medicinski profil in je takšna tudi prevladujoča filozofija institucije, se socialni delavec v takšnih situacijah pogosto znajde v kontradiktornem in navzkrižnem položaju (Mali, 2008, str. 88–89).

Zagovorništvo

Mali (2008, str. 98) pravi, da je uporaba delovnih konceptov zagovorništva v domovih za stare nujna in bistvena. Socialni delavec nastopa v vlogi zagovornika takrat, ko stanovalcu niso zagotovljene in uresničene pravice.

Ključni elementi zagovorništva po Zaviršek (2002) so:

- zavzemati se za uporabnika in za zagotovitev njegovih pravic (na primer zavzemati se za določeno pravico, kot je pravica do dodatka za pomoč in postrežbo; stanovalcu z demenco zagotoviti zagovornika),
- krepitev moči uporabnikov (možnost izobraževanja, spodbuda pri ohranjanju vseh tistih funkcij in sposobnosti, ki jih stanovalci imajo, informiranje o njihovih pravicah, službah in storitvah, ki so jim na voljo, in zagotavljanje podpore za čim samostojnejše življenje),
- predstavljanje, zastopanje drugega (odvija se javno, pred večjim številom ljudi in poteka znotraj ali zunaj institucije),
- delo, ki ga socialni delavec opravlja, je konkretizirano (njegova vloga v domu je bistvena in nepogrešljiva),
- prizadevanje za spremembe na področju obravnave človeka in njegove človečnosti znotraj institucije (zagovarjanje potreb, želja in interesov oseb z demenco, ki so v nasprotju z določbami institucije, npr. ohranitev navad, ki jih je stanovalec prinesel s sabo v dom),
- z lastnim prispevkom vplivanje na politične ukrepe v javnosti,
- istovetenje s stanovalcem (zagovornikovi interesi so poenoteni z interesi uporabnika, boj za uveljavitev stanovalčevih pravic ni po vrednosti in moči nič manjši, kot bi bil pri zagovarjanju samega sebe),
- poznavanje in redno spremljanje novosti na področju zakonodaje, na katero lahko apeliramo (Zaviršek, 2002, str. 84).

O svojih pogledih na socialne delavce v institucijah za stare ljudi in na njihovo delo, ki je vse prevečkrat spregledano in prezrto, je spregovoril Stritih: »Socialno delo je ena redkih strok, ki poskuša razumeti človeka v njegovem socialnem kontekstu. To pomeni, da se zanimanje socialne delavke ne konča na mejah formalne pristojnosti, ampak sega veliko širše k vprašanju kvalitete življenja in k vprašanju smiselnosti raznih oblik formalne in neformalne (spontane) socialne organizacije oziroma k raznim pojavom samoorganizacije ljudi.« (Stritih, 1996, str. 387).

1.6. Dom sv. Jožef Celje

Zavod Duhovno–prosvetni center, Dom sv. Jožef Celje je zasebni katoliški zavod, ki je v lasti Misijonske hiše lazaristov. Pod okriljem vseh tamkajšnjih delavcev se izvaja več različnih aktivnosti, ki segajo na področje duhovno–prosvetne dejavnosti, orglarske šole in varstva starejših. Vse našteje dimenzije se odvijajo v eni ustanovi in se medsebojno prepletajo in dopolnjujejo. Duhovno–prosvetna dimenzija delovanja sega v leto 1997. Namenjena je duhovnim vajam in obnovam, kulturnim prireditvam, delavnicam, koncertom, seminarjem, kongresom, pogostitvam idr. To ji omogočajo ustrezne strukturne značilnosti institucije, ki zagotavljajo namestitve za več kot 100 ljudi in pogostitev za več kot 200 ljudi hkrati. Nezanemarljiv je tudi podatek o službi kuhinje, ki v povprečju pripravi do 1.000 obrokov dnevno. Leta 2003 je bila ustanovljena orglarska šola, ki jo letno obiskuje približno 20 učencev. Tretja dimenzija delovanja je varstvo starejših, ki s svojimi prostorskimi zmožnostmi nudi bivanje 121. stanovalcem. Koncesijo za izvajanje storitev varstva v domovih za stare so pridobili leta 2008 (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

V nadaljevanju zaradi lažjega razumevanja uporabljam skrajšan uradni naziv, in sicer Dom sv. Jožef, ki je najbolj poznano in splošno razširjeno poimenovanje, in ne formalno poimenovanje–Martina hiša (Interno gradivo: Izvleček iz hišnega reda Doma sv. Jožef–Martina hiša), ki ga večina uporabnikov in zunanjih posameznikov ne uporablja.

Dom sv. Jožef je v slovenskem prostoru edinstven, saj poleg institucionalnega varstva ponuja stanovalcem in zunanjim obiskovalcem pestro izbiro različnih možnosti samoudejstvovanja v vseživljenjski eksistenci in pridruževanja na poti duhovne rasti, ki vodi do razsvetljenja. Zaposleno osebje, stanovalci, njihovi svojci in zunanji obiskovalci z aktivnim delovanjem

soustvarjajo podobo institucije. Poslanstvo vidijo v njegovem uresničevanju, kar pomeni, da se temeljna naloga institucionalnega varstva, na katero se nanaša ustrezna zagotovitev oskrbe in nege, ki je po zakonu standardizirana, udejanja z visoko vrednotenimi duhovnimi vrednostmi, občutkom prijetne toplote, ljubeznivosti in vzajemnimi odnosi med vsemi posamezniki, ki so na kakršenkoli način povezani z domom. V predstavitvi življenja in aktivnosti v domu je eksplicitno navedeno, da se zaposleni trudijo slišati vsak glas in hkrati poskrbeti za oskrbo na stopnji, ki je sorazmerna z zahtevami sodobnega človeka, ki so osnovane na podlagi njegovih pravic in dostojanstva (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

Zagotovljen varen prostor za odkrivanje čustvenih, izkustvenih in socialnih poti v prihodnosti predstavlja staremu človeku prvo postojanko na novi poti. Z odprtim umom in lastno prizadevnostjo dobi v uporabo kompas, ki v smeri kakovostne starosti kaže njegovo življenjsko pot.

Lokacija doma je na vzpetini nad Celjem. S čudovito razgledno točko zagotavlja stanovalcem možnost umika v naravo ali bližnji gozd. Kompleks se nahaja v bližini mestnega jedra, kjer je omogočen dostop do bolnišnice, pošte, trgovine, upravne enote itn. V primeru, da se stanovalec odloči za odhod v mesto, je priporočljivo, da za transport uporabi osebni avtomobil ali taksi. Odmaknjenost od vsakdanjega vrveža in hkrati zagotovljena možnost hitrega dostopa do potrebne infrastrukture vzbujata v ljudeh občutek prijetnega življenjskega okolja (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

Stanovalci, ki se zanimajo za dnevno dogajanje in si želijo interakcije z ostalimi uporabniki, lahko izbirajo med številnimi aktivnostmi, ki se odvijajo v prostorih doma, potekajo pa po ustaljenem urniku od ponedeljka do petka. V prostorih, kjer se sicer izvaja fizioterapija, je vsak dan po zajtrku med 9.00 in 10.45 organizirana telovadba. Ob ponedeljkih ji sledita glasbena in ustvarjalna ura, ki se odvijata v skupnem prostoru v prvem nadstropju. V ponedeljek in petek popoldne je na vseh oddelkih organizirana potujoča knjižnica. Kot ponedeljkova zadnja organizirana dnevna dejavnost je molitvena ura ali maša v t. i. Emini kapeli (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

Urniki dejavnosti pristočasnih aktivnosti na spletni strani Doma sv. Jožef Celje ponujajo od pet do šest možnih izbir dnevno.

Dom sv. Jožef je zavod s katoliškim predznakom, s poudarkom na izvajanju dejavnosti z religioznim značajem. Najbolj versko obarvane so srede, ko so od skupaj šestih aktivnosti štiri religiozne: pevska priprava na mašo, meditacija, čaščenje najsvetejšega in maša (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

Vodstveno funkcijo direktorja Duhovno–prosvetnega centra Dom sv. Jožef opravlja lazarist, kot predstavnik ustanovitelja Misijonske hiše lazaristov. Njegova namestnica in hkrati vodja kadrovsko–finančno–računovodske službe je ravnateljica varstva starejših (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

Institucija je bila leta 1997 ustanovljena kot zasebni zavod z namenom duhovnega in prosvetnega delovanja. Cilj dejavnosti ni pridobivanje dobička (Predstavitvena brošura Dom sv. Jožef Celje, 2015).

Hišni red Doma sv. Jožef Celje

Izveček iz hišnega reda Doma sv. Jožef–Martina hiša vsebuje pravila in določbe, ki jih povzemam v nadaljevanju.

Dom je razdeljen na štiri oddelke: bivalna enota, oddelek za stanovalce z demenco, oddelek za kratkotrajno namestitvev in oddelek za dnevno varstvo. Stanovalci imajo možnost izbire med eno- in dvoposteljnimi sobami, v katerih je nameščena domska oprema.

Dom je, razen v izjemnih okoliščinah, namenjen oskrbi občanov, starejših od 65 let. Vsi stanovalci so deležni socialne oskrbe, ki zajema storitve ob sprejemu, namestitvi, preselitvi in prenehanju bivanja.

Opredelila bom tiste določbe Hišnega reda Doma sv. Jožef, ki se navezujejo na izkustvena spoznanja in razpravo mojega diplomskega dela.

Institucionalno varstvo stanovalcem v skladu z ustavo in zakoni Republike Slovenije zagotavlja uresničevanje njihovih pravic. V hišnem redu je izražena želja zaposlenih, da bi stanovalci v okviru svojih umskih in telesnih zmožnosti živeli čim bolj suvereno in varno. Ena vidnejših dejavnosti doma je zavzemanje za duhovno, kulturno in umetniško bogatenje stanovalcev. Izraženo je tudi prizadevanje za čim večjo odprtost institucije in povezanost z ožjim in širšim družbenim okoljem. Navedeno je, da je vsaka soba stanovalca označena s številko ter z njegovim imenom in priimkom. Podatki o tem, kje se nahaja posameznikova soba, so na voljo na recepciji, pri socialni delavki in pri odgovornem zdravstvenem delavcu. Za red in čistočo v domu skrbi za ta namen določena služba. Stanovalci so dolžni upoštevati določene zapovedi in prepovedi. Prepovedano je metanje česar koli in zlivanje vode skozi okna in vrata. Z namenom prehodnosti v skupnih prostorih so na okenskih policah in terasi prepovedana cvetlična korita in krmljenje ptic. Zapisano je tudi, da posedovanje domačih živali v domu ni dovoljeno. Gojijo lahko sobne rastline. V 12. členu je zapisano: svobodno izpovedovanje vere in drugih

opredelitev v zasebnem življenju (sicer niso našteje katere). V skladu s katoliško usmeritvijo ustanove (implicitno) nudijo katoliško duhovno oskrbo, verske obrede in uporabo prostorov. Uporabniki institucionalnega varstva imajo pravico do združevanja v t. i. skupnost stanovalcev, ki jo vodi strokovni vodja. Sestankujejo štirikrat letno z namenom omogočanja sodelovanja stanovalcev pri sooblikovanju jedilnikov, sodelovanja v kulturnih in ostalih aktivnostih v domu. Prisotnost socialnega modela je iz hišnega reda razvidna v pobudi (in zaželenosti) vključevanja svojcev v oblikovanje življenja v domu. S strani vodstva je najmanj dvakrat letno organiziran sestanek s svojci, kjer razpravljajo o zadevah v zvezi z delom in življenjem v domu. Na teh srečanjih imajo svojci priložnost izraziti svoje mnenje, podati predloge, se pritožiti ali pohvaliti. Zadeve v povezavi s prijavo začasnega bivališča stanovalcev ureja socialna delavka.

Naštete in zagotovljene so pravice stanovalcev do:

- socialnega varstva,
- zasebnosti,
- skrbi, varstva in nege, kadarkoli bi jo v prihodnosti potrebovali,
- lastnega življenjskega sloga,
- spoštovanja njihovih odločitev,
- varstva osebnih podatkov,
- informacij, s tem pa tudi možnosti za družbeno, kulturno in individualno udejstvovanje na način, ki ohranja samoodločanje in svobodno izbiro,
- soodločanja pri oblikovanju domskega življenja,
- razvedrila in prijateljstva,
- spoštovanja njihove osebnosti in dostojanstva ter osebne integritete,
- prostega gibanja,
- zagovornika,
- pritožbe (tudi anonimne v skrinjico pritožb in pohval),
- vključevanja v življenje izven doma,
- premestitve v drug del Martina hiše ali drug zavod,
- zasebnosti v primeru izvajanja osebne nege ali obiskov,
- uporabe vseh storitev (domskega bifeja, frizerja in pedikerja idr.),
- obiskov sorodnikov, ustanov in oseb, s katerimi želijo imeti stike,
- odpusta iz doma,
- vključitve v razne domske aktivnosti na podlagi lastne odločitve,

- opreme lastne sobe z osebnimi predmeti (slike, okrasni predmeti, prti. ipd.),
- uporabe domske knjižnice,
- združevanja v domsko skupnost.

Pravice ostalih stanovalcev in pravila o higienskih in varnostnih standardih lahko vplivajo na zmanjšanje tolerance do določenega vedenja in obnašanja posameznika.

Z namenom zagotavljanja mirnega in spokojnega življenja so v domu določena pravila, ki se jih morajo stanovalci držati, in prepovedi, ki jih morajo spoštovati:

- redno morajo plačevati oskrbne stroške,
- uporabljati morajo prostore in opremo doma v skladu z njihovim namenom,
- povrniti morajo povzročeno škodo na objektih in opremi,
- sprti morajo sporočiti ugotovljene napake oziroma okvare na opremi in objektih,
- strpno in brez obtoževanj ter preprirov morajo reševati nastale težave,
- izogibati se morajo medsebojnim fizičnim obračunavanjem ali medsebojnemu žaljenju,
- pooblaščenim delavcem doma morajo nemudoma sporočiti pogrešano lastnino,
- radio in televizijo morajo poslušati oziroma gledati na sobni jakosti zvoka,
- skrbeti morajo, da vlada mir za nemoten počitek med 22. in 6. uro zjutraj,
- po svojih zmožnostih morajo pomagati sostanovalcem,
- sporočiti morajo svojo odsotnost receptorju, socialni delavki oziroma oddelčni sestri,
- sodelovati morajo pri varčevalnih ukrepih doma,
- predmete večje vrednosti ali gotovino morajo ustrezno hraniti (banka, pošta, domska blagajna),
- v primeru elementarnih nesreč in drugih izrednih razmer se morajo ravnati po navodilih oseb, ki so za ravnanje v takih primerih zadolžene,
- ravnati se morajo po navodilih zdravnika,
- ne smejo širiti vznemirljive in lažne vesti o dogajanju v domu,
- da z medsebojnimi obtožbami ne škodijo odnosu med posameznimi stanovalci in delavci doma,
- da s svojim obnašanjem ne nadlegujejo, žalijo ali smešijo sostanovalce ali delavce doma,
- da ne odnašajo in da preprečijo odnašanje, prilaščanje, poškodovanje osebne in domske lastnine,
- da kadijo le v za to namenjenih prostorih (kadirnicah) in na prostem,

- da po svojih močeh prispevajo k vzdrževanju higiene v vseh prostorih v domu,
- da v bivalnih sobah ne uporabljajo plinskih in električnih kuhalnikov, pečic za dodatno ogrevanje in likalnikov ter da ne hranijo vnetljivih tekočin,
- da po lastnih sposobnostih skrbijo za svojo osebno urejenost in urejenost bivalnega okolja,
- da z vso odgovornostjo prispevajo k splošnemu varčevanju pri porabi elektrike in ogrevanju prostorov,
- da se v domu ne opijajo in da vanj ne prinašajo večjih količin alkohola ali drugih psihoaktivnih snovi,
- da na območju doma ne hranijo ptic in drugih živali,
- da skozi okna in prek terase ne mečejo hrane in drugih predmetov, zlivajo vode, stepajo preprog in sušijo perila v sobah,
- da ne odlagajo smeti kjerkoli, temveč v za to namenjene koše za smeti,
- da namerno ne poškodujejo domskega inventarja kot tudi inventarja drugih stanovalcev,
- da ne parkirajo na dovozu za reševalno vozilo ali na klančino za invalide,
- da v domu ne hranijo in ne posedujejo orožja (Izvleček iz hišnega reda Doma sv. Jožef–Martina hiša).

Cenik socialno varstvenih storitev in dnevnega varstva je bil sprejet na 5. redni seji Sveta zavoda Dom sv. Jožef in se uporablja od 1. 5. 2014 (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

V izvlečku oskrb (Izvleček iz hišnega reda Doma sv. Jožef–Martina hiša) je opredeljeno, kaj vse zajema storitev socialne oskrbe in kaj je značilno za posamezno kategorijo oskrbe. Storitve oskrbe so standardizirane, razdeljene v štiri kategorije in se razlikujejo glede na zdravstveno stanje in zmožnost opravljanja življenjskih funkcij stanovalca.

Oskrba I

Oskrba prve kategorije je namenjena stanovalcem, starim nad 65 let, ki so pri opravljanju vseh življenjskih funkcij neodvisni od drugih in le občasno potrebujejo posredno pomoč. Stanovalec samostojno skrbi za ohranjanje zdravih duševnih in telesnih funkcij (minimalni standard vzdrževanja osebne higiene ne vključuje frizerskih, pedikerskih in kozmetičnih storitev, masaž ipd.), v primeru nezmožnosti pa samoiniciativno poišče pomoč v okolju.

Storitev socialne oskrbe zajema:

- storitve ob sprejemu, namestitvi, preselitvi in prenehanju bivanja stanovalcev,
- obveščanje svojcev o zdravstvenih in drugih zadevah stanovalcev,
- vodenje evidenc v zvezi s stanovalci,
- pomoč pri vključevanju v domsko življenje,
- pomoč pri reševanju osebnih stisk in težav stanovalcev,
- pomoč pri vzpostavljanju socialnih stikov in vzdrževanju socialne mreže v okolju,
- oskrbo umrlega do prihoda pogrebne službe.

Oskrba II

Oskrba druge kategorije je namenjena stanovalcem z blažjimi starostnimi in zdravstvenimi težavami (delno pomični stanovalci z občasno inkontinenco ali zgodnjo stopnjo demence), ki potrebujejo občasno pomoč pri opravljanju večine življenjskih funkcij.

Oskrba III

Oskrba tretje kategorije je razdeljena v dve podkategoriji, a in b.

- V oskrbo III/a spadajo stanovalci z zahtevnejšimi starostnimi in zdravstvenimi težavami, ki potrebujejo podnevi neposredno osebno pomoč in nadzor drugih oseb ter so pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih funkcij odvisni od pomoči drugih.
- V oskrbo III/b spadajo stanovalci z najzahtevnejšimi starostnimi in zdravstvenimi težavami, ki potrebujejo neprestano neposredno osebno pomoč drugih oseb pri zagotavljanju opravljanja vseh osnovnih življenjskih funkcij. Zagotovljeno jim je neprekinjeno spremljanje, negovanje in oskrbovanje.

Oskrba IV

Oskrba četrte kategorije je namenjena stanovalcem, ki bivajo na oddelku za demenco, kamor so razporejeni na osnovi mnenja specialista psihiatra. Za to kategorijo so značilne zahtevnejše dolgotrajne težave v duševnem zdravju posameznika, ki so posledica starostne demence ali podobnih stanj in potrebuje delno ali popolno osebno pomoč, nadzor in posebne oblike varstva. V skladu z Usmeritvami MDDSZ za delo z osebami z demenco je kljub uvrščenosti v zadnjo kategorijo v celoti poskrbljeno za stimuliranje in za možnost priključitve stanovalcev k tistim dejavnostim, ki jih še zmorejo opraviti. Zagotovljena sta tudi neprekinjen nadzor in varovanje ter od ostalih oddelkov ločen in posebej prilagojen prostor za bivanje.

Skupni prostori so namenjeni uporabi stanovalcev in njihovih obiskovalcev: bivalne sobe, skupni prostori za dnevne aktivnosti, jedilnice, čajne kuhinje, recepcija, bife, frizerski salon, domska knjižnica in okolica doma. Strokovne in druge službe, ki se izvajajo znotraj doma, so: socialna služba, zdravstveno–negovalna služba, ambulanta, finančno–računovodski oddelek, blagajna doma ter služba prehrane in strežbe.

Prehranjevanje (zajtrk, kosilo, malica, večerja) poteka v jedilnici, kjer se med stanovalce razdelijo obroki hrane. V primeru nezmožnosti gibanja posameznika pa negovalno osebje postreže obrok v posamezni enoti oziroma oddelku ali v sobi (Izveček iz hišnega reda Doma sv. Jožef–Martina hiša).

Socialna delavka mi je na enem od mojih obiskov pokazala natisnjen seznam temeljnih vrednot, ki so vodilo za njihovo delo v domu: poštenost, odgovornost in spoštljivost.

Poštenost: Za poštenje na vseh področjih dela si prizadevajo tako zaposleni kot sodelavci doma. Odraz tega je odnos do službenih obveznosti, ki je profesionalen in temelji na želji za čim kvalitetnejše opravljeno delo. Veliko truda vlagajo v odnose med stanovalci, nadrejenimi in podrejenimi. Predmetov, ki so v lasti doma in jih uporabljajo pri delu, ne koristijo za lastne potrebe.

Odgovornost: Zadeva vse ljudi, povezane z domom. Za svoje vedenje in delovanje zavestno prevzemajo odgovornost in vestno opravljajo obveznosti. V domu so zaposleni odgovorni do sebe, do sodelavcev, do nadrejenih in ostalih, ki so stanovalci ali zunanji obiskovalci. Odgovornost sega tudi na področje materialnih dobrin in pripomočkov, ki so pri delu orodje zaposlenih.

Spoštljivost: Nanaša se na odnos zaposlenih do ostalih ljudi, ki je izraz spoštovanja, slišane glaslo vsakogar in zavezanosti k nudenju največje možne opore in pomoči drugemu. Službene obveznosti opravljajo spoštljivo, brez poniževanja ali zaničevanja. Po svojih najboljših močeh se trudijo, da bi vedno in povsod sledili krščanskim načelom in vrednotam (Kristina Podlesnik, Dom sv. Jožef Celje, osebna komunikacija, 4. 6. 2017).

