

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z ORGANIZACIJO IN
IZVAJANJEM POMOČI NA DOMU CENTRA ZA SOCIALNO
DELO KOPER**

HELENA PRODAN FLEGO

LJUBLJANA 2009

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Helena Prodan Flego
Naslov naloge: Zadovoljstvo uporabnikov z organizacijo in izvajanjem pomoči na domu Centra za socialno delo Koper
Kraj: Koper
Leto: 2009
Št. strani: 83 **Št. tabel:** 42 **Št. grafov:** 30
Mentorica: As. Dr. Jana Mali
Deskriptorji: staranje, starost, formalna pomoč, neformalna pomoč, pomoč na domu, uporabnik

Povzetek:

Diplomska naloga je raziskava o storitvi pomoč na domu, ki jo koordinira in izvaja center za socialno delo Koper, predvsem pa o potrebah uporabnikov te pomoči. V nalogi sem raziskala zadovoljstvo uporabnikov s tovrstno obliko pomoči. Zanimalo me je predvsem, ali obstajajo razlike med oskrbovalkami študentkami in redno zaposlenimi oskrbovalkami, kakšna je socialna mreža uporabnikov, kdo uporabnikom poleg tovrstne pomoči še nudi pomoč, kaj jim obiski oskrbovalk pomenijo ter kakšne so njihove želje in predlogi. Ugotovila sem, da so uporabniki s storitvami zadovoljni, pri čemer je najbolj izražena želja po manjšem menjavanju socialnih oskrbovalk. Poleg tega sem ugotovila, da si želijo tudi več pomoči v obliki druženja in pogovorov. Glede prve ugotovitve bi predlagala koordinatorici pomoči, naj vsaki oskrbovalki dodeli svojo skupino uporabnikov v oskrbo. Kar se tiče druge ugotovitve pa menim, da bi bilo učinkovito, če bi center vzpostavil stik s srednjimi šolami in tako v okvir obveznih izbirnih vsebin vnesel možnost opravljanja prostovoljnega dela s starim človekom.

Title: User's satisfaction with the organization and implementation of home care at the Centre of Social Work Koper

Descriptors: ageing, old age, formal care, informal care, home care, user

Abstract:

The diploma thesis investigates the home care service, which is coordinated and implemented by the Centre of Social Work Koper. Special attention is devoted to the needs and satisfactions of the people receiving this home care service. Among my main interests was to address the differences in the service when this is carried out by the centre staff versus temporarily hired students. Furthermore, I investigated the structure of the home care users' social network, the user's sources of assistance outside the centre, what the visits of the service people mean to the users, and what are the user's desires and suggestions. The performed investigation shows that the users are in general satisfied with the home care service, where the most common expressed improvement is to reduce the service people substitutions. The users also look for more home care help in the form of social gathering and conversations. Regarding fewer service people substitutions, I would recommend to the centre to define groups of users that are then assigned to the service care staff. The issue of more help in the form of social gathering and conversations could be solved by establishing collaboration between the centre and secondary schools, where in the schools' obligatory class selections could be the option of performing voluntary work with the elderly.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z ORGANIZACIJO IN
IZVAJANJEM POMOČI NA DOMU CENTRA ZA SOCIALNO
DELO KOPER**

Mentorica: As. dr. Jana Mali

Helena Prodan Flego

Ljubljana 2009

PREDGOVOR

V času absolventskega staža sem se kot študentka, ki je do tedaj denar služila preko študentske napotnice z različnimi deli po lokalih, odločila, da začnem opravljati delo, v katerem bom lahko videla več sadov svojega dela in ki me bo notranje bistveno bolj bogatilo: odločila sem se za študentsko delo socialne oskrbovalke. Poleg tega, da imam rada terensko delo, me je pritegnilo predvsem delo s starimi ljudmi, saj sem že od rane mladosti v stiku z njimi in sem jim bila vedno pripravljena pomagati, poleg tega pa sem se s starimi ljudmi vedno dobro razumela. Dela sem se priučila, imela pa sem nekaj izkušenj s tovrstno obliko pomoči (že kot otrok sem skrbela za babico, ki je živel pri nas in je bila potrebna celotne oskrbe, od nege dalje) in voljo do dela s starimi ljudmi. Kljub temu, da je bilo delo včasih fizično naporno, sem v njem zelo uživala, najbolj pa takrat, ko sem bila deležna zahvale, pa ne v obliki besed »hvala, ker ste tako lepo opravili«, ampak zahvale za opravljeno storitev, ki sem jo lahko »prebrala« na obrazu uporabnikov, ne da bi karkoli rekli. Videla sem, kako so nekateri osamljeni in potrebni pogovorov, posebej z mlajšo generacijo in v veliko veselje mi je bilo, če mi je na ta način komurkoli (včasih tudi od skrbi izčrpanemu svojcu) uspelo polepšati kak trenutek življenja.

Pri delu sem nekajkrat naletela na kritike glede izvajanja pomoči, zato sem se odločila izvesti raziskavo. Osredotočila sem se na zadovoljstvo uporabnikov z izvajanjem storitve pomoč na domu, zanimale so me njihove želje in predlogi, saj bo le na ta način mogoče odpraviti napake in storitve prilagoditi njihovim potrebam.

Zahvaljujem se mentorici as. dr. Jani Mali za vso nepogrešljivo strokovno pomoč in vodenje pri nastajanju diplomske naloge. Zahvala gre tudi zaposlenim na Centru za socialno delo Koper, predvsem Giglioli Kovač in Branki Knific ter socialnim oskrbovalkam, ki so pomagale pri posredovanju vprašalnikov. Prav tako se zahvaljujem vsem uporabnikom storitve pomoč na domu, ki so z odgovori pripomogli k nastanku diplomske naloge. Posebne zahvale gredo moji družini, ki mi je ves čas študija stala ob strani in vsem ostalim, ki so me pri študiju podpirali.

KAZALO

<u>1.</u>	<u>TEORETIČNI UVOD</u>	<u>6</u>
1.1	Starost in staranje	6
1.2	Demografske značilnosti v sodobni družbi	10
1.3	Starost in družba	15
1.4	Skrb za stare ljudi v domačem okolju	19
1.5	Formalna opora v bivalnem okolju	24
1.6	Institucionalno varstvo	27
1.7	Pomoč na domu v okviru Centra za socialno delo Koper	30
<u>2.</u>	<u>PROBLEM</u>	<u>32</u>
<u>3.</u>	<u>METODOLOGIJA</u>	<u>33</u>
3.1	Vrsta raziskave	33
3.2	Merski instrumenti	33
3.3	Populacija in vzorčenje	33
3.4	Zbiranje podatkov	33
3.5	Obdelava in analiza podatkov	34
<u>4.</u>	<u>REZULTATI IN UGOTOVITVE</u>	<u>35</u>
4.1	V nadaljevanju so predstavljeni podatki iz vprašalnika.	35
4.2	Preverjanje hipotez	53
<u>5.</u>	<u>Razprava</u>	<u>59</u>
<u>6.</u>	<u>SKLEPI</u>	<u>62</u>
<u>7.</u>	<u>PREDLOGI</u>	<u>63</u>
<u>8.</u>	<u>LITERATURA IN VIRI</u>	<u>64</u>
<u>9.</u>	<u>POVZETEK</u>	<u>67</u>
<u>10.</u>	<u>PRILOGE</u>	<u>68</u>
10.1	Kaj vam pomenijo obiski socialnih oskrbovalk?	68
10.2	Kaj pogrešate, s čim ste zadovoljni?	70
10.3	Dodatne tabele za preverjanje hipotez	73
10.4	Tabela odgovorov na vprašanja	76
10.5	Vprašalnik	80

KAZALO TABEL

Tabela 1: Prebivalstvo Slovenije po starostnih skupinah in spolu.	13
Tabela 2: Prebivalstvo Slovenije po starostnih skupinah.	13
Tabela 3: Prebivalstvo Slovenije po starostnih skupinah in spolu.	14
Tabela 4: Prebivalstvo starostnih skupin 65+ in po spolu v občini Koper.	15
Tabela 5: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v občini Koper.	15
Tabela 6: Spol in starost uporabnikov (#1).	35
Tabela 7: Bivanje v skupnem gospodinjstvu (#2).	36
Tabela 8: Funkcionalne sposobnosti uporabnikov (#3).	36
Tabela 9: Oblike pomoči, za katere bi se uporabniki odločili če bi jih imeli na voljo (#5). .	37
Tabela 10: Vir informacije o pomoči na domu (#6).	38
Tabela 11: Ostali viri pomoči (#7).	38
Tabela 12: Čas prejemanja pomoči na domu (#8).	39
Tabela 13: Zadovoljstvo s časom izvajanja pomoči na domu (#9).	40
Tabela 14: Cena storitve (#10).	40
Tabela 15: Pogostost in trajanje pomoči (#11, #12).	41
Tabela 16: Pomoč ob vikendih (#13).	41
Tabela 17: Ali želijo pomoč ob vikendih (#14).	42
Tabela 17: Pomoč ob vikendih – razlogi da je ne prejema (#15).	42
Tabela 18: Zadovoljstvo z obsegom prejete pomoči (#16).	43
Tabela 19: Obisk študentke oskrbovalke (#17).	44
Tabela 20: Točnost prihoda redno zaposlene oskrbovalke (#18a).	44
Tabela 21: Točnost prihoda oskrbovalke študentke (#18b).	45
Tabela 22: Kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke (#19a).	46
Tabela 23: Kakovost opravljene storitve oskrbovalke študentke (#19b).	46
Tabela 24: Obveščenost o identiteti prihajajoče oskrbovalke (#20).	47
Tabela 25: Želja po obveščenosti o identiteti oskrbovalke (#21).	47
Tabela 26: Pravočasnost najave morebitnih sprememb (#22).	48
Tabela 27: Zadovoljstvo s prijaznostjo redno zaposlenih oskrbovalk (#23a).	49
Tabela 28: Zadovoljstvo s prijaznostjo oskrbovalk študentk (#23b).	49
Tabela 29: Prilagojenost storitve potrebam uporabnikov (#24).	50
Tabela 31: Hipoteza 1 - Prilagojenost storitve – povzetek podatkov.	53
Tabela 31: Hipoteza 2 – Izvzem relevantnih podatkov.	54
Tabela 36: Hipoteza 3 – Izvzem relevantnih podatkov.	56
Tabela 31: Hipoteza 1 – Izvzem in izračun relevantnih podatkov.	73
Tabela 41: Hipoteza 2 – Izvzem in izračun relevantnih podatkov.	74
Tabela 42: Hipoteza 3 – Izvzem in izračun relevantnih podatkov.	75

KAZALO GRAFOV

Graf 1:	Projekcije deležev prebivalcev v starosti 15–64 let, Slovenija in EU.....	11
Graf 2:	Projekcije deležev prebivalcev v starosti 65+, Slovenija in EU.....	11
Graf 3:	Deleži števila prebivalcev in projekcije po starosti, Slovenija.....	14
Graf 4:	Spol in starost uporabnikov(#1).	35
Graf 5:	Bivanje v skupnem gospodinjstvu (#2).	36
Graf 6:	Funkcionalne sposobnosti uporabnikov (#3).....	37
Graf 7:	Oblike pomoči, za katere bi se uporabniki odločili če bi jih imeli na voljo (#5). .	37
Graf 8:	Vir informacije o pomoči na domu (#6).	38
Graf 9:	Ostali viri pomoči (#7).	39
Graf 10:	Čas prejemanja pomoči na domu (#8).	39
Graf 11:	Zadovoljstvo s časom izvajanja pomoči na domu (#9).	40
Graf 12:	Cena storitve (#10).	40
Graf 13:	Pogostost in trajanje pomoči (#11, #12).	41
Graf 14:	Pomoč ob vikendih (#13).	42
Graf 15:	Ali želijo pomoč ob vikendih (#14).	42
Graf 15:	Pomoč ob vikendih – razlog za ne prejemanje (#15).	43
Graf 16:	Zadovoljstvo z obsegom pomoči (#16).	43
Graf 17:	Obisk študentke oskrbovalke (#17).	44
Graf 18:	Točnost prihoda redno zaposlene oskrbovalke (#18a).	45
Graf 19:	Točnost prihoda oskrbovalke študentke (#18b).	45
Graf 20:	Kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke (#19a).	46
Graf 21:	Kakovost opravljene storitve oskrbovalke študentke (#19b).	46
Graf 22:	Obveščenost o identiteti prihajajoče oskrbovalke (#20).....	47
Graf 23:	Želja po obveščenosti o identiteti oskrbovalke (#21).	48
Graf 24:	Pravočasnost najave morebitnih sprememb (#22).	48
Graf 25:	Zadovoljstvo s prijaznostjo redno zaposlenih oskrbovalk (#23a).	49
Graf 26:	Zadovoljstvo s prijaznostjo oskrbovalk študentk (#23b).	50
Graf 27:	Prilagojenost storitve potrebam uporabnikov (#24).	50
Graf 28:	Hipoteza 2 – Primerjava točnosti prihoda med zaposlenimi in študentkami.....	54
Graf 29:	Hipoteza 3 – Primerjava zadovoljstva do zaposlenih in študentk.	56
Graf 30:	Hipoteza 2 – Primerjava zadovoljstva do zaposlenih in študentk.	58

1. TEORETIČNI UVOD

1.1 Starost in staranje

Staranje je proces, ki spremlja posameznika vse življenje, starost pa je neko življenjsko obdobje v procesu in času staranja. (Accetto 1968: 66) Staranje je normalno biološko dogajanje, ki mu je podvrženo vsako živo bitje. Človekovo staranje pa ima številne biološke, socialne, družbene in ekonomske značilnosti. (Šušteršič 1997: 110)

Starost je proces, ki se začne že ob rojstvu. Čeprav se v mlajših starostnih obdobjih ne zavedamo sprememb, ki prihajajo z leti, se vsi staramo že od tistega trenutka, ko se rodimo. Do tridesetega leta te spremembe označujemo kot razvoj in zorenje, po tej starosti pa prihaja do dodatnih sprememb, ki pomenijo počasno in normalno slabšanje vseh organskih sistemov. (Milošević Arnold 2006: 5) Starost je, podobno kot otroštvo in odraslost, fenomen generacijskih razlik. Od številnih dejavnikov je odvisno, kakšno bo razvrščanje ljudi v eno ali drugo generacijo, kako je ena generacija razumljena s strani druge in kakšen je odnos med njimi. (Dragoš 2000: 293)

Starost ni le fiziološki proces, temveč je proces, odvisen od družbene skupnosti, družine, človekovega duševnega zdravja, prehrane in okolja, v katerem živi.

Že stoletja staranje delimo v fiziološko ali normalno in patološko ali bolezensko staranje. Fiziološko staranje poteka z nekaterimi spremembami v organih, tkivih in celicah. To staranje preučuje eksperimentalna gerontologija. V zvezi s fiziološkim staranjem zelo pogosto obravnavamo različna zdravila s skupnim imenom geriatriki, ki jih javnost običajno nepravilno ocenjuje kot sredstva za pomlajevanje.

Orthner (v Birsa 1979: 16) deli staranje v dve skupini:

- »vitalno« življenjsko staranje, ki se prične z oploditvijo jajčeca in konča z biološko smrtjo. Ta trditev se popolnoma ujema s starim latinskim pregovorom: *nascentes morimur* – z rojstvom že umiramo.
- funkcionalno staranje zajema spremembe, ki se pričnejo v hipu, ko razvoj celice, njena trdnost, sposobnost, funkcionalnost dosežejo višek. In v tem višku, zenitu moči, se začne kakor pri nihalu pot v nasprotni smeri – navzdol.

Čeprav je staranje fiziološki proces, pri nobenem posamezniku ta proces ni zgolj fiziološki. Hkrati z njim se pojavljajo tudi različne bolezni. Zato lahko govorimo o fiziološkem, normalnem, upočasnjem ter pospešenem, patološkem staranju. Ravno patološke spremembe so razlog, da človek ne more doživeti svoje možne biološke dolžine življenja. (Cijan, Cijan 2003: 23–24)

Patološko staranje je slej ko prej povezano z boleznijo. Na tem področju se že stoletja uveljavlja medicinska gerontologija ali geriatrija. Vsebina medicinske gerontologije je preprečevanje in zdravljenje bolezni, ki pospešujejo staranje, in rehabilitacija starejših bolnikov nasploh. (Accetto 1987: 68–69)

Gerontologija je znanstveno preučevanje vseh fenomenov staranja. Je kompleksna veda, ki zajema večje število ožjih področij, med katerimi so posebej pomembna biološka, zdravstvena, psihološka in socialna gerontologija. Socialna gerontologija preučuje odnos med starim človekom in družbo in zajema življenjske razmere, izolacijo, urbano-ruralne vidike, zaposlovanje, delovno sposobnost, upokojitev, organizacijo življenja starih, socialno in zdravstveno zaščito, družinske odnose, stanovanjsko vprašanje, prehrano, preživljanje prostega časa, pomen aktivnosti v starosti, staranje in ekonomiko, socialne skupine, kriminaliteto itd. (Cijan, Cijan 2003: 21–22)

Ramovš (2003: 69) razlikuje tri vrste starosti:

- *Kronološko starost*, ki je določena z rojstnim datumom in merjena z leti življenja.
- *Biološko ali funkcionalno starost*, ki se izraža v tem, koliko zmore človek samostojno opravljati temeljna življenjska opravila in koliko je zdrav. Funkcionalno se ljudje staramo različno hitro, odvisno od več dejavnikov, kot so individualne lastnosti ter geografske, socialne in druge razmere. Na funkcionalno staranje lahko človek vpliva z načinom svojega življenja.
- *Psihološko oziroma doživljajsko starost*, ki se izraža v tem, kako človek sprejema in doživlja svojo starost ter vse, kar je povezano z njo. Tu so razlike med posamezniki največje, saj je doživljajsko staranje odvisno od človekovega osebnega doživljanja svoje starosti.

Ramovš (2003: 74) deli starost v tri podobdobja:

- *zgodnje starostno obdobje od 66. do 75. leta*: v tem obdobju se človek pripravlja na upokojensko svobodno življenje, živi še zelo dejavno in je ponavadi v dobrem zdravstvenem stanju;
- *srednje starostno obdobje od 76. do 85. leta*: človek se pripravlja na upadanje svojih moči in zdravja, povečano je izgubljanje vrstnikov in partnerja;
- *pozno starostno obdobje po 86. letu*: po večini postaja odvisen od pomoči mlajših generacij.

Pečjak (1998: 14) v primerjavi z Ramovšem deli starost na štiri podobdobja: od 50. do 60. leta ali pozna srednja leta, od 60. do 70. leta ali mlajša starost, od 70. do 80. leta ali srednja starost in od 80. leta naprej ali visoka starost.