2. PROBLEM

Za svoje diplomsko delo sem izbrala Dom sv. Jožef Celje zato, ker sem veliko let živela v njegovi bližini in vsakodnevno opazovala dogajanje v njegovi okolici. Kot bodočo socialno delavko me je zanimalo, kako se stanovalci počutijo med bivanjem v domu. V raziskavi sem se spraševala, kako dojemajo oziroma vidijo svoje življenje znotraj institucije. Socialni vidik pomeni, da jim je poleg osnovne bivanjske preskrbljenosti zagotovljena tudi pravica do zasebnosti, da med vsemi udeleženi v domu vlada visoka stopnja razumevanja in medsebojnega spoštovanja, da je lokacija doma ustrezna in za mobilnost stanovalcev ni ovirajoča, da je dobro poskrbljeno za aktivnosti, prenos informacij idr. V primeru, da svoje bivanje dojemajo kot medicinski model, pa bi dom označila kot institucijo, ki je nekakšna verzija okrnjene bolnišnice, za katero so značilni veliki in pusti hodniki, odnosi med stanovalci in zaposlenimi so skopi, pravila so strogo določena in ne dopuščajo izjem itd. Pred časom sem izvedela, da na to temo še ni bilo opravljene nobene raziskave, zato sem še z večjim veseljem pristopila k spoznavanju in raziskovanju delovanja tega doma. Za izhodišče sem uporabila elemente usmerjenosti institucije, kamor uvrščamo:

- splošne in strukturne značilnosti,
- medsebojne odnose,
- osebni razvoj,
- ohranjanje in spreminjanje sistema (Mali, 2008, str. 156).

V empiričnem delu diplomskega dela sem odkrivala prisotnost oz. odsotnost elementov medicinskega in socialnega modela. S pridobljenimi rezultati sem želela dobiti jasnejši uvid v dinamiko usmerjenosti oz. naravo institucije. To sem storila z izvedbo intervjujev, ki vsebujejo vprašanja, s pomočjo katerih sem dobila odgovore na naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kako stanovalci ocenjujejo zadovoljstvo z življenjem v domu?
2. Kaj so bili glavni motivi za odločitev za ta dom in ali so bila pričakovanja izpolnjena?
3. Kakšne so možnosti stanovalcev, da si po lastnih željah urejajo svoj bivalni prostor?
4. Ali je komunikacija med stanovalci in osebjem ustrezna ter prilagojena posameznikovemu stanju in sposobnostim?
5. Ali je odnos osebja do stanovalcev primeren in upošteva zasebnost, spoštljivost in zadostno količino posvečenega časa?

6. Kakšno vlogo stanovalci pripisujejo socialni delavki in v kakšnih okoliščinah in primerih se nanjo obračajo?
7. Kakšni so odnosi med stanovalci?
8. Kakšne so možnosti samoudejstvovanja, odločanja, organiziranja in uresničevanja lastne avtonomije?
9. Kakšna so formalna določila o odprtosti doma – prostost gibanja, možnost občasnih in začasnih izhodov – in možnosti njihove prilagoditve zaradi različnih strukturnih omejenosti zaradi geografsko specifične lege doma?
10. Kako ocenjujejo možnosti in okoliščine izražanja pritožb in mnenj ter kako so ta dejanja sprejeta in upoštevana?
11. Kako kvalitetno so stanovalci informirani o dogodkih, novostih, dogajanju in predpisih?
12. V kolikšni meri lahko stanovalci vplivajo na življenje in delovanje v domu?
13. Ali je katoliška usmeritev doma igrala vlogo pri izbiri in ali so pričakovanja izpolnjena?

Cilj mojega raziskovanja je ugotoviti, kakšno mnenje in kakšne izkušnje imajo stanovalci v zvezi s temami, povezanimi s socialno in medicinsko usmerjenostjo delovanja doma. Zanima me, kateri elementi so prisotni in kako vplivajo na življenje stanovalcev. Za cilj sem si zadala pripravo predlogov možnih novosti, prilagoditev in izboljšanj ustaljenih domskih praks pri nadaljnji organizaciji delovanja doma.

Namen raziskave je izboljšati kakovost bivanja stanovalcev. Rezultate in ugotovitve, do katerih sem prišla z analizo pridobljenih podatkov, nameravam predstaviti vodilnemu kadru. Upam, da jih bom s svojimi ugotovitvami in predlogi spodbudila k razmisleku o dejanskem stanju in uresničitvi možnih sprememb, ki bi imele pozitiven učinek na življenje stanovalcev. Veselilo bi me, če bi v prihodnosti zaposleni podobno raziskavo izvedli tudi sami, saj bi se na ta način pridobila dolgoročnejša ocena mnenja stanovalcev o teh dveh vidikih usmerjenosti institucije.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna in empirična. Kvalitativna zato, ker gradivo, pridobljeno z izvedbo intervjujev, temelji na besedah in besednih opisih. Empirična zato, ker sem prišla do novih informacij po izkustveni, empirični poti, podatke pa sem zbirala z metodo spraševanja. Za to obliko raziskave sem se odločila, ker želim z dobljenimi odgovori pridobiti neposreden uvid v delovanje doma, kot ga občutijo stanovalci, in preveriti prisotnost dimenzij medicinskega in socialnega modela. Intervjuje sem izvedla le s stanovalci.

3.2. Merski instrument

Uporabila sem polstrukturiran intervju s smernicami za vprašanja, ki sem jih postavila stanovalcem. Celoten potek zbiranja podatkov sem v vseh aspektih prilagodila zmožnostim sodelovanja stanovalcev.

3.3. Populacija in vzorčenje

V raziskavo sem zajela manjše število raziskovanih primerov in dobljene podatke analizirala s tehniko analitične indukcije. Raziskovana populacija so stanovalci Doma sv. Jožef Celje, ki so bili tam nastanjeni v času mojega raziskovanja. Populacijo, vključeno v raziskavo, sem izbrala s pomočjo neslučajnostnega vzorčenja s priročnim vzorcem. To pomeni, da so bili vključeni stanovalci dostopni za sodelovanje in so vanj predhodno privolili. V izbran vzorec oseb sem vključila tri ženske v prvi kategoriji oskrbe, tri ženske v drugi kategoriji oskrbe ter dve ženski in enega moškega v tretji kategoriji oskrbe. V času izvajanja intervjujev je bilo v domu 124 stanovalcev, od tega je 68 % žensk in 32 % moških. Če intervjuvance razdelim po spolu, sem intervjuvala 8 žensk, kar predstavlja 10 % ženskih uporabnic, in enega moškega, kar predstavlja 0,4 % uporabnikov.

3.4. Zbiranje podatkov

Pred izvedbo intervjujev sem za pomoč prosila socialno delavko doma, ki mi je za pridobitev podatkov pomagala pri izbiri stanovalcev. Stanovalce je predhodno prosila za sodelovanje v intervjujih in se z njimi dogovorila za srečanje. Stanovalci, do katerih sem pristopila, so v pogovoru z veseljem sodelovali. Intervjuji so bili izvedeni v mesecu maju 2017 v prostorih Doma sv. Jožef Celje. Za boljši vpogled v pridobljene podatke sem se odločila za snemanje pogovora, s čimer so se pred pričetkom intervjuvanj strinjali vsi sodelujoči. Časovno dolžino intervjuja sem prilagodila zbranosti, zmožnostim in pripravljenosti stanovalcev. Podatke sem zbirala z metodo ustnega spraševanja, ki je potekalo neposredno in individualno med mano in vsakim stanovalcem posebej. Prav tako je bilo zbiranje podatkov nestandardizirano, saj so bila vprašanja, ki sem jih postavila stanovalcem, vnaprej le okvirno zastavljena. Med potekom intervjuja sem stanovalce zbrano poslušala in si hkrati beležila pomembnejše podatke.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Raziskovalni problem sem hipotetično pojasnila z izjavami, do katerih sem prišla z uporabo postopka kvalitativne analize. Iz pridobljenih besednih opisov stanovalcev (zapisi zvočnih posnetkov intervjujev) sem najprej definirala pojme, jih za tem združila v smiselne kategorije in na koncu med seboj povezala v izjave.

Zvočne posnetke sem najprej pretipkala v Wordov dokument in odgovore preoblikovala toliko, kot je bilo nujno za tekoče branje (besedilo brez mašil, medmetov in ostalih nebistvenih motečih elementov).

Intervjuje sem označila s črko S (S=stanovalec) in zaporedno številko intervjuja 1–9. Označeni so torej z S1, S2, S3 itd. kar pomeni zaporedno številko intervjuvanca.

V postopku obdelave in analize podatkov sem izločila nerelevantne kategorije in upoštevala le tiste, ki so za mojo raziskavo bistvene (Mesec, 2007).

4. REZULTATI

Glede na glavna zastavljena raziskovalna vprašanja sem dobila naslednje odgovore oz. rezultate:

1. Kako bi stanovalci ocenili zadovoljstvo z življenjem v domu?

Iz dobljenih odgovorov sklepam, da je z življenjem v domu zadovoljna večina uporabnikov (*Sem zadovoljna. Tu je »fajn" (S7)*). Zadovoljni so z razgledom, mirom in zeleno okolico, ki jih obdaja, ter s storitvami, ki jim jih dom nudi (*Tu imam zelo pestro socialno življenje, bolj kot bi ga lahko imela na primer v Ljubljani. Lokacija doma je čudovita. Všeč mi je, da dom ni postavljen v center mesta. Všeč mi je narava, ki nas obdaj. (S1)*). Iz odgovorov sem razbrala, da so zadovoljni tudi zato, ker nimajo druge izbire (*Vse življenje sem bila navajena živeti po nekem svojem ritmu. Doma sem imela svoj vrt, ki mi je bil v veliko veselje. Mislim, da to tukaj najbolj pogrešam. Prej sem živela na drugem koncu Slovenije in v Celju nimam nikogar, ki bi prihajal k meni na obisk vsak dan. Mogoče bi sin, snaha, moja hči in vnuki večkrat prišli, če bi bil dom kje bližje (S3)*).

2. Kaj so bili glavni motivi za odločitev za ta dom? Ali je katoliška usmeritev doma igrala vlogo (dodaj komentar) pri izbiri in ali so bila pričakovanja izpolnjena?

Iz odgovorov je moč razbrati, da so se stanovalci za bivanje v Domu sv. Jožef odločili iz različnih vzrokov. Vsem pa so skupni: fizične omejitve, povezane z njihovim zdravstvenim stanjem (*Zelo dolgo že imam zdravstvene težave. V bistvu imam vse kosti zlomljene (S5)*). Za odhod v dom se je večina stanovalcev odločila sama, in sicer takrat, ko so spoznali, da njihovo zdravje vedno bolj peša (*Nisem več zmogla sama (S4)*). Slabo zdravstveno stanje je stanovalcem onemogočalo še vnaprejšnje samostojno življenje v domačem okolju (*Sama nisem več zmogla gospodinjit. Začela sem premišljevati tudi o tem, da bom vedno bolj onemogla, da bom potrebovala vedno več pomoči, da me bo treba previjati, umivati in tako naprej (S2)*). Redkeje so se za odhod v dom odločili na priporočilo svojcev. Katoliška usmeritev pri izbiri doma je bila poglobljena za številne stanovalce (*To mi je zelo pomembno. Prav ta pogled na svet. Drugod bi se bal, da bi bil ne ravno manj vreden, ampak da ne bi bil razumljen v svojih verskih potrebah (S8)*), pri ostalih pa usmeritev ni igrala vloge. Pričakovanja v zvezi z življenjem v domu in njihova izpolnitev so bila različnih dimenzij. Večina stanovalcev pred prihodom v dom ni pričakovala nič posebnega (*Veste, ko je človek enkrat v takšni situaciji, kot sem jaz, je hvaležen*

za vsako malenkost, zato jaz nimam posebnih pričakovanj (S8)). Posamezniki so pozitivno presenečeni nad spektrom življenja in presežena so vsa njihova pričakovanja (*Moja pričakovanja so se vsekakor izpolnila. S svojo gibljivostjo v nobenem drugem domu ne bi mogla biti toliko prisotna na raznih predavanjih, izobraževanjih, koncertih in podobno, kot sem tu. Nad mnogimi stvarmi sem pozitivno presenečena. Dogaja se mi več, kot sem pričakovala. Pomembno mi je, da lahko ogromno ljudi prihaja k meni, da lahko ljudi povabim k sebi na kosilo. Na ta način sem tudi na tekočem s tem, kar se dogaja okrog mene (S1)*). Za nekatere stanovalce so katoliške dejavnosti med tednom v domu zelo moteče (*Na začetku mi je bilo zelo neprijetno, ker smo bili primorani moliti in »pod mus« poslušati mašo po televiziji. Rada bi molila, ko bi si sama to želela, in živela po svoje. Ko sem živela doma, smo tudi hodili k maši, ampak ob nedeljah. Tu pa so maše sredi tedna. In takrat ne smemo imeti obiskov. Ščasoma sem ugotovila tudi, da je treba zelo paziti, da ne rečeš kaj čez cerkev (S6)*).

3. Kakšne so možnosti stanovalcev, da si po lastnih željah urejajo svoj bivalni prostor?

Iz odgovorov na vprašanje sklepam, da je stanovalcem ponujena možnost celotnega (*Svojo sobo imam urejeno zelo po svoje (S1)*) ali delnega (*Vse sobe so že opremljene, tako da v svoji nimam prav veliko svojih predmetov, ki bi me spominjali na dom (S3)*) urejanja prostora. Možnosti so odvisne od velikosti sobe, kjer biva stanovalec (*V sobo sem prinesla samo svojo televizijo, to pa je tudi vse. Tudi če bi želela, v sobi ni dovolj prostora (S6)*). Storitve je bila omenjena tudi kot posebej plačljiva (*Lahko bi si uredila po svoje, vendar tega ne želim, ker bi mogla to še posebej plačevati (S7)*). Tisti, ki so se odločili za preureditev prostora, so v sobe dodatno prinesli hladilnik, televizijo, okrasne predmete ipd.

4. Ali je komunikacija med stanovalci in osebjem ustrezna ter prilagojena posameznikovemu stanju in sposobnostim?

Iz odgovorov na to vprašanje je razvidno, da v komunikaciji z zaposlenimi stanovalci še niso doživeli negativne izkušnje. Večinoma menijo, da se zaposleni trudijo prilagoditi komunikacijo vsakemu posamezniku in njegovemu zdravstvenemu stanju (*Govorimo pa vsi glasno. Je pa tako, da včasih jih razumem, vendar ne vedno. Ni problem, da se ne bi potrudili, samo jaz vedno ne »kapiram (S8)*).

5. Ali je odnos osebja do stanovalcev primeren?

Stanovalci so v odgovorih o zasebnosti, spoštljivosti in posvečenemu času, delo zaposlenih ocenili kot primerno. V povezavi z zasebnostjo omenjajo trkanje na vrata, česar se poslužujejo vsi zaposleni (*Imam zasebnost. Vedno potrkajo na vrata, preden vstopijo (S6)*). Koliko časa posvetijo osebni negi, ko to potrebujejo, ocenjujejo kot zadostno (*To pa je čisto po potrebi. Ker imam plenico in težave z uhajanjem urina, sestre vedno pridejo takoj, me očistijo in uredijo brez kakršnekoli slabe volje (S8)*). Kot negativno so izpostavili, da osebje za pogovor z njimi nima dovolj časa (*Opazil sem, da če kaj rečem, da ne slišijo. Tudi če rečem na glas, gredo kar mimo. Pokličem jih takrat, ko bi rad kaj vprašal ali povedal, pa nimajo časa (S8)*).

6. Kakšno vlogo stanovalci pripisujejo socialni delavki in v kakšnih okoliščinah in primerih se nanjo obračajo?

Na vprašanju o vlogi socialne delavke so stanovalci povedali, da jo poznajo. V preteklosti so se stanovalci obrnili na njo takrat, ko so potrebovali pomoč pri vprašanjih, povezanih z različnimi prošnjami (*Na njo sem se prvič obrnil v zvezi z odločbo o priznanju invalidnine (S8)*) in urejanju uradnih zadev (*Na njo sem se na primer obrnila takrat, ko sem želela spremeniti stalno prebivališče. Tudi ko so volitve, to urejam z njo (S1)*) ter z vprašanji o skorajda hišniških opravilih (*Prosila sem jo, da bi pred vselitvijo gospe sobo prebelili (S6)*).

7. Kakšni so medsebojni odnosi med stanovalci?

Pri tem vprašanju je moč opaziti, da se večina stanovalcev ne družijo (*Da bi se veliko družili, ne morem reči. Niti ne morem reči, da hodimo skupaj na kavo. Se pa, ko se srečamo, pozdravimo in tako (S1)*). Površni in neosebni odnosi med stanovalci so posledica njihovega zdravstvenega stanja (*Z nikomer se ne družim. Vsi gredo po svoje, jaz sem pa v postelji (S7)*) ali osebnega prepričanja (*Spoštujem vse ljudi, vendar je problem, da se nimam s kom kaj pogovarjat. Eni stanovalci samo ves čas jamrajo, obrekujejo in kritizirajo. Jaz pa bi se rada pogovarjala o čem drugem (S2)*). Večina ne navezuje stikov z ostalimi stanovalci (*Tu je vsak bolj zase. Dom je sestavljen iz več nadstropij, v vsakem nadstropju je vsak zase (S6)*), njihovi medsebojni odnosi pa ostajajo na ravni osnovnega bontona (pozdravljanje na hodniku) (*Če na hodniku koga srečam, se pozdravimo (S9)*).

8. Kakšne so možnosti osebnega samoudejstvovanja, odločanja, organiziranja in uresničevanja lastne avtonomije?

Pri vprašanju o osebnem samoudejstvovanju, odločanju, organiziranju in uresničevanju lastne avtonomije so bili stanovalci enotni. Povedali so, da bi vse storili sami, če bi jim zdravstveno

stanje to dopuščalo (*Če bi zmožel, bi lahko urejal stvari sam. Vendar tega ne zmorem in mi to zaradi trenutnega zdravstvenega stanja tudi ni v interesu (S8)*). O bivanjskih zadevah v večini primerov namesto njih odločajo drugi (*Kot sem že povedala, imam sostanovalko, ki ima demenco. Cel dan vpije. Tudi ponoči. Brca. Zaradi tega mi je neprijetno, ko pridejo vnuki. Je zelo moteča. V sobo so jo dali, pa me sploh niso vprašali, če se s tem strinjam. Povedala sem jim, da želim drugo sostanovalko. Predlagala sem jim tudi, da bi to gospo premestili na oddelek za demenco, ker mene resnično moti. Nič se ni zgodilo. Rekli so mi, da lahko grem jaz eno nadstropje višje, kar pa ne morem, ker sem na vozičku. Brez moči sem. Če bi imela moč, do take situacije ne bi prišlo (S5)*).

9. Kakšna so formalna določila o odprtosti doma in možnosti njihove prilagoditve zaradi različnih strukturnih omejenosti zaradi geografsko specifične lege doma?

Iz dobljenih odgovorov sklepam, da posebnih omejitev pri obiskih v domu ni, je pa v hišnem redu opredeljen čas obiskov stanovalcev. O stanovalčevih izhodih in prihodih v dom je zaradi logistike (prehrana, zdravila) potrebno predčasno obvestiti zaposlene (*Kosilo je vedno ob dvanajstih. Če takrat ne morem, to javim pravi čas in v kuhinji se prilagodijo (S1)*). Izhodi iz doma so omogočeni brez kakršnihkoli zapletenih procesov (*Ljudje pridejo k meni in me odpeljejo. Povabijo me na kosilo. Vsako nedeljo me odpeljejo maševat v podružnico v Tremerje. Po maši se dobimo v gostilni na eni pijači. Potem pa me pripeljejo nazaj (S8)*). Iz pripovedovanja stanovalcev je razvidno, da lokacija doma vpliva na njihovo mobilnost (*Sama grem večkrat pred dom na klop in tam sedim na soncu. Dlje pa ne grem prav pogosto, ker okrog doma ni primernih površin in poti za sprehod (S3)*). Prevozi v mesto s strani doma niso organizirani in posledično so stanovalci odvisni od svojih bližnjih (*Če bi želela iti v mesto, zaradi nog tudi s taksijem ne morem, zato pokličem hči, ki pride po mene. Konec maja grem na primer k okulistu, kamor me bo ona peljala (S2)*). V povezavi s specifično lokacijo je omenjena tudi okolica, ki je za gibalno ovirane stanovalce neprimerna in v bližini katere ni rekreacijskih površin (*Ker imam težave z nogami, ne morem na daljši sprehod, ker v bližini ni poti, ki bi mi ustrezala. Okrog doma ni nobene ravnine za sprehod. Če bi bilo ravno, bi z največjim veseljem šla na sprehod, tako pa žal ne morem nikamor. Imam težave s hojo navzdol in navzgor, zato dlje kot do cerkve ne morem iti (S2)*).

10. Kako ocenjujejo možnosti in okoliščine izražanja pritožb in mnenj ter kako so ta dejanja sprejeta in upoštevana?

Iz odgovorov na vprašanja je razvidno, da je stanovalcem omogočeno izražanje pritožb in mnenj (*Ko imam kaj za povedat, kar povem, brez dlake na jeziku. Nimam nikakršnega strahu pred posledicami, tako da sem kar direktna (S6)*). Nekateri se pripomb ali kritik kljub temu vzdržijo (*Če bi imela kaj za povedat, bi to raje zadržala zase (S7)*). Njihova drža izhaja iz razlogov različnih dimenzij, kot so: osebno prepričanje (*Jezus je učil, da nič slabega ne govori o bližnjem in tega se držim (S9)*), ker je to neprimerno, želja po uganjanju, v izogib morebitnim zameram s strani zaposlenih (*Lahko bi podal kritiko, če bi želel. Vendar se tega vzdržim, ker sem se iz lastne življenjske izkušnje naučil, da je bolje potrpet kot pa ne vem kaj zahtevati, ker potem naletiš na odpor in si deklariran, da si siten, nezadovoljen in zahteven. Zato sem rajši tiho (S8)*). Po pripovedovanju stanovalcev so pripombe in kritike slišane in upoštevane, kadar je to mogoče (*Po navadi uredijo stvari, ko imajo za to čas (S5)*). Včasih morajo biti vztrajni in svoje opažanje večkrat povedati (*Če imam kaj za povedat, to tudi povem. Če ne zaleže prvič, bo pa drugič ali tretjič. Pač poveš večkrat (S3)*). Pomembno je tudi, komu se pritožijo (*Je pa to odvisno tudi od tega, komu se pritožiš (S3)*). V večini jih zaposleni slišijo, občasno so tudi preslišani (*Nekatere sestre kar preslišijo, kakšna pa te posluša (S3)*). S pritožbami in mnenji se obračajo na različne zaposlene (*Ne grem na upravo. Kar naravnost povem, nič za hrbtom (S5)*).

11. Kako kvalitetno so stanovalci informirani o dogodkih, novostih, dogajanju in predpisih?

Iz odgovorov se razbere, da so vprašani z informacijami seznanjeni na različne načine. Dom ima pripravljen letni načrt dejavnosti (*Stvari so natisnjene v napovedniku, za celo leto (S8)*). Stanovalci dobijo natisnjena oznanila, ki izhajajo enkrat tedensko (*Ob sobotah dobimo oznanila in notri piše, kdaj so maše in ostalo (S2)*). Na oglasni deski so zabeležena vsa sprotne obvestila (*Imamo oglasno desko, pa tudi osebje nas informira o dogodkih (S4)*). Stanovalci menijo, da je za tiste, ki želijo biti informirani o dogajanju v domu, pretok informacij dober in pravočasen (*Mislím, da če dobro slišiš in si pozoren na informacije, z informiranostjo nimaš težav (S2)*). Nekateri so povedali, da o zadevah v domu niso obveščeni, ker jih informacije v zvezi z dogajanjem ne zanimajo (*Nikamor ne hodim in zato mi ni v interesu, da bi bila informirana. Če bi želela, pa bi, za kar bi se zanimala, zagotovo dobila vse potrebne informacije (S7)*)«.

12. V kolikšni meri lahko stanovalci vplivajo na življenje in delovanje v domu?

Iz odgovorov sklepam, da imajo stanovalci, ki želijo soodločati in vplivati na življenje v domu, za tovrstne aktivnosti omejene možnosti. Sodelujejo lahko v skupščini in dajejo sprotne predloge (*Imamo tudi skupščino. Pa seveda dajemo predloge tudi proti (S1)*). Visoka stopnja

odločanja se npr. kaže le pri sestavi jedilnikov (*Kar se tiče hrane, je enkrat na dva meseca sestanek s kuharjem (S1)*). Med njimi prevladuje mnenje, da na življenje in delovanje v domu nimajo vpliva (*O vsem odločajo drugi. Socialna delavka, direktorica in ostali (S6)*). Večina jih pri dejavnostih, povezanih s soodločanjem, ne sodeluje (*Jaz osebno nimam nikakršnega interesa, da bi soodločala in vplivala na to, kakšno bo življenje v domu (S5)*). Kot razlog za nesodelovanje navajajo nezainteresiranost (*Mene politika ne zanima (S4)*) ali zdravstvene omejitve (*Tudi če bi želel, nisem sposoben (S8)*).

13. Imate kakšno mnenje/pripombo?

»Veste kako je, ni vse odvisno od doma. Veliko je odvisno od posameznika. In od lastnega interesa. Bi pa rada povedala še to, da ljudje velikokrat mislijo, da so vsi tukajšnji stanovalci verni. Pa ni tako. Sem lahko pride kdorkoli. Z nobene strani se ne izvaja kakršenkoli pritisk, da bi kdo moral hoditi v cerkev. Kdor misli tako, se moti.« (S1)

»Sem skromna in nezahtevna. Ne morem zahtevati ne vem česa. Zelo rada hodim na delovno terapijo. Zadnjič smo poslušali klasično glasbo in se mi je zdelo, da me je vse nehalo bolet. Imamo tudi knjižnico, kjer si lahko izposodimo knjige. Rada berem. Najrajši imam pa prireditve in različna predavanja, ki se jih pogosto udeležujem. Zadnjič sem bila na predavanju o duševnih motnjah. Predavanje je bilo zvečer. Po tem dolgo nisem mogla zaspat, bilo je hudo, imela sem težave, ker mi je preveč padlo na dušo. To so težke stvari. Zame je bolje, če poslušam kaj, ob čemer se sprostim, kar me razveseli. Zato velikokrat prižgem radio in poslušam radio Ognjišče.« (S2)

»Ah kaj pa vem, jaz bi si želela lastno sobo pa kakšen majhen vrt, to od doma najbolj pogrešam.« (S3)

»Važno mi je, da je mir in da me »porihtajo«, ko to potrebujem. Druga pa jaz ne rabim, nikoli nisem »komplicirala« in tudi sedaj ne mislim.« (S4)

»Moja želja je, da bi me manj bolelo.« (S5)

»Želim si, da bi uredili mojo sobo. Da bi dali to gospo ven iz sobe, pa drugo not. Ampak o tem, kot sem že rekla, jaz ne odločam.« (S6)

»Nimam nobenih pripomb. Zakaj bi si delala težave in sovražnike, če pa sem lahko tiho in se z vsemi razumem.« (S7)

»Sem zadovoljen, srečen in hvaležen, da je tako, kot je. V domu se dogaja veliko kulturnih prireditev, dogodkov, ki jim skoraj ne moreš slediti. Danes recimo delajo butarice, je delavnica. Ker je dom katoliški, bi zaposlil več osebja. Moj predlog bi bil, da bi organizirali prostovoljstvo, ki bi prišli za družabnike in pomoč v zameno za hrano. Namesto, da se hrana meče stran, bi

lahko prostovoljci v zameno za delo dobili obrok hrane. Želel bi tudi, da bi bili zaposleni bolj pravično nagrajeni za svoje delo. Hvala bogu, da sem imel kam priti. Pa da kdo poskrbi zame. Ker ne vem, kaj bi bilo sicer z menoj. Tako zdravstveno, strežno kot ostalo osebje je super in želim si, da bi bilo še naprej tako, kot je.» (S8)

»Sama sebi se čudim, da sem danes toliko govorila. Večkrat bi mogla priti na obisk, da ne bom pozabila govorit.» (S9)

5. RAZPRAVA

Na podlagi rezultatov raziskave lahko sklepam, da se v domu prepletata tako socialna kot medicinska usmeritev, saj so poleg elementov socialnega modela prisotni tudi nekateri elementi, značilni za medicinski model.

Rezultati obdelave podatkov so pokazali, da so stanovalci večinoma prišli v dom zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja, ki jim je onemogočalo nadaljnje bivanje v domačem okolju, po lastni izbiri. Manjšina se jih je za domsko varstvo odločila na priporočilo pomembnih drugih. Hojnik Zupanc (1999, str. 70) odhod od doma v domsko varstvo razume za pravilno izbiro takrat, ko je ta v skladu s posameznikovimi željami in temelji na njegovi prostovoljni odločitvi. V Hojnik Zupanc (1999, str. 70) so po Carpu (1970) zapisani dejavniki različnih dimenzij, povezanih z bistrostjo, telesnim in duševnim zdravjem, sociabilnostjo, delovanjem, samopodobo, optimizmom, trenutnim finančnim stanjem, socialnoekonomskem položaju v preteklosti ter življenjem s partnerjem, ki vplivajo na uspešno ali neuspešno prilagoditev starega človeka na novo okolje.

Sodeč po njihovih izjavah, se stanovalci pred prihodom v institucionalno varstvo v domačem okolju niso posluževali nobenih oblik pomoči.

Povedali so, da imajo možnost urejanja sobe po lastnem okusu in lastni presoji, vendar je potrebno upoštevati to, da jih večina živi v večposteljnih sobah in so zato možnosti prilagajanja sob omejene. Skoraj vsi so s sabo v dom prinesli radio ali televizijo. Na podlagi pripovedovanja ene od stanovalk sem pomislila, da so nekatere večje spremembe pri preurejanju bivalnega prostora morda posebej plačljive. Glede prostorske ustreznosti so povedali, da je ta, ko ne bivajo v enoposteljni sobi in se s sostanovalcem ne razumejo oziroma je za njihovo kakovostno bivanje moteč, neustrezna, saj nimajo možnosti umika in so brez prave zasebnosti. Uspešno zagotavljanje in upoštevanje pravice do zasebnosti je po Mali (2008, str. 168) odvisno od usmerjenosti institucije. Pri vprašanju o upoštevanju pravice do zasebnosti stanovalcev so kot edini dejavnik izpostavili zadovoljstvo s trkanjem zaposlenega osebja na vrata sobe pred njihovim vstopom. Dodali pa so tudi, da osebje, ki je tam v procesu izobraževanja (praksa), na vrata ne trka, kar pa večini ne predstavlja kršenja njihove pravice do zasebnosti.

Zaposlena oseba, ki neguje in skrbi za osebno higieno posameznika z odsotnostjo čustvene bližine, je za starega človeka tuja in predstavlja poseg v njegovo osebno intimo (Milošević Arnold, 2006, str. 38). Z bivanjem v večposteljni sobi poseg v njegovo intimo seže še globlje,

saj so njegovi sostanovalci v prostoru prisotni ves čas, kar je značilno za medicinsko usmerjenost.

Pri vprašanju o poznavanju, delu in izkušnji sodelovanja s socialno delavko so povedali, da poznajo tako njo kot tudi delo, ki ga opravlja, vendar se k njej ne zatečejo pogosto. Stik vzpostavijo takrat, ko potrebujejo pomoč pri zagotavljanju njihovih pravic. Milošević Arnold (2006, str. 27) opredeljuje poslanstvo socialne delavke v socialno usmerjenih institucijah, ki je v prvi vrsti pomoč pri izboljšanju kakovosti življenja stanovalcev. Osebnostne lastnosti vseh zaposlenih, njihovo delovanje in organiziranje življenja v domu bi moralo biti za izpolnitev kriterijev socialnega modela v celoti skladno s poslanstvom socialne delavke. Socialna delavka je s poznavanjem in z uporabo konceptov in metod dela v procesu pomoči stanovalcem tista, ki s svojim znanjem in ravnanjem učinkuje na zmanjševanje vpliva totalne institucije (Milošević Arnold, 2006, str. 27).

Medsebojni odnosi so v domu na splošno dobri. Odnos osebja do stanovalcev je pozitivno vrednoten in izstopajoč element. Na tem področju ni bilo izražene nobene pripombe, kar mi vzbuja dvom o verodostojnosti odgovorov in se mi poraja vprašanje, ali so dobljeni rezultati odraz dejanskega stanja medsebojnih odnosov v domu ali pa se resnični razlog skriva v drži stanovalcev, ki se morda ne želijo zameriti zaposlenim.

Pri količini časa, ki ga posvetijo stanovalcem, se je večina osredotočila na izvajanje zdravstveno–negovalnih storitev osebja in na njihovo pripravljenost sodelovanja v komunikaciji. Nekateri stanovalci so izrazili nezadovoljstvo s količino časa za pogovor, ki jim ga osebje nameni. Strinjali so se, da odsotnost ustrezne in zadostne komunikacije najintenzivneje in z negativnim predznakom občutijo tisti, ki so od tuje pomoči najbolj odvisni. Povedali so tudi, da je ta težava stalno prisotna zaradi premajhnega števila zaposlenih. Zaposleni se večinoma potrudijo in jim stvari razložijo na njim razumljiv način. Do slabšega ali pomanjkljivega (spo)razumevanja pa pride v situacijah, ko se zaposleni med delom soočajo s pomanjkanjem časa, ko nerazumevanje povzročijo zdravstvene težave stanovalcev in zaradi morebitnih osebnostnih lastnosti zaposlenih ali stanovalcev.

Umestitev objekta oziroma stavbe v prostor je pokazatelj usmerjenosti institucije. Slaba dostopnost do mesta in oddaljenost storitvenih dejavnosti kažeta na njeno zaprtost, kar je značilno za medicinsko usmerjenost institucije. Določenim stanovalcem, ki so zaradi svojega zdravstvenega stanja gibalno ovirani, lokacija doma ni ustrezna. Pred domom ali v njegovi neposredni bližini ni rekreativnih površin, kar tistim, ki jim posedanje in hoja pred domom nista dovolj, predstavlja težavo. Samostojnim in mobilnim posameznikom pa postavitev doma na hribu in njegova oddaljenost od mestnega jedra ne predstavljata ovire za kakovostno bivanje.

Stanovalcem, ki jim zdravstvene težave ne dopuščajo samostojnega gibanja v prostoru v primeru, ko bi to sami želeli, ni zagotovljena možnost do umika in miru. Zdravstveno stanje jim onemogoča samostojno nadzorovanje dostopanja drugih ljudi in lastno izbiro oseb, s katerimi želijo biti v stiku, da z njimi komunicirajo ali so z njimi povezani na kakšen drug način (Hojnik Zupanc, 1999, str. 32). Večini stanovalcev možnost bivanja v enoposteljni sobi ni omogočena, saj je to povezano z višjimi stroški ali s prezasedenostjo. Bivanje v dvo- in večposteljnih sobah dojemajo stanovalci različno. Osebni prostor delijo z osebo, ki jim je tuja, kar pripelje do neizbežne medsebojne interakcije, ki pa je lahko uspešna ali neuspešna. V primeru, da se ujamejo in razumejo, učinkuje tovrstna interakcija na počutje starega človeka pozitivno. V primeru, ko v bivalnem prostoru stanovalec ne želi oziroma odklanja prisotnost drugega stanovalca ali se z njim ne razume in nima zagotovljene možnosti izbire, pa se je prisiljen soočiti s stresom in intenzivnim občutenjem osebne nesreče.

O medsebojnih odnosih so povedali, da se nihče izmed njih pretirano ne družijo z ostalimi stanovalci. Medsebojno interakcijo so opisali kot prisotnost stikov, omejenih na vsakdanji bonton in njihovo ohranjanje med obroki, ki jih imajo v skupnih prostorih. O posebnih interakcijah ali tesnejših odnosih s stanovalci niso govorili. Tisti, ki jim je onemogočeno samostojno zapuščanje bivalnega prostora, so povedali, da stikov z ostalimi sploh nimajo.

Dom sv. Jožef je deklarativno socialno usmerjen zasebni katoliški zavod. Socialna usmeritev doma je še posebej vidna in izrazita na področju številnih dejavnosti in aktivnosti, ki se odvijajo pod vodstvom in mentorstvom zaposlenega osebja ter obsegajo duhovno–prosvetno dejavnost, orglarsko šolo in institucionalno varstvo starejših. Področja dejavnosti, zajeta v dogajanje, se med seboj povezujejo, dopolnjujejo in so namenjena tako stanovalcem kot tudi zunanjim, občasnim obiskovalcem zavoda (Dom sv. Jožef, Duhovno–prosvetni center, 2017).

Stanovalci menijo, da je za aktivnosti poskrbljeno dobro in so z njihovo pogostostjo zadovoljni. Tisti, ki jim je zagotovljena možnost udeležbe na dogodkih in so zdravi, imajo željo po soustvarjanju oziroma željo po aktivnem sodelovanju v organiziranih aktivnostih, jim je to s strani zavoda omogočeno v celoti. Stanovalci, ki jim psihofizično stanje tega ne dopušča, pa so na področju organiziranih domskih aktivnosti prikrajšani, saj bi za sodelovanje na delavnicah ali za udeležbo na prireditvi, dogodku oziroma delavnici potrebovali pomoč zaposlenih, ki pa jih ni dovolj, da bi lahko to nudili vsakomur, ki bi izrazil željo po sodelovanju.

Elementi ohranjanja samostojnosti in avtonomije se dotikajo različnih spektrov posameznikovega življenja. Stanovalci so svoje načrte izven doma prisiljeni prilagoditi določilom hišnega reda in urniku, ki je določen z namenom celostnega in učinkovitega delovanja zavoda. O njihovem gibanju znotraj in zunaj doma so povedali, da jih nihče v ničemer

ne omejuje, o zadevah morajo le pravočasno obvestiti osebje. Brez pripomb so bili tudi glede obiskov in njihove časovne omejitve. Pravila, vsiljena od zgoraj navzdol, jim pri načrtih o preživljanju lastnega življenja ne predstavljajo ovir, določil ne razumejo kot moteč dejavnik in si čas, ki jim ostane na voljo, brez težav razporedijo po svoje. O tem je spregovorila tudi Hojnik–Zupanc (1999, str. 97), ki pravi, da jim po določenem časovnem obdobju, ko se stanovalci privadijo na nov način življenja in na nove rituale, urniki in domska pravila ne predstavljajo več ovir pri uresničevanju lastne avtonomije, samostojnosti in pravice do zasebnosti.

Vprašani menijo, da osebje nadzora nad njimi ne izvaja. V primeru morebitnega nadzorovanja pa to razumejo kot dolžnost, ki je sestavni del njihovega dela. Dovolj mobilni stanovalci menijo, da jim je avtonomija zagotovljena, slabše gibalni pa so bili med pogovorom na to temo bolj zadržani.

Povedali so, da imajo zagotovljeno možnost dajanja predlogov in pritožb, česar pa se nekateri stanovalci vzdržijo. Vzrok za njihovo držo je strah pred nejevoljo osebja ali prepričanje, da njihova pripomba ne bo upoštevana.

Z informacijami, njihovo kakovostjo, dostopnostjo in jasnostjo so stanovalci zadovoljni. Za tiste, ki se zanimajo, so dostopne, jasne in ažurne. Kadar je potrebno, za njihov pravočasen pretok poskrbi tudi osebje samo.

O kritičnosti in lastnem vplivu na življenje večina pravi, da pretiranega vpliva na organiziranje življenja v domu nimajo ali pa jih to ne zanima. Posamezniki, ki želijo prispevati k spremembam, lahko s svojim sodelovanjem vplivajo na sestavo jedilnikov in na odločitve, ki za celosten sistem varstva starejših niso bistvene.

Katoliška usmeritev doma igra pri stanovalcih različne vloge. Za nekatere je verski pogled na svet in z njim povezano razumevanje sveta pri odločitvi o domskem bivanju v tem domu odigral najpomembnejšo vlogo in ne bi želeli biti nikjer drugje. Drugim pri odločitvi usmeritev doma ni bila pomembna, v manjšini pa so stanovalci, za katere je katoliškost in z njo povezana dejavnost moteča.

Omejitev raziskave

Za konec na kratko izpostavljam omejitev raziskave. Na moja vprašanja so odgovarjali stanovalci, ki jih je predhodno izbrala socialna delavka. Čeprav jim je bila zagotovljena anonimnost, vedno obstaja dvom o resničnosti njihovih odgovorov.

6. SKLEPI

Večina stanovalcev je v dom prišla zato, ker jim zdravstveno stanje ni več omogočalo samostojne oskrbe. Večina vprašanih se je za domsko bivanje odločila samoiniciativno, posamezniki pa so odločitev sprejeli na priporočilo svojcev.

Stanovalci so z življenjem in s storitvami, ki jih dom ponuja, večinoma zadovoljni. Všeč jim je razgled, mir in narava, ki jih obdaja.

Glede lokacije je večina povedala, da jim je všeč narava okrog doma, razgled na gozdove in pogled na mesto. Nekatere moti dejstvo, da je dom precej oddaljen od mesta in da je lociran na hribu, kar jim onemogoča kakršnokoli obliko gibanja zunaj doma, saj dlje kot do cerkve peš ali brez prevoza ni mogoče.

Za prostorsko razporeditev doma pravijo, da je ta tehtna in prostor dobro izkoriščen. Večina je zadovoljna tudi s svojimi sobami, hodniki in skupnimi prostori. Tisti, ki so izrazili nezadovoljstvo, vidijo problem v prostorski stiski dvoposteljne sobe in motečem sostanovalcu. Stanovalci se z zaposlenimi razumejo dobro in menijo, da slednji svoje delo opravljajo kakovostno. Menijo, da se do njih obnašajo primerno in korektno. Zavedajo se, da je osebje (pre)obremenjeno in jim ne zamerijo, ko je med delom občasno napeto.

Zaposleni prilagajajo komunikacijo posameznikovim potrebam. Da jih stanovalci razumejo, se trudijo in govorijo dovolj jasno in razločno. Včasih se zgodi, da posamezniki kljub temu osebja ne razumejo. Do nerazumevanja pride zaradi okvarjenega sluha ali zmanjšanih kognitivnih sposobnosti stanovalcev in ne zato, ker se zaposleni v pogovoru ne bi trudili govoriti jasno, razločno in glasno.

Vprašani menijo, da osebje njihovo zasebnost spoštuje. Za primer so navedli trkanje na vrata, česar se poslužujejo vsi zaposleni, in sicer kljub temu, da so jim nekateri stanovalci rekli, da to ni potrebno. Včasih se zgodi, da osebje, ki opravlja v domu prakso, pred vstopom v sobo ne potrka, kar pa stanovalce praviloma ne moti.

Stanovalci se v primeru, ko se soočajo s stisko ali ko pride do težav, obrnejo na različne zaposlene v domu – gredo lahko na recepcijo, v ambulanto in k ravnateljici doma. Pomoč lahko poiščejo tudi pri sestrah, ki jih z zvoncec pokličejo k sebi v sobo.

Socialno delavko stanovalci poznajo in vedo, da se lahko nanjo obrnejo z različnimi vprašanji (odpoved nočnih obiskov, odločbe o priznanju invalidnine, prošnja za premestitev v drugo sobo, sprememba stalnega prebivališča), kar občasno, v primeru nejasnosti ali težav, tudi storijo. Nekateri stanovalci pomoči pri njej iz različnih razlogov ne iščejo (npr. ker to v

njihovem imenu počno svojci ali pa menijo, da kljub prošnjam za pomoč njihove želje v preteklosti niso bile upoštevane in so zaradi tega z njenim delom nezadovoljni).

Stanovalci nimajo občutka, da bi bili s strani zaposlenih nadzorovani.