Hojnik-Zupančeva (1991: 104) pa govori o identifikaciji dveh starostnih skupin v Sloveniji:

- *mlajša skupina starih*, opredeljena s kronološko starostjo od 60 do 75 let, za katero je značilno: fizična in mentalna vitalnost, zmanjšana aktivnost po upokojitvi, spremenjeni vzorci aktivnosti in usmerjenosti v družino; skoraj v celoti so identificirani kot upokojenci; socialno-ekonomski je status ugodnejši kot pri starejši skupini; potrošniški način življenja; racionalen pogled na prihodnost;
- *starejša skupina starih*, opredeljena s kronološko starostjo od 75 let dalje, za katero je značilno: pogostejše zdravstvene težave; zmanjšanje telesne dejavnosti in sposobnosti komuniciranja z okoljem, pogostejše izražanje osamljenosti pri ženskah kot pri moških; večina jih živi samih, medtem ko so mlajši bolj zaposleni z vnuki ali pa živijo z otroki; socialno-ekonomski status je slabši kot pri mlajši skupini; na svojo prihodnost gledajo emocionalno (izrazita je želja ostati čim dlje doma, edini izhod v primeru bolezni vidijo dom za ostarele, izražajo pa bojazen ob nezadostnih materialnih sredstvih za oskrbo).

O staranju obstaja veliko različnih teorij, ki se med seboj razlikujejo glede na to, kateremu vidiku človeškega življenja posamezni avtorji dajejo prednost. Zlasti znane so biološke, psihološke in sociološke teorije (Milošević Arnold 2006: 3):

- **Biološke teorije** staranja poskušajo najti odgovor na vprašanje, zakaj se človeško telo stara. Delimo jih na stohastične, ki proučujejo domnevne posledice vplivov iz okolja na proces staranja, razvojno-genetične, znotraj katerih zasledimo teorije, ki proučujejo

- **Psihološke teorije** iščejo odgovore na spremembe, ki jih prinaša staranje, od rojstva do pozne starosti. Včasih se nagibajo bolj k psihosocialnim teorijam, včasih bolj k biološkim. Ne obstaja pa splošna teorija psihologije staranja. Teorija življenjskega ciklusa obravnava razvoj človeka z biološkega, socialnega in subjektivnega vidika posameznika in poudarja, da zadnje obdobje posameznikovega življenja zaznamujejo zlasti specifične lastnosti posameznika. Teorija selektivne optimizacije s kompenzacijo poudarja tri mehanizme, ki vplivajo na staranje – selektivnost (star človek je zaradi starosti omejen v številnih funkcijah samostojnega delovanja), optimizacijo (staranje prinaša tudi bogastvo različnih izkušenj) in kompenzacijo (omejitve, ki so posledica staranja lahko star človek nadomesti z bogatimi življenjskimi izkušnjami). Socialnoemocionalna selektivna teorija poudarja, da v starosti prihaja do sprememb v socialnih stikih, ki jih ima star človek. Spremembe nastanejo zaradi močne emocionalne navezanosti starega človeka na bližnje osebe. Obstajajo še teorija kognitivnega staranja, teorija staranja osebnosti in teorija gerotranscendence. (Mali 2008: 42-43)
- **Sociološke teorije** poskušajo zaobjeti vprašanje staranja širše in ugotavljajo, da spremembo osebnosti v procesu staranja lahko razumemo le, če opazujemo odnos med človekom in njegovim socialnim okoljem. Te teorije govorijo o staranju kot pojavu, ko se človek začne umikati iz dotedanjega aktivnega življenja in postaja pri zadovoljevanju potreb vedno bolj odvisen od pomoči drugih. Najpogostejše naletimo na:

- a) **teorijo zmanjšane aktivnosti**, ki govori o tem, da staranje spremlja proces upadanja aktivnosti; med starimi ljudmi in družbo je vse manj interakcij in človek se vse bolj umika v zasebnost;
- b) **teorijo aktivnosti ali teorijo o kontinuiteti v starosti**, ki je nasprotna prejšnji; njeni zagovorniki poudarjajo, da večina starih ljudi ostane dejavna ter da je razvoj telesne, mentalne in socialne aktivnosti nujnost za uspešno staranje. (Milošević Arnold 2006: 3)

Po socioloških teorijah staranja je človekovo počutje v starosti odvisno predvsem od pričakovanj okolja. Če se pričakuje, da nekdo po 65. letu ni več pridobitno sposoben, da se za tako starega človeka v tem času spodobi da je umirjen, zadržan, potem bodo ljudje pač taki. V tem primeru vedenje v starosti ni posledica bioloških procesov, temveč pričakovanj okolja.

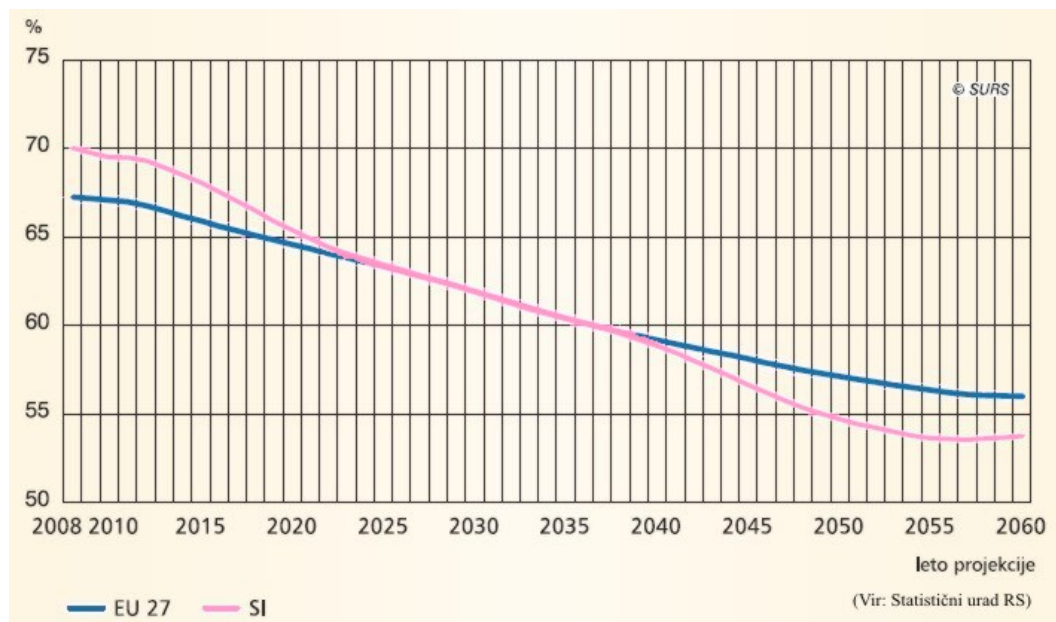
Teorija nošnje in trganja je po Pečjaku (1998: 3) ena najbolj znanih teorij staranja. Telo primerja z obleko, ki se z nošnjo strga, ali strojem, katerega deli se obrabljajo in izrabljajo. Zato je staranje neizogibno in sorazmerno z dolžino življenja. Teorija ne more razložiti velikih razlik med posamezniki s podobnimi izkušnjami, poleg tega pa ji nekateri pojavi nasprotujejo. Po njej bi se morali hitreje starati posamezniki, ki so v življenju bolj aktivni. V resnici pa se staranje z aktivnostjo upočasni, kar velja tako za telesne kot za duševne funkcije.

V zvezi s teorijami staranja pa Accetto (1987: 5) sklepa, da je to kompleksni proces, v katerem sodelujejo genska razmerja in notranji ali zunanji metabolični produkti, ki vplivajo na genske zasnove. Hojnik-Zupančeva (1997: 1) pravi, da se ljudje različno staramo in da pri isti starosti nismo vsi videti enako stari. Staranje je namreč odvisno od naših misli in dejanj, ali drugače povedano: od naše zavestne odločitve, kako se želimo starati in kaj bomo storili za kakovost svojega življenja.

1.2 Demografske značilnosti v sodobni družbi

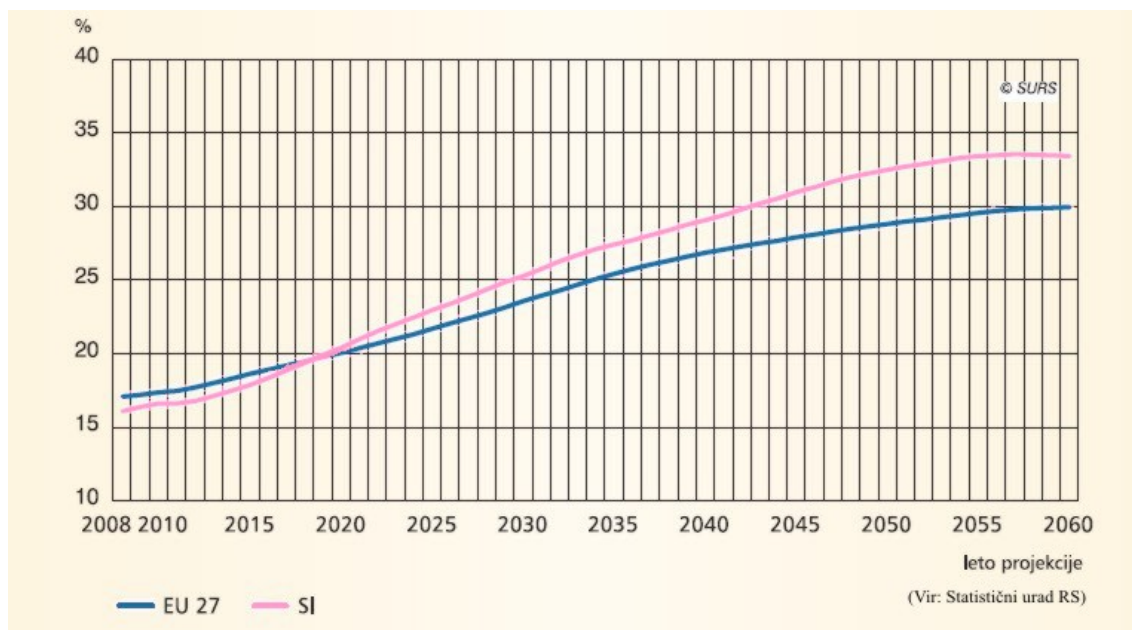
Evropa se danes srečuje z nenehno nižjo rodnostjo, ki ne omogoča več obnavljanja prebivalstva; z vedno daljšo življenjsko dobo, ki je nedvomno ena najpomembnejših prednosti našega vzorca družbe; in ne nazadnje s staranjem generacije „baby boom“, zaradi česar se povečuje število „starejših delavcev“, upokojencev in zelo starih ljudi. Konec devetdesetih je na več kot tretjini območij Evropske unije že prišlo do zmanjšanja prebivalstva. (Zelena knjiga 2005: 2)

Leta 2003 je bil letni naravni prirastek v Evropi le 0,04%. V številnih državah je priseljevanje postalo nujno za zagotavljanje rasti prebivalstva. Stopnja rodnosti je povsod nižja od meje, ki je potrebna za obnovo prebivalstva (približno 2,1 otroka na žensko); v številnih državah članicah Evropske unije je padla celo pod 1,5 otroka na žensko.



Graf 1: Projekcije deležev prebivalcev v starosti 15–64 let, Slovenija in EU.

Do leta 2035 se bo število Evropejcev po Eurostatovih projekcijah prebivalstva še povečevalo, in sicer od leta 2008 do 2035 s 495,4 milijona na 520,7 milijona. Nato se bo začelo zmanjševati in bo leta 2060 štelo 505,7 milijona.



Graf 2: Projekcije deležev prebivalcev v starosti 65+, Slovenija in EU.

Staranje prebivalstva se bo intenzivno nadaljevalo, saj se bo delež oseb, starejših od 65 let, od leta 2008 do leta 2060 povzpел s 17,1% na 30,0%, delež oseb v starosti 80+ pa s 4,4% na 12,1% v enakem obdobju. (Statistični urad RS 2009)

Demografske spremembe v Evropi so posledica treh temeljnih pojavov:

- Stalno daljšanje življenjske dobe, ki se bo še nadaljevalo, poleg tega pa se bo zmanjšala razlika med pričakovano življenjsko dobo moških in žensk. Zdaj lahko znotraj ene družine obstajajo štiri generacije, a so bolj mobilne in ne živijo več skupaj kot v preteklosti.
- Število zaposlenih iz generacij, starejših od 60 let, se bo večalo do 2030, ko bodo otroci generacije „baby-boom“ postali „starejši“.
- Stalna nizka rodnost: generacija „baby-boom“ je imela manj otrok kot prejšnje. Razlogi za nizko rodnost so številni: težave na poklicni poti, pomanjkanje in cene stanovanj, višanje starosti staršev ob prvem otroku, različna izbira študija, poklicnega in družinskega življenja. Stopnja rodnosti je skoraj povsod pod mejo, ki je potrebna za obnavljanje prebivalstva. V nekaterih državah južne in vzhodne Evrope je ta stopnja celo pod 1,3 otroka na žensko.

V družbi prihaja tudi do pomembnih strukturnih sprememb: strukture družin se razvijajo; več je „starajočih se delavcev“ (55–64), starejših (65–79) in ostarelih (80+), manj pa otrok, mladih in delovno sposobnih odraslih. Prehodi med različnimi starostnimi obdobji so postali bolj zapleteni; to je predvsem primer mladih, ki kasneje dosežejo določene življenjske prelomnice (konec študija, zaposlitev, prvi otrok) (Zelena knjiga 2005: 2–3).

Po Pečjaku (1998: 19) rojstva upadajo zaradi različnih vzrokov, povezana so z gostoto in blaginjo prebivalstva. Daljšanje življenjske dobe pa je povezano predvsem z zdravstvom in ustrezno kakovostjo življenja. V prejšnjih obdobjih je bilo starih ljudi razmeroma malo. Zato je starost kot množičen pojav značilna šele za naše stoletje, posebno za zadnjih 50 let. Množična starost je pojav moderne družbe. V zvezi s temi napovedmi nekateri sociologi opozarjajo na številne socialne probleme, npr. povečanje izdatkov za pokojnine, zdravstveno varstvo itd., kar lahko povzroči zmanjšanje izdatkov za šolanje in otroško varstvo. Drugi spet opozarjajo na nekatere prednosti, ki jih prinaša starejše prebivalstvo. Upadel naj bi odstotek kaznivih dejanj, še posebno težkega kriminala, promet pa naj bi bil varnejši. Naj bodo

posledice take ali drugačne, nekaj je jasno: nanje se je treba pripraviti že sedaj. (Pečjak 1998: 82)

V Sloveniji se število prebivalstva povečuje le zaradi pozitivnega selitvenega prirasta, medtem ko je naravni prirast konstantno negativen. Ob popisu prebivalstva leta 1991 je znašal delež starejših od 65 let 11,2%, ob popisu leta 2002 pa se je povečal že na 14,7%, ob koncu leta 2005 pa je bilo pri nas že več kot 15% starejših od 65 let. Pričakovana življenjska doba ob rojstvu je leta 2003 znašala povprečno 77,5 let, za ženske 81,08 leta in za moške 73,5 leta. (Strategija varstva starejših 2006)

Konec leta 2008 je v Sloveniji živel 2.032.362 prebivalcev oziroma za 22.093 (ali 1,1%) več kot konec leta 2007. Slovensko prebivalstvo je sestavljalo 1.028.417 žensk in 1.003.945 moških. Najbolj se je povečala skupina tujih državljanov, prebivalcev Slovenije in sicer za 19.018 oseb ali 36,8%. Število državljanov Republike Slovenije, prebivalcev Slovenije, se je v istem obdobju povečalo za 3.075 ali 0,2%. Delež tujih državljanov med prebivalci Slovenije je narasel na 3,5%. K celotnemu porastu števila prebivalcev je porast števila tujcev prispeval 86,1%. K porastu so najmanj prispevale državljanke Slovenije, in sicer 4,6%. Med državljani Republike Slovenije, prebivalci Slovenije, se leta 2008 razmerje med številom moških in žensk ni spremenilo (žensk je bilo še vedno 51,5%, moških pa 48,5%). Med tujimi državljani, prebivalci Slovenije, se je delež moških povečal: konec leta 2007 je znašal 71,6%, leto dni kasneje pa 73,6%. (Statistični urad RS, junij 2009)

Tabela 1: Prebivalstvo Slovenije po starostnih skupinah in spolu.

Prebivalstvo RS			Državljeni			Tujci, prebivalci RS		
skupaj	moški	ženske	skupaj	moški	ženske	skupaj	moški	ženske
2.032.362	1.003.945	1.028.417	1.961.639	951.862	100.977	70.723	52.083	18.640
(Vir: Statistični urad RS)								

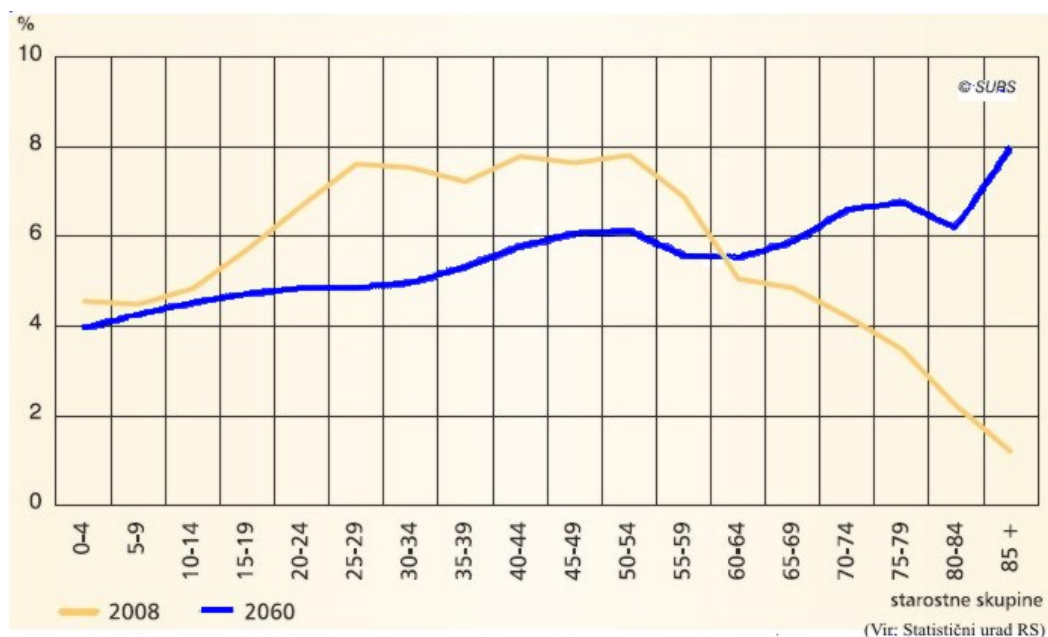
Tabela 2: Prebivalstvo Slovenije po starostnih skupinah.

Starostna skupina (od-do v letih)	65–69	70–74	75–79	80–84	85–89	90–94	95–99	100+
Št. prebivalcev	100.336	85.601	71.773	47.087	22.681	4.691	1.690	170
(Vir: Statistični urad RS)								

Tabela 3: Prebivalstvo Slovenije po starostnih skupinah in spolu.

Starostna skupina	15–64 let	65+ let	Povprečna življenjska doba
Št. vseh prebivalcev	1.414.279	334.029	41,3
Moški	727.258	130.713	39,6
Ženske	687.021	203.316	42,9

(Vir: Statistični urad RS)



Graf 3: Deleži števila prebivalcev in projekcije po starosti, Slovenija.