Večina stanovalcev meni, da jim je omogočeno, v kolikor jim zdravje to dopušča, urediti svoje življenje v domu, kot njim najbolj ustreza. Domska pravila jih ne motijo, ne omejujejo in jih ne bi spreminjali. Glede prilagajanja pravil posameznikovim željam so zaposleni v mejah možnega in sprejemljivega zelo fleksibilni. Stanovalci se zavedajo, da pravila v institucionalnem varstvu za učinkovito delovanje doma morajo obstajati.

Stanovalci imajo možnost poskrbeti sami zase, za sabo pospraviti in si samostojno kaj skuhati. Nekaterim to ni v interesu in so zadovoljni, da jim tega ni potrebno početi. Drugim pa, tudi če imajo željo po samostojni skrbi zase, slabo zdravstveno stanje to onemogoča.

Pogostost obiskov, ki so jih stanovalci deležni, je različna – vsakodnevni, enkrat tedenski in redkejši. Običajno jih obiskujejo sorodniki in prijatelji. Večina si želi, da bi njihovi svojci prišli na obisk večkrat, hkrati pa se zavedajo, da so njihove želje zaradi takšnih in drugačnih razlogov težko uresničljive.

Sami zapuščajo dom takrat, ko jih z avtomobilom odpeljejo z različnimi nameni – v domače okolje, k zdravniku specialistu, na sprehod ali pijačo. Pogostost zapuščanja doma se razlikuje od posameznika do posameznika.

Tisti, ki institucije ne zapuščajo, se zadržujejo znotraj doma ali pa na dvorišču pred njegovim vhomom.

Stanovalci lahko o stvareh, ki zadevajo njih, v kolikor jim njihovo psihofizično stanje to dopušča, odločajo sami. Pravila v domu so fleksibilna in v skladu s posameznikovimi potrebami in željami (izbira hrane, izhodi oziroma zapuščanje doma, samostojnost pri merjenju pritiska, jemanje zdravil idr.).

Stanovalci prve in druge kategorije oskrbe menijo, da so s strani zaposlenih spoštovani in upoštevani posamezniki. Povsem drugačnega mnenja so stanovalci tretje kategorije oskrbe, ki pravijo, da o vsem odločajo drugi, da sami nimajo možnosti izbire, da so primorani ubogati zaposlene in da bi, če bi bili zdravi, veliko raje odločali sami zase.

Stanovalci vedo, da imajo pravico do svobodnega izražanja mnenja, kritik in pritožb. Z razumevanjem te svoboščine nimajo težav in pred njenim teoretičnim udejanjanjem ne čutijo strahu. Vsak ima torej možnost, da izrazi pripombo, vendar veliko stanovalcev kljub vsemu tega ne izkoristi. Svojo zadržanost pripisujejo različnim izhodiščem: nimajo razloga za pritožbo, ne želijo se zameriti zaposlenim, ne želijo biti označeni za sitne in zahtevne.

Stanovalci menijo, da je pretok informacij dober in pravočasen. Z informiranostjo nimajo težav. Povedali so, da je od interesa vsakega posameznika odvisno, katere informacije in v kolikšnem obsegu ga bodo dosegle. To pripisujejo dejstvu, da je dogodkov v domu veliko, obveščenost pa točna, razumljiva in pravočasna. Stanovalci se lahko o dogajanju v domu informirajo na različne načine (napovednik, sprotna obvestila, splet, oglasna deska in prek zaposlenih, ki jih na sprotne dogodke opominjajo pri kosilu, na hodniku ali v sobah).

Stanovalci se večinoma strinjajo, da imajo do določene mere možnost soodločanja in sodelovanja pri organiziranju življenja v domu. Nekateri so v proces soustvarjanja in sodelovanja vključeni aktivno, drugi se zaradi nezainteresiranosti ali zdravstvenih omejitev s tem ne ukvarjajo, ostali pa menijo, da v procesu odločanja nimajo besede, ker v njihovem imenu o vseh zadevah odločajo drugi (svojci ali zaposleni).

Pomembnost katoliške usmeritve doma stanovalce razdvaja – za nekatere je pomembna in ne bi želeli biti nikjer drugje (tudi zato, ker je ta dom edini dom v Sloveniji, ki je tudi duhovno–prosvetni kulturni center), pri drugih pa ta značilnost ne igra pomembne vloge, saj jim je pomembnejše dejstvo, da je dom na dobrem glas.

7. PREDLOGI

Na podlagi pridobljenih rezultatov raziskave predlagam:

- Izvajanje storitve dnevnega varstva v domu za tiste stanovalce, ki živijo v bližini, saj bi jim s tem omogočili lažji prehod v stalno bivanje v času, ko njihovo zdravstveno stanje ne bi več dopuščalo tovrstnega varstva. Za tiste, ki bi ta dom izbrali iz drugih razlogov, pa možnost dalj časa trajajočih in večkratnih obiskov, oziroma nekajdnevne namestitve, da se jim olajša odločitev, v kolikor bodo zmožni.
- Zaradi oddaljenosti od mesta in pomanjkanja prometnih povezav, zlasti za gibalno ovirane oz. za te, ki pri gibanju potrebujejo pripomočke, predlagam uvedbo dvakrat v tednu »potujoče trgovine«, kjer si bodo lahko kupili stvari, ki v domu niso na voljo; in prav tako dvakrat v tednu, gibalno oviranim prilagojen organiziran prevoz v mesto.
- V okviru priznanega kadrovskega načrta apelirati za povečanje zaposlenih, saj zadovoljivo število osebja omogoča kakovostnejše izvajanje storitev in zagotavlja dovolj časa, namenjenega interakcijam med osebjem in stanovalci.
- Priporočljivo je, da se bodoče stanovalce pred nastanitvijo v dom vpraša o morebitnih željah glede sostanovalcev, s katerimi si bodo v prihodnje delili sobo, saj večina njih nima zagotovljene enoposteljne sobe.

8. VIRI IN LITERATURA

- Accetto, B. (1987). *Starost in staranje: Osnove medicinske gerontologije*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Belič, M. (1997). Dom za starejše občane kot tretji dom. V: Hojnik-Zupanc, I. (ur.), *Dodajmo življenje letom*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije (127-134).
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (2017). *Predstavitev Doma sveti Jožef*. Pridobljeno 13.10.2017 s http://www.jozef.si/domov/predstavitev_doma_sveti_jozef/
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (2017). *Predstavitev življenja in aktivnosti v varstvu starejših*. Pridobljeno 13.10.2017 s http://www.jozef.si/predstavitev_zivljenja_in_aktivnosti_v_varstvu_starejsih/
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (2017). *Življenje in dejavnosti v Martini hiši*. Pridobljeno 13.10.2017 s http://www.jozef.si/življenje_in_dejavnosti_v_martini_hiši/
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (2017). *Urniki aktivnosti*. Pridobljeno 13.10.2017 s http://www.jozef.si/življenje_in_dejavnosti_v_martini_hiši/urniki_aktivnosti/
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (2015). *Predstavitvena brošura*, interno gradivo. Neobjavljeno.
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (b.d.). *Izveček iz hišnega reda Doma sv. Jožef*, interno gradivo. Neobjavljeno.
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (2017). *Cenik*. Pridobljeno 13.10.2017 s http://www.jozef.si/varstvo_starejsih/cenik/
- Dom sv. Jožef, duhovno Prosvetni center. (b.d.). *Izveček oskrb*, interno gradivo. Neobjavljeno.
- Dragoš, S. (2000). Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39(4-5), 293-314.
- Flaker, V. (1998). *Odpiranje norosti: vzpon in padec totalnih ustanov*. Ljubljana: Založba / *cf.
- Franklin, L. (2006). Views on dignity of elderly nursing home residents. *Nursing Ethics*, 13(2), 130-46.
- Grbac, M. (2010). *Socialna in medicinska usmerjenost institucij: primer Centra za starejše občane Lucija d.o.o.* (diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Hojnik-Zupanc, I. (1994). *Institucionalno bivanje starih ljudi*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- Hojnik-Zupanc, I. (1999). *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem*

kontekstu. Ljubljana: Znanstvena knjižnica FDV.

- Mali, J. (2002). Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. *Socialno delo*, 41(6), 317-323.
- Mali, J. (2006a). Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45(1-2), 17-27.
- Mali, J. (2006b). Institucionalno varstvo starih ljudi po drugi svetovni vojni. V: Zaviršek, D., Leskošek, V. (ur.), *Zgodovina socialnega dela v Sloveniji: Med družbenimi gibanji in političnimi sistemi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo (281-294).
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., & Milošević Arnold, V. (2006). Nekatere značilnosti razvoja domov za stare ljudi v Sloveniji po drugi svetovni vojni. *Socialno delo*, 45(3-5), 169-181.
- Mesec, B. (1986). Proti predsodkom o starosti. *Socialno delo*, 25(2), 130-133.
- Mesec, B. (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: študijsko gradivo*. Univ. v Ljubljani: Fakulteta za socialno delo
- Milošević Arnold, V. (1989). *Socialno delo*. Samozaložba. Ljubljana
- Milošević Arnold, V. (2003). *Socialno delo s starimi ljudmi: Izbrani članki in referati*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2006). *Socialno delo s starimi ljudmi: Izbrani članki in referati*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Pečjak, V. (1998). *Psihologija tretjega življenjskega obdobja*. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Pečjak, V. (2007). *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.
- Požarnik, H. (1981). *Umetnost staranja*. Ljubljana: Cankarjeva založba
- Ramovš, J., Kladnik, T., Knific, B. (1992). *Skupine starih za samopomoč*. Ljubljana: Inštitut za socialno medicino in socialno varstvo.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU
- Rijavec, L. (1960). *Ljubljanske bolnišnice: Prispevek k njihovi zgodovini*. Ljubljana: Uprava kliničnih bolnišnic.
- Stritih, B. (1996). Pogled na socialno delo v sedanjosti za prihodnost. *Socialno delo* 35(5), 385-394.

9. PRILOGE

Priloga A: Smernice za intervju

1. Koliko časa ste že v domu?
2. Kaj je bil glavni razlog, da ste se odločili za bivanje v domu?
3. Kako ste na splošno zadovoljni z življenjem v domu?

Splošne in strukturne značilnosti doma

4. Kaj menite o lokaciji, kjer dom leži?
 - * Kako primerna se vam zdi lokacija, v kolikšni meri vam ustreza?
5. Kakšni se vam zdijo prostori, njihova urejenost in razporejenost v domu?
6. V kolikšni meri lahko sami po lastni meri in željah urejate in skrbite za svojo sobo/garsonjero – odločate o njenem videzu, opremi, čiščenju?

Medsebojni odnosi

7. Kako se na splošno razumete z zaposlenimi?
 - 7. 1. Kakšno je vaše medsebojno razumevanje v pogovoru?
 - * Kako razumljivo govori osebje?
 - * Glede česa govorijo razumljivo, glede česa pa ne?
 - 8. Kakšen je splošni odnos osebja do vas?
 - 8.1. Kako osebje upošteva pravico do vaše zasebnosti?
 - * Kako to pokaže?
 - * Kdo ob vstopu v sobo potrka na vrata in kdo ne?
 - 8. 2. Koliko časa vam osebje v povprečju na dan posveti:
 - a) za nego in oskrbo
 - b) za osebni pogovor.
 - * V kolikšni meri vam količina tega časa ustreza?
 - 9. H komu se največkrat obrnete, ko naletite na težave ali ko se soočate s stisko?
 - * Na kakšen način vam potem ta oseba pomaga?
 - 10. Ali poznate socialno delavko doma?
 - * V katerih primerih se obrnete nanjo?
 - * Na kakšen način vam potem pomaga?

11. Kakšen odnos imate s svojimi sostanovalci?

* Kako pogosto se družite z njimi?

Osebni razvoj

12. V kolikšni meri osebje izvaja nadzor nad tem, kar počnete?

* V čem vas nadzirajo bolj, v čem manj?

13. V kolikšni meri si lahko v domu po lastni volji organizirate življenje?

* Koliko vas pri tem omejujejo urniki in pravila, ki veljajo v domu?

14. Katera pravila, določbe vas motijo?

* Kaj bi spremenili, prilagodili, če bi bilo v vaši moči?

15. Koliko imate možnost poskrbeti sami zase, če to želite (npr. postlati posteljo, skuhati kavo, narediti lažja gospodinjska opravila)?

16. Kako pogosto imate stike z zunanjim okoljem – obiski svojcev, prijateljev, sorodnikov?

* Kako pogosto sami zapuščate dom?

* S kakšnim namenom?

* Kako vam odgovarja taka pogostost?

Ohranjanje in spreminjanje sistema

17. V kolikšni meri imate v domu možnost, da o stvareh, ki zadevajo vas, sami odločate?

* Kako zaposleni spoštujejo vašo izbiro, odločitve?

- 17.1 V kakšnih primerih imate občutek nemoči - da osebje odloča namesto vas in da vi sami nimate besede pri tem?

18. V kolikšni meri in kdaj lahko poveste svoje mnenje o delu zaposlenih?

* V kolikšni meri se počutite pri tem varne – da izražate pripombe, kritike brez strahu pred različnimi posledicami?

- 18.1 V kolikšni meri se zaradi vašega nestrinjanja ali pritožbe potem kaj spremeni?

19. Kako dobro menite, da je v domu poskrbljeno za informiranost stanovalcev – obvestila, prireditve, sestanki ipd.?

* Kje vi najpogosteje dobite te informacije?

* Kakšna se vam zdijo obvestila glede pogostosti, pravočasnosti in jasnosti?

20. Koliko možnosti imate stanovalci za sooblikovanje, soodločanje, vplivanje na življenje v domu?

* V katerem odboru, komisiji ali organizacijskem telesu bi želeli sodelovati?

21. Kaj bi bilo potrebno spremeniti, da bi bilo vaše počutje v domu boljše?

* Želite za konec dodati še kakšno željo, mnenje, pripombo? (Grbac, 2010)

Priloga B: Parafrazirani intervjuji

Intervjuje sem opravila z devetimi stanovalci, od tega je bilo osem žensk in en moški. Tri ženske so bile v prvi kategoriji oskrbe (S1, S2, S3), tri ženske so bile v drugi kategoriji oskrbe (S4, S5, S6), dve ženski (S7, S9) in en moški (S8) pa so bili v tretji kategoriji oskrbe.

1. Kako bi stanovalci ocenili zadovoljstvo z življenjem v domu?

»Jaz sem zelo zadovoljna. V dom sem prišla dovolj zgodaj in poznam situacije, s katerimi se srečujemo starejši ljudje. V preteklosti sem o staranju in življenju v domovih za stare veliko predavala po domovih samih. Tu imam velik krog ljudi. Vsakih 14 dni imam predavanje o življenju in smrti, kamor prihajajo ljudje iz Celja, njegove okolice in tudi od drugod. Tu imam zelo pestro socialno življenje, bolj kot bi ga lahko imela na primer v Ljubljani. Lokacija doma je čudovita. Všeč mi je, da dom ni postavljen v center mesta. Všeč mi je narava, ki nas obdaja.« (S1)

»Veste kako je. Moraš se privadit. Jaz nisem imela problemov, ker nisem razvajena. Zadovoljna sem z vsem. Nimaš občutka, da si nekje v odmaknjenem okolju ali pa v kakšni kotanji. Zelo je lep razgled. Od tu vidiš mesto, hribe, naravo.« (S2)

»Vse življenje sem bila navajena živeti po nekem svojem ritmu. Doma sem imela svoj vrt, ki mi je bil v veliko veselje. Mislim, da to tukaj najbolj pogrešam. Prej sem živela na drugem koncu Slovenije in v Celju nimam nikogar, ki bi prihajal k meni na obisk vsak dan. Mogoče bi sin, snaha, moja hči in vnuki večkrat prišli, če bi bil dom kje bližje.« (S3)

»Tukaj imam vse, kar potrebujem. Imam dovolj časa zase, pa tudi dosti družbe. Prijateljic imam več kot sem jih imela doma, ni mi dolgčas.« (S4)

»Zelo sem zadovoljna. Če pogledam čez okno, imam pogled do Boča. Čudovit razgled.« (S5)

»Z življenjem tu nisem preveč zadovoljna, vendar mislim da je ta dom še vseeno najboljši od vseh. Lokacija je lepa.« (S6)

»Sem zadovoljna. Tu je »fajn«. Iz sobe pa ne morem, razen če grem z vozičkom.« (S7)

»Zame je osnovni problem ta, da je zaposlenih premalo ljudi. Nekatere sestre se lahko raztrgajo

na deset koncev, druge pa ne naredijo ničesar. To skušam sprejet in razumet, da tako pač je. Oni me imajo radi in jaz imam njih rad in ob tem se počutim lepo.« (S8)

»Na splošno sem zadovoljna, nič mi ne manjka.« (S9)

2. Kaj so bili glavni motivi za odločitev za ta dom? Ali je katoliška usmeritev doma igrala vlogo pri izbiri in ali so bila pričakovanja izpolnjena?

»Imam multiplo sklerozo. Težko hodim in tudi če imaš družino, je vprašanje, če ti bodo pomagali. Zame je to pot, da lahko živim aktivno življenje še naprej. Seveda mi je pomembno, da je dom cerkven, vendar ni to edina pomembna stvar. Ta dom ni poseben samo zaradi tega, ker je katoliški. Ta dom je na sploh nekaj posebnega. Je edini dom v Sloveniji, kjer to ni samo dom, ampak je tudi duhovno-prosvetni kulturni center. Moja pričakovanja so se vsekakor izpolnila. S svojo gibljivostjo v nobenem drugem domu ne bi mogla biti toliko prisotna na raznih predavanjih, izobraževanjih, koncertih in podobno, kot sem tu. Nad mnogimi stvarmi sem pozitivno presenečena. Dogaja se mi več, kot sem pričakovala. Pomembno mi je, da lahko ogromno ljudi prihaja k meni, da lahko ljudi povabim k sebi na kosilo. Na ta način sem tudi na tekočem s tem, kar se dogaja okrog mene.« (S1)

»Imam zelo hude obrabe ramen in kolen. Doma nimam nikogar, ki bi mi pomagal. Sama nisem več zmogla gospodinjit. Začela sem premišljevati tudi o tem, da bom vedno bolj onemogla, da bom potrebovala vedno več pomoči, da me bo treba previjati, umivati in tako naprej. O odhodu v dom sem se odločila v desetih dneh. Katoliška usmeritev doma mi je zelo pomembna. Nisem pa se odločila za tukajšnje bivanje samo zaradi njegove katoliškosti, ampak tudi zato, ker je dom na dobrem glasu. Sem pa verna in hodim k maši. Tam se lahko vedno na koga obrnem, če imam težave. To mi pomeni ogromno.« (S2)

»Da bom šla v dom, se nisem odločila sama. Snaha in sin, ki sta podedovala hišo pokojnega moža, sta se odločila, da je zame najbolje, da grem v domsko varstvo. Problem je moje zdravje, ki mi ne služi več tako, kot mi je v mlajših letih. Povezava doma s cerkvijo mi ni ključnega pomena, me pa ne moti. Pričakovala sem, da v domu ne bo, kot doma. Drugače pa nimam pripomb. Se trudijo po svojih močeh.« (S3)

»Nisem več zmogla sama. Mož je že pokojen, otroci so zaposleni. Preden sem prišla živeti v dom, so mi pomagali, kolikor so lahko. Sedaj dobim tu vso potrebno pomoč, tako zdravstveno kot tudi negovalno. Sama ne zmorem več, zaradi sklepov in kolkov, veste ... O seveda, to mi

je najbolj pomembno! Samo da je kapelica, to mi pomeni največ. Rada bi šla kdaj na sprehod, brez bergel, ampak te želje mi žal nihče ne more uresničiti. (S4)

»Zelo dolgo že imam zdravstvene težave. V bistvu imam vse kosti zlomljene. Vsako popoldne moram za uro ali dve ležati, da bolečine izginejo. V Kranju, ko sem še bila doma, sem imela nego na domu. Kosilo sem imela naročeno in nisem kuhala. Ostale stvari, na primer gospodinjske, pa sem morala opraviti sama. Ker nisem več zdržala bolečin, sem dala vlogo za v dom. Kmalu sem prišla na vrsto in prišla sem. Jaz tu dobim tisto, česar doma nisem dobila. Lahko počivam. Katoliškost mi sploh ni bila pomembna. Hči je dala prošnje v različne domove, tudi v Dom ob Savinji. Po kakšnem tednu je dobila odgovor in jaz mesto v tem domu. Jaz nimam nobenih predsodkov. Bila sem vzgojena krščansko. Ko pa so prišli Nemci, so vse naše duhovnike izgnali in ostali smo brez njih. Moj ata, ki je rojen na Koroškem, je znal nemško in je hodil v cerkev še naprej. Jaz in moja mati pa nisva razumeli nemško in zaradi tega sva nehali hoditi v cerkev. Skratka, sama potem, ko sem si ustvarila svojo družino, nisem nikoli več hodila k maši in mi je glede tega popolnoma vseeno.« (S5)

»Glavni razlog je bil to, da sem padala skupaj. Veliko sem bila v bolnišnici, potem pa sem se odločila za dom. Najprej nisem hotela iti, ampak na koncu sem se vdala. Na začetku mi je bilo zelo neprijetno, ker smo bili primorani moliti in »pod mus« poslušati mašo po televiziji. Rada bi molila, ko bi si sama to želela in živela po svoje. Ko sem živela doma, smo tudi hodili k maši, ampak ob nedeljah. Tu pa so maše sredi tedna. In takrat ne smemo imeti obiskov. Sčasoma sem ugotovila tudi, da je treba zelo paziti, da ne rečeš kaj čez cerkev. Slabše je, kot sem pričakovala.« (S6)

»Padla sem, potem sem bila v bolnici. Ker nisem mogla hoditi, so me potem poslali sem. Da bi hotela priti v ta dom samo zato, ker je katoliški, ravno ne morem reči. To mi ni bilo pomembno. Ničesar nisem pričakovala.« (S7)