Število prebivalcev Slovenije se bo do leta 2019 še povečevalo, nato pa bo začelo upadati. Tako se bo sedanje število (2,02 milijona) prebivalcev do leta 2019 povečalo na skoraj 2,06 milijona, nato pa bo počasi, a vztrajno upadalo in se do leta 2060 znižalo na 1,76 milijona. Tak razvoj bo posledica stalnega povečevanja pričakovanega trajanja življenja ob rojstvu, skromnega povečevanja rodnosti in razmeroma skromnega selitvenega prirasta.

Prihodnja starostna sestava prebivalstva Slovenije se seveda zrcali v sedanjosti. Tako se bo po pričakovanjih močneje povečevalo število prebivalcev v starosti, ko se ljudje upokojujejo, število mladih pa se bo zmanjševalo. Deleža oseb v starosti 0–14 let in 15–59 let se bosta v drugi polovici 21. stoletja po pričakovanjih te projekcije zmanjšala za 1,1% oz. za 16,7%, deleža oseb v starosti 60+ ter 80+ pa se bosta povečala za 17,8% oz. za 10,6%. (Statistični urad RS 2009)

Tako kot je za Slovenijo značilno naraščanje starejše populacije, narašča število starejših oseb tudi v občini Koper. Po popisu prebivalstva leta 1991 je bilo v mestni občini Koper 45.391 prebivalcev, od katerih je bilo 4.855 starih 65 in več let, kar pomeni 10,69%. Ob koncu leta 1999 je bilo v občini 47.905 prebivalcev, od katerih je bilo 7.023 starih 65 in več let, kar pomeni 14,66%. Po zadnjih podatkih je v občini že 8719 prebivalcev, starih 65 in več let, po projekciji prebivalstva se bo ta odstotek še povečal.

Demografsko stanje na dan 31. 12. 2008 je prikazano v tabeli 4 in 5.

Tabela 4: Prebivalstvo starostnih skupin 65+ in po spolu v občini Koper.

Starost	65–69	70–74	75–79	80–84	85–89	90–94	95–99	100+
Št. prebivalcev	2627	2304	1839	1213	618	83	32	3
Moški	1223	1004	684	381	187	16	6	1
Ženske	1404	1300	1155	832	431	67	26	2
(Vir: Statistični urad RS)								

Tabela 5: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v občini Koper.

Starostna skupina	15–64 let	65+ let	Povprečna življenjska doba
Št. vseh prebivalcev	36.237	8.719	42,3
Moški	18.601	3.502	40,7
Ženske	17.636	5.217	43,8
(Vir: Statistični urad RS)			

1.3 Starost in družba

Starost je v različnih družbah pojmovana različno in odnos ljudi do starosti se od družbe do družbe razlikuje. V antiki so bili stari ljudje spoštovanja vredni svetovalci in v mnogih plemenih člani plemenskega sveta. Spoštovali so jih zaradi njihovih dragocenih izkušenj. V novejših, bolj dinamičnih in hitro razvijajočih se družbah pa njihove izkušnje hitro zastarijo in so zato starejši ljudje manj cenjeni. V nekaterih plemenih, posebno tistih, ki stradajo in živijo v hudih življenjskih razmerah, pa so stare ljudi zapostavljali, pobijali ali izpostavljali smrtnim okoliščinam (npr. Eskimi), takih plemen naj bi bilo kar 20%. (Pečjak 1998: 66–67)

Na Japonskem, denimo, je odnos do starosti drugačen; zaposlenost starejših je tam veliko večja kot v drugih industrijsko razvitih državah. Več kot polovica moških dela še potem, ko bi

se že lahko upokojili. Tako so socialne razmere starejših Japoncev veliko boljše od socialnih razmer starejših ljudi v drugih državah. (Kastenbaum 1985: 10)

Zweig (v Potočnik 2000: 63–64) omenja tri avtoritete starih družb, ki jih danes ne poznamo več. Njihova poimenovanja se pričenjajo s črko »s«: starost, status in simbol. Včasih je bil nekdo spoštovan, poslušan in upoštevan že preprosto zato, ker je bil (naj)starejši ali je bil iz višjega sloja ali je nosil uniformo. Sodobni (mlajši) človek pa ni pripravljen bolj prisluhniti nekomu samo zaradi tega, ker je starejši, bogatejši, bolj uveljavljen in uniformiran.

Požarnik (1981: 100) navaja nekaj razlogov, zakaj so starejši nekoč uživali več veljave kakor danes:

- Nekoč so starejši imeli lastnino in so bili mlajši od njih odvisni.
- Imeli so nenadomestljive izkušnje. Ker ljudje v glavnem niso bili pismeni in niso imeli drugih možnosti za beleženje zgodovinskega spomina, so se morali neposredno učiti od starejših.
- Sorodstvo in razširjena družina sta več pomenila kot danes.
- Življenje v manjših krajih, stabilnejših skupnostih je dajalo starejšim več veljave.
- Večja religioznost je krepila spoštovanje do starejših.
- Preprostejši način dela je omogočal starejšim, da so kljub upadu moči koristno delali.
- Kraj dela in bivanja nista bila ločena.
- Starih ljudi je bilo razmeroma malo.

V moderni družbi je mladostni videz v povezavi z mladostno naravnostjo cenjen atribut in je sestavni del sodobnega ideala privlačnosti. Naša kultura ocenjuje stara leta kot umik od seksualnih, poklicnih in celo družbenih aktivnosti. (Bizjan 2005: 85) Bizjanova omenja tudi, da se starost glede na spol različno dojema. S staranjem naj bi ženske izgubljale svojo privlačnost. Ko ženske opazijo fizične znake staranja svojih teles in si hkrati oblikujejo mnenja o svojih telesih na podlagi sporočil družbe, v kateri živijo, poskušajo svoja telesa spremeniti in se približati tistim, s katerimi se primerjajo. Pri moških je pa drugače. Dejstvo, da moški postanejo bolj atraktivni s pojavom sivih las, ni naključje, temveč obstajajo dobri sociobiološki razlogi, zakaj je tako. Starejši moški nikoli ne izgubijo reproduktivne funkcije in ostajajo seksualno privlačni. Lahko si celo ustvarijo novo družino na način, ki si ga ženska istih let ne more privoščiti. Zato ženske skušajo skriti svojo resnično starost ali o njej lagati. Tako vedenje je tragičen dokaz dvojnih standardov staranja v naši družbi. (Bizjan 2005: 84)

Starost je na dva načina povezana z družbo in družbenim dogajanjem. Na eni strani vpliva na družbene razmere (samo pomislimo na sedanjo pokojninsko krizo, ki je posledica hitrega naraščanja starejših prebivalcev!), na drugi pa je v veliki meri tudi družbeni konstrukt oziroma družbena vloga, ki jo mora vsakdo, ko preide določeno starostno mejo, hočeš nočeš igrati. Z nekoliko pretiravanja bi lahko rekli: nismo stari zato, ker smo stari, ampak zato, ker družba predpisuje, da smo stari. (Pečjak 1998: 61)

Stereotipi o starosti zajemajo mnoge lastnosti, med njimi prevladujejo predvsem negativne, kot so: fizična, intelektualna in spolna nemoč, odvisnost od drugih ljudi, slab spomin, duševna odsotnost, konservativnost, prepirljivost, trmoglavost, sitnost, egocentričnost, cinizem in še mnoge druge lastnosti. Tako prikazujejo starejše ljudi filmi, take so smešnice o njih, tako jih opisujejo ljudje v pogovorih. Redkejši so pozitivni stereotipi, ki prikazujejo starejše ljudi kot modre, izkušene in ljubeče do svojih potomcev.

V starostnih stereotipih prevladuje pet lastnosti: da so si vsi starejši ljudje med seboj podobni, da so senilni, konservativni, neproduktivni in izkoriščevalski. Na starostne stereotipe vpliva opazovanje vedenja bolnih in onemoglih starostnikov, ki živijo kot nebodigatreba pri svojih družinah ali osamljeni v domovih, zavodih in bolnišnicah, čeprav jih živi v njih velika manjšina. Na stereotipe pa vpliva še marsikaj drugega, npr. strah aktivnega prebivalstva, da jim bodo starostniki »pojedli dohodek«, ki postaja spričo naraščajočega števila upokojencev čedalje močnejši. Starostni stereotipi ne samo enostransko in nepravilno stigmatizirajo starejše ljudi, temveč tudi vplivajo na njihovo doživljanje in vedenje. Občutijo se starejše, kot so v resnici. Izpolnjuje se »samouresničujoča se prerokba«, ki je v psihologiji dobro znan pojav. (Pečjak 1998: 61–67)

Ko gre za iskanje ali menjavo zaposlitve, velja stereotip, da je človek star že pri 40 letih. Za »starejšega« človeka velja, da je bolan, počasen, da ne želi sprememb, da se težje nauči česa novega ... Vse to gotovo ne drži, saj so ljudje, ki so dosegli določeno starost, pogosto med seboj zelo različni. Poznamo zelo aktivne in intelektualno živahne 70-, 80-letnike, ki nikakor ne potrebujejo pomoči in jo še kako lahko nudijo drugim, tudi mnogo mlajšim.

V zahodni družbi, ki jo ženeta predvsem gospodarstvo in koristi, so starejši pogosto obravnavani kot breme in ne kot korist skupnosti. Nanje ne gledamo več kot na koristne in

produktivne ljudi, ampak kot na tveganje za sistem socialnega varstva in dejavnik, ki povzroča rast stroškov zdravstvenih in socialnih storitev. Zdi se, da dlje ko ljudje živijo, večja je politična težnja po zmanjševanju njihovih ugodnosti in storitev. Takšne stvari vsekakor ogrožajo etične vrednote, solidarnost, odgovornost in povezanost družbe. (Cvahte 2006: 25–42)

Če se ljudje pogovarjajo o kakem sedemdesetletniku, ponavadi dodajo »še«: »še je zdrav«, »še kar pri moči je«, ali pa preprosto »še je živ«. Ta »še« pravzaprav pomeni »proti pričakovanju«. Dočakati visoko starost pomeni pri nas – imeti uspeh. Večina ljudi meni, da je zdravja v poznih letih hitro konec. (Požarnik 1981: 13)

Prisotna miselnost, da je staranje temačno obdobje človekovega življenja, povzroča, da o starejših osebah (nad 65 let) menimo, da so slabi in nemočni, torej so mlajši dobri in močni; da so stari okorni in neumni, torej so mlajši ustvarjalni in dinamični, kar je vse ustvarjalo prepad med generacijama, zanikalo evolucijski proces človekovega življenja. To vse je vplivalo, da se še danes, ko je treba nujno spreminjati stališča do staranja in starostnikov, srečujemo z miti in predsodki tudi pri izobraženih strokovnjakih različnih poklicev. (Kristančič 2005: 125)

Diskriminaciji po starosti (zelo očitni v naši družbi!), zapostavljanju in podcenjevanju starejših se morajo najprej upreti starejši sami. V vsakdanjih dogodkih in drobnih gestah drugih ljudi morajo prepoznati predsodke in socialni stereotip, nanj odgovoriti in se mu upreti. Na glas morajo izraziti svoj pogled in ugovarjati omejevanju, na katero naletijo.

Znanje in bogate življenjske izkušnje starejših nič ne pomagajo, če razmišljajo in ravnaajo v skladu z družbenim stereotipom. Ljudje so navajeni, da je starost nekaj, kar je vredno podcenjevanja, zato se navadno temu ne upirajo, diskriminacija po starosti pa je značilna zlasti za socialno zaostale družbe industrijskega sveta. (Krajnc 2008: 5)

Če bodo ljudje verjeli, da si v šestdesetih letih svojega življenja ne morejo več najti prijateljev, tako kot menijo drugi, potem jih tudi ne bodo več našli. Če bodo prepričani, da so prestari za učenje, se bodo vedno manj učili in hitro propadali. Namesto na predsodke naj bi se opirali na to, kar dejansko zmorejo in želijo. Borili naj bi se, da to tudi uresničijo.

Stari ljudje imajo dve možnosti: ali se socialnemu stereotipu o starosti že na začetku uprejo in hodijo dalje svojo samostojno pot, ali pa jih pritiski okolja spremenijo in pohabijo. Veliko je odvisno od osveščenosti ljudi in od tega, kako so osebnostno razviti, oboje pa jim bo pomagalo pri tem, da branijo svoje interese.

V današnji porabniški evropsko-ameriški kulturi sta starost in staranje tabu, ki ga ljudje in družba pometajo pod preprogo, kolikor le morejo, češ, vsi smo mladi, od deset- do stoletnikov. Če pa misel že nanese na starost, jo imajo ljudje za nekaj odvratnega in sramotnega – v slogu tuje popevke: boljše je biti pijan kakor star. Družbeni tabuji in stereotipi o starosti današnjim ljudem preprečujejo, da bi videli posebne življenjske možnosti in naloge, ki jih ima starost, in jo sprejeli kot življenjsko obdobje – drugačno sicer od mladosti in srednjih let, toda nič manj smiselno in bogato. Samo po sebi je umevno, da se na srednja leta pripravljamo celo otroštvo in mladost, na starost se pa le redko. Vendar biti star ni nič manj zahtevno kakor biti mlad ali v srednjih letih življenja. (Ramovš, v Lukas 2002: 63–64)

Proces modernizacije je postopno zniževal status starim ljudem v družbi, na kar kaže tudi sodobna raba izraza »star«, ki ga radi nadomeščamo z izrazi starejši, ostarel, odrasel, upokojenec, da bi se izognili označenosti odrinjenosti, ki jo zaznamuje beseda star. (Mali 2008: 23)

V moderni družbi je mladost v primerjavi s starostjo povečevana. Elisabeth Lukas je v zvezi s tem zapisala: »Mladost ima veliko prednost pred starostjo. V sebi skriva semena svoje prihodnosti. Nečesa pa nima: pospravljene letine zrelega človeškega življenja.« (Lukas 2002: 32)

1.4 Skrb za stare ljudi v domačem okolju

Če želi starostnik živeti v domačem okolju, ima na voljo dva mehanizma podpore: neformalno in formalno. Strokovnjaki ugotavljajo, da se socialne mreže starih ljudi razlikujejo od tistih, ki jih imajo mlajši. Na splošno so te mreže ožje. To verjetno izvira iz specifičnih potreb starih ljudi. Socialne mreže vplivajo na uspešno staranje, saj zagotavljajo več podpore in tako pomagajo ljudem nadomestiti izgube, s katerimi se z leti soočajo. (Milošević Arnold 2000: 253–254)

Staranje vpliva na socialne mreže, na izbiro ljudi, s katerimi se družimo, in na način, kako to počnemo. Še bolj pomembno pa je, da velja tudi narobe. Socialne mreže vplivajo na staranje, kar pomeni, da ne moremo razumeti socialnih vidikov staranja, če ne poznamo obsega socialnih vezi, njihovih potencialov, kvalitet in učinkov. (Dragoš 2000: 293) V splošnem velja, da je koristneje, če so socialne mreže čim raznovrstnejše in številčnejše, saj je večja verjetnost, da bodo izraziteje profilirane glede na transakcije uslug in storitev. Mrežna raznovrstnost v kombinaciji s številčnostjo vezi in njihovih akterjev poveča kvaliteto stikov v smislu avtonomije. (Dragoš 2000: 244) Sestava neformalnih socialnih omrežij je ključnega pomena za zadovoljevanje potreb starostnika po različnih razsežnostih socialne opore. (Hlebec 2004: 111)

Graham (v Dremelj 2004: 77) razlikuje pet vidikov neformalne opore oziroma pomoči:

- Neformalna opora je opora, nudena drugim, neformalni sektor pa je vir opore za posameznikove potrebe, ki ga lahko sestavljajo sorodniki in prijatelji.
- Neformalna opora je neinstitucionalna opora in je ločena od države, trga in prostovoljnega sektorja, izvira pa iz odnosov znotraj družine in skupnosti.
- Je brezplačna in se izvaja na domu uporabnika. Ekonomski stroški neformalne opore so visoki, saj poleg neposrednih vključujejo še dodatne stroške, kot so stroški za hrano, transport ter stroški izgubljenih priložnosti za zaslužek.
- Vir neformalne opore so sorodniki, saj izvira iz normativne dolžnosti sorodstva in prijateljstva. V tem pogledu se neformalni sektor razlikuje od prostovoljnega.
- Večinoma se nanaša na oporo posameznikom, ki bi sicer potrebovali institucionalno oporo.

Wengerjeva (v Hlebec 2004: 111-112) prikazuje pet tipov socialnih omrežij starostnikov, ki se razlikujejo glede na oddaljenost najbližjih sorodnikov, stopnjo sodelovanja z družino, prijatelji in sosedmi ter vključenost v lokalno skupnost in prostovoljne skupine. Za *sorodstveno (družinsko) omrežje* je značilno skupno bivanje z otrokom. Družina skrbi za večino potreb starostnika, vključenih je nekaj prijateljev in sosedov, ki pa imajo obrobno vlogo. Omrežja so majhna (do štirje člani), bolj verjetno gre za ovdovele in starejše (čez 80 let) starostnike, ki so slabšega zdravja. Za *omrežje, integrirano v bivalno okolje*, je značilna tesna povezanost z družino, prijatelji in sosedmi. Razvoj takega omrežja temelji na dolgotrajnem bivanju v isti skupnosti in aktivnem vključevanju v to skupnost (tudi religiozne ali prostovoljne organizacije). Omrežja so večja (do 8 članov) in starostniki mlajši (65–74 let). Za *samostojno*,

samozadostno oporno omrežje je tipična povezanost z enim sorodnikom, ki je lahko tudi geografsko oddaljen, otrok običajno ni. Še najbolj se zanesejo na sosede, vendar je življenje prvenstveno obrnjeno v gospodinjstvo in precej izolirano. Omrežja so običajno majhna, gre za samske osebe, ki večinoma živijo same in nimajo otrok.

Pri *opornem omrežju širšega bivalnega okolja* gre za aktivno povezanost z oddaljenimi sorodniki (običajno otroci) ter bližnjimi prijatelji in sosedi. Tak tip omrežja se pogosteje razvije pri selitvi ob upokojitvi. Je bolj pogosto za osebe iz srednjega sloja. Tipična je odsotnost sorodnikov, ki so geografsko blizu. Taka omrežja so spet večja. Pri *osebah z zaprto zasebnostjo gre za omrežja*, ki jih razvijejo neodvisni pari ali odvisne stare osebe, ki živijo zelo izolirano. Sorodniki (če so) so geografsko oddaljeni, stikov s sosedi ni, je le nekaj prijateljev, ki živijo v bližini. Gre za majhna omrežja.

Med dejavniki, ki vplivajo na oblikovanje in vzdrževanje socialnega omrežja, izpostavi Wengerjeva (v Hlebec 2004: 111) tri dejavnike. Prvi dejavnik je neodvisen od posameznika – gre za družinske značilnosti, kot so poroke in rodnost predhodnih generacij, zaporedje rojstev (najstarejši otrok ima prednost, saj lahko pričakuje, da ga bodo mlajši otroci preživeli, podobno velja za ženske; starejši moški torej lahko z večjo verjetnostjo pričakuje, da bo poročen in da bo imel tudi še živeče sestre). Poroka razširi krog sorodnikov, pri katerih lahko posameznik išče socialno oporo. Pri drugem dejavniku – selitve – ima posameznik večjo možnost izbire (ne more pa regulirati selitev sorodnikov), tretji dejavnik pa je posameznikova osebnost in temperament.

V Sloveniji so se oblikovali trije kvalitativni tipi socialnih omrežij starostnikov: sorodstveno oziroma družinsko omrežje predstavlja 65% vseh omrežij, omrežje, integrirano v bivalno okolje predstavlja 15%, omrežje širšega bivalnega okolja pa 21%. (Hlebec 2003: 171)

Vsaka družina se sooči s starostjo in staranjem in vsaka družina to opravi na svoj, edinstven način. (Čačinovič Vogrinčič 2000: 287) Pomoč v družini temelji na solidarnosti in občutku odgovornosti. Otroci se čutijo moralno odgovorne, da pomagajo svojim staršem, ko so v stiski. Nenazadnje so odgovorni tudi pred zakonom, da staršem priskrbijo ustrezno pomoč, če je sami ne morejo zagotoviti.

Vzorec družinske povezanosti je odvisen od življenjskega sloga, nastalega v prejšnjih letih življenja. Tisti, ki so vse življenje razvijali vzorec družinske povezanosti in medsebojne

pomoči, ga ohranijo tudi v starosti. Starim ljudem, ki nimajo bližnjih svojcev, lahko priskočijo na pomoč prijatelji in sosedje. Prijatelji predvsem nadomestijo svojce v čustvenem odnosu, sosedji pa pri oskrbi z življenjskimi dobrinami, občasno tudi z nudenjem prevoza. (Hojnik Zupanc 1997: 120)

Družina za posameznika pomeni socialni prostor, kjer ima pravico do resničnosti, razvoja svoje individualnosti in enakosti, hkrati pa tudi prostor za povezovanje med člani in daje možnost osebi, da ohrani avtonomnost in neodvisnost. Vendar pa mora avtonomija posameznega družinskega člana ostati v družini nedotakljiva in neodvisna od dejanj drugih družinskih članov. (Lukas 1993: 180)

V Sloveniji je večina starih ljudi, ki potrebujejo nego in oskrbo, še vedno v domači oskrbi. Vendar pa se sodobna družina zelo spreminja in čedalje večji delež ljudi živi samih. Zadnja leta se kaže pri nas in drugod po Evropi, da glavni nosilec dosedanje oskrbe v starosti – družina – v tej svoji vlogi odpoveduje.

Možnosti za družinsko in domačo oskrbo starih ljudi se danes krčijo iz več razlogov:

- tudi za družinsko-sorodstveno socialno mrežo velja, da se v njej naglo večja delež starih ljudi, delež mlade in srednje populacije pa upada;
- večja se delež starih ljudi, ki živijo sami ali skupaj z drugim starim človekom;
- družinsko oskrbo starih ljudi večinoma opravljajo zaposlene ženske, ki so v svojem poklicnem delu in v družini skrajno obremenjene, za sodobno družinsko oskrbo starega človeka pa jih družba ne usposablja in ne nagrajuje;
- kulturni tabu starosti povzroča podzavestni odpor in izogibanje starim ljudem in njihovi nemoči, kar prispeva tudi k večjemu družinskemu odtujevanju od starega človeka;
- komunikacijska odtujenost in medsebojno nepoznavanje generacij zmanjšujeta možnosti za obojestransko zadovoljujoče sožitje med mlajšimi in starejšimi družinskimi člani;
- ljudje vseh generacij, zlasti pa starejši, imajo velika pričakovanja glede socialnega sožitja, toda sorazmerno malo uporabnega znanja in veščin za dobro osebno komuniciranje med generacijami – njihova znanja in kompetentnost so na materialnem in drugih področjih veliko višji;

- tretja generacija je preživljala težka vojna in povojna leta, sedaj pa že desetletja živi z mlajšima generacijama v družbi relativne blaginje; sedanja tretja generacija je torej še relativno pripravljena na prenašanje težav, medtem ko od sedanje srednje generacije pričakujemo manjšo frustracijsko toleranco v osebnih, socialnih in zdravstvenih težavah starosti, kar bo pomenilo toliko večjo obremenitev za sedanjo mlado generacijo, ki jo bo oskrbovala;
- tretja generacija ima ambivalenten odnos do družinske oskrbe: po eni strani tradicionalno pričakuje pozornost in pomoč od svojcev, po drugi strani pa njena visoka zavest avtonomije in samozadostnosti povzroča vedenjsko in besedno odklanjanje pomoči svojcev (noče biti »v nadlego«);
- oskrba starega človeka v družini je v Sloveniji – v glavnem to velja tudi v svetovnem merilu – slabo raziskana, kar je eden od glavnih vzrokov, da ta pomembna socialnovarstvena mreža ni bila deležna niti strokovne niti javne socialnopolitične pozornosti in podpore. (Strategija varstva starejših 2006–2010: 9)

Nevarnost, povezana s poudarjanjem pomena družine, pa je v tem, da bi se skušalo na družino prevaliti vsa bremena, ki bi jih sicer morala nositi bodisi država bodisi tržni in volonterski sektor. Nevarno je torej, da bi prišlo do pretirane obremenitve in osamitve družin, predvsem družin nižjih slojev in še posebej tistih, ki imajo med seboj člane, ki niso sposobni v celoti sami skrbeti zase. (Mesec 1997: 71) Posebej za družino velja, da je njen vpliv na kakovost življenja in oskrbljenost starejšega človeka lahko negativen, in to ne le tedaj, kadar družina iz tega ali onega razloga zanemari svojega starejšega člana, ampak tudi tedaj, kadar se z vsemi močmi trudi, da bi sama v vsem poskrbela zanj, pa se pri tem ne povezuje s širšim družbenim okoljem.

Raziskovalci v zvezi s tem uporabljajo pojem močnih in šibkih vezi. Šibke so tiste, ki povezujejo sosede in prijatelje. So dragocene, ker omogočajo zvezo z drugimi mrežami in služijo kot učinkovit vir informacij, kar je posebej pomembno pri iskanju pomoči pri družbenih službah. Močne vezi so vezi, ki povezujejo svojce in sorodnike. Te vezi lahko delujejo tako, da ovirajo razširjanje informacij in odlagajo ali zavlačujejo dostop do zunanje pomoči. (Mesec 1997: 74)

1.5 Formalna opora v bivalnem okolju

Formalna mreža storitev so organizirane storitve v bivalnem okolju, ki so sistemsko urejene in se odvijajo na domu uporabnika. Organizirajo in izvajajo jih lahko različni izvajalci. Posameznik običajno poseže po njih, ko izražene potrebe po zadovoljevanju osebnih interesov, obvladljivosti okolja in telesa presežejo zmožnost neformalne mreže. (Hojnik-Zupanc 1999: 108–110)

Posameznik, ki želi starost preživljati v domačem okolju, pa pri tem potrebuje pomoč, lahko izbira med naslednjimi storitvami:

- pomoč na domu,
- dnevni centri,
- mobilne oblike pomoči,
- varovanje na daljavo.

1.5.1 Pomoč na domu

Pomoč na domu pomeni mrežo storitev v bivalnem okolju, ki pomembnemu številu starih ljudi omogoča dostojno in varno življenje v njihovem domačem okolju. Nadomešča institucionalno varstvo in je bistven sestavni del zagotavljanja kvalitete življenja v starosti. (Majhenič 1998: 280)

Pomoč na domu urejata Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l. RS, št. 125/200) in Zakon o socialnem varstvu (Ur.l. RS, št. 3/2007). Izvajajo jo lahko javni zavodi na področju socialnega varstva, centri za pomoč na domu, zasebniki, nevladne organizacije in drugi nosilci. Izvajalci, ki niso javni zavodi, potrebujejo za izvajanje te dejavnosti v okviru javne službe koncesijo, ki jo podeli občina. (Cijan, Cijan 2003: 170)

Po Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev pomoč družini na domu vsebuje:

- socialno oskrbo,
- mobilno pomoč.

Socialna oskrba na domu obsega naslednje storitve:

- gospodinjsko pomoč, kamor sodijo: priprava hrane, vzdrževanje stanovanjskih prostorov, čiščenje, pranje, likanje, postiljanje, nakupovanje, kurjava in druga dela po dogovoru z upravičencem;
- pomoč pri vzdrževanju osebne higiene, kamor sodijo: pomoč pri oblačenju, pri hranjenju in odpravljanju osnovnih življenjskih potreb,
- pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, kamor sodijo: družabništvo, preprečevanje osamljenosti, odtujenosti, strahu in predsodkov, pomoč za samopomoč, vzpostavljanje socialne mreže z okoljem in sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov ter priprava upravičenca ter njegove družine na institucionalno varstvo.

Upravičenci socialne oskrbe na domu so:

- osebe, stare nad 65 let, ki so zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, nesposobne za samostojno življenje,
- osebe s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, če stopnja in vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu,
- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,
- kronično bolne in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, pa so po oceni pristojnega centra za socialno delo brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje,
- hudo bolni otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva.

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces, v katerem odgovorno sodelujejo dva izvajalca, upravičenec, ključni in odgovorni družinski člani ter izvajalci drugih strokovnih služb.

Storitev se prične izvajati na zahtevo upravičenca in vsebuje dva dela. Prvi del pomeni pripravo za izvajanje storitve, sklenitev dogovora ter izvedbo vseh potrebnih srečanj med izvajalci in posameznikom ali družino, drugi del pa zajema neposredno izvajanje storitve. Spremembe ali dopolnitve že sklenjenega dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve lahko predlagata izvajalec storitve, upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik. Cena za

storitev pomoči na domu se določa glede na višino dohodkov uporabnikov. To pomeni, da je upravičenec lahko plačila oproščen delno ali v celoti, odvisno od njegove plačilne sposobnosti. Razliko, ki pri tem nastane, krijejo izvajalcu občine in pogosto tudi proračun RS s sredstvi za aktivno politiko zaposlovanja. Pomoč na domu se nudi največ 4 ure dnevno oziroma največ 20 ur tedensko, in sicer od ponedeljka do petka.

1.5.2 Dnevni center

Dnevni center je oblika varstva, v katero se vključujejo starejše osebe, ki zaradi posebnih potreb potrebujejo pomoč in delno oskrbo. Dnevno varstvo je alternativna oblika institucionalnega varstva, namenjena posameznikom, ki še ne potrebujejo zahtevne zdravstvene nege in stacionarne oskrbe. Ta dejavnost pomembno dopolnjuje in razbremenjuje družinsko oskrbo ter podaljšuje bivanje ljudi v lastnih domovih.

Dnevni center zadovoljuje potrebe tudi vseh tistih, ki želijo pomoč ali organizirano obliko bivanja za čas, ko so družinski člani odsotni ali na dopustu. Osnovni kriterij za vključitev oseb v dnevno varstvo je, da se oskrbovanci redno vračajo domov. (Cijan, Cijan 2003: 168)

Storitve dnevnega varstva so:

- prehrana,
- zdravstvena in socialna oskrba,
- socialna integracija in okupacija ter razvedrilo,
- varovanje,
- prevoz.

1.5.3 Mobilne oblike pomoči

Mobilne oblike pomoči so storitve, namenjene prevozu ljudi ali pa dostavi življenjskih potrebščin na dom, npr. dostavi dnevnih obrokov, živil iz trgovine. Najpogostejša oblika so individualno ali skupinsko organizirani prevozi starejših ljudi, odvisno od cilja prevoza. (Hojnik-Zupanc 1999: 117)

Organiziranje in izvajanje razvoza kosil na domove zainteresiranih oseb spada v sklop socialnega servisa in je pogosto »uvodna« storitev pri privajanju posameznika na vstopanje predstavnikov različnih služb v njegov dom. Večinoma jo izvajajo centri za socialno delo in domovi upokoјencev, gre pa za pomembno storitev, ki posamezniku olajša samostojno življenje v okviru doma.

Nekateri izvajalci težijo za tem, da se storitev vključi v sistem pomoči na domu, saj razvoz kosil obsega tudi medsebojni odnos med vključeno osebo in izvajalcem ter manjša opravila. Problemi pri dostavah kosil pa nastopijo, kadar je posameznik zelo oddaljen od središča, kjer se kosilo pripravlja, zato bi kazalo med tiste, ki kosila pripravljajo, vključiti več ponudnikov in tako zmanjšati stroške prevozov. (Knific 2006: 10)

1.5.4 Varovanje na daljavo

Varovanje na daljavo je storitev, ki po zakonu o socialnem varstvu spada v socialni servis. Opremo varovalnega alarmnega sistema, ki ga uporablja center za pomoč na domu, sestavljata oprema, ki je priključena v stanovanju uporabnika, in oprema v centru, ki sprejema klice v sili in druge telefonske klice, povezane s pomočjo na domu. Vsak uporabnik ima poseben telefonski aparat, ki poleg navadnega komuniciranja omogoča tudi vzpostavljanje stika v stiski. Ko imetnik takega telefona aktivira sprožilo za klic v sili, se na zaslonu računalnika v centru pojavi kartoteka z najvažnejšimi podatki o imetniku telefona. Operater se pogovori z osebo, ki je klicala, nato pa pokliče koga od bližnjih ali pa ustrezno službo ter poskrbi, da pomoč tudi prispe. Kadar pogovor ni mogoč, operater na podlagi osebnih podatkov iz računalnika ter sprejetega kodiranega sporočila ugotovi vzrok klica, čemur sledi ustrezna akcija. (Hojnik-Zupanc 1999: 159–160)

Storitev zagotavlja 24-urno možnost priklica pomoči, poleg tega pa so vključenim osebam na voljo še druge vsebine (spominjanje na termine jemanja zdravil, naročanje pri zdravniku, osebna pomoč ...). (Knific 2006: 11)

1.6 Institucionalno varstvo

Institucionalno varstvo je oblika obravnave v zavodu, drugi družini ali drugi organizirani obliki, ki upravičencem nadomešča, dopolnjuje ali zagotavlja funkcijo doma ali lastne družine. Storitev institucionalnega varstva je lahko zagotovljena v socialnovarstvenem zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

Kadar neformalna pomoč starostniku ne zadostuje, ker se mu obseg potrebe po pomoči poveča, ali ko neformalna pomoč odpove, se starostnik lahko odloči med naslednjimi oblikami institucionalnega varstva:

- domsko varstvo,

- oskrbovano stanovanje,
- oskrba v drugi družini.

1.6.1 Domsko varstvo

Domsko varstvo starejših ljudi v Sloveniji opravljajo po Zakonu o socialnem varstvu javni socialnovarstveni zavodi – domovi za starejše občane kot javno službo. Storitve institucionalnega varstva v domovih obsegajo vse oblike pomoči, s katerimi se upravičencem po zakonu nadomeščajo ali dopolnjujejo funkcije doma ali lastne družine, zlasti bivanje, organizirana prehrana in varstvo ter zdravstveno varstvo. (Česnik 2000: 9)

Žal pa je naše okolje še vedno obremenjeno s predsodki do domov za stare ljudi; prav ti predsodki pa spravljajo bodoče stanovalce, ki jim je že tako hudo, ker se soočajo z odvisnostjo od drugih zaradi bolezni in oslabelosti, v še hujše stiske. (Zver-Šlenc 2000: 142)

1.6.2 Oskrbovano stanovanje

Oskrbovano stanovanje je praviloma namenjeno starejšim ljudem, ki se sami ne morejo več v celoti oskrbovati ali negovati, kljub temu pa lahko še vedno živijo razmeroma samostojno življenje z večjo ali manjšo pomočjo strokovnega osebja.

Institucionalno varstvo v oskrbovanih stanovanjih na podlagi Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur. l. RS, št. 52/95, 2/98, 19/99, 28/99, 127/03, 125/04 in 60/05) obsega osnovno in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo in zdravstveno nego po predpisih o zdravstvenem varstvu. Storitve se izvajajo v funkcionalno povezanih in potrebam starejših ljudi prilagojenih stanovanjih.

Osnovna oskrba v oskrbovanem stanovanju obsega:

- pomoč pri bivanju, kamor sodi: osnovno čiščenje vseh ali posameznih prostorov stanovanja z odnašanjem smeti in postiljanje,
- organizirano prehrano, kamor sodi: prinašanje pripravljenih obrokov ali priprava hrane v stanovanju in pomivanje uporabljene posode,
- pomoč pri pranju, sušenju in likanju perila.

Socialna oskrba v oskrbovanem stanovanju obsega:

- pomoč pri vzdrževanju osebne higiene in izvajanju dnevnih opravil, na primer pomoč pri oblačenju, slačenju itd.

- varstvo in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, kamor sodi: vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in sorodstvom, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca.

Upravičencem v oskrbovanih stanovanjih je zagotovljena tudi možnost uporabe celodnevne nujne pomoči preko klicnih centrov za pomoč na daljavo. Obseg in vrsta oskrbe se prilagodi potrebam in željam posameznega upravičenca.

Stanovalci oskrbovanih stanovanj imajo praviloma možnost, da izbirajo posamezne storitve ali pa pakete storitev. Storitve oziroma paketi storitev so odvisni od obsega pomoči, ki jo posameznik potrebuje glede na svoje zdravstveno stanje. Oskrbovana stanovanja so lahko lastniška ali pa najemna. (http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci_na_podrocju_socialnega_varstva/oskrbovana_stanovanja/)

1.6.3 Oskrba v drugi družini

Oskrbo v drugi družini sestavljajo:

- osnovna oskrba,
- socialna oskrba,
- zdravstveno varstvo.

Osnovna oskrba zajema: bivanje v ogrevanih, opremljenih in vzdrževanih prostorih z eno- in dvopostelnimi sobami, zagotavljanje sanitarnih prostorov, prostorov za osebno higieno in skupnih prostorov. V osnovno oskrbo spada tudi priprava in strežba celodnevne prehrane, primerne starosti in zdravstvenemu stanju upravičenca.

Socialna oskrba zajema: varstvo kot pomoč pri reševanju osebnih in socialnih stisk, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene, pri vstajanju, oblačenju, premikanju, hoji, komunikaciji, orientaciji ter organiziranju prevozov, ki niso zdravstveno indicirani. Zajema tudi posebne oblike varstva, namenjene ohranjanju samostojnosti, socialnih odnosov ter aktivnemu preživljanju prostega časa.

Zdravstveno varstvo se izvaja po predpisih s področja zdravstvenega varstva.

Oskrba v drugi družini se izvaja v celodnevni obliki (24 ur) v skladu s pogoji iz Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev. (Ur. l. RS, št. 52/95, 19/99, 28/99, 19/99, 125/03, 127/04, 120/05 in 02/06).

Uporabniki oskrbe v drugi družini so osebe, stare nad 65 let, ki izpolnjujejo še naslednje pogoje:

- zaradi starosti niso sposobne za popolno samostojno življenje in potrebujejo manjši obseg neposredne osebne pomoči,
- zaradi zmernih starostnih in zdravstvenih težav potrebujejo večji obseg neposredne osebne pomoči in
- zaradi dolgotrajnih težav v duševnem zdravju, ki zaradi starostne demence ali sorodnih stanj potrebujejo delno oskrbo.