»V dom sem prišel zato, ker sem imel tumor v možganih in sem bil štirikrat operiran. Mislili so, da ne bom preživel. Pol leta sem bil na Dobrni, kjer so me spravili k sebi. Začel sem spet govoriti, se spet ukvarjati z računalnikom. Odkar sem tukaj, prihajajo po mene, da grem maševati in pridigati ljudem. To mi je zelo pomembno. Prav ta pogled na svet. Drugod bi se bal, da bi bil ne ravno manj vreden, ampak da ne bi bil razumljen v svojih verskih potrebah. Tukaj se po svoje čuti naklonjenost. Pogrešam katoliškost. Deklerativno je katoliški. Veliko stvari pa je nekatoliških. To, da ne zmorejo vsega dela, zadostiti vsem obveznostim. Zaposleni nimajo časa za posameznika. Veste, ko je človek enkrat v takšni situaciji, kot sem jaz, je hvaležen za vsako

malenkost, zato jaz nimam posebnih pričakovanj.« (S8)

»Ker nisem več zmogla bit sama. Zelo slabo sem se počutila. Nisem več mogla hodit po stopnicah. To, da bivam v katoliškem domu je zame zelo pomembno. Nikamor drugam ne bi želela« (S9)

3. Kakšne so možnosti stanovalcev, da si po lastnih željah urejajo svoj bivalni prostor?

»Razporejenost prostorov je tehtna, pri čemer je prostor maksimalno dobro izkoriščen. Svojo sobo imam urejeno zelo po svoje. Zelo zadovoljna sem tudi s čiščenjem, ker tega ni treba početi meni.« (S1)

»Jaz imam lepo in prostorno sobo. Prav tako je s hodniki, ki so za mobilnost stanovalcev dovolj široki. V skupnih prostorih imamo dovolj miz in stolov. Če bi si želela po svoje urediti sobo, bi verjetno lahko, vendar po tem ne čutim potrebe. Meni je vseč, da v prostoru nimam veliko stvari, ker če imaš vsega preveč, se zgubiš v stvareh.« (S2)

»Soba, v kateri bivam, mi ni vseč, ker si jo delim s sostanovalko in nimam lastne kopalnice. Vse sobe so že opremljene, tako da v svoji nimam prav veliko svojih predmetov, ki bi me spominjali na dom. Poleg tega prostor ni ravno velik in v njej ni prostora za dodatne predmete ali pohištvo.« (S3)

»Moja soba je super, ker je dobro opremljena in velika. Imam svoj balkon in velika okna. V domu je dvigalo, razporeditev prostorov je dobra. V sobi, kjer bivam, je vse, kar potrebujem. Svojega pohištva si nisem prinesla, ker ga ne potrebujem. Bi si ga pa lahko, če bi to želela. Nekateri stanovalci imajo v sobi veliko pohištva, ki so ga prinesli s seboj od doma. Sem si pa stene okrasila s slikami od doma in s kvačkani izdelki, saj zelo rada kvačkam. Dosti sem nakvačkala tudi za ostale stanovalce v domu. Prtičke imajo v sobi; tako je dosti bolj domače. Imamo možnost, da si sobe okrasimo po svojem okusu.« (S4)

»Jaz sem zadovoljna z ureditvijo in opremljenostjo. Če bi želela, bi lahko prinesla svoje pohištvo. Ampak, zakaj bi ga? Vse je že tu. Imam svojo sobo, posteljo, manjšo kuhinjo in svojo kopalnico. Ker imam hude zdravstvene težave, ne morem ničesar delat, zato sem zadovoljna s stvarmi, ki so že tu.« (S5)

»Soba, v kateri bivam, je zelo slaba in majhna. Potrebna je beljenja, pa tega ne storijo že odkar

sem tukaj. Zelo je nehigiensko. In ne, ne morem si urejati po svoje. V sobo sem prinesla samo svojo televizijo, to pa je tudi vse. Tudi če bi želela, v sobi ni dovolj prostora.« (S6)

»Zdi se mi, da je prostorska ureditev sama po sebi v redu. Lahko bi si uredila po svoje, vendar tega ne želim, ker bi mogla to še posebej plačevati. Imam svoj radio in to mi je dovolj. Televizije ne rabim, ker je v jedilnici in jo tam gledam.« (S7)

»Jaz sem od svojega 15 leta živel v samostanu. Nimam svojega premoženja. Imam samo svoja oblačila in perilo. So mi pa dodatno prinesli omaro, mi dovolili dodatni hladilnik. Takšna razporeditev prostorov, kot je, se mi zdi posrečena.« (S8)

»Všeč mi je, ker so sobe dobro izolirane in moja je dovolj velika. Prav tako imamo široke hodnike in dvigala za tiste, ki ne morejo hoditi. Nečakinja mi je prinesla radio in televizijo. Prijateljice so na stene obesile slike, ki sem jih prej imela doma. Lahko si kaj uredimo po svoje, vendar ne čisto vsega. Pohištvo je že tu.« (S9)

4. Ali je komunikacija med stanovalci in osebjem ustrezna ter prilagojena posameznikovemu stanju in sposobnostim?

»Razumemo se zelo dobro. Večinoma so odlični, od tistih, ki niso, pa se lahko naučimo, kakšni sami naj ne bi bili. Mislim, da je osebje, ko gre za medsebojno razumevanje s stanovalci, ki imajo hude zdravstvene težave, zelo potrpežljivo. Njihovo delo res ni lahko.« (S1)

»Z zaposlenimi se razumemo zelo dobro. S tem res nimam problemov. Tudi pri razumevanju samega govora zaposlenih nimam težav. Verjetno imajo tisti, ki imajo zmanjšane kognitivne sposobnosti, s tem večje težave. Jaz sem zaenkrat še dobra.« (S2)

»Kakor kdaj, odvisno od dneva. Sestre znajo biti včasih kar napete, posebej takrat, ko so dopusti in imajo preveč dela.« (S3)

»Jaz se z vsemi razumem. S sestrami, strežnicami in kuharicami. Vsi so v redu.« (S4)

»Zelo dobro se razumemo. Vsi smo prijatelji. Veliko se smejimo, »hecamo« ... Kar se pa tiče bolečin, moram jaz njim razlagat, kaj me boli, potem pa oni rečejo: »Saj gospa sama ve«. Točno jim povem, kaj naredit, kako naredit, da občutim čim manj bolečin. Naš odnos je prijateljski, absolutno.« (S5)

»Včasih imam tudi jaz dolg jezik, vam povem kar po pravici. Jim kar na ravnost povem, če mi

kaj ne paše. Vem, kdaj imam prav. Sem še dovolj razumna in se postavim zase ter se branim. Sestre se dovolj jasne in jih vedno razumem. Na splošno se osebje do nas lepo obnaša. Tako je: Tak kot si ti do njih, takšni so oni do tebe.« (S6)

»V redu. Včasih jih ne razumem, pa jih vprašam, kaj so rekli, in potem ponovijo.« (S7)

»Z zaposlenimi se razumem, do sedaj nisem bil nikoli z nikomer v konfliktu. Govorimo pa vsi glasno. Je pa tako, da včasih jih razumem, vendar ne vedno. Ni problem, da se ne bi potrudili, samo jaz vedno ne »kapiram«. » (S8)

»Z zaposlenimi se razumemo zelo različno. Nekatere razumem bolj, druge manj. Včasih jih ne slišim, kaj mi govorijo. Občasno tudi pozabim, kaj so mi povedali.« (S9)

5. Ali je odnos osebja do stanovalcev primeren?

»Stalno osebje, ki je tu zaposleno, vedno potrka na vrata sobe. Tisti, ki pridejo sem na prakso iz zdravstvene šole, pa ne potrkajo in kar vdrejo v sobo. Za nego jaz osebno ne potrebujem nikogar. Zelo dobre stike imam z vsemi zaposlenimi, tako z vodstvenim kadrom kot recepcijo. Ne čutim potrebe po tem, da bi potrebovala koga od zaposlenih, da bi se prišel k meni pogovarjat. Kvečjemu se grem jaz k njim pogovarjat. Če sem kdaj v stiski, se obrnem na ravnateljico doma, težave pa rešujemo s pogovorom. Sicer tega skorajda ni, če pa so, se o vsem lepo pogovorimo. Glede tega ni nobenega problema.« (S1)

»Vedno potrkajo, kadar vstopijo v sobo. Jaz skrbim sama zase, se sama tuširam in tako dalje, zato zaenkrat ne potrebujem dodatne nege. Verjetno bi se lahko obrnila na koga, če bi se želela pogovorit. A do sedaj še nisem čutila potrebe po tem. Je pa tu problem, in sicer, da je osebje zelo obremenjeno. Pri delu se jim ves čas mudi. Če bi me kaj motilo, bi šla na recepcijo in tam to povedala. Če je kaj narobe z zdravjem, pa imamo tu ambulanto in greš tja.« (S2)

»Ker sem sama še pokretna, nege s strani osebja ne prejemam. Zase poskrbim dobro, sem namreč zelo »pedantna«, kar se tiče čistoče. Na hodniku tu in tam poklepetam s katero od negovalk in strežnic, pa tudi tu in tam rečem kakšno s stanovalkami. Zaenkrat se še nisem obrnila na pomoč; razen v primeru, ko sem potrebovala kakšna zdravila. Pri tem pa je kot povsod; ene so bolj, druge manj ustrezljive, saj veste kako je...« (S3)

»Imam zasebnost, ko jo rabim. Drugače pa sem najraje v družbi zunaj na hodniku, da poklepetam. Zjutraj in zvečer pridejo sestre in me preoblečejo. Občasno potrebujem pomoč tudi

pri umivanju, čeprav se trudim, kolikor se le da, to narediti sama. Si vzamejo čas, ko človek rabi pogovor. Za pomoč se obrnem na sestre. V sobi imam tudi zvonec v primeru, da bi bilo kaj nujnega. Moram povedat, da so sestre zelo ustrezljive.« (S4)

»Vedno potrkaajo, včasih jim tudi rečem: »Kaj pa trkate, saj veste da lahko pridete not.« Zaradi mene jim ne bi bilo treba trkat, tudi če ne bi, me ne bi motilo. Zjutraj me dvignejo iz postelje, me pelje v kopalnico, mi umije hrbet in mi obleče svežo pižamo. Potem mi postelje posteljo, in gre. Koliko je to v minutah, pa ne vem. Popoldan me dajo iz postelje, to traja en minuto. In potem nazaj v posteljo, kar je tudi eno minuto. Zvečer se sama namažem s kremo. Sestra pa me preobleče v nočno pižamo, mi da gor plenice in potem me dajo v posteljo. To je pa odvisno od mene, koliko časa meni »jezik teče«. Jaz moram kar pazit, ker rada govorim. Ne smem nič kaj preveč govorit, ker nimajo časa. V začetku sem imela težavo s tem, ker so prihajali vsako noč po trikrat preverjati, ali je z mano vse v redu. To je bilo ob pol desetih zvečer, ob enih zjutraj in ob pol šestih zjutraj. S tem so mi vzeli vso spanje. Približno pol leta sem mislila, da se mi bo zmešalo. Potem pa sem od ene izmed negovalk izvedela, da lahko jaz vse te nočne obiske odpovem.« (S5)

»Imam zasebnost. Vedno potrkaajo na vrata, preden vstopijo. Zjutraj me dajo iz postelje, me oblečejo. Potem me dajo na voziček. To traja vse skupaj približno deset minut. Zvečer pa je enako, tako da recimo, približno dvajset minut na dan mi posvetijo za nego. Nimajo časa, da bi se lahko vsakemu posebej posvečale. Tudi če kdaj želim kaj povedati, moram to poskusiti večkrat. Šele po nekajkratnem poskušanju me po navadi »slišijo«. Meni ne pomagajo, ko jih prosim. Že dolgo časa pravim, da je moja soseda preveč moteča, pa glede tega ne ukrenejo popolnoma nič. Stvari še zdaleč niso takšne, kot mogoče izgleda.« (S6)

»Kolikor vem, se sestre obnašajo v redu. Skoraj vedno potrkaajo na vrata. Včasih se zgodi, da ne potrkaajo, ampak meni se to ne zdi nič hudega, me čisto nič ne moti. Zjutraj me »zrihtajo«, okrog enih in ob petih popoldne. Vse skupaj traja približno dve uri. Ne pogovarjamo se nič »ekstra«, razen mimo grede takrat, ko me »rihtajo«. Nimajo časa, da bi se samo pogovarjali. Se mi pa to zdi čisto v redu. Če kaj rabim, pokličem sestro. Kadar je treba, me očisti. To pa je tudi vse.« (S7)

»Upoštevajo mojo zasebnost. Tudi pri negi so zelo dostojne in obzirne. To pa je čisto po potrebi. Ker imam plenico in težave z uhajanjem urina, sestre vedno pridejo takoj, me očistijo in uredijo brez kakršnekoli slabe volje. Tega pa ni. Žal. Opazil sem, da če kaj rečem, da ne slišijo. Tudi če rečem na glas, gredo kar mimo. Pokličem jih takrat, ko bi rad kaj vprašal ali povedal, pa nimajo

časa. Na zaposlene se zaradi tega ne obračam nikoli. V osnovi bi zaposlene želele biti na voljo za pomoč, vendar so preobremenjene.« (S8)

»Nekateri so prijazni. Tisti, ki jim nisem všeč, pa bi mi radi škodovali. Kar se tiče zasebnosti, mislim, da jo kar imam. Je pa res, da vsi ne trkajo na vrata. Nekateri niso navajeni potrkati. Sama se ne morem negovati. Zato pridejo sestre zjutraj, po kosilu in zvečer, da mi pomagajo. Preoblečejo posteljnino, zamenjajo rjuhe. Ker imam plenice, me tudi previjejo. Ko je potrebno, pa se grem skopat, pri čemer mi pomagajo. Na splošno bi rekla, da mi za nego posvetijo kakšno uro na dan. Tega pa ni. Mogoče bi se lahko s kom pogovarjala, če bi to želela, vendar tega ne iščem. Ne pogovarjam se rada. Rajši sem sama in berem knjige. Ne vem, kdo bi bil v domu tisti, na kogar bi se lahko takoj obrnila. Nerodno mi je. Rajši pokličem nečakinjo v Ljubljano.« (S9)

6. Kakšno vlogo stanovalci pripisujejo socialni delavki in v kakšnih okoliščinah in primerih se nanjo obračajo?

»Socialno delavko poznam, seveda. Na njo sem se na primer obrnila takrat, ko sem želela spremeniti stalno prebivališče. Tudi ko so volitve, to urejam z njo. Vedno je na voljo, tako da nimam pripomb.« (S1)

»Poznam socialno delavko. Na njo sem se obrnila enkrat, in sicer, ko sem prosila za drugo sobo. Najprej sem bila v dvoposteljni sobi, ker moji želji na začetku niso mogli ugoditi. Potem, ko je gospa v tej sobi, kjer sem sedaj jaz, umrla, pa sem lahko prišla sem.« (S2)

»S socialno delavko sem govorila prvi dan, potem pa ne več.« (S3)

»Na njo se sama ne obračam. Ko je treba urejati kaj v zvezi s papirji, s socialno delavko to rešuje moja hčerka. Veste, na to se jaz ne spoznam.« (S4)

»Seveda jo poznam. Ko sem izvedela, da lahko odpovem nočne obiske, sem jo takoj poklicala in rekla mi je, da moram samo podpisati list papirja, kjer piše, da se strinjam s tem, da me v nočnem času zaposleni ne prihajajo obiskovat. In težava je bila odpravljena.« (S5)

»S socialno delavko sem govorila, preden je prišla v sobo moja nova sostanovalka. Prišla mi je povedat, da bo v prihodnjih dneh prišla v sobo nova stanovalka. Prosila sem jo, da bi pred vselitvijo gospe sobo prebelili. Čez štiri dni so pripeljali gospo, naredili pa niso ničesar, za kar sem jo prosila.« (S6)

»Poznam jo, seveda. V redu je. Zadnjič sva govorili o stanovalki v sosednji sobi, ki bo dobila za sostanovalko drugo gospo. Glede mene se pa nisva nikoli nič pogovarjali.« (S7)

»Poznam jo. Na njo sem se prvič obrnil v zvezi z odločbo o priznanju invalidnine. V njej so mi zavrnil prispevek za priznanje invalidnine. Čeprav je izvedensko mnenje pozitivno, je odločba negativna. Gre mi predvsem za to, da bi lahko parkirali na parkirnem prostoru za invalide. Zaradi tega sem bil tudi pri socialni delavki, ki je rekla, da naj se obrnem na svojo zdravnico.« (S8)

»Poznam samo socialno delavko. Drugih ne poznam. Nikoli se ne obračam na njo, edino takrat, ko pride ona do mene in se pogovoriva.« (S9)

7. Kakšni so medsebojni odnosi med stanovalci?

»Veste kako je, vseh tudi ne poznam. Ne poznam tistih, ki ležijo po sobah. Poznam pa tiste, ki pridejo dol jest, ki jih srečujem na hodnikih. Da bi se veliko družili, ne morem reči. Niti ne morem reči, da hodimo skupaj na kavo. Se pa, ko se srečamo, pozdravimo in tako...« (S1)

»To vam pa kar iskreno povem. Spoštujem vse ljudi, vendar je problem, da se nimam s kom kaj pogovarjat. Eni stanovalci samo ves čas jamrajo, obrekujejo in kritizirajo. Jaz pa bi se rada pogovarjala o čem drugem.« (S2)

»Rada se držim bolj zase, zato nekih globljih poznanstev nisem navezala.«(S3)

»Super se razumem z vsemi. Z nikomer se ne prepiram. S tistimi, s katerimi bi se lahko, pa se rajši ne pogovarjam. Ne maram prepиров in čenč. Jaz sem do vseh poštena, veste, nisem prepirljivka.« (S4)

»Jaz ne upam it iz sobe, zato ne grem niti do hodnika. Zato imam stik samo takrat, ko pride kdo k meni v sobo. V stiku sem z eno stanovalko. V enem nadstropju višje ima sobo moja sošolka iz gimnazije in ona pride večkrat k meni na obisk. Imam še eno sošolko, ki je še večja reva kot jaz, pa tudi živi v tem domu. Z ostalimi stanovalci pa nimam stika, ker ne upam in ne morem iz sobe.« (S5)

»Niti se ne družimo. Tu je vsak bolj zase. Dom je sestavljen iz več nadstropij, v vsakem nadstropju je vsak zase. Srečamo in pozdravimo se pri telovadbi, to pa je tudi vse.« (S6)

»Z nikomer se ne družim. Vsi gredo po svoje, jaz sem pa v postelji. Če me dajo iz postelje, pa

grem na dvorišče.« (S7)

»Trudim se, da sem prijazen z vsakim. Tudi drugi so do mene. Včasih sedim z gospo, ki je psihični bolnik, pa poskušam biti prijazen in jo malo spodbudit. Družimo se dvakrat na dan, pri zajtrku in pri kosilu. Večerjo nam pa postrežejo po sobah.« (S8)

»Z nikomer se ne družim, ker ne hodim v druge sobe. Težko hodim in le redko grem iz sobe. Če na hodniku koga srečam, se pozdravimo. Včasih sem se še pogovarjala, ker sem bila bolj pri močeh. Sedaj tega ne zmorem več.« (S9)

8. Kakšne so možnosti osebnega samo udejstvovanja, odločanja, organiziranja in uresničevanja lastne avtonomije?

»Jaz si lahko svoje življenje organiziram čisto po svoje. S sostanovalko imava tudi svoj avto in se odpeljeva, kadar želiva. Lahko bi kuhala in čistila, vendar za to nimam interesa in mi ustreza, da to počnejo drugi namesto mene. Imam občutek, da o vsem sama odločam. Je pa res, da jaz sem tudi takšen človek. Meni se zdi normalno, da o sebi odločam sama. To zame ni stvar, ki je pod vprašajem, ampak dejstvo. Tu je človek povsem svoboden. Nimam občutka, da bi me kdorkoli nadzoroval. Jaz se tu počutim kot da živim v bloku v svojem stanovanju. Glede hišnega reda pa tako, da kjerkoli si, se moraš držat določenih pravil. Ničesar ne bi spreminjala. Recimo kosilo je vedno ob 12h. Če takrat ne morem, to javim pravi čas in v kuhinji se prilagodijo.« (S1)

»Seveda si lahko organiziram življenje v taki meri, kot zmorem. To je moja osnovna pravica. So pa določena pravila, ki se jih je treba držat. Pravila pa obstajajo vsepovsod, ne samo v domskem varstvu. Jaz sem zelo za urnike in za pravila! En red pa seveda mora bit. Osebno mi vse ustreza in nimam nobene pripombe. Če bi želela, bi si lahko skuhala kakšen čaj, ker imam štedilnik v sobi. Vendar mi to ni v interesu, ker mi vsako jutro prinesejo svežega, v termovki in je topel ves dan. O sebi lahko odločam povsem sama. Jaz imam na primer težave s hrano. Ker sem bolna, ne morem jesti vsega. Zato že vnaprej pogledam na jedilnik in odklonim, če česa ne bom jedla. Osebje to razume in nimam problemov. Sama si tudi merim pritisk, sama jemljem zdravila. Mogoče kaj opazujejo, vendar na to nisem pozorna. Ker ne vem, če me opazujejo, me to tudi ne moti. « (S2)

»Treba se je privadit na življenje v domu. Ko je toliko ljudi na kupu, je za pričakovat, da ne more vsak delati stvari po svoje. Pravila doma me ne motijo, red mora biti. Hišni red poznam, z njim so me seznanili že na sprejemu. To mi ne predstavlja težav, česar pa ne bi mogla trdit

tudi za vse ostale. Zaenkrat moram reči, da dosti stvari naredim sama. Preoblečem si posteljo, zamenjam posteljnino, počistim za sabo stvari. Mi pustijo, da to naredim brez njihove pomoči. Sem pa mogla na začetku povedat, da si to želim početi sama, vsaj dokler bom še pri močeh. Kadar imam kakšno posebno željo, to prav čas sporočim in je zadeva urejena. Ko smo bili nezadovoljni frizerjem, so ga tudi zamenjali. Mislim, da kar se tiče tega, nas spoštujejo in kar upoštevajo. Ne vem, če me nadzorujejo, zaenkrat nisem dobila takšnega občutka« (S3)

»Ne omejujejo me s pravili, ker se z vsem strinjam. Tudi že pred prihodom v dom, ko sem bila še doma, sem bila redoljubna. Jaz osebno nimam čisto nič proti pravilom. Če jih ne bi bilo, stvari ne bi funkcionirale tako, kot morajo. V življenju smo se vedno prilagajali, nikoli nismo mogli delat vsega po svoje. Ničesar ne bi spreminjala. Mi je čisto všeč tako, kot je. Ah, žal sem iz leta v leto manj sposobna. Na srečo sem tu v dobrih rokah. Ne vem, kako bi vse to zmogla sama; hvaležna sem družini, da mi pomaga glede plačila doma. Spoštujejo nas. Glede na to, koliko stane vse skupaj, si to tudi zaslužimo. Odločitve lahko sprejemamo v okviru svojih zmognosti. Če smo zmožni, nam načeloma tega nihče ne preprečuje. Ne, ni nadzora. Res pa je, da sestre na nas pazijo, da se nam ne bi kaj zgodilo.« (S4)

»Kar se tiče mojega življenja si ne morem kaj posebej organizirat, ker ne zmorem kakšnih večjih korakov. Me pa pravila, ki veljajo v domu, čisto nič ne omejujejo ali motijo. Vedno se je treba držat določenih pravil, tudi drugje in to meni ne predstavlja problema. V začetku, ko so hodili k meni na »nočne obiske«, sem se zbudila že ob petih zjutraj, in potem sem jih morala čakati do osmih zjutraj. Te tri ure so se mi vlekli v nedogled. To me je motilo, vendar sem po drugi strani vedela, da prej ne morejo in ne zmorejo, ker gredo po sobah po vrsti in žal ne pridem prej na vrsto. Te nočne obiske sem odpovedala, ko sem izvedela, da imam to možnost. Blazin in odeje sestre ne znajo »zrihtati«, zato to popravim za njimi. Ko se popoldne uležem, potem postelja ni pripravljena za zvečer in to si uredim sama. Sestre mene »zrihtajo« samo zjutraj, vse ostalo pa potem čez dan urejam sama. Mislim, da lahko odločam sama. Če bi želela dietno hrano, bi se tudi dogovorila. Vse se da zmeniti in se dogovorimo. Nikoli nisem dobila občutka ali pomislila na to, da bi me nadzirali« (S5)

»Urniki so čisto polni. Zjutraj je zajtrk, potem pride delovna terapevtka, za tem je telovadba. Meni je zelo všeč, da človek nekaj počne. Na ta način ne razmišljamo o bedarijah in smo zaposleni. Pravila me osebno ne omejujejo. Mislim, da je določb in pravil še premalo. Ni mi všeč to, da osebja določa, če se boš kopal ali ne. Vse je odvisno od njih. Če si zmožen, lahko poskrbiš sam zase, seveda. Če nisi, si pa v rokah osebja. Moja sostanovalka je prepuščena

rokam osebjaja. Ker ima demenco, bi morala dobivati redna zdravila. Če bi jih dobivala, bi bila tudi bolj mirna in tiha. Ker pa sestre sploh ne vedo, kaj in koliko česa je tisti dan gospa že dobila, sprašujejo mene. In seveda ni nič tako, kot bi moralo biti. O vsem odločajo drugi. Vse se zaposleni zmenijo med sabo in jaz nimam nikakršnega glasu. Imam veliko težavo. Kot sem že povedala, imam sostanovalko, ki ima demenco. Cel dan vpije. Tudi ponoči. Brca. Zaradi tega mi je neprijetno, ko pridejo vnuki. Je zelo moteča. V sobo so jo dali, pa me sploh niso vprašali, če se s tem strinjam. Povedala sem jim, da želim drugo sostanovalko. Predlagala sem jim tudi, da bi to gospo premestili na oddelek za demenco, ker mene resnično moti. Nič se ni zgodilo. Rekli so mi, da lahko grem jaz eno nadstropje više, kar pa ne morem, ker sem na vozičku. Brez moči sem. Če bi imela moč, do take situacije ne bi prišlo. Ne bi rekla, da nas nadzirajo. Ali pač. Verjetno že kaj vlečejo na ušesa, če se jim zdi to pomembno, seveda.« (S6)

»Ne morem si sama organizirati življenja. Pravila, ki veljajo v domu me ne motijo. Takšno življenje, kot nam ga organizirajo zaposleni, mi ustreza. Mislim, da nas ne nadzirajo. Ničesar ne bi spreminjala, ker sem prilagodljiva in s tem nimam težav. Sama zase ne morem več skrbeti, ker sem bolna. Nimam izbire. Moram jih ubogati, kaj pa bom. Ko je treba it na primer zvečer spat, moram it takrat spat. « (S7)

»Če bi zmožel, bi lahko urejal stvari sam. Vendar tega ne zmorem in mi to zaradi trenutnega zdravstvenega stanja tudi ni v interesu. Kar se tiče pravil, so zelo fleksibilni. Jasno je, da prej povem, da me ne bo na kosilo ali večerjo in da s seboj vzamem inzulin. To mi pripravijo in vse je v redu. Sam si ne bi želel spreminjati ničesar. Nimam nikakršnega občutka, da bi me nadzirali. Sam vzamem to kot skrb, da vidijo, kako mi gre in če je vse v redu. Če bi imel možnost in bi bil zdrav, pa bi raje odločal sam.« (S8)

»Tu, na nočni omarici imam brošurico s pravili. Sem jo prebrala, vendar ne razumem vsega, kar piše notri. Nimam občutka in nisem opazila, da bi izvajali nad mano nadzor. Vsaj v taki meri ne, da bi bilo to moteče. Ne bi ničesar spreminjala. Sem čisto zadovoljna, da je tako, kot je. Jaz ne morem nič odločat. O vsem odloča moja nečakinja. Njej sem dala svoje premoženje. Ne morem si organizirati življenja po svoje, ker tega ne zmorem več. Lahko pa v okviru svojih zmožnosti še vedno berem zgodbe, časopisa Družina in Delo. V teh časopisih je veliko avtorjev, ki jih poznam. In tudi zato njihove zgodbe berem še z večjim veseljem. Sem na vozičku. Vendar ne smem ves čas sedeti. Zato grem dopoldne in popoldne, če le zmorem, s hojico po hodniku gor in dol. Verjetno bi lahko kakšne malenkosti, kot je postiljanje postelje, če bi zmogla, tudi sama opravila. Vse bi mi pustili. Včasih jih moram celo prositi, da kaj naredijo namesto mene.

Včasih pa ne naredijo vsega, kar meni pustijo. Saj vem, da je to zato, da ne bi čisto zastala. Ampak takrat vedno prostim boga, da ne bi padla. Ko sem prišla v to sobo, sem padla. Stopila sem dva koraka in sem bila na tleh. Nisem mogla vstat. Čez pol ure je prišla medicinska sestra in me našla.« (S9)

9. Kakšna so formalna določila o odprtosti doma in možnosti njihove prilagoditve zaradi različnih strukturnih omejenosti zaradi geografsko specifične lege doma?

»Jaz imam ogromno obiskov. K meni hodijo ljudje iz vsepovsod. Velikokrat tudi kosimo skupaj z obiski. Zadnje čase ne zapuščam doma več tako pogosto, saj prihaja svet k meni. Če bi mogoče kdo hotel iti v mesto, bi lahko bilo nerodno, ker ni blizu. Mislim, da če kaj takega rabiš, ti že kdo to tudi prinese.« (S1)

»Dvakrat na teden dobim obisk. Ena hči z zetom pride v soboto, druga z zetom pa v nedeljo. Včasih me kdo preseneti. Lansko leto so prišli k meni tudi bivši učenci, prva generacija, ki sem jih učila. 72 let so sedaj stari. To je res eno tako veliko veselje. Nekateri mi tudi pišejo, ne pa vsi, ker vsi ne vedo, kje sem. Drugače pa lahko pride na obisk kdorkoli in mislim da kadarkoli. Edino ena stvar mi pa ni všeč, to pa je hrib, na katerem stoji dom. Ker imam težave z nogami, ne morem na daljši sprehod, ker v bližini ni poti, ki bi mi ustrezala. Okrog doma ni nobene ravnine za sprehod. Če bi bilo ravno, bi z največjim veseljem šla na sprehod, tako pa žal ne morem nikamor. Imam težave s hojo navzdol in navzgor, zato dlje kot do cerkve ne morem iti. Če bi želela iti v mesto, zaradi nog tudi s taksijem ne morem, zato pokličem hči, ki pride po mene. Konec maja grem na primer k okulistu, kamor me bo ona peljala. Dom bi lahko zapustila tudi za več dni, če bi imela željo in možnost.« (S2)

»Največkrat dobim obiske za vikend. Seveda si želim, da bi domači prišli večkrat, tudi med tednom. Ampak kaj, ko nimajo časa, ker imajo preveč obveznosti ... Kaj čem. Sama grem večkrat pred dom na klop in tam sedim na soncu. Zdaj ko je lepo vreme, zunaj berem časopis. Dlje pa ne grem prav pogosto, ker okrog doma ni primernih površin in poti za sprehod« (S3)

»Obiske dobivam redno, vsak vikend pridejo k meni v dom. Zelo sem srečna, da imam tako dobro družino, ki me pogosto obiskuje. Včasih, ko mi je zdravje še služilo, sem šla tu in tam pred dom, zdaj pa ne hodim več. Bi šla, sploh ko je zunaj tako lepo vreme. Ampak ne morem. Veste, probleme imam s kolki. V pomoč pri hoji so mi bergle, z njimi še grem malo sem in tja. Nisem še za voziček, ampak se zadržujem bolj noter, da ne bi padla. Dom zapustim samo za

dan mrtvih, ali pa za kakšen večji praznik, ko me domači povabijo k sebi domov. Takrat me odpeljejo, sama z berglami ne hodim nikamor ven. Tako z domom kot z lokacijo doma sem zelo zadovoljna. Odmaknjenost na obrobje, mir in spokojnost mi zelo ustrezajo. Ne maram mestnega vrveža.« (S4)

»Moja hči je Celjanka in živi od tu deset minut stran. Jaz mislim, da moramo svoje otroke pustiti živeti po svoje, ne pa da bi vsak dan tekala gor in dol. Zakaj? Saj imam tu popolnoma vso oskrbo. Ona mora skrbeti za svojega sina, ki je star 17 let in je avtist. Ona ima ogromno dela. K meni pa pride enkrat na teden, po navadi ob torkih. Umije mi noge, prinese mi vse, kar rabim. Jaz ji prej telefoniram, pa ji naročim kakšno stvar, ki je tu ne dobimo, na primer sadje, vitamine itd. Ostalih sorodnikov pa nimam. Zelo bi si želela kdaj zapustiti dom, ker je obdan s čudovito okolico, vendar žal ne morem, tudi z vozičkom to ni mogoče. Ker ne morem več hoditi, ker samo drsam do vrat, me ne moti, da dom stoji na hribu.« (S5)

»Vnukinja živi tu blizu, vendar ima svoje obveznosti in zame nima veliko časa. Dom zapustim, ko pride vnukinja in me odpelje. Kadar gremo, gremo za Savinjo na sprehod in na pijačo v mesto. Če bi jaz želela, bi šle večkrat. Enkrat na leto gremo tudi k meni domov, tam kjer sem bila prej doma. Že od prej sem navajena, da ne morem veliko hoditi, tako da mi lega ne predstavlja problema. Če rabim kaj iz trgovine ali pa moram v mesto, pokličem vnukinje in mi one pomagajo.« (S6)

»To pa je bolj »švoh«. Nimajo časa. Tu pa tam pride kakšen sorodnik. Mož je bolan, pa ne more priti. Hči pa ne vozi avta. V povprečju dobim obisk enkrat na mesec. Dom zapustim, ko grem z vozičkom na dvorišče. Drugam ne hodim. Taka pogostost mi povsem odgovarja.« (S7)

»Obiske imam skoraj vsak dan. Ljudje pridejo k meni in me odpeljejo. Povabijo me na kosilo. Vsako nedeljo me odpeljejo maševat v podružnico v Tremerje. Po maši se dobimo v gostilni na eni pijači. Potem pa me pripeljejo nazaj. Takrat vedno zamudim kosilo eno uro, ki me čaka. Kosilo mi pogrejejo in tako dobim topel obrok. Taka pogostost izhodov mi ustreza. Lokacija mi je zelo ustreza, rad imam tukajšnjo tišino in mir. Pa tudi narava, ki obdaja dom, je čudovita« (S8)

»Nekateri prijatelji me pogosto obiskujejo. Največkrat me obiše nečakinja iz Ljubljane. Sorodnikov pa nimam več veliko, tako da jih ni na obisk. Lani sem še šla iz doma, letos pa ne morem več. Lani sem vsak dan hodila na telovadbo, pa sem takrat še šla na dvorišče. Lokacija mi je zelo všeč. Ne bi si želela biti drugje; prej sem živela tu blizu in se v tem okolju počutilim

domače.« (S9)

10. Kako ocenjujejo možnosti in okoliščine izražanja pritožb in mnenj ter kako so ta dejanja sprejeta in upoštevana?

»Jaz pravim, da je vedno boljše povedati tako kot je, kot pa obrekovat. Je pa pomembno tudi, kako kakšno stvar poveš. Spremembe se zgodijo, seveda. S pogovorom in iskanjem rešitve se vedno najde srednja in prava pot.« (S1)

»Lahko bi na primer šla na recepcijo in povedala, da je to in to narobe. Ne bi me bilo strah povedati, če mi kaj ne bi bilo všeč. Zaenkrat pa se nisem še nikoli pritožila, ker to ni bilo potrebno. Kot sem povedala, se nisem nikoli nič pritoževala. Edino glede hrane sem na primer zadnjič, zaradi težav z ledvicami, odklonila sol in si želela sama kisati. Ni jim šlo v glavo, kako lahko jem neslano solato, pa sem jim povedala, da se to čisto da, tako da sem potem dobila takšno solato, kot sem želela.« (S2)

»Če imam kaj za povedat, to tudi povem. Ene se trudijo bolj, druge manj, tako kot vsepovsod drugje. Če ne zaleže prvič, bo pa drugič ali tretjič. Pač poveš večkrat. Je pa to odvisno tudi od tega, komu se pritožiš. Nekatere sestre kar preslišijo, kakšna pa te posluša.« (S3)

»Vsak ima možnost, da izrazi pripombo, se razume. Jaz tega nisem nikoli koristila, ker nimam pripomb. Ne vem kako je s posledicami, ker kot sem povedala, se sama nikoli nisem nad ničemer in nikomer pritožila.« (S4)

»Jaz jim vse povem direktno. Ne grem na upravo. Kar naravnost povem, nič za hrbtom. Po navadi uredijo stvari, ko imajo za to čas. Ni pa vedno tako. Včasih traja in se vse skupaj ponavlja. Enkrat sem čakala celo uro, da so prišli popoldan po mene. Potem se je ugotovilo, da gumbi nimajo kontakta z elektriko. Baterije so bile prazne. To se je potem zgodilo še dvakrat.« (S5)

»Ko imam kaj za povedat, kar povem, brez dlake na jeziku. Nimam nikakršnega strahu pred posledicami, tako da sem kar direktna. Če se kam pritožim, se ne spremeni ničesar. Ravno včeraj sem se pogovarjala z enim gospodom, pa mi je rekel, da traja štiri mesece, da se kaj spremeni. Pozimi so mi ukradi denar. 15 €. To sem povedala svoji hčerki, ki je naprej apelirala na zaposlene. V odgovor sem dobila samo to, da so vsi zanikali vpletenost v krajo in za njih je bil tu problem rešen.« (S6)

»Nimam kaj takega za povedat. Če bi imela kaj za povedat, bi to raje zadržala zase. Nisem se nikoli nič pritožila.« (S7)

»Lahko bi podal kritiko, če bi želel. Vendar se tega vzdržim, ker sem se iz lastne življenjske izkušnje naučil, da je bolje potrpet, kot pa ne vem kaj zahtevati, ker potem naletiš na odpor in si deklariran, da si siten, nezadovoljen in zahteven. Zato sem rajši tiho. Meni kolikor lahko ustrezajo. Vsako jutro pridejo po mene in me odpeljejo v cerkev, k maševanju. Velikokrat pride tudi sam direktor in me odpelje. Glede tega nimam pripomb.« (S8)

»Če mi kaj ni všeč, sem rajši tiho. Jezus je učil, da nič slabega ne govori o bližnjem in tega se držim. Nikoli se nisem pritožila, zato ne vem, kakšne bi lahko bile posledice.« (S9)

11. Kako kvalitetno so stanovalci informirani o dogodkih, novostih, dogajanju in predpisih?

»Jaz sem z vsem zelo na tekočem. Hodim na vsa predavanja, na vse prireditve, ki se v domu dogajajo. Veliko je prireditev, ki so namenjene vsem, ne samo stanovalcem. Datumi teh dogodkov pa so objavljeni v Napovedniku za eno leto naprej. Imam pa tudi računalnik in na internetu vsak dan pogledam, kaj se dogaja. Sem zelo dobro informirana. V primerjavi s tistimi, ki so v službi imam za to tudi več časa.« (S1)

»Za to je poskrbljeno v redu, vendar se moraš tudi sam zanimati. Imamo obvestila, ob sobotah dobimo oznanila in notri piše, kdaj so maše in ostalo. Pa tudi v jedilnico nam pridejo povedati. Mislim, da če dobro slišiš in si pozoren na informacije, z informiranostjo nimaš težav.« (S2)

»Moram povedati, da je dobra. Imamo oglasno desko, napovednik, oznanila, pa tudi osebje nas informira o dogodkih. Da ne bi pozabili na kakšno stvar ali dogodek, ki se ga nameravamo udeležiti, nas opomnijo ko se srečamo kje na hodniku ali pa pri kosilu.« (S3)

»Dobro smo informirani, samo kaj, ko vse pozabim, hehehe.« (S4)

»V domu je zelo veliko prireditev. O njih so tisti, ki se zanimajo, obveščeni. Jaz se za to ne zanimam, ker ne morem iz sobe. Me pa pridejo »požegnati«, kadar so prazniki.« (S5)

»Glede pretoka informacij nimam pripomb. Dobimo jih pri maši, v cerkvi. Glede dogodkov nam povedo dovolj pravočasno in tudi brez nejasnosti. Organizacija je pa slaba. Letos in lani smo delali v domu butarice. Lansko leto so želele priti moje vnukinje na to delavnico, pa so

rekli, da ne morejo priti, ker je premalo materiala. Letos, ko je bilo dovolj materiala, jih pa ni bilo.« (S6)

»Nikamor ne hodim in zato mi ni v interesu, da bi bila informirana. Če bi želela, pa bi, za kar bi se zanimala, zagotovo dobila vse potrebne informacije.« (S7)

»Stvari so natisnjene v napovedniku, za celo leto. Sproti imamo tudi župnijska obvestila, kaj se dogaja v sprotne tednu. Informacije pridejo do mene prav čas.« (S8)

»Vse je napisano v Napovedniku ki ga dobimo enkrat na leto, tako da smo dobro informirani« (S9)

12. V kolikšni meri lahko stanovalci vplivajo na življenje in delovanje v domu?

»Seveda imamo možnost sodelovanja. Kar se tiče hrane, je enkrat na dva meseca sestanek s kuharjem. Imamo tudi skupščino. Pa seveda dajemo predloge tudi sproti.« (S1)

»Vpliva na to pa nimamo. Ne vem, če bi kak moj morebitni predlog upoštevali, ker nisem nikoli ničesar predlagala. Nimam želje po takšnem sodelovanju.« (S2)

»Sama nimam niti želje, za druge sicer ne vem. Vem pa to, da so nekatere stanovalke vedno zraven, sama se za to ne zanimam.« (S3)

»Veste, jaz sem kmečka ženska, mene politika ne zanima.« (S4)

»Jaz osebno nimam nikakršnega interesa, da bi soodločala in vplivala na to, kakšno bo življenje v domu. Meni je tako, kot je, čisto dobro.« (S5)

»Nimam možnosti. O vsem odločajo drugi. Socialna delavka, direktorica in ostali. Ne bi želela sodelovati v odboru.« (S6)

»Za mene je dobro tako, kot je, in ne vem, kakšne možnosti imamo, niti kako imajo drugi. Sama si ne bi želela sodelovati pri organizaciji ali čem drugem.« (S7)

»Jaz o tem ne vem ničesar. Jaz osebno nimam vpliva na to. Tudi če bi želel, nisem sposoben.« (S8)

»Ne bi želela nikjer sodelovati, ker nisem več zmožna. Pa tudi dvomim, da bi lahko na kaj vplivala. Preveč sem brez moči.« (S9)

13. Imate kakšno mnenje/pripombo?

»Veste kako je, ni vse odvisno od doma. Veliko je odvisno od posameznika. In od lastnega interesa. Bi pa rada povedala še to, da ljudje velikokrat mislijo, da so vsi tukajšnji stanovalci verni. Pa ni tako. Sem lahko pride kdorkoli. Z nobene strani se ne izvaja kakršenkoli pritisk, da bi kdo moral hoditi v cerkev. Kdor misli tako, se moti.« (S1)

»Sem skromna in nezahtevna. Ne morem zahtevati ne vem česa. Zelo rada hodim na delovno terapijo. Zadnjič smo poslušali klasično glasbo in se mi je zdelo, da me je vse nehalo bolet. Imamo tudi knjižnico, kjer si lahko izposodimo knjige. Rada berem. Najrajši imam pa prireditve in različna predavanja, ki se jih pogosto udeležujem. Zadnjič sem bila na predavanju o duševnih motnjah. Predavanje je bilo zvečer. Po tem dolgo nisem mogla zaspāt, bilo je hudo, imela sem težave, ker mi je preveč padlo na dušo. To so težke stvari. Zame je bolje, če poslušam kaj, ob čemer se sprostim, kar me razveseli. Zato velikokrat prižgem radio in poslušam radio Ognjišče.« (S2)

»Ah kaj pa vem, jaz bi si želela lastno sobo pa kakšen majhen vrt, to od doma najbolj pogrešam.« (S3)

»Važno mi je, da je mir in da me »porihtajo«, ko to potrebujem. Druga pa jaz ne rabim, nikoli nisem »komplicirala« in tudi sedaj ne mislim.« (S4)

»Moja želja je, da bi me manj bolelo.« (S5)

»Želim si, da bi uredili mojo sobo. Da bi dali to gospo ven iz sobe, pa drugo not. Ampak o tem, kot sem že rekla, jaz ne odločam.« (S6)

»Nimam nobenih pripomb. Zakaj bi si delala težave in sovražnike, če pa sem lahko tiho in se z vsemi razumem.« (S7)

»Sem zadovoljen, srečen in hvaležen da je tako, kot je. V domu se dogaja veliko kulturnih prireditev, dogodkov, ki jim skoraj ne moreš slediti. Danes recimo delajo butarice, je delavnica. Ker je dom katoliški, bi zaposlil več osebja. Moj predlog bi bil, da bi organizirali prostovoljstvo, ki bi prišli za družabnike in pomoč v zameno za hrano. Namesto, da se hrana meče stran, bi lahko prostovoljci v zameno za delo dobili obrok hrane. Želel bi tudi, da bi bili zaposleni bolj pravično nagrajeni za svoje delo. Hvala bogu da sem imel kam priti. Pa da kdo poskrbi zame. Ker ne vem, kaj bi bilo sicer z menoj. Tako zdravstveno, strežno kot ostalo osebje je super in želim si, da bi bilo še naprej tako, kot je.« (S8)

»Sama sebi se čudim, da sem danes toliko govorila. Večkrat bi mogla priti na obisk, da ne bom pozabila govorit.« (S9)

Priloga C: Analiza podatkov

OZNAKA POSAMEZNIH ENOT *(S1, S2, ... S9 = zaporedna št. intervjuvanca)	ENOTE KODIRANJA	ODPRTO KODIRANJE pomen (koda-pojem)	KATEGORIJE (poimenovanje)
a.)	Koliko časa ste že v domu?	Čas bivanja v domu:	1.)SPLOŠNO:
S1	»Sedaj sem v domu četrto leto.«	4 leta	...
S2	» Tu sem že drugo leto in pol.«	2,5 let	...
S3	»Tu sem malo več kot dve leti.«	2+ let	...
S4	»Tu živim že skoraj štiri leta.«	cca. 4 leta	...
S5	»Tu živim že dobri dve leti.«	2 leti	...
S6	»Štiri leta je že.«	4 leta	...
S7	»Tukaj sem že dve leti in pol.«	2,5 let	...
S8	»V domu sem dve leti.«	2 leti	...
S9	»V domu živim tri leta.«	3 leta	...
b.)	Kaj je bil glavni razlog, da ste se odločili za bivanje v domu?	Razlogi za institucionalizacijo	...
S1	»Težko hodim, imam multiplo sklerozo.«	Bolezen <ul style="list-style-type: none"> • težka hoja • multipla skleroza 	...
S2	»Imam zelo hude obrabe ramen in kolien.«	Poškodba <ul style="list-style-type: none"> • obrabe ramen in kolien
S3	»Problem je bilo moje zdravje, ki mi ne služi več tako, kot mi je v mlajših letih.«	Slabo zdravje	...
S4	»Nisem več zmogla sama, zaradi sklepov in kolkov.«	Poškodba <ul style="list-style-type: none"> • sklepi in kolki 	...