Uporabniki so lahko tudi osebe z zmerno motnjo v duševnem zdravju.

Pogoji, ki jih morajo izpolnjevati prijavitelji za izvajanje oskrbe v drugi družini:

- ustrezna izobrazba,
- pripravljen program izvajanja oskrbe v drugi družini,
- dokazilo o izpolnjevanju tehničnih pogojev za izvajanje oskrbe v drugi družini. (http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/jp_in_st_var_druga_druzina_100706.pdf)

1.7 Pomoč na domu v okviru Centra za socialno delo Koper

Glede na potrebe bolnih, starih in invalidnih oseb je Center za socialno delo Koper v mestni občini Koper začel že pred leti z načrtovanjem in izvajanjem projektov, s katerimi so se razvijale različne oblike pomoči na domovih. Pomoč na domu so v preteklosti poimenovali različno: hišna nega, strežniška služba, laična nega in služba domače nege. Program pomoči starejšim občanom se razvija in nadgrajuje že od leta 1984. Leta 1991 so v sodelovanju z zavodom za zaposlovanje začeli na centru izvajati prvi program javnih del, katerega nameni so bili naslednji:

- nuditi konkretno pomoč starim, bolnim in invalidnim osebam na njihovih domovih pri vseh nujnih opravilih, ki jih sami ne zmorejo opraviti,
- pomoč pri premagovanju osebne stiske in osamljenosti,
- pridobiti sodelavce za prostovoljno delo na različnih področjih socialnega dela,

- oblikovati ustrezen pristop družinskih članov in drugih ljudi v odnosu do problemov starih, bolnih in invalidnih oseb,
- razvijati nove oblike dela in uvajati drugačne strokovne pristope,
- ohranjati delovne zmožnosti delavk in pridobivati delovne izkušnje za tovrstno delo,
- zagotavljati delavkam, vključenim v javna dela, socialno varnost in druge pravice, ki iz tega izhajajo.

S 1. 11. 2001 je projekt prešel v nov program, v subvencioniranje zaposlitev pri izvajanju pomoči na domu, kar pomeni, da so se izvajalci in izvajalke zaposlili za poln delovni čas. Z njimi so se sklepale pogodbe za obdobje treh let. (Tomažič, Čatak 2002: 106–110) Trenutno, torej junija leta 2009, je na Centru za socialno delo Koper 118 uporabnikov storitve pomoč na domu. Zaposlenih je 16 socialnih oskrbovalk in 6 socialnih oskrbovalk študentk, ki delajo večinoma med vikendi in kadar so socialne oskrbovalke na dopustu oziroma v bolniškem stažu. Cena storitve znaša od ponedeljka do sobote 4,80 evrov, ob nedeljah 6,72 evrov in med prazniki 7,20 evrov na uro.

2. PROBLEM

Socialno-demografski trendi nakazujejo, da vedno manj ljudi, starih nad 65 let živi skupaj s svojimi otroci, kar pomeni, da bo neformalne oskrbe vse manj, saj se z novim individualizmom težko gradi na vrednotah, kot so sosedska, prijateljska in druga pomoč. Neformalno oskrbo pa lahko uspešno dopolnjuje oziroma zamenjuje formalna oskrba na domu. (Premik 1997: 2)

Pravica vsakega starostnika bi morala biti možnost izbire sebi najustreznejše oblike pomoči, ko neformalne mreže odpovedo oziroma ko njihova pomoč zaradi povečanega obsega potreb starostnika ni več zadostna. Vsak starostnik bi moral imeti možnost bivanja v domačem okolju, če si to želi, kar pa socialna oskrba na domu omogoča. S socialno oskrbo na domu, ki je prilagojena starostnikovim potrebam, se vsaj za določen čas nadomesti institucionalno oskrbo.

Ko sem kot študentka na Centru za socialno delo Koper opravljala delo socialne oskrbovalke, se mi je porodila ideja o izvedbi raziskave. Z njo sem želela ugotoviti predvsem stopnjo zadovoljstva uporabnikov socialne oskrbe, saj sem pri delu kar nekajkrat naletela na nezadovoljstvo, največkrat povezanega s časom prihoda in z menjavanjem oskrbovalk. Z raziskavo sem želela ugotoviti tudi kakšne so socialne mreže uporabnikov storitve, kdo jim poleg organizirane pomoči še nudi pomoč, katere oblike pomoči še pogrešajo, ter ali so z delom študentk enako zadovoljni kot z delom redno zaposlenih oskrbovalk.

Hipoteze, ki sem jih postavila, so naslednje:

- Hipoteza 1: Uporabniki si želijo večji obseg pomoči, kot ga dejansko prejmejo.
- Hipoteza 2: Uporabniki so enako zadovoljni s točnostjo prihoda socialne oskrbovalke študentke in redno zaposlene socialne oskrbovalke.
- Hipoteza 3: Uporabniki so enako zadovoljni s kakovostjo storitve, ki jo opravi socialna oskrbovalka študentka in redno zaposlena socialna oskrbovalka.
- Hipoteza 4: Uporabniki največkrat niso obveščeni o tem, katera oskrbovalka jih bo obiskala, želeli pa bi biti obveščeni.

3. METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je:

- kvantitativna, ker sem za merski inštrument sestavila vprašalnik, na podlagi katerega sem zbrala številčne podatke,
- deskriptivna, ker skuša oceniti značilnost pojava, torej zadovoljstva uporabnikov s storitvijo pomoč na domu,
- delno kvalitativna, saj sem postavila tri vprašanja odprtega tipa, ki sem jih kodirala.

3.2 Merski instrumenti

Kot sem že omenila, sem za zbiranje empiričnega gradiva uporabila anketni vprašalnik, ki je vseboval predvsem vprašanja zaprtega tipa, kjer so bili vnaprej navedeni možni odgovori. Anketni vprašalnik vsebuje šestindvajset vprašanj, ki se nanašajo na tri sklope:

1. osebni podatki (2 vprašanja)
2. zdravstveno stanje (1 vprašanje)
3. socialna oskrba na domu (23 vprašanj).

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacija zajema uporabnike, ki so vključeni v storitev socialne oskrbe na domu pri Centru za socialno delo Koper. Kriteriji izbora anketirancev so bili naslednji:

- da so uporabniki socialne oskrbe na domu,
- da želijo sodelovati v anketi,
- da so zmožni samostojno odgovarjati na vprašanja, torej nimajo oblike bolezni, ki bi jim to onemogočala.

Želela sem namreč raziskati zadovoljstvo neposredno od uporabnikov, ne pa njihovih svojcev. Pri izboru le teh mi je pomagala koordinatorka pomoči na domu Gigliola Kovač, vseh uporabnikov, ki so zmožni odgovarjati, pa je bilo 81 od skupno 118 uporabnikov.

3.4 Zbiranje podatkov

81 anketnih vprašalnikov sem predala koordinatorki pomoči na domu, ona pa jih je na rednem tedenskem sestanku razdelila socialnim oskrbovalkam, ki so jih nato posredovale uporabnikom. Anketiranje je potekalo od 25.5. do 18.6.2009 na domovih anketirancev. Pri izpolnjevanju vprašalnikov so uporabnikom, ki so imeli pri tem težave, pomagale socialne

oskrbovalke, če so izrazili potrebo po pomoči. Vsem anketirancem je bila zagotovljena anonimnost in zagotovilo, da se bodo podatki uporabili izključno za izdelavo diplomske naloge. Vrnjenih je bilo skupno 62 vprašalnikov.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Dobljene vprašalnike sem najprej razvrstila po spolu in starosti, nakar sem prepisala podatke za vsako vprašanje posebej. S podatki sem nato izračunala različne absolutne in relativne deleže posameznih rubrik. Podatki in izračuni so natančneje prikazani v tabelah, katere so služile kot osnova za pripravo različnih diagramov. Obdelava podatkov, izračuni, tabele in grafi so bili narejeni v programu Microsoft Excel, nato pa preneseni v diplomu (v Microsoft Word).

Za interpretacijo podatkov sem se glede na smiselnost posluževala tabele, diagrama, ali pa obeh. Statistična analiza, kot npr. t-test je tudi bila narejena v Excelu.

Podatki, ki sem jih s pomočjo raziskave dobila, bodo lahko Centru za socialno delo Koper služili kot smernice pri nadaljnji organizaciji pomoči na domu.

4. REZULTATI IN UGOTOVITVE

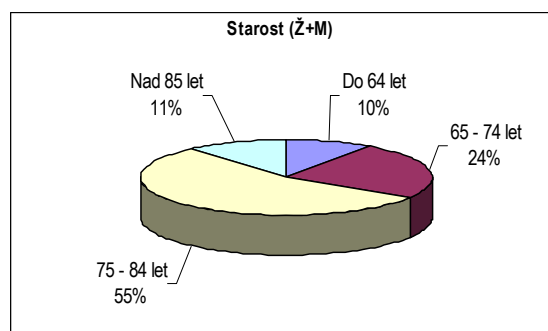
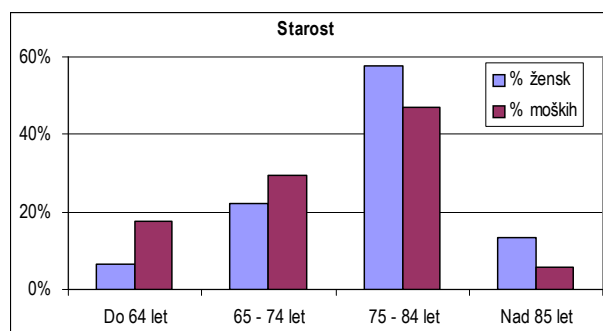
4.1 V nadaljevanju so predstavljeni podatki iz vprašalnika.

4.1.1 Spol in starost uporabnikov

Iz starostne strukture uporabnikov socialne oskrbe na domu je razbrati, da prevladujejo uporabniki, stari od 75 do 84 let oziroma tako imenovani »srednje stari«. Predstavljajo kar dobro polovico celotne populacije oz. 55%. Najmanjši (10%) je delež uporabnikov, ki so stari pod 64 let. Delež uporabnikov, starih nad 85 let pa je manjši, kar je lahko posledica umrljivosti ali pa povečanega obsega potreb, ki jih oskrba na domu ne more zadovoljiti.

Tabela 6: Spol in starost uporabnikov (#1).

Koliko ste stari?	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Do 64 let	3	6,7%	3	17,6%	6	9,7%
65 - 74 let	10	22,2%	5	29,4%	15	24,2%
75 - 84 let	26	57,8%	8	47,1%	34	54,8%
Nad 85 let	6	13,3%	1	5,9%	7	11,3%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



Graf 4: Spol in starost uporabnikov(#1).

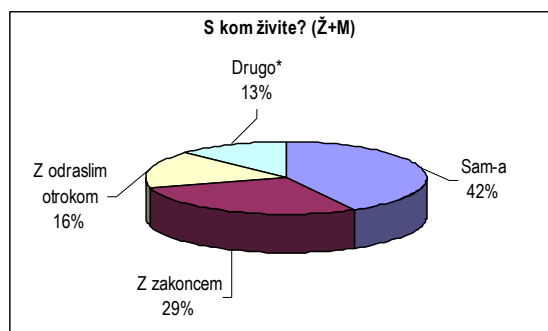
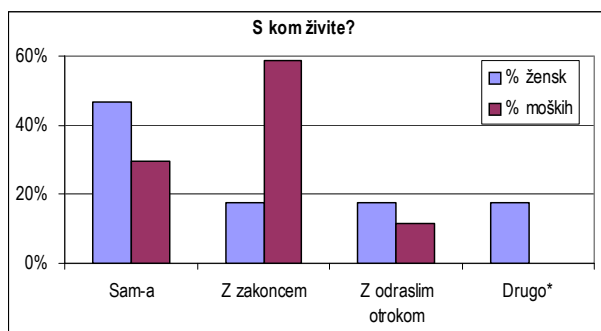
4.1.2 Bivanje v skupnem gospodinjstvu

Skupno največ uporabnikov (42%) živi samih, medtem ko so med moškimi in ženskami velika odstopanja. Med uporabniki, ki živijo sami, prevladujejo ženske, medtem ko pri uporabnikih, ki živijo skupaj z zakoncem prevladujejo moški predstavniki. To bi lahko razložila s povprečno starostno dobo moških, ki je krajša od povprečne starostne dobe ženske. Posledica tega pa je, da življenjskega sopotnika prej izgubijo ženske kot moški. Podatki potrjujejo tudi dejstvo, da z otroci živi vedno manj starih ljudi. V moji raziskavi je teh uporabnikov le 16%.

Tabela 7: Bivanje v skupnem gospodinjstvu (#2).

S kom živite?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Sam-a	21	46,7%	5	29,4%	26	41,9%
Z zakoncem	8	17,8%	10	58,8%	18	29,0%
Z odraslim otrokom	8	17,8%	2	11,8%	10	16,1%
Drugo*	8	17,8%	0	0,0%	8	12,9%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%

Ena uporabnica živi z bratom, dve pri nečakinji, dve pri sestri, tri uporabnice pa so napisale, da živijo pri svojcih.



Graf 5: Bivanje v skupnem gospodinjstvu (#2).

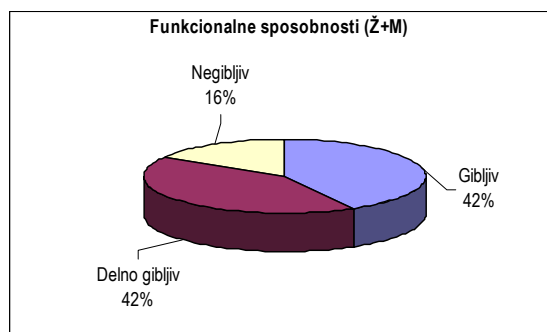
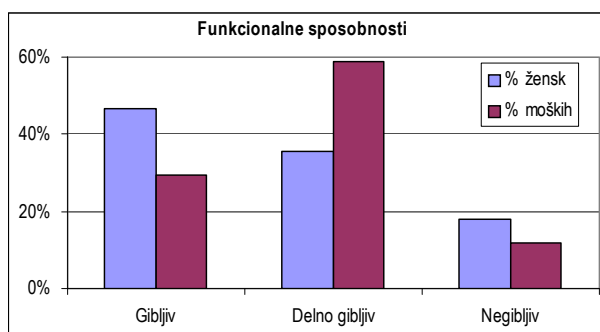
4.1.3 Funkcionalne sposobnosti uporabnikov

Po podatkih je razmerje med gibljivimi in delno gibljivimi uporabniki enako (42%), negibljivih je pa 16%. Gibljivi in delno gibljivi sodijo v skupino uporabnikov, ki delno še zmore poskrbeti za svoje potrebe, medtem ko so negibljivi popolnoma odvisni od tuje pomoči.

Gibljiv pomeni, da je uporabnik še zmožen prostega gibanja brez uporabe pripomočkov. Delno gibljiv pomeni, da uporabnik pri gibanju potrebuje pripomočke, kot so bergle, hodulja ali voziček. Negibljiv pomeni, da se uporabnik ni zmožen gibati in večino časa preživi v postelji.

Tabela 8: Funkcionalne sposobnosti uporabnikov (#3).

Kakšne so vaše funkcionalne sposobnosti?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Gibljiv	21	46,7%	5	29,4%	26	41,9%
Delno gibljiv	16	35,6%	10	58,8%	26	41,9%
Negibljiv	8	17,8%	2	11,8%	10	16,1%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



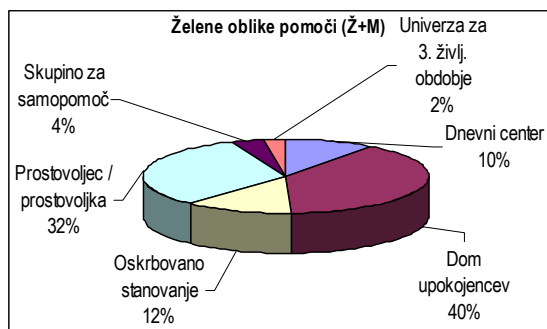
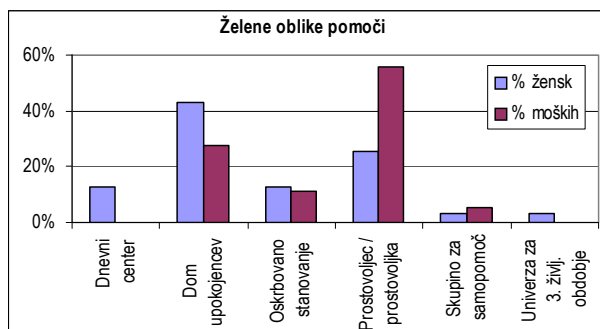
Graf 6: Funkcionalne sposobnosti uporabnikov (#3).

4.1.4 Oblike pomoči, za katere bi se uporabniki odločili, če bi jih imeli na voljo

Podatki kažejo, da bi se največ uporabnikov (40%) želelo vključiti v dom upokojencev, kar je presenetljivo, glede na to da je namen socialne oskrbe na domu za čim dlje časa odložiti potrebo po institucionalnem varstvu. Iz tega lahko sklepam, da kapacitete domov ne zadoščajo povpraševanju, poleg tega pa so trije uporabniki v vprašalniku dopisali, da imajo že prošnjo za sprejem v dom.

Tabela 9: Oblike pomoči, za katere bi se uporabniki odločili če bi jih imeli na voljo (#5).

Za katere oblike pomoči bi se odločili, če bi jih imeli na voljo?						
(% preračunan glede na št. odgovor)	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Dnevni center	8	12,7%	0	0,0%	8	9,9%
Dom upokojencev	27	42,9%	5	27,8%	32	39,5%
Oskrbovano stanovanje	8	12,7%	2	11,1%	10	12,3%
Prostovoljec / prostovoljka	16	25,4%	10	55,6%	26	32,1%
Skupino za samopomoč	2	3,2%	1	5,6%	3	3,7%
Univerza za 3. življ. obdobje	2	3,2%	0	0,0%	2	2,5%
Skupaj	63	100,0%	18	100,0%	81	100,0%



Graf 7: Oblike pomoči, za katere bi se uporabniki odločili če bi jih imeli na voljo (#5).

Opaziti je tudi izjemno zanimanje za druženje s prostovoljcem, ki ga je izrazilo kar 32% uporabnikov. Uporabniki so najmanj interesa izrazili za včlanitev v skupino za samopomoč (4%) ter za univerzo za tretje življenjsko obdobje (2%).