S5	<i>»Zelo dolgo že imam zdravstvene težave.«</i>	Slabo zdravje	...
S6	<i>»Glavni razlog je bil to, da sem padala skupaj.«</i>	Bolezen <ul style="list-style-type: none"> • omotica 	...
S7	<i>»Padla sem, potem sem bila v bolnici, nato so me poslali sem, ker nisem mogla več hoditi.«</i>	Poškodba <ul style="list-style-type: none"> • padec in otežena hoja
S8	<i>»Zaradi tumorja sem bil operiran štirikrat, mislili so da ne bom preživel.«</i>	Bolezen <ul style="list-style-type: none"> • tumorji 	...
S9	<i>»Zelo slabo sem se počutila, nisem zmogla več sama, nisem več mogla hoditi po stopnicah.«</i>	Bolezen <ul style="list-style-type: none"> • slabo počutje 	...
c.)	Ali je katoliška usmeritev igrala pomembno vlogo pri izbiri in ali so pričakovanja izpolnjena?	Vloga katoliške usmeritve/pričakovanja	
S1	<i>»Pomembno mi je, da je dom cerkven, vendar to ni edina pomembna stvar. Moja pričakovanja so se vsekakor izpolnila. S svojo gibljivostjo, v nobenem drugem domu ne bi mogla biti toliko prisotna na raznih predavanjih, izobraževanjih, koncertih in podobno, kot sem tu. Nad mnogimi stvarmi sem pozitivno presenečena. Dogaja se mi več, kot sem pričakovala. Pomembno mi je, da lahko ogromno ljudi prihaja k meni, da lahko ljudi povabim k sebi na kosilo. Na ta način sem tudi na tekočem s tem, kar se</i>	Katoliška usmeritev je pomembna. Izpolnjena pričakovanja. Pozitivno presenečena. Presežena pričakovanja.	

	<i>dogaja okrog mene.«</i>		
S2	<i>»Katoliška usmeritev doma mi je zelo pomembna. Nisem pa se odločila za tukajšnje bivanje samo zaradi njegove katoliškosti, ampak tudi zato, ker je dom na dobrem glasu. Sem verna in hodim k maši. Tam se lahko vedno na koga obrnem, če imam težave. To mi pomeni ogromno.«</i>	Katoliška usmeritev je pomembna Izpolnjena pričakovanja.	
S3	<i>»Mi ni ključnega pomena, me pa ne moti.«</i>	Katoliška usmeritev ni pomembna.	
S4	<i>»Samo da je kapelica, to mi pomeni največ.«</i>	Katoliška usmeritev je pomembna.	
S5	<i>»Katoliškost mi sploh ni bila pomembna, saj sama nikoli nisem hodila k maši in mi je glede tega vseeno.«</i>	Katoliška usmeritev ni pomembna.	
S6	<i>»Na začetku mi je bilo zelo neprijetno, ker smo bili primorani moliti in »pod mus« poslušati mašo po televiziji. Rada bi molila ko bi si sama to želela in živela po svoje. Slabše je, kot sem pričakovala.«</i>	Katoliška usmerjenost je moteča. Pričakovanja niso izpolnjena.	
S7	<i>»Da bi hotela priti v ta dom samo zato, ker je katoliški, ravno ne morem reči. To mi ni bilo pomembno. Ničesar nisem pričakovala.«</i>	Katoliška usmeritev ni pomembna.	
S8	<i>»To mi je zelo pomembno. Prav ta pogled na svet. Drugod bi se</i>	Katoliška usmeritev je	

	<i>bal, da bi bil ne ravno manj vreden, ampak da ne bi bil razumen v svojih verskih potrebah. Tukaj se po svoje čuti naklonjenost. Jaz nimam posebnih pričakovanj. Sem zadovoljen, srečen in hvaležen da je tako, kot je.»</i>	najpomembnejša.	
S9	<i>»To, da bivam v katoliškem domu je zame zelo pomembno. Nikamor drugam ne bi želela.«</i>	Katoliška usmeritev je najpomembnejša.	
d.)	Kako ste na splošno zadovoljni z življenjem v domu?	Splošno zadovoljstvo z domom	...
S1	<i>»Jaz sem zelo zadovoljna«</i>	Dobro	...
S2	<i>»Moraš se privaditi, jaz nisem imela problemov, ker nisem razvajena.«</i>	Zadovoljivo	...
S3	<i>»Vse življenje sem bila vajena živeti po svojem ritmu. Doma sem imela vrt, tukaj to najbolj pogrešam.«</i>	Zadovoljivo	...
S4	<i>»Tukaj imam vse, kar potrebujem.«</i>	Dobro	
S5	<i>»Zelo sem zadovoljna.«</i>	Dobro	
S6	<i>»Nisem preveč zadovoljna.«</i>	Nezadovoljivo	
S7	<i>»Sem zadovoljna.«</i>	Zadovoljivo	
S8	<i>»Zame je osnovni problem ta, da je zaposlenih premalo ljudi.«</i>	Zadovoljivo	
S9	<i>»Na splošno sem zadovoljna, nič mi ne manjka.«</i>	Dobro	

OZNAKA POSAMEZNIH ENOT *(S1, S2, ... S9 = zaporedna št. intervjuvanca)	ENOTE KODIRANJA	ODPRTO KODIRANJE Pomen (Koda – pojem)	KATEGORIJE (Poimenovanje)
a.)	Kaj menite o lokaciji, kjer dom leži? Kako primerna se vam zdi lokacija, v kolikšni meri vam ustreza?	Lokacija	2.)DOMSKE KARAKTERISTIKE
S1	»Lokacija je čudovita. Všeč mi je narava, ki nas obdaja.«	Ustrezna	
S2	»Razgled je zelo lep. Ni mi pa všeč hrib, na katerem stoji dom in to, da ni okrog doma nobene ravnine za sprehod.«	Delno ustrezna	
S3	»Prej sem živela na drugem koncu Slovenije. Če bi bil dom bližje, bi sorodniki prišli večkrat na obisk.«	Neustrezna	
S4	»Odmaknjenost na obrobje, mir in spokojnost mi zelo ustrezajo.«	Ustrezna	
S5	»Čudovit razgled. Ne moti me, da dom stoji na hribu.«	Ustrezna	
S6	»Lokacija je lepa«	Ustrezna	
S7	»Fajn.«	Ustrezna	
S8	»Lokacija mi zelo ustreza. Rad imam tukajšnjo tišino in mir. Tudi narava je čudovita.«	Ustrezna	
S9	»Všeč mi je, saj sem prej živela tu blizu in se v tem okolju počutim domače.«	Ustrezna	
b.)	Kakšni se vam zdijo	Prostorska	

	prostori, njihova urejenost in razporejenost v domu?	ustreznost	
S1	<i>»Tehtna razporejenost prostorov, prostor je dobro izkoriščen.«</i>	Ustrezna	
S2	<i>»Imam lepo in prostorno sobo. Hodniki so široki, skupni prostori imajo dovolj miz in stolov.«</i>	Ustrezna	
S3	<i>»Ni mi všeč, ker si sobo delim s sostanovalko in nimam lastne kopalnice.«</i>	Neustrezna	
S4	<i>»Super, soba je dobro opremljena in velika. Imam svoj balkon in velika okna. V domu je dvigalo, razporeditev prostorov je dobra.«</i>	Ustrezna	
S5	<i>»Zadovoljna sem z ureditvijo in opremljenostjo.«</i>	Ustrezna	
S6	<i>»Soba, v kateri bivam, je zelo slaba in majhna. Potrebna je beljenja, pa tega ne storijo že odkar sem tukaj. Zelo je nehigiensko.«</i>	Neustrezna	
S7	<i>»Zdi se mi, da je v redu.«</i>	Ustrezna	
S8	<i>»Razporeditev je posrečena.«</i>	Ustrezna	
S9	<i>»Sobe so dobro izolirane in moja je dovolj velika. Hodniki so široki. Imamo dvigala.«</i>	Ustrezna	
c.)	V kolikšni meri lahko sami po lastni meri in željah urejate in skrbite za svojo sobo/garsonjero – odločate o njenem videzu, opremi, čiščenju?	Možnost lastne ureditve prostorov	
S1	<i>»Sobo imam urejeno zelo po</i>	Zagotovljena	

	<i>svoje. Zelo sem zadovoljna s čiščenjem, ker tega ni treba početi meni.«</i>		
S2	<i>»Če bi želela, bi verjetno lahko, vendar po tem ne čutim potrebe.«</i>	Zagotovljena	
S3	<i>»Sobe so že opremljene in v njej nimam prav veliko svojih predmetov, ki bi me spominjali na dom. V sobi ni prostora za dodatne predmete ali pohištvo.«</i>	Ni zagotovljena	
S4	<i>»Svojega pohištva nisem prinesla, bi pa ga lahko, če bi to želela. Sem si pa stene okrasila s slikami od doma in s kvačkanimi izdelki. Imamo možnost, da si sobe okrasimo po svojem okusu.«</i>	Zagotovljena	
S5	<i>»Če bi želela, bi lahko prinesla svoje pohištvo, vendar je že vse tu.«</i>	Zagotovljena	
S6	<i>»Ne, ne morem si urejati po svoje. V sobo sem prinesla samo svojo televizijo, to pa je tudi vse. Tudi če bi želela, v sobi ni dovolj prostora.«</i>	Ni zagotovljena	
S7	<i>»Lahko bi si uredila po svoje, vendar tega ne želim.«</i>	Zagotovljena	
S8	<i>»Dodatno so mi prinesli omaro in dovolili dodatni hladilnik.«</i>	Zagotovljena	
S9	<i>»Nečakinja mi je prinesla radio, pa televizijo. Prijateljice so na stene obesile slike, ki sem jih prej imela</i>	Zagotovljena	

	<i>doma. Lahko si uredimo po svoje, vendar ne vsega. Pohišstvo je že tu.«</i>		
--	---	--	--

OZNAKA POSAMEZNIH ENOT *(S1, S2, ... S9 = zaporedna št. intervjuvanca)	ENOTE KODIRANJA	ODPRTO KODIRANJE Pomen (Koda-pojem)	KATEGORIJE (Poimenovanje)
a.)	Kako se na splošno razumete z zaposlenimi?	Razumevanje/zaposleni	3.) MEDSEBOJNI ODNOSI
S1	<i>»Razumemo se zelo dobro. Mislim, da je osebje, ko gre za medsebojno razumevanje s stanovalci, ki imajo hude zdravstvene težave, zelo potrpežljivo.«</i>	Zelo dobro	
S2	<i>»Razumemo se zelo dobro. Tudi pri razumevanju govora zaposlenih nimam težav.«</i>	Zelo dobro	
S3	<i>»Kakor kdaj. Sestre znajo biti včasih kar napete.«</i>	Dobro	
S4	<i>»Z vsemi se razumem. Vsi so v redu.«</i>	Zelo dobro	
S5	<i>»Zelo dobro se razumemo. Veliko se smejimo, »hecamo«... Naš odnos je prijateljski, absolutno.«</i>	Zelo dobro	
S6	<i>»Na splošno se osebje do nas lepo obnaša. Tako je: tak kot si ti do njih, takšni</i>	Zelo dobro	

	<i>so oni do tebe.«</i>		
S7	<i>»V redu. Včasih jih ne razumem, pa jih vprašam, kaj so rekli in potem ponovijo.«</i>	Dobro	
S8	<i>»Z zaposlenimi se razumem. Vsi govorimo glasno. Včasih jih razumem, vendar ne vedno. Ni problem, da se ne bi potrudili, samo jaz vedno ne »kapiram.«</i>	Dobro	
S9	<i>»Z zaposlenimi se razumemo zelo različno. Nekatere razumem bolj, druge manj. Včasih jih ne slišim, kaj mi govorijo. Občasno tudi pozabim, kaj so mi povedali.«</i>	Dobro	
b.)	Kakšen je splošni odnos osebja do vas?	Odnos osebja do stanovalcev	
S1	<i>»Stalno osebje, ki je tu zaposleno, vedno potrka na vrata sobe. Za nego jaz ne potrebujem nikogar. Ne čutim potrebe po tem, da bi potrebovala koga od zaposlenih, da bi se prišel k meni pogovarjat, k večjemu se grem jaz k njim pogovarjat.«</i>	Primeren	
S2	<i>»Vedno potrčkajo, kadar vstopijo v sobo. Zaenkrat ne potrebujem dodatne nege. Verjetno bi se lahko obrnila na koga, če bi se</i>	Primeren	

	<i>želela pogovorit.«</i>		
S3	<i>»Ker sem sama še pokretna, nege s strani osebja ne prejemam. Na hodniku tu in tam poklepetam s katero od negovalk in s stanovalkami.«</i>	Primeren	
S4	<i>»Imam zasebnost ko jo rabim. Najraje sem v družbi zunaj na hodniku, da poklepetam. Zjutraj in zvečer pridejo sestre in me preoblečejo. Občasno potrebujem pomoč tudi pri umivanju, čeprav se trudim, kolikor se le da, to narediti sama.«</i>	Primeren	
S5	<i>Vedno potrkajo. Zjutraj me dvignejo iz postelje, me pelje v kopalnico, mi umije hrbet in mi obleče svežo pižamo. Potem mi postelje posteljo, in gre. Koliko je to v minutah, ne vem. Popoldan me dajo iz postelje, to traja eno minuto. In potem nazaj v posteljo, kar je tudi eno minuto. Zvečer se sama namažem s kremo. Sestra pa me preobleče v nočno pižamo, mi da gor plenice in potem me dajo v posteljo. To je pa odvisno od mene. Jaz moram kar</i>	Primeren	

	<p><i>pazit, ker rada govorim. Ne smem nič kaj preveč govorit, ker nimajo časa.«</i></p>		
S6	<p><i>»Imam zasebnost. Vedno potrkaajo na vrata, preden vstopijo. Zjutraj me dajo iz postelje, me oblečejo. Potem me dajo na voziček. To traja vse skupaj približno 10 minut. Zvečer pa je enako, tako da recimo, približno 20 minut na dan mi posvetijo za nego.«</i></p>	Primeren	
S7	<p><i>»Kolikor vem, se sestre obnašajo v redu. Skoraj vedno potrkaajo na vrata. Zjutraj me »zrihtajo«, okrog enih in ob petih popoldne. Vse skupaj traja približno 2 uri. Ne pogovarjamo se nič »ekstra«, razen mimo grede takrat, ko me »rihtajo«. Nimajo časa da bi se samo pogovarjali. Se mi pa to zdi čisto v redu.«</i></p>	Primeren	
S8	<p><i>»Upoštevajo mojo zasebnost. Tudi pri negi so zelo dostojne in obzirne. To pa je čisto po potrebi. Ker imam plenico in težave z uhajanjem urina, sestre vedno pridejo takoj, me očistijo in uredijo brez kakršnekoli slabe volje.</i></p>	Primeren	

	<i>Opazil sem, da če kaj rečem, da ne slišijo. Tudi če rečem na glas, gredo kar mimo. Pokličem jih takrat, ko bi rad kaj vprašal ali povedal, pa nimajo časa.«</i>		
S9	<i>»Nekateri so prijazni. Tisti, ki jim nisem všeč, pa bi mi radi škodovali. Kar se tiče zasebnosti, mislim da jo kar imam. Je pa res, da vsi ne trkajo na vrata. Sama se ne morem negovati. Sestre pridejo zjutraj, po kosilu in zvečer, da mi pomagajo. Preoblečejo posteljnino, zamenjajo rjuhe. Ker imam plenice, me tudi previjejo. Ko je potrebno, se grem skopat, pri čemer mi pomagajo. Za nego mi posvetijo kakšno uro na dan. Mogoče bi se lahko s kom pogovarjala, če bi to želela, vendar tega ne iščem.«</i>	Primeren	
c.)	Ali poznate socialno delavko doma? V katerih primerih se obrnete nanjo?	Vloga socialne delavke	
S1	<i>»Socialno delavko poznam. Na njo sem se obrnila takrat, ko sem želela spremeniti stalno</i>	Poznana, se obrača nanjo	

	<i>prebivališče. Tudi ko so volitve, to urejam z njo.«</i>		
S2	<i>»Poznam socialno delavko. Na njo sem se obrila enkrat, ko sem prosila za drugo sobo.«</i>	Poznana, se obrača nanjo	
S3	<i>»S socialno delavko sem govorila prvi dan, potem pa ne več.«</i>	Poznana, se ne obrača nanjo	
S4	<i>»Na njo se sama ne obračam. Ko je treba urejati kaj v zvezi s papirji, s socialno delavko to rešuje moja hčerka. Veste, na to se jaz ne spoznam.«</i>	Nepoznana, se ne obrača nanjo	
S5	<i>»Seveda jo poznam. Ko sem izvedela, da lahko odpovem nočne obiske, sem jo takoj poklicala in rekla mi je, da moram samo podpisati list papirja, kjer piše, da se strinjam s tem, da me v nočnem času zaposleni ne prihajajo obiskovat.«</i>	Poznana, se obrača nanjo	
S6	<i>»S socialno delavko sem govorila, ko mi je prišla povedat, da bo v prihodnjih dneh prišla v sobo nova sestanovalka. Prosila sem jo, da bi pred vselitvijo gospe sobo prebelili. Naredili niso ničesar, za kar sem jo prosila.«</i>	Poznana, se obrača nanjo, a je preslišana	

S7	<i>»Poznam jo. Zadnjič sva govorili o stanovalki v sosednji sobi. Glede mene pa se nisva nikoli nič pogovarjali.«</i>	Poznana, se ne obrača nanjo	
S8	<i>»Poznam. Na njo sem se obrnil v zvezi z odločbo o priznanju invalidnine. Rekla mi je, da naj se obrnem na svojo zdravnico.«</i>	Poznana, se obrača nanjo	
S9	<i>»Poznam samo socialno delavko. Na njo se obrnem takrat, ko pride ona do mene in se pogovoriva.«</i>	Poznana, se obrača nanjo	
d.)	Kakšen odnos imate s sostanovalci?	Razumevanje/sostanovalci	
S1	<i>»Da bi se veliko družili, ne morem reči. Niti ne morem reči, da hodimo skupaj na kavo. Se pa, ko se srečamo, pozdravimo in tako.«</i>	Dobro, površno	
S2	<i>»Spoštujem vse ljudi, vendar je problem, da se nimam s kom kaj pogovarjat. Eni stanovalci samo ves čas jamrajo, obrekujejo in kritizirajo. Jaz pa bi se rada pogovarjala o čem drugem.«</i>	Dobro, neosebno	
S3	<i>»Rada se držim bolj zase, zato nekih globljih poznanstev nisem navezala.«</i>	Dobro, površno	