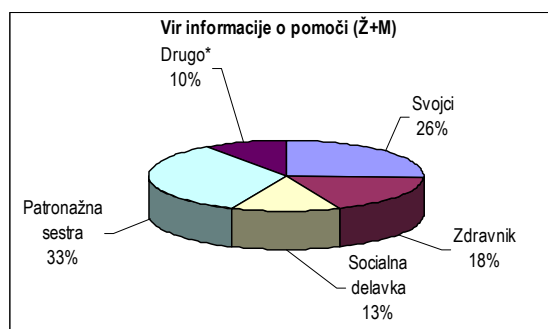
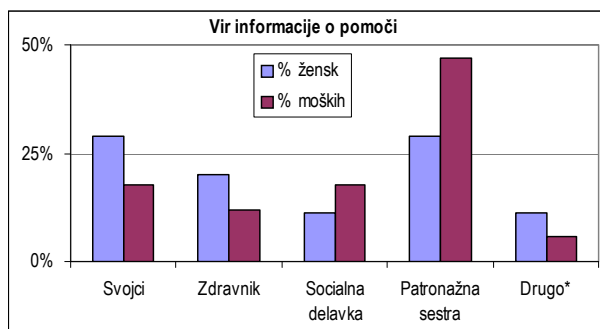
4.1.5 Vir informacije o pomoči na domu

Podatki kažejo, da je največ uporabnikov (34%) izvedelo za pomoč na domu od zdravstvenega osebja, kar kaže na dobro povezanost socialnega in zdravstvenega sektorja. Pomembno vlogo imajo tudi svojci, ki so bili vir informacije o socialni oskrbi kar 26% uporabnikom. Najmanj uporabnikov (10%) pa je za pomoč izvedelo od znancev in iz medijev.

Tabela 10: Vir informacije o pomoči na domu (#6).

Kje ste izvedeli za pomoč na domu?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Svojci	13	28,9%	3	17,6%	16	25,8%
Zdravnik	9	20,0%	2	11,8%	11	17,7%
Socialna delavka	5	11,1%	3	17,6%	8	12,9%
Patronažna sestra	13	28,9%	8	47,1%	21	33,9%
Drugo*	5	11,1%	1	5,9%	6	9,7%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%

Dve uporabnici sta za pomoč izvedeli pri sosedih, dva uporabnika sta izvedela iz medijev, dvema pa so povedali znanci.



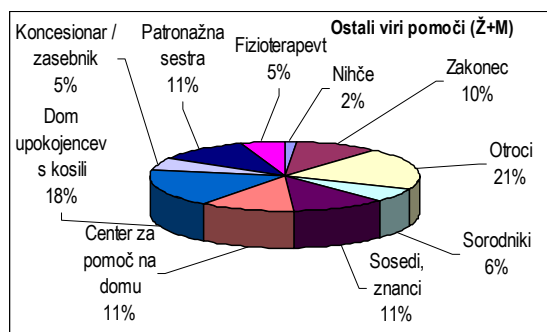
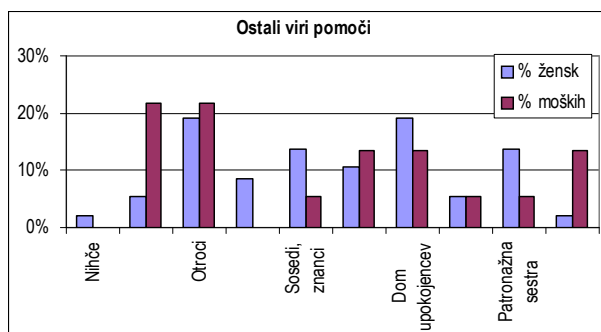
Graf 8: Vir informacije o pomoči na domu (#6).

4.1.6 Ostali viri pomoči

Podatki kažejo, da največ uporabnikov (20%) prejema pomoč od otrok. Glede na to, da z odraslim otrokom živi le 16% vseh uporabnikov, to še ne pomeni, da zanje otroci ne poskrbijo. Tudi dom upokojencev ima pri pomoči uporabnikom pomembno vlogo z raznašanjem kosil (18%), zelo malo pa je uporabnikov (2%), ki jim socialna oskrba predstavlja edini vir pomoči.

Tabela 11: Ostali viri pomoči (#7).

Ali vam poleg organizirane pomoči na domu še kdo nudi pomoč?						
(% preračunan glede na št. odgovor)	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Nihče	2	2,1%	0	0,0%	2	1,5%
Zakonec	5	5,3%	8	21,6%	13	9,9%
Otroci	18	19,1%	8	21,6%	26	19,8%
Sorodniki	8	8,5%	0	0,0%	8	6,1%
Sosed, znanci	13	13,8%	2	5,4%	15	11,5%
Center za pomoč na domu	10	10,6%	5	13,5%	15	11,5%
Dom upokojencev s kosili	18	19,1%	5	13,5%	23	17,6%
Koncesionar / zasebnik	5	5,3%	2	5,4%	7	5,3%
Patronažna sestra	13	13,8%	2	5,4%	15	11,5%
Fizioterapevt	2	2,1%	5	13,5%	7	5,3%
Skupaj	94	100,0%	37	100,0%	131	100,0%



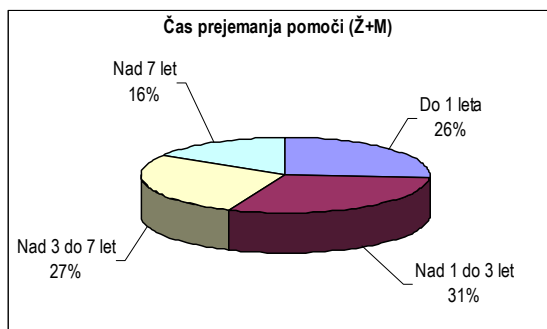
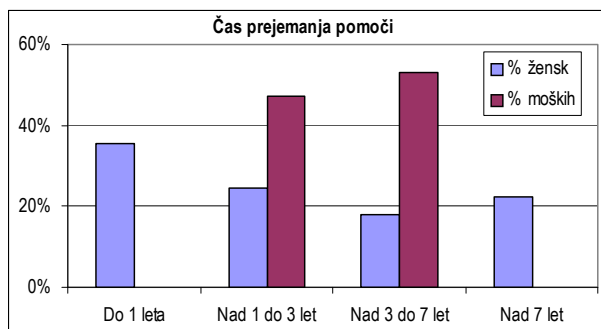
Graf 9: Ostali viri pomoči (#7).

4.1.7 Čas prejemanja pomoči na domu

Največ uporabnikov (31%) prejema pomoč na domu v obdobju od enega do treh let, najmanj pa nad sedem let (16%). V enem letu se je na centru pridružilo 26% uporabnikov. Po besedah koordinatorke pomoči na domu to ni posledica širjenja ponudbe pomoči, temveč odhoda nekdanjih oskrbovancev v dom upokojencev, odpovedi ponudbe oziroma smrti.

Tabela 12: Čas prejemanja pomoči na domu (#8).

Koliko časa ste že uporabnik pomoči na domu?						
	Ženske (Z)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Do 1 leta	16	35,6%	0	0,0%	16	25,8%
Nad 1 do 3 let	11	24,4%	8	47,1%	19	30,6%
Nad 3 do 7 let	8	17,8%	9	52,9%	17	27,4%
Nad 7 let	10	22,2%	0	0,0%	10	16,1%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



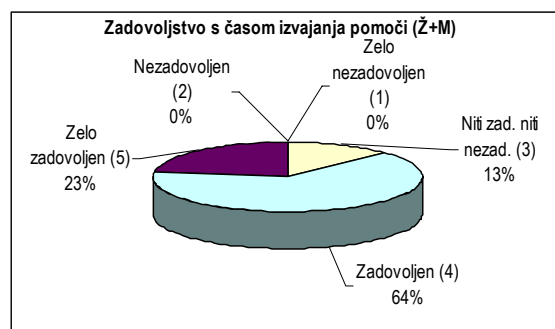
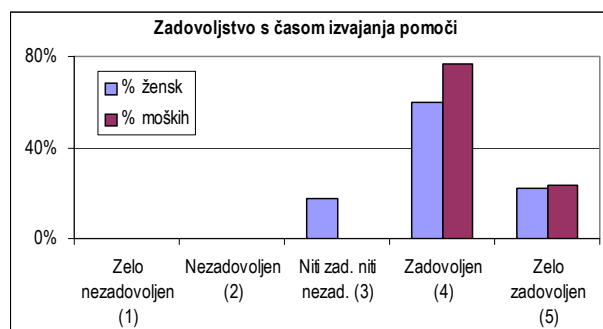
Graf 10: Čas prejemanja pomoči na domu (#8).

4.1.8 Zadovoljstvo s časom izvajanja pomoči na domu

Nihče od uporabnikov ni izrazil nezadovoljstva s časom izvajanja storitve. 64% je zadovoljnih, sledijo jim zelo zadovoljni (23%), najmanj pa je uporabnikov, ki niso niti zadovoljni niti nezadovoljni (13%).

Tabela 13: Zadovoljstvo s časom izvajanja pomoči na domu (#9).

Kako ste zadovoljni s časom izvajanja storitve, torej s časom, ko vas socialna oskrbovalka obišče?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo nezadovoljen (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Nezadovoljen (2)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Niti zad. niti nezad. (3)	8	17,8%	0	0,0%	8	12,9%
Zadovoljen (4)	27	60,0%	13	76,5%	40	64,5%
Zelo zadovoljen (5)	10	22,2%	4	23,5%	14	22,6%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



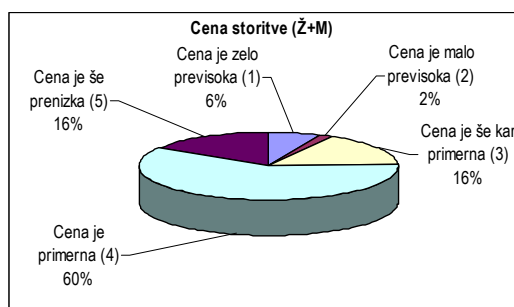
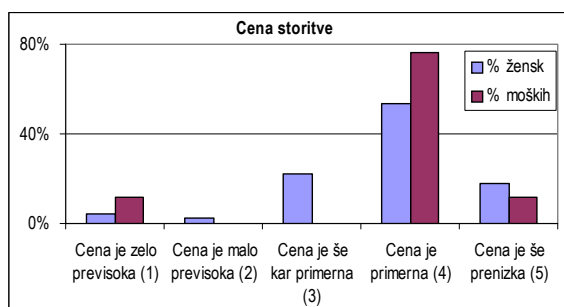
Graf 11: Zadovoljstvo s časom izvajanja pomoči na domu (#9).

4.1.9 Cena storitve

Cena storitve je za večino (60%) uporabnikov primerna, za 16% uporabnikov pa še pre nizka, kar pomeni, da je večina uporabnikov zmožna plačevanja stroškov oskrbe glede na prihodke. 2% uporabnikov smatra ceno storitve kot malo previsoko, medtem ko 6% uporabnikov smatra ceno kot zelo previsoko.

Tabela 14: Cena storitve (#10).

Kako bi ocenili ceno storitve?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Cena je zelo previsoka (1)	2	4,4%	2	11,8%	4	6,5%
Cena je malo previsoka (2)	1	2,2%	0	0,0%	1	1,6%
Cena je še kar primerna (3)	10	22,2%	0	0,0%	10	16,1%
Cena je primerna (4)	24	53,3%	13	76,5%	37	59,7%
Cena je še pre nizka (5)	8	17,8%	2	11,8%	10	16,1%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



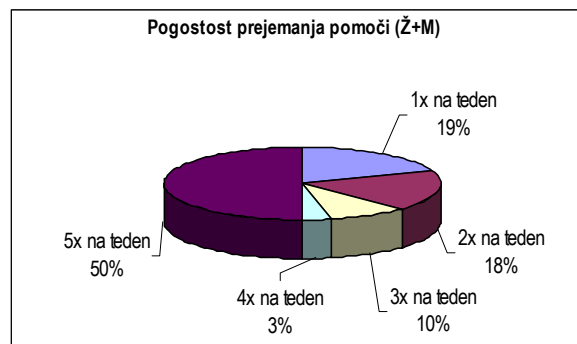
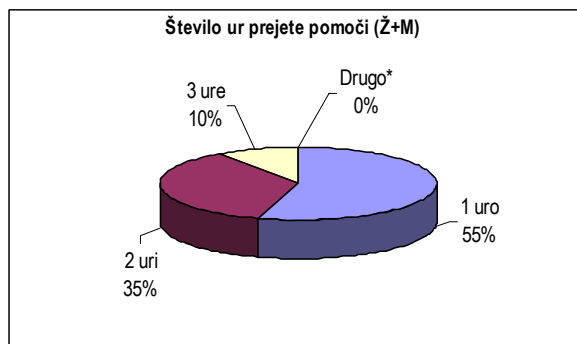
Graf 12: Cena storitve (#10).

4.1.10 Pogostost prejemanja in trajanja pomoči

Pogostost prejemanja storitve je odvisna od vrste storitve. Uporabnik, ki potrebuje dnevno nego, bo deležen večjega obsega pomoči od uporabnika, ki prejema pomoč pri ohranjanju socialnih stikov ali pomoč v gospodinjstvu. Največ (16) uporabnikov prejme pomoč petkrat tedensko po eno uro, oziroma petkrat tedensko po dve uri (13 uporabnikov). Veliko (8) je tudi uporabnikov, ki prejmejo pomoč enkrat tedensko po eno uro.

Tabela 15: Pogostost in trajanje pomoči (#11, #12).

Pogostost prejemanja in trajanja pomoči					
	1 uro	2 uri	3 ure	Skupaj	% skupaj
1x na teden	8	4	0	12	19,4%
2x na teden	6	3	2	11	17,7%
3x na teden	2	2	2	6	9,7%
4x na teden	2	0	0	2	3,2%
5x na teden	16	13	2	31	50,0%
Skupaj	34	22	6	62	100,0%
% skupaj	54,8%	35,5%	9,7%	100,0%	



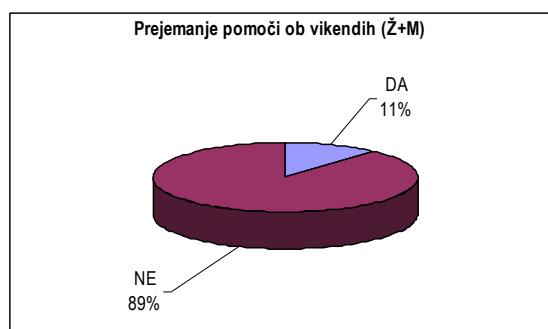
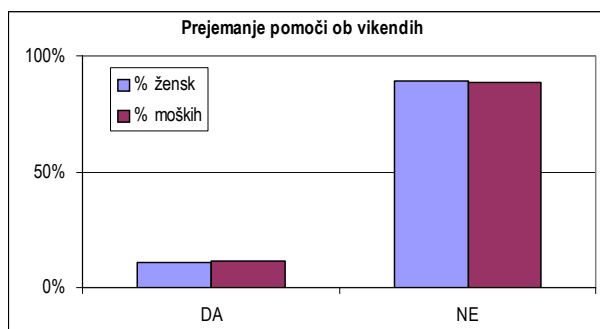
Graf 13: Pogostost in trajanje pomoči (#11, #12).

4.1.11 Pomoč ob vikendih

Iz podatkov je razvidno, da 89% uporabnikov ne prejema pomoči ob vikendih, prejema pa jo 11%. Do pomoči ob vikendih so upravičeni le uporabniki, ki potrebujejo pomoč pri negi.

Tabela 16: Pomoč ob vikendih (#13).

Ali prejimate pomoč tudi ob vikendih?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
DA	5	11,1%	2	11,8%	7	11,3%
NE	40	88,9%	15	88,2%	55	88,7%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%

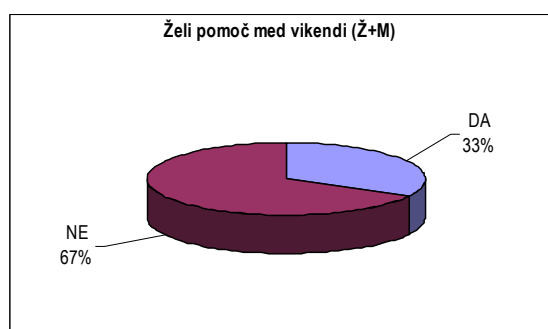
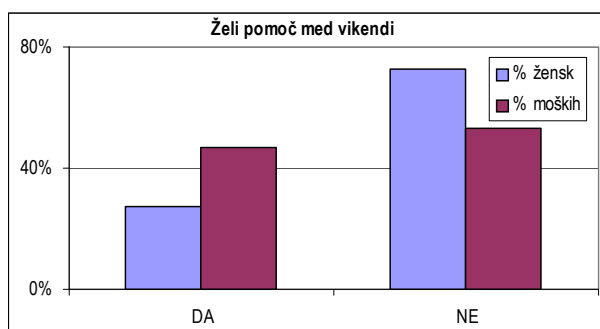


Graf 14: Pomoč ob vikendih (#13).

Večina uporabnikov (67%) ne prejema pomoči ob vikendih in si je tudi ne želi prejemati, medtem ko si 33% uporabnikov želi prejemati pomoč tudi ob vikendih.

Tabela 17: Ali želijo pomoč ob vikendih (#14).

Če je odgovor NE, ali bi jo želeli prejemati?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
DA	11	27,5%	7	46,7%	18	32,7%
NE	29	72,5%	8	53,3%	37	67,3%
Skupaj	40	100,0%	15	100,0%	55	100,0%

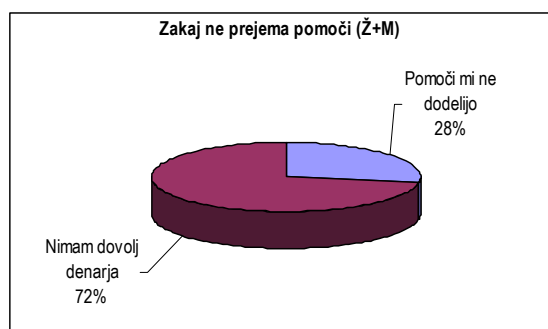
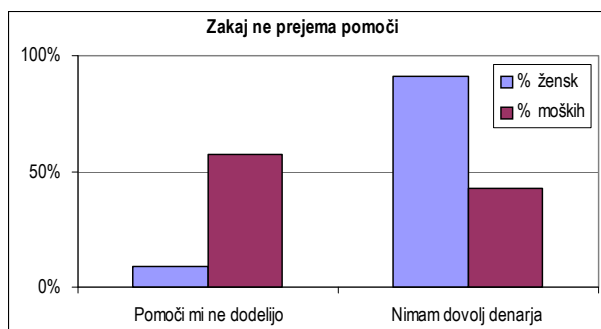


Graf 15: Ali želijo pomoč ob vikendih (#14).

Večina uporabnikov (72%), ki si želi prejemati pomoč med vikendi, za pomoč ne zaprosi zaradi višje cene storitve, medtem ko je 28% uporabnikov izjavilo, da pomoči ne prejemajo, ker do nje niso upravičeni.

Tabela 18: Pomoč ob vikendih – razlogi da je ne prejemajo (#15).

Če NE prejemate pomoči ob vikendih, in si jo želite, kaj je razlog da je ne prejemate?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Pomoči mi ne dodelijo	1	9,1%	4	57,1%	5	27,8%
Nimam dovolj denarja	10	90,9%	3	42,9%	13	72,2%
Skupaj	11	100,0%	7	100,0%	18	100,0%



Graf 16: Pomoč ob vikendih – razlog za ne prejemanje (#15).

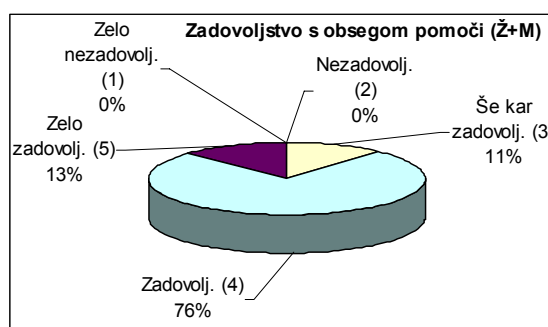
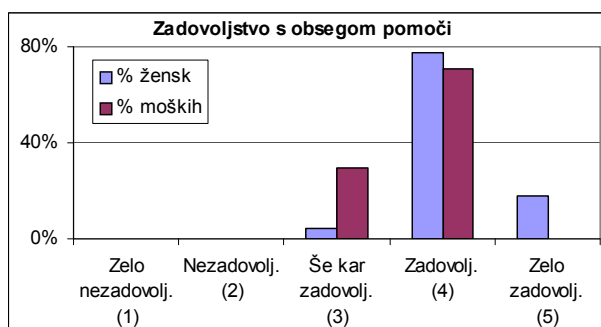
4.1.12 Zadovoljstvo z obsegom prejete pomoči

Z obsegom prejete pomoči so zadovoljni vsi uporabniki, saj nihče ni izrazil nezadovoljstva, le 11% uporabnikom bi dodatna pomoč prišla prav. To pomeni, da uspejo s pomočjo na domu več ali manj zadovoljiti potrebe po storitvah, ki jih potrebujejo, s čimer je uporabnikom omogočeno bivanje v domačem okolju.

Rezultat me sicer preseneča, saj je 40% uporabnikov izrazilo željo po institucionalni oskrbi v domu. Glede na to, da največjemu deležu uporabnikov nudijo pomoč otroci, si to razlagam s tem, da uporabniki ne želijo biti odvisni od svojih otrok, lahko pa si tudi želijo družbe.

Tabela 19: Zadovoljstvo z obsegom prejete pomoči (#16).

Kako ste zadovoljni z obsegom prejete pomoči?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo nezadovolj. (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Nezadovolj. (2)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Še kar zadovolj. (3)	2	4,4%	5	29,4%	7	11,3%
Zadovolj. (4)	35	77,8%	12	70,6%	47	75,8%
Zelo zadovolj. (5)	8	17,8%	0	0,0%	8	12,9%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



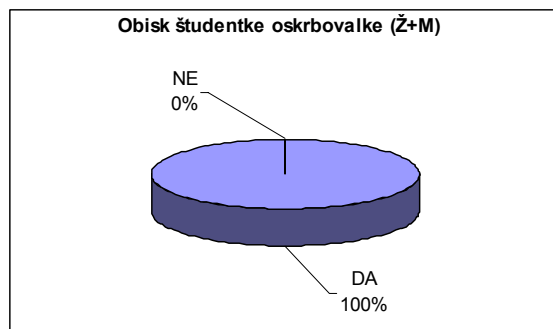
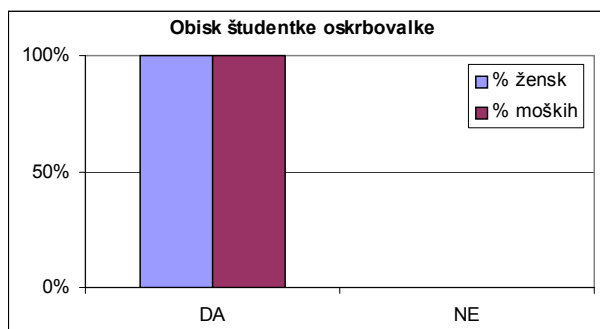
Graf 17: Zadovoljstvo z obsegom pomoči (#16).

4.1.13 Obisk študentke oskrbovalke

Vse anketirane uporabnike je že obiskala oskrbovalka študentka. Glede na to, da študentke običajno delajo za krajše časovno obdobje in se hitro menjavajo, to pomeni, da so uporabniki deležni pogostega menjavanja oskrbovalke.

Tabela 20: Obisk študentke oskrbovalke (#17).

Ali vas je že obiskala socialna oskrbovalka študentka?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
DA	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%
NE	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



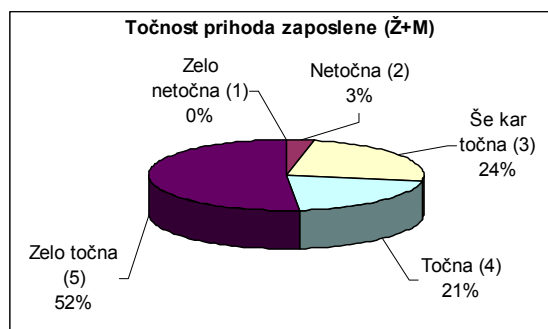
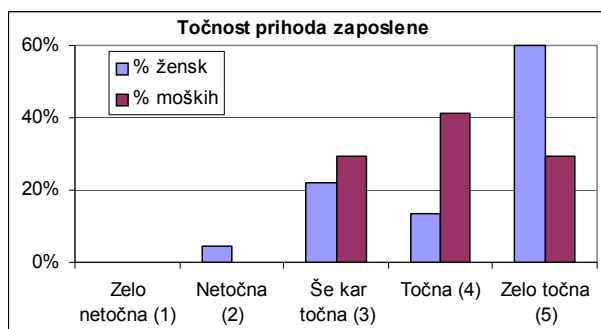
Graf 18: Obisk študentke oskrbovalke (#17).

4.1.14 Točnost prihoda redno zaposlene oskrbovalke

Večina uporabnikov je s točnostjo prihoda redno zaposlene oskrbovalke zadovoljna; več kot 50% uporabnikov pravi, da so zaposlene oskrbovalke zelo točne, 21% uporabnikov pravi, da so točne, 24% uporabnikov pa da so srednje točne. Netočnost prihoda zaposlene oskrbovalke je izrazilo le 3% uporabnikov.

Tabela 21: Točnost prihoda redno zaposlene oskrbovalke (#18a).

Prosim, da ocenite točnost prihoda redno zaposlene socialne oskrbovalke.						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo netočna (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Netočna (2)	2	4,4%	0	0,0%	2	3,2%
Še kar točna (3)	10	22,2%	5	29,4%	15	24,2%
Točna (4)	6	13,3%	7	41,2%	13	21,0%
Zelo točna (5)	27	60,0%	5	29,4%	32	51,6%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



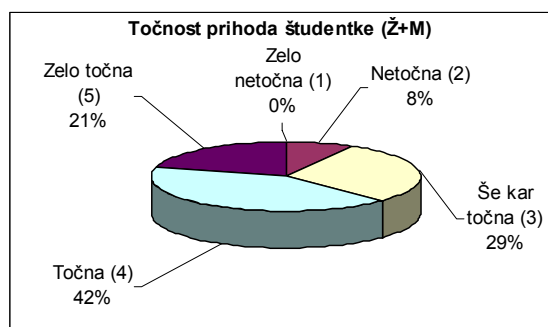
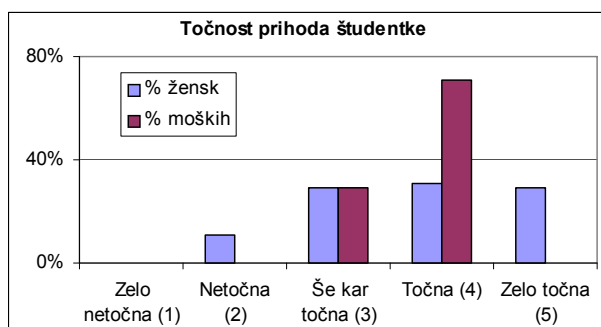
Graf 19: Točnost prihoda redno zaposlene oskrbovalke (#18a).

4.1.15 Točnost prihoda oskrbovalke študentke

Večina uporabnikov je zadovoljna s točnostjo prihoda študentke oskrbovalke; največ (42%) uporabnikov ocenjuje, da je prihod študentk točen, 29% ocenjuje da je srednje točen, 21% pa da je zelo točen. Najmanj (8%) uporabnikov je ocenilo, da študentka ni točna. Videti je, da so primerjavi z zaposlenimi oskrbovalkami študentke nekoliko manj točne.

Tabela 22: Točnost prihoda oskrbovalke študentke (#18b).

Prosim, da ocenite točnost prihoda študentke oskrbovalke.						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo netočna (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Netočna (2)	5	11,1%	0	0,0%	5	8,1%
Še kar točna (3)	13	28,9%	5	29,4%	18	29,0%
Točna (4)	14	31,1%	12	70,6%	26	41,9%
Zelo točna (5)	13	28,9%	0	0,0%	13	21,0%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



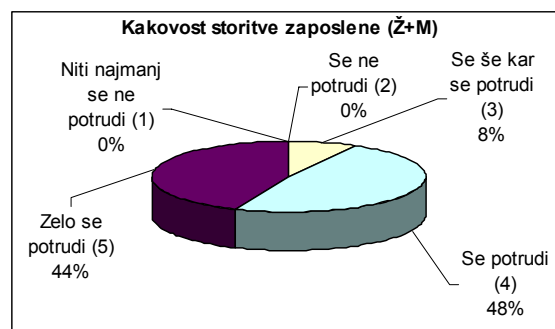
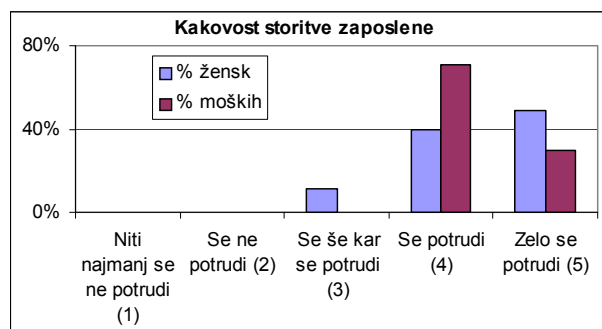
Graf 20: Točnost prihoda oskrbovalke študentke (#18b).

4.1.16 Kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke

Večina (48%) uporabnikov meni, da se zaposlene oskrbovalke pri delu potrudijo, 43% jih meni, da se zelo potrudijo, po mnenju 8% uporabnikov pa bi se lahko še bolj potrudile. Nihče od uporabnikov ne ocenjuje, da se zaposlene oskrbovalke pri opravljanju dela ne potrudijo.

Tabela 23: Kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke (#19a).

Prosim ocenite kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke.						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Niti najmanj se ne potrudi (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Se ne potrudi (2)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Se še kar se potrudi (3)	5	11,1%	0	0,0%	5	8,1%
Se potrudi (4)	18	40,0%	12	70,6%	30	48,4%
Zelo se potrudi (5)	22	48,9%	5	29,4%	27	43,5%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



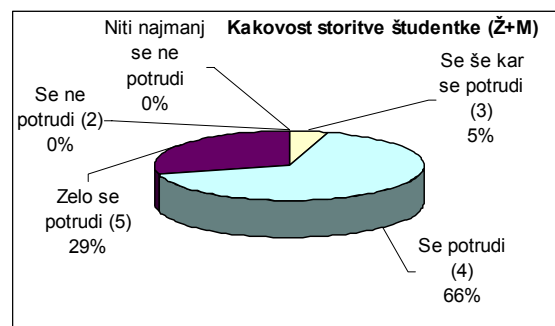
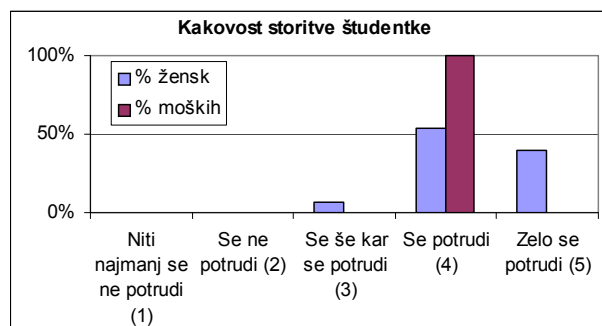
Graf 21: Kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke (#19a).

4.1.17 Kakovost opravljene storitve oskrbovalke študentke

Največ uporabnikov (66%) meni, da se oskrbovalke študentke pri svojem delu potrudijo, 29% meni, da se zelo potrudijo, 5% pa meni, da bi se lahko še bolj potrudile. Nihče od uporabnikov pa ni izrazil, da se oskrbovalke študentke pri delu ne potrudijo.

Tabela 24: Kakovost opravljene storitve oskrbovalke študentke (#19b).

Prosim ocenite kakovost opravljene storitve študentke oskrbovalke.						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Niti najmanj se ne potrudi (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Se ne potrudi (2)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Se še kar se potrudi (3)	3	6,7%	0	0,0%	3	4,8%
Se potrudi (4)	24	53,3%	17	100,0%	41	66,1%
Zelo se potrudi (5)	18	40,0%	0	0,0%	18	29,0%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



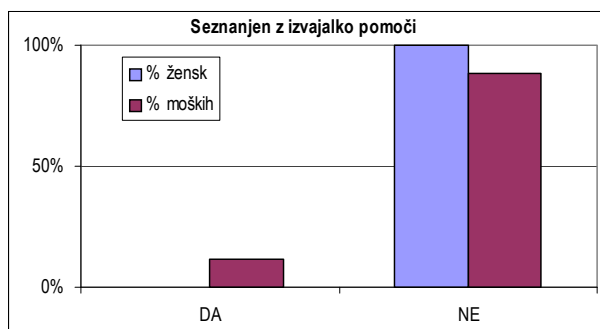
Graf 22: Kakovost opravljene storitve oskrbovalke študentke (#19b).

4.1.18 Obveščенost o tem, katera oskrbovalka bo uporabnike obiskala

Večina (97%) uporabnikov ni obveščena o tem, katera socialna oskrbovalka jih bo obiskala, medtem ko le 3% uporabnikov ve, katero od oskrbovalk pričakovati. Skleparam, da so slednji uporabniki deležni menjavanj oskrbovalke v manjšem obsegu, ali pa so pogostejše obveščeni o morebitnih spremembah menjave oskrbovalke. Če gre za pogostejšo obveščенost, bi bilo zanimivo vedeti, ali so ti uporabniki eksplicitno izrazili željo po obveščanju o prihajajoči oskrbovalki.

Tabela 25: Obveščенost o identiteti prihajajoče oskrbovalke (#20).

Ali vedno veste, katera oskrbovalka vas bo obiskala?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
DA	0	0,0%	2	11,8%	2	3,2%
NE	45	100,0%	15	88,2%	60	96,8%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



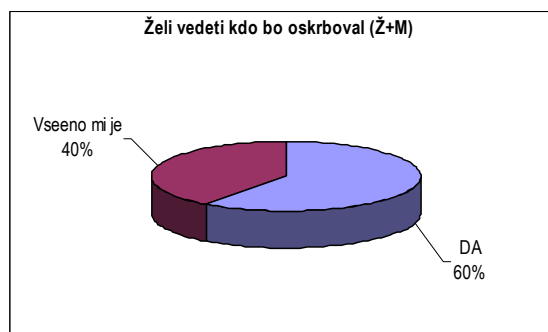
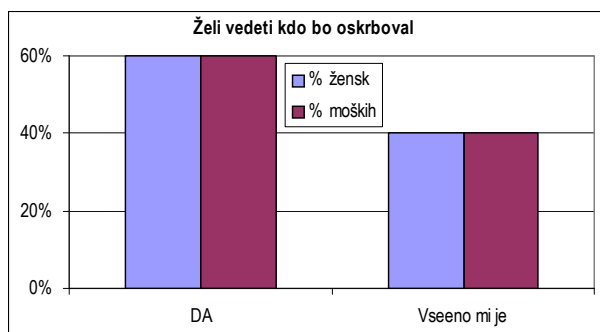
Graf 23: Obveščенost o identiteti prihajajoče oskrbovalke (#20).

4.1.19 Želja po obveščенosti o prihodu določene oskrbovalke.

Večina (60%) uporabnikov si želi biti obveščena o tem, katera oskrbovalka jih bo obiskala, medtem ko je 40% uporabnikov vseeno. Ker je nudenje pomoči, zlasti nege, zelo osebna zadeva, je razumljivo, da si uporabniki želijo vedeti, kdo jih bo oskrboval.

Tabela 26: Želja po obveščенosti o identiteti oskrbovalke (#21).

Če NE, ali bi bili radi obveščeni o tem, katera oskrbovalka vas bo obiskala?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
DA	27	60,0%	9	60,0%	36	60,0%
Vseeno mi je	18	40,0%	6	40,0%	24	40,0%
Skupaj	45	100,0%	15	100,0%	60	100,0%



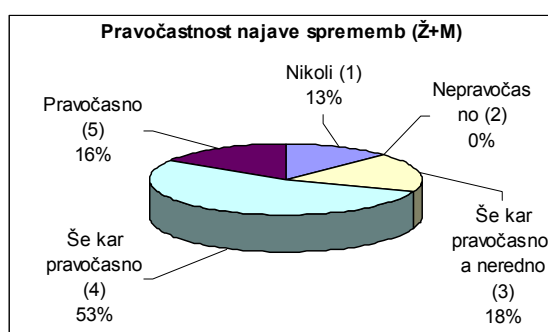
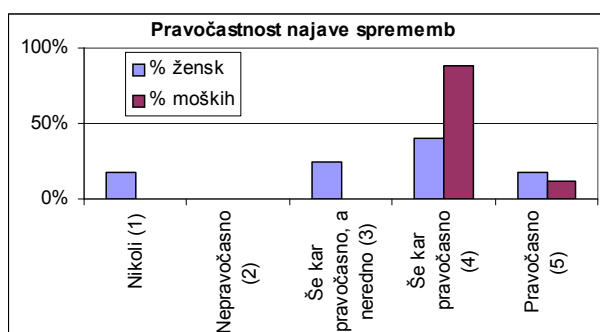
Graf 24: Želja po obveščenosti o identiteti oskrbovalke (#21).

4.1.20 Pravočasnost najave morebitnih sprememb

Večina (53%) uporabnikov ocenjuje, da so jim morebitne spremembe sporočene še kar pravočasno, 18% ocenjuje, da so še kar pravočasno a neredno, 16% ocenjuje, da so sporočene pravočasno, 13% pa da niso sporočene nikoli. Dve uporabnici sta v vprašalniku dopisali, da o spremembah še nista bili obveščeni, ker do sprememb še sploh ni prišlo. Verjetnost obstaja, da je še kateri med uporabniki, ki pa tega podatka samoiniciativno ni navedel, lahko pa je krivda za neobveščanje tudi na strani centra.

Tabela 27: Pravočasnost najave morebitnih sprememb (#22).

Prosim, da ocenite pravočasnost najave morebitnih sprememb (prihoda, menjave oskrbovalk,...).						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Nikoli (1)	8	17,8%	0	0,0%	8	12,9%
Nepravočasno (2)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Še kar pravočasno, a neredno (3)	11	24,4%	0	0,0%	11	17,7%
Še kar pravočasno (4)	18	40,0%	15	88,2%	33	53,2%
Pravočasno (5)	8	17,8%	2	11,8%	10	16,1%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



Graf 25: Pravočasnost najave morebitnih sprememb (#22).

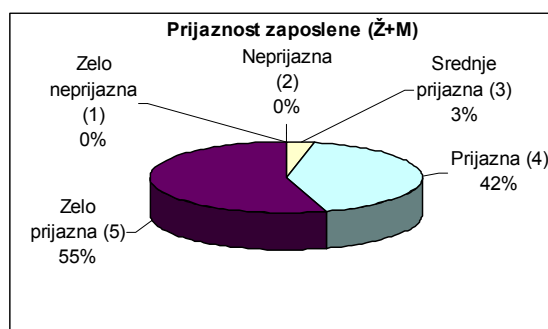
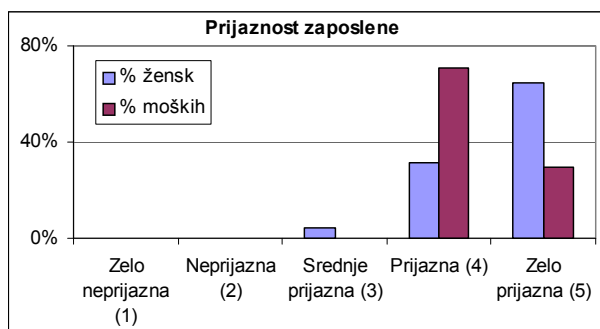
4.1.21 Zadovoljstvo s prijaznostjo redno zaposlenih oskrbovalk

Večina (55%) uporabnikov ocenjuje zaposlene socialne oskrbovalke kot zelo prijazne, 42% jih ocenjuje kot prijazne, 3% pa kot srednje prijazne. Nihče od uporabnikov ni ocenil, da je redno zaposlena oskrbovalka neprijazna. Prijaznost pri delu socialne oskrbovalke je ključnega

pomena in ker je v tem primeru visoko ocenjena, sklepam, da so oskrbovanci v zelo dobrih odnosih z zaposlenimi oskrbovalkami.

Tabela 28: Zadovoljstvo s prijaznostjo redno zaposlenih oskrbovalk (#23a).

Kako ste zadovoljni s prijaznostjo redno zaposlenih socialnih oskrbovalk do vas?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo neprijazna (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Neprijazna (2)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Srednje prijazna (3)	2	4,4%	0	0,0%	2	3,2%
Prijazna (4)	14	31,1%	12	70,6%	26	41,9%
Zelo prijazna (5)	29	64,4%	5	29,4%	34	54,8%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



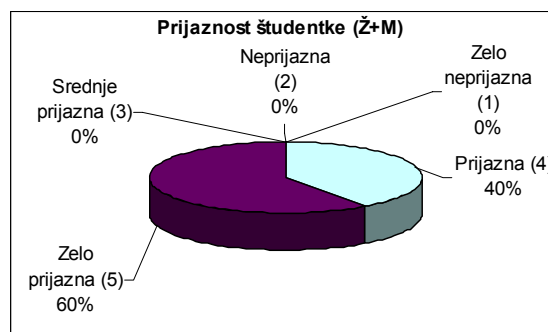
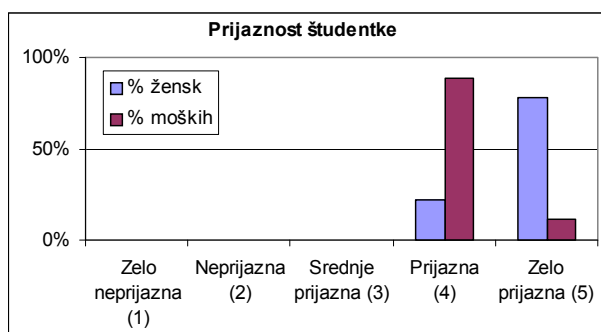
Graf 26: Zadovoljstvo s prijaznostjo redno zaposlenih oskrbovalk (#23a).

4.1.22 Zadovoljstvo s prijaznostjo oskrbovalk študentk

Večina (60%) uporabnikov ocenjuje študentke kot zelo prijazne, 40% jih ocenjuje kot prijazne, nihče pa jih ne ocenjuje kot srednje prijazne, neprijazne ali zelo neprijazne. Opaziti je, da je nekoliko višji delež uporabnikov (5%) namenil študentkam najvišjo oceno prijaznosti, nihče pa ni ocenil študentke kot srednje prijazne, kar je pri zaposlenih oskrbovalkah storilo 3% uporabnikov. To bi lahko bila posledica tega, da so zaposlene socialne oskrbovalke pri svojem delu preobremenjene in izčrpane, medtem ko študentke delo opravljajo le občasno in so zaradi dela bistveno manj utrujene.

Tabela 29: Zadovoljstvo s prijaznostjo oskrbovalk študentk (#23b).

Kako ste zadovoljni s prijaznostjo študentk oskrbovalk do vas?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo neprijazna (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Neprijazna (2)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Srednje prijazna (3)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Prijazna (4)	27	22,3%	39	88,6%	66	40,0%
Zelo prijazna (5)	94	77,7%	5	11,4%	99	60,0%
Skupaj	121	100,0%	44	100,0%	165	100,0%



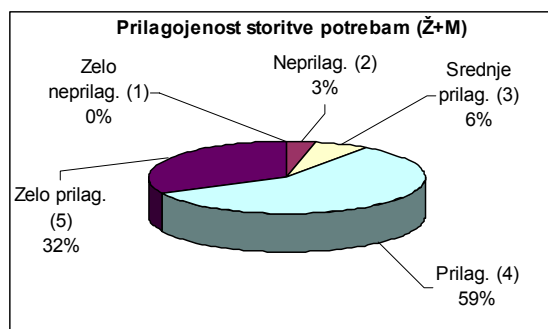
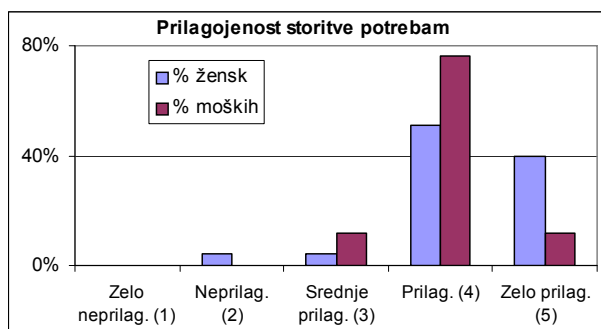
Graf 27: Zadovoljstvo s prijaznostjo oskrbovalk študentk (#23b).

4.1.23 Prilagojenost storitve potrebam uporabnikov

Večina (58%) uporabnikov ocenjuje, da je storitev pomoč na domu prilagojena njihovim potrebam, 32% uporabnikov ocenjuje, da je zelo prilagojena, medtem ko jih 3% meni, da ni prilagojena. Ker je po oceni velike večine uporabnikov storitev prilagojena njihovim potrebam, to pomeni, da imajo možnost preživljanja starosti v domačem okolju in je tako potreba po institucionalni oskrbi predstavljena.

Tabela 30: Prilagojenost storitve potrebam uporabnikov (#24).

Ali menite, da je storitev prilagojena vašim potrebam?						
	Ženske (Ž)	% žensk	Moški (M)	% moških	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo neprilag. (1)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Neprilag. (2)	2	4,4%	0	0,0%	2	3,2%
Srednje prilag. (3)	2	4,4%	2	11,8%	4	6,5%
Prilag. (4)	23	51,1%	13	76,5%	36	58,1%
Zelo prilag. (5)	18	40,0%	2	11,8%	20	32,3%
Skupaj	45	100,0%	17	100,0%	62	100,0%



Graf 28: Prilagojenost storitve potrebam uporabnikov (#24).

4.1.24 Storitve in programi v občini Koper, ki jih uporabniki poznajo

Na vprašanje, ki se nanaša na poznavanje storitev in programov, ki so v občini Koper starim ljudem na voljo, ni odgovorilo 26 uporabnikov. Vprašanje je bilo odprtega tipa, uporabniki, ki so nanj odgovorili, pa so navedli poznavanje naslednjih storitev:

- Pomoč na domu (18 uporabnikov)

- Dom upokojencev (16 uporabnikov)
- Dostavo kosil na dom (16 uporabnikov)
- Varovanje na daljavo (9 uporabnikov)
- Obisk patronažne sestre (9 uporabnikov)
- Skupina za samopomoč (3 uporabniki)

»Ne poznam nobenih storitev« je navedlo 10 uporabnikov. Največ uporabnikov je navedlo pomoč na domu, torej storitev, katere prejemniki so sami. Nekaj manj uporabnikov je navedlo dom upokojencev ter dostavo kosila. Nihče od uporabnikov ni navedel univerze za tretje življenjsko obdobje, malo jih pa tudi pozna skupino za samopomoč. Iz tega sklepam, da sta zlasti univerza za tretje življenjsko obdobje in skupina za samopomoč med uporabniki pomoči na domu slabo poznani storitvi, ter da bi bilo potrebno dodatno informiranje. Škoda bi bilo, da se stari ljudje storitev oziroma programov ne bi posluževali, ko pa so jim na voljo.

4.1.25 Pomen obiskov socialnih oskrbovalk za uporabnike

Na vprašanje »Kaj vam pomenijo obiski socialnih oskrbovalk« ni odgovorilo 11 uporabnikov. Ostali uporabniki so na vprašanje odgovorili različno: nekateri so se razpisali, drugi so napisali z eno besedo. Ker so bile izjave zelo različne, sem jih težko kodirala, saj je vsaka izjava bila po svoje izvirna. Če povzamem izjave, je največ uporabnikov navedlo, da jim obiski socialnih oskrbovalk pomenijo veliko pomoč, družbo in priložnost za pogovor. Nekateri so omenili, da so zaradi pomoči na domu njihovi otroci bolj razbremenjeni, nekateri vidijo v starosti več smisla (npr. izjava: »...občutek, da je še vredno živeti«), nekaterim oskrbovalke polepšajo dan s humorjem ali petjem, drugi spet imajo občutek, da jih vsaj nekdo posluša.

Ker je poleg pomoči največ uporabnikov navedlo, da jim obiski največ pomenijo družbo in pogovor, sklepam, da je veliko uporabnikov osamljenih in potrebnih druženja in pogovorov. Poleg tega pa sem na začetku razprave ugotovila, da si med storitvami, ki bi jih želeli uporabniki prejemati, kar 33% uporabnikov želi prostovoljca.

4.1.26 Predlogi in želje uporabnikov

Uporabnike sem na koncu vprašalnika pozvala, da napišejo svoje želje in predloge glede tega, kaj bi pri storitvi pomoč na domu še lahko izboljšali. 16 uporabnikov na vprašanje odgovorilo.

Kodirane izjave so naslednje:

1. **Stalnost oskrbovalk** (14 izjav)
2. **Več pomoči** (10 izjav) (potreba po druženju: 5 izjav)
3. **Sprememba dogovora** (9 izjav)
4. **Več zaposlenih** (4 izjave)
5. **Več denarja iztržiti** (2 izjavi)
6. **Rednejši prihodi** (1 izjava)
7. **Stik z vodstvom** (1 izjava)

14 uporabnikov si želi stalne oskrbovalke oziroma nekaj oskrbovalk, ki bi k njim redno hodile. To je razumljivo, saj je tako kot za vse odnose tudi za odnos uporabnik-oskrbovalka potreben čas da se vzpostavi zaupanje. Sledijo izjave o izraženi potrebi po večjem obsegu pomoči, kjer pa izstopa potreba po druženju in pogovoru, saj je izražena v kar petih od desetih izjav. Izraz potreb po večjem obsegu druženja in pogovora priča o osamljenosti starih ljudi.

Devet uporabnikov je izrazilo želje, povezane z dogovorom o socialni oskrbi. Nekateri se ne strinjajo, da plačajo storitev, če jih ni doma in je niso deležni, drugi si želijo biti obveščeni, če socialne oskrbovalke ne bo, nekateri pa bi radi, da se storitev, kot je nabava, loči od ostale pomoči, saj menijo, da po opravljeni storitvi ostane premalo čas za ostala potrebna opravila.

Uporabniki si tudi želijo, da bi bilo več zaposlenih oskrbovalk, kar bi bilo ugodno tako za izvajalke kot za uporabnike. Če bi bilo več zaposlenih oskrbovalk, bi bila storitev pomoč na domu dostopnejša večjemu številu uporabnikov, čakalna doba na storitev pa krajša. To pa je vse povezano z naslednjo najbolj izraženo izjavo, izjavo o namembni večjega obsega finančnih sredstev v namen socialne oskrbe. Ker je občina sofinancer storitev socialne oskrbe na domu in so sredstva, žal, omejena, je zaposlovanje oskrbovalk odvisno od tega, koliko sredstev občina namenja tem storitvam.

En uporabnik je izrazil željo po rednejših prihodih, drugi pa več stikov z vodstvom storitve pomoči na domu.

4.2 Preverjanje hipotez

4.2.1 Hipoteza 1: Uporabniki so zadovoljni z obsegom prejete pomoči.

V spodnji tabeli vidim, da je z obsegom prejete pomoči kar 76% uporabnikov zadovoljnih, 13% zelo zadovoljnih in 11% srednje zadovoljnih. Iz tega lahko sklepam, da hipoteza drži.

Tabela 31: Hipoteza 1 - Prilagojenost storitve – povzetek podatkov.

Kako ste zadovoljni z obsegom prejete pomoči?		
	Skupaj Ž+M	% skupaj
Zelo nezadovolj. (1)	0	0,0%
Nezadovolj. (2)	0	0,0%
Še kar zadovolj. (3)	7	11,3%
Zadovolj. (4)	47	75,8%
Zelo zadovolj. (5)	8	12,9%
Skupaj	62	100,0%

Za preverjanje, kako hipoteza vzorca drži za celotno populacijo, uporabim t-test, pri katerem uporabim oceno zadovoljstva v vrednostih od 1 do 5

Postavim si ničelno hipotezo H_0 , da so uporabniki v povprečju »zadovoljni« (ocena enaka »4«) in alternativno hipotezo H_1 , da so uporabniki v povprečju več kot »zadovoljni« (ocena več kot »4«):

$$H_0: \mu = 4$$

$$H_1: \mu > 4$$

Iz alternativne hipoteze izhaja enostranski test, kjer je kritična vrednost na desni strani krivulje (t-porazdelitve). V vzorcu je $N=62$ uporabnikov in s tem je stopnja prostosti $sp = N-1 = 61$. Za izračun uporabim enačbo:

$$t = \frac{\bar{X} - \mu}{s / \sqrt{N}} = 0,256$$

$$\text{kjer je } \bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N} = 4,016 \text{ povprečna ocena zadovoljstva in } s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \bar{X})^2}{N - 1}} = 0,496$$

standardna deviacija.

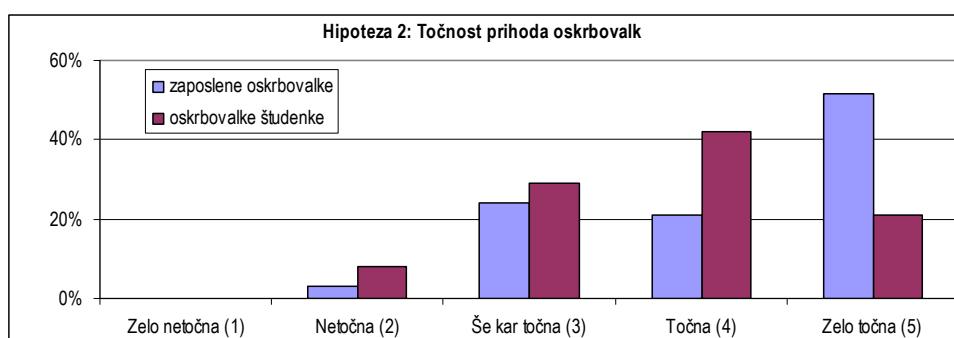
V razpoložljivi tabeli t-porazdelitve, pri stopnji tveganja $p=0,05$ in stopnji prostosti $sp=60$, odčitam kritično vrednost $t=1,671$ (ki je dovolj blizu vrednosti t pri $sp=61$). Iz tega ugotovim, da je $t=0,256 < t_{(p=0,05; sp=60)}=1,671$, kar pomeni, da vzorčna vrednost ni v kritičnem območju, zato ničelno domnevo ohranim in alternativno domnevo zavržem.

4.2.2 Hipoteza 2: Uporabniki so enako zadovoljni s točnostjo prihoda socialne oskrbovalke študentke in redno zaposlene socialne oskrbovalke

Hipoteza se navezuje na podatke v poglavju 4.1.15.

Tabela 32: Hipoteza 2 – Izvzem relevantnih podatkov.

	Prosim, da ocenite točnost prihoda redno zaposlene socialne oskrbovalke.		Prosim, da ocenite točnost prihoda študentke oskrbovalke.	
	Skupaj Z+M	% skupaj	Skupaj Z+M	% skupaj
Zelo netočna (1)	0	0,0%	0	0,0%
Netočna (2)	2	3,2%	5	8,1%
Še kar točna (3)	15	24,2%	18	29,0%
Točna (4)	13	21,0%	26	41,9%
Zelo točna (5)	32	51,6%	13	21,0%
Skupaj	62	100,0%	62	100,0%



Graf 29: Hipoteza 2 – Primerjava točnosti prihoda med zaposlenimi in študentkami.

Na osnovi zgornje tabele ali grafa ni razvidno, ali se postavljena ničelna hipoteza zavrže ali obdrži, zato za preverjanje ničelne hipoteze uporabim parni t-test. V vzorcu je $N=62$ uporabnikov in s tem je določena stopnja prostosti $sp= N-1 =61$. Ničelna in alternativna hipoteza sta:

$$H_0: \mu = 0 \quad H_1: \mu \neq 0$$

Za izračun uporabim enačbo:

$$t_{par} = \frac{\bar{d} - \mu}{s / \sqrt{N}} = 3,384,$$

kjer je $\bar{d} = \frac{\sum_{i=1}^N d_i}{N} = 0,452$ povprečna vrednost posameznih razlik med oceno zaposlene in

oceno študentke ($d_i = OcenaZaposlene_i - OcenaŠtudentke_i$) in $s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (d_i - \bar{d})^2}{N - 1}} = 1,051$

standardna deviacija.

V razpoložljivi tabeli t-porazdelitve, pri stopnji prostosti $sp=60$, pri stopnji tveganja $p=0,05$, kjer je območje zavračanja levo in desno določeno s $p/2=0,025$, odčitam kritično vrednost $t_{\text{par}(p=0,025;sp=60)}=2,000$ (ki je dovolj blizu vrednosti t_{par} pri $sp=61$). Iz tega ugotovim, da $t_{\text{par}}=3,384 > t_{\text{par}(p=0,025;sp=60)}=2,000$, kar pomeni, da pri zavračanju ničelne hipoteze tvegam več kot 0,05. Tako ničelno hipotezo zavržem in s tem podam ugotovitev, da obstajajo razlike v točnosti med zaposlenimi oskrbovalkami in študentkami.

V nadaljevanju lahko določim interval zaupanja za oceno zaposlene oskrbovalke z enačbo:

$$\bar{X} \pm t_{p/2, N-1} \frac{s}{\sqrt{N}} = 4,210 \pm 0,235,$$

kjer sem predhodno določila ($sp=60$ namesto $sp=61$), da $t_{p/2, N-1} = t_{\text{par}(p=0,025;sp