S4	<i>»Super se razumem z vsemi. Z nikomer se ne prepiram. S tistimi, s katerimi bi se lahko, pa se rajši ne pogovarjam.«</i>	Zelo dobro	
S5	<i>»Stik imam samo takrat, ko pride kdo k meni. V stiku sem s stanovalko, ki je bila moja sošolka v gimnaziji, ona pride večkrat k meni na obisk. Z ostalimi nimam stika, ker ne morem iz sobe.«</i>	Dobro, redki stiki	
S6	<i>»Niti se ne družimo. Tu je vsak bolj zase. Srečamo in pozdravimo se pri telovadbi, to pa je tudi vse.«</i>	Površno	
S7	<i>»Z nikomer se ne družim.«</i>	Brez stikov	
S8	<i>»Trudim se, da sem prijazen z vsakim. Tudi drugi so do mene. Včasih sedim z gospo, ki je psihični bolnik, pa poskušam biti prijazen in jo malo vzpodbudit. Družimo se dvakrat na dan, pri zajtrku in pri kosilu.«</i>	Dobro	
S9	<i>»Z nikomer se ne družim, ker ne hodim v druge sobe. Težko hodim in le redko grem iz sobe. Če na hodniku koga srečam, se pozdravimo. Včasih sem se še pogovarjala, ker sem</i>	Neosebo, redki stiki	

	<i>bila bolj pri močeh. Sedaj tega ne zmorem več.»</i>		
--	--	--	--

OZNAKA POSAMEZNIH ENOT *(S1, S2, ... S9 = zaporedna št. intervjuvanca)	ENOTE KODIRANJA	ODPRTO KODIRANJE Pomen (Koda - pojem)	KATEGORIJE (Poimenovanje)
a.)	V kolikšni meri osebje izvaja nadzor nad tem, kar počnete?	Stopnja nadzora	4.) OSEBNI RAZVOJ
S1	<i>»Nimam občutka, da bi me kdorkoli nadzoroval. Jaz se tu počutim kot da živim v bloku v svojem stanovanju.«</i>	Nizka stopnja	
S2	<i>»Mogoče kaj opazujejo, vendar na to nisem pozorna. Ker ne vem, če me opazujejo, me to tudi ne moti.«</i>	Nizka stopnja	
S3	<i>»Ne vem, če me nadzorujejo, zaenkrat nisem dobila takšnega občutka.«</i>	Nizka stopnja	
S4	<i>»Ne, ni nadzora.«</i>	Nizka stopnja	

	<i>Res pa je, da sestre na nas pazijo, da se nam ne bi kaj zgodilo.«</i>		
S5	<i>»Nikoli nisem dobila občutka ali pomislila na to, da bi me nadzirali.«</i>	Nizka stopnja	
S6	<i>»Ne bi rekla, da nas nadzirajo. Ali pač. Verjetno že kaj vlečejo na ušesa, če se jim zdi to pomembno, seveda.«</i>	Nizka stopnja	
S7	<i>»Mislim, da nas ne nadzirajo.«</i>	Nizka stopnja	
S8	<i>»Nimam nikakršnega občutka, da bi me nadzirali. Sam vzamem to kot skrb, da vidijo kako mi gre in če je vse v redu.«</i>	Nizka stopnja	
S9	<i>»Nimam občutka in nisem opazila, da bi izvajali nad mano nadzor. Vsaj v taki meri ne, da bi bilo to moteče.«</i>	Nizka stopnja	
b.)	V kolikšni meri si lahko v domu po lastni volji organizirate življenje?	Avtonomija	

S1	<i>»Lahko si ga organiziram čisto po svoje.«</i>	Zagotovljena	
S2	<i>»Življenje si lahko organiziram v taki meri, kot sama zmorem. So pa določena pravila, ki se jih je treba držat.«</i>	Delno zagotovljena	
S3	<i>»Pravila doma me ne motijo. Ne moremo delati vsega po svoje. Red mora biti.«</i>	Delno zagotovljena	
S4	<i>»Ne omejujejo me s pravili, ker se z vsem strinjam.«</i>	Zagotovljena	
S5	<i>»Pravila, ki veljajo v domu, me čisto nič ne omejujejo ali motijo. Kar se tiče mojega življenja, pa si ne morem kaj posebej organizirat, ker ne zmorem kakšnih večjih korakov.«</i>	Delno zagotovljena	
S6	<i>»Urniki so čisto polni. Na ta način smo zaposleni. Mene osebno pravila ne omejujejo.«</i>	Delno zagotovljena	
S7	<i>»Ne morem si ga</i>	Ni zagotovljena	

	<i>organizirati po lastni volji. Domsko organizirano življenje mi ustreza.«</i>		
S8	<i>»Zelo so fleksibilni. Jasno je, da prej povem, da me npr. ne bo na kosilo in je vse v redu.«</i>	Zagotovljena	
S9	<i>»Imam brošurico s pravili. Ne razumem vsega, kar piše notri. Ne morem si organizirat življenja po svoje, ker tega ne zmorem več. Lahko pa v okviru svojih zmožnosti, še vedno berem zgodbe in časopise.«</i>	Delno zagotovljena	
c.)	Kako pogosto imate stike z zunanjim okoljem – obiski svojcev, prijateljev, sorodnikov?	Socialna vključenost	
S1	<i>»Imam ogromno obiskov. Doma ne zapuščam</i>	Vključena	

	<i>pogosto.«</i>		
S2	<p><i>»2x na teden dobim obisk. Včasih me kdo preseneti. Grem ven, seveda. Vendar ne dlje kot do cerkve. Imam težave s hojo navzdol in navzgor, zato dlje ne morem iti. Če bi želela iti v mesto, zaradi nog tudi s taksijem ne morem, zato pokličem hči, ki pride po mene. Konec maja grem na primer k okulistu, kamor me bo ona peljala. Dom bi lahko zapustila tudi za več dni, če bi imela željo in možnost.«</i></p>	Vključena	
S3	<p><i>»Največkrat dobim obiske za vikend. Sama grem večkrat pred dom na klop. Dlje pa ne grem prav pogosto.«</i></p>	Vključena	
S4	<p><i>»Obiske dobivam redno, vsak vikend</i></p>	Delno vključena	

	<p><i>pridejo k meni v dom. Včasih, ko mi je zdravje še služilo, sem šla tu in tam pred dom, zdaj pa ne hodim več. Zadržujem se bolj noter, da ne bi padla. Dom zapustim samo za dan mrtvih, ali pa za kakšen večji praznik, ko me domači povabijo k sebi domov. Takrat me odpeljejo, sama z berglami ne hodim nikamor ven.«</i></p>		
S5	<p><i>»Hči pride k meni enkrat na teden, po navadi ob torkih. Umije mi noge, prinese mi vse kar rabim. Jaz ji prej telefoniram, pa ji naročim kakšno stvar, ki je tu ne dobimo, na primer sadje, vitamine itd. Zelo bi si želela kdaj zapustiti dom, ker je obdan s čudovito okolico, vendar žal ne</i></p>	Delno izključena	

	<i>morem, tudi z vozičkom to ni mogoče.«</i>		
S6	<i>»Dom zapustim ko pride vnukinja in me odpelje. Kadar gremo, gremo za Savinjo na sprehod in na pijačo v mesto. Če bi jaz želela, bi šle večkrat. Enkrat na leto gremo tudi k meni domov, tam kjer sem bila prej doma.«</i>	Delno izključena	
S7	<i>»To pa je bolj »švoh«. V povprečju dobim obisk enkrat na mesec. Dom zapustim ko grem z vozičkom na dvorišče. Drugam ne hodim. Taka pogostost mi povsem odgovarja.«</i>	Delno izključena	
S8	<i>»Obiske imam skoraj vsak dan. Ljudje pridejo k meni in me odpeljejo. Povabijo me na kosilo. Vsako nedeljo me</i>	Vključen	

	<i>odpeljejo maševat v podružnico v Tremerje. Po maši se dobimo v gostilni na eni pijači. Potem pa me pripeljejo nazaj. Taka pogostost izhodov mi ustreza.«</i>		
S9	<i>»Nekateri prijatelji me pogosto obiskujejo. Lani sem še šla iz doma, letos pa ne morem več. Lani sem vsak dan hodila na telovadbo, pa sem takrat še šla na dvorišče.«</i>	Vključena	
OZNAKA POSAMEZNIH ENOT *(S1, S2, ... S9 = zaporedna št. intervjuvanca)	ENOTE KODIRANJA	ODPRTO KODIRANJE Pomen (Koda - pojem)	KATEGORIJE (Poimenovanje)
a.)	V kolikšni meri imate v domu možnost, da se o zadevah, ki se tičejo vas samih, sami odločate?	Možnost izbire	5.) OHRANJANJE/SPREMINJANJE SISTEMA
S1	<i>»Tu je človek povsem svoboden.</i>	Velika možnost izbire	

	<i>Imam občutek, da o vsem odločam sama.«</i>		
S2	<i>»O sebi lahko odločam povsem sama.«</i>	Velika možnost izbire	
S3	<i>»Kadar imam kakšno posebno željo to prav čas sporočim in je zadeva urejena. Ko smo bili nezadovoljni s frizerjem, so ga tudi zamenjali. Mislim, da kar se tiče tega, nas spoštujejo in kar upoštevajo.«</i>	Velika možnost izbire	
S4	<i>»Spoštujejo nas. Odločitve lahko sprejemamo v okviru svojih zmožnosti. Če smo zmožni, nam načeloma tega nihče ne preprečuje.«</i>	Velika možnost izbire	
S5	<i>»Sestre mene »zrihtajo« samo zjutraj, vse ostalo pa potem čez dan urejam sama. Mislim, da lahko odločam sama.</i>	Velika možnost izbire	

	<i>Vse se da zmenit in se dogovorimo.«</i>		
S6	<i>»Če si zmožen, lahko poskrbiš sam zase, seveda. O vsem odločajo drugi. Jaz nimam nikakršnega glasu. Imam veliko težavo. Imam sestanovalko, ki ima demenco. Zelo je moteča. Povedala sem jim, da želim drugo sestanovalko. Nič se ni zgodilo. Če bi imela moč, do take situacije ne bi prišlo.«</i>	Brez možnosti izbire	
S7	<i>»Ne morem, ker sem bolna. Nimam izbire. Moram jih ubogati, kaj pa bom. Nikoli nimam občutka nemoči.«</i>	Mala možnost izbire	
S8	<i>»Če bi zmožel, bi lahko urejal stvari sam. Vendar tega ne zmorem in mi to zaradi trenutnega zdravstvenega</i>	Velika možnost izbire	

	<p><i>stanja tudi ni v interesu.</i></p> <p><i>Če bi imel možnost in bi bil zdrav, pa bi raje odločal sam.«</i></p>		
S9	<p><i>»Jaz ne morem nič odločat. O vsem odloča moja nečakinja.«</i></p>	<p>Mala možnost izbire</p>	
b.)	<p>V kolikšni meri se pri izražanju svojega mnenja počutite varne – ali izražate pripombe, kritike brez strahu pred različnimi posledicami?</p>	<p>Svoboda izražanja</p>	
S1	<p><i>»Vedno je bolje povedati tako kot je, kot pa obrekovat. Spremembe se zgodijo, seveda. S pogovorom in iskanjem rešitve se vedno najde srednja in prava pot.«</i></p>	<p>Zagotovljena svoboda izražanja</p> <p>Spremembe se zgodijo</p>	
S2	<p><i>»Ne bi me bilo strah povedati, če mi kaj ne bi bilo všeč. Zaenkrat se nisem še nikoli</i></p>	<p>Zagotovljena svoboda izražanja</p> <p>Spremembe se zgodijo</p>	

	<p><i>pritožila, ker to ni bilo potrebno.</i></p> <p><i>Edino glede hrane, sem na primer zadnjič, zaradi težav z ledvicami, odklonila sol in si želela sama kisati.</i></p> <p><i>Tako da sem potem dobila takšno solato, kot sem želela.»</i></p>		
S3	<p><i>»Če imam kaj za povedat, to tudi povem. Če ne zaleže prvič, bo pa drugič ali tretjič. Pač poveš večkrat. Je pa to odvisno tudi od tega, komu se pritožiš.</i></p> <p><i>Nekatere sestre kar preslišijo, kakšna pa te posluša.»</i></p>	<p>Zagotovljena svoboda izražanja</p> <p>Spremembe se zgodijo in se ne zgodijo - odvisno od tega, komu se pritožiš</p>	
S4	<p><i>»Vsak ima možnost, da izrazi pripombo. Jaz tega nisem nikoli koristila, ker nimam pripomb. Ne vem kako je s posledicami, ker se sama nikoli nisem nad</i></p>	<p>Zagotovljena svoboda izražanja</p>	

	<i>ničemer in nikomer pritožila.«</i>		
S5	<i>»Jaz jim vse povem direktno. Ne grem na upravo. Po navadi uredijo stvari, ko imajo za to čas. Ni pa vedno tako. Včasih traja in se vse skupaj ponavlja.«</i>	Zagotovljena svoboda izražanja Spremembe se zgodijo	
S6	<i>»Ko imam kaj za povedat, kar povem, brez dlake na jeziku. Nimam nikakršnega strahu pred posledicami. Če se kam pritožim, se ne spremeni ničesar.«</i>	Zagotovljena svoboda izražanja Spremembe se ne zgodijo	
S7	<i>»Nimam kaj takega za povedat. Nisem se nikoli nič pritožila.«</i>	Zagotovljena svoboda izražanja (se vzdrži)	
S8	<i>»Lahko bi podal kritiko, če bi želel. Vendar se tega vzdržim, ker sem se iz lastne življenjske izkušnje naučil, da je bolje potrpet kot pa ne vem kaj</i>	Zagotovljena svoboda izražanja, se vzdrži spremembe se zgodijo	

	<p><i>zahtevat, ker potem naletiš na odpor in si deklariran da si siten, nezadovoljen in zahteven. Zato sem rajši tiho. Meni kolikor lahko, ustrežejo. Glede tega nimam pripomb.»</i></p>		
S9	<p><i>Če mi kaj ni všeč, sem rajši tiho. Jezus je učil, da nič slabega ne govori o bližnjem in tega se držim. Nikoli se nisem pritožila, zato ne vem kakšne bi lahko bile posledice.»</i></p>	Zagotovljena svoboda izražanja (se vzdrži)	
c.)	<p>Kako dobro menite, da je v domu poskrbljeno za informiranost stanovalcev – obvestila, prireditve, sestanki ipd.?</p>	Informiranost	
S1	<p><i>»Jaz sem z vsem zelo na tekočem. Datumi dogodkov so objavljeni v</i></p>	Zelo dobra informiranost	

	<p><i>Napovedniku za eno leto naprej. Imam pa tudi računalnik in na internetu vsak dan pogledam, kaj se dogaja. Sem zelo dobro informirana.«</i></p>		
S2	<p><i>»Za to je poskrbljeno v redu, vendar se moraš tudi sam zanimat. Imamo obvestila, ob sobotah dobimo oznanila in notri piše kdaj so maše in ostalo. Pa tudi v jedilnico nam pridejo povedat. Mislim, da če dobro slišiš in si pozoren na informacije, z informiranostjo nimaš težav.«</i></p>	Zelo dobra informiranost	
S3	<p><i>»Moram povedat, da je dobra. Imamo oglasno desko, napovednik, oznanila, pa tudi osebje nas informira o dogodkih. Da ne</i></p>	Zelo dobra informiranost	

	<i>bi pozabili na kakšno stvar ali dogodek, ki se ga nameravamo udeležiti, nas opomnijo ko se srečamo kje na hodniku ali pa pri kosilu.«</i>		
S4	<i>»Dobro smo informirani.«</i>	Dobra informiranost	
S5	<i>»V domu je zelo veliko prireditev. O njih so tisti, ki se zanimajo, obveščeni. Jaz se za to ne zanimam, ker ne morem iz sobe.«</i>	Dobra informiranost	
S6	<i>»Glede pretoka informacij nimam pripomb. Dobimo jih pri maši, v cerkvi. Glede dogodkov nam povedo dovolj pravočasno in tudi brez nejasnosti. Organizacija je pa slaba. Letos in lani smo delali v domu butarice. Lansko leto so želele priti moje vnukinje na to delavnico, pa so</i>	Zelo dobra informiranost Slaba organizacija	

	<i>rekli, da ne morejo priti, ker je premalo materiala. Letos, ko je bilo dovolj materiala, jih pa ni bilo.«</i>		
S7	<i>»Nikamor ne hodim in zato mi ni v interesu, da bi bila informirana. Če bi želela, pa bi, za kar bi se zanimala, zagotovo dobila vse potrebne informacije.«</i>	Dobra informiranost	
S8	<i>»Stvari so natisnjene v napovedniku, za celo leto. Sproti imamo tudi župnijska obvestila, kaj se dogaja v sprotnem tednu. Informacije pridejo do mene prav čas.«</i>	Zelo dobra informiranost	
S9	<i>»Vse je napisano v Napovedniku ki ga dobimo enkrat na leto. Smo dobro informirani.«</i>	Dobra informiranost	
d.)	Koliko možnosti imate stanovalci za sooblikovanje,	Soodločanje	

	soodločanje, vplivanje na življenje v domu?		
S1	<i>»Seveda imamo možnost sodelovanja. Kar se tiče hrane, je enkrat na dva meseca sestanek s kuharjem. Imamo tudi skupščino. Predloge dajemo tudi sproti.«</i>	Visoka stopnja soodločanja	
S2	<i>»Vpliva na to pa nimamo. Dvomim, če bi kak moj morebitni predlog upoštevali, ker nisem nikoli ničesar predlagala. Nimam želje po takšnem sodelovanju.«</i>	Nizka stopnja soodločanja	
S3	<i>»Sama nimam niti želje, za to se ne zanimam, vem pa to, da so nekatere stanovalke vedno zraven.«</i>	Srednja stopnja soodločanja	
S4	<i>»Mene politika ne zanima.«</i>	Srednja stopnja soodločanja	
S5	<i>»Jaz osebno nimam nikakršnega</i>	Srednja stopnja soodločanja	

	<i>interesa, da bi soodločala in vplivala na to, kakšno bo življenje v domu.«</i>		
S6	<i>»Nimam možnosti. O vsem odločajo drugi. Socialna delavka, direktorica in ostali. Ne bi želela sodelovati v odboru.«</i>	Nizka stopnja soodločanja	
S7	<i>»Za mene je dobro tako, kot je in ne vem, kakšne možnosti imamo. Sama si ne bi želela sodelovati pri organizaciji ali čem drugem.«</i>	Srednja stopnja soodločanja	
S8	<i>»Jaz o tem ne vem ničesar. Jaz osebno nimam vpliva na to. Tudi če bi želel, nisem sposoben.«</i>	Nizka stopnja soodločanja	
S9	<i>»Ne bi želela nikjer sodelovati, ker nisem več zmožna. Pa tudi dvomim, da bi lahko na kaj vplivala.«</i>	Nizka stopnja soodločanja	
e.)	Kaj bi bilo potrebno	Mnenja/pripombe	

	<p>spremeniti, da bi bilo vaše počutje v domu boljše? Želite za konec dodati še kakšno željo, mnenje, pripombo?</p>		
S1	<p><i>»Ljudje velikokrat mislijo, da so vsi tukajšnji stanovalci verni. Pa ni tako. Sem lahko pride kdorkoli. Z nobene strani se ne izvaja kakršenkoli pritisk, da bi kdo moral hoditi v cerkev.«</i></p>		
S3	<p><i>»Želela bi si lastno sobo pa kakšen majhen vrt.«</i></p>	<p>Želja po lastni sobi in vrtu</p>	
S4	<p><i>»Važno mi je, da je mir in da me »porihtajo«, ko to potrebujem.«</i></p>	<p>Zagotovljena sta mir in oskrba</p>	
S6	<p><i>»Ko sem živela doma, smo tudi hodili k maši, ampak ob nedeljah. Tu pa so maše sredi tedna. In takrat ne smemo imeti obiskov. Sčasoma</i></p>	<p>Motijo jo dejavnosti, povezane s katoliškostjo doma</p> <p>Ureditev sobe</p> <p>Lastna soba</p>	

	<p><i>sem ugotovila tudi, da je treba zelo paziti, da ne rečeš kaj čez cerkev.</i></p> <p><i>Želim si, da bi uredili mojo sobo.</i></p> <p><i>Da bi dali to gospo ven iz sobe, pa drugo not.</i></p> <p><i>Ampak o tem, kot sem že rekla, jaz ne odločam.«</i></p>		
S7	<p><i>»Nimam nobenih pripomb.«</i></p>		
S8	<p><i>»Pogrešam katoliškost. Deklerativno je katoliški. Veliko stvari pa je nekatoliških. To, da ne zmorejo vsega dela, zadostit vsem obveznosti. Zaposleni nimajo časa za posameznika. V domu se dogaja veliko kulturnih prireditev, dogodkov, ki jim skoraj ne moreš slediti. Danes recimo delajo butarice, je</i></p>	<p>Želja po prisotni pristnejši katoliškosti</p> <p>Predlog: organizacija prostovoljcev, ki bi imeli vlogo družabnikov in bi v zameno dobili hrano.</p> <p>Želja: da bi bili zaposleni bolj pravično nagrajeni za svoje delo</p>	

	<p><i>delavnica.</i></p> <p><i>Ker je dom katoliški, bi zaposlil več osebja. Moj predlog bi bil, da bi organizirali prostovoljstvo, ki bi prišli za družabnike in pomoč v zameno za hrano.</i></p> <p><i>Namesto, da se hrana meče stran, bi lahko prostovoljci v zameno za delo dobili obrok hrane.</i></p> <p><i>Želel bi tudi, da bi bili zaposleni bolj pravično nagrajeni za svoje delo.</i></p> <p><i>Hvala bogu da sem imel kam priti. Pa da kdo poskrbi zame. Ker ne vem, kaj bi bilo sicer z menoj.</i></p> <p><i>Tako zdravstveno, strežno kot ostalo osebje je super in želim si, da bi bilo še naprej tako, kot je.»</i></p>		
--	--	--	--

S9	<p><i>»Zelo sem verna. Vera me drži po konci. Hvala bogu. Molim za vse. Včasih je bilo čisto drugače v domovih. Več vere. Več boga je bilo. Sedaj je tega premalo. Danes so vsi brez prave vere in brez boga. Tudi v tem domu.«</i></p>	<p>Moteče je, ker so v domu brez prave vere in brez boga.</p>	
----	---	---	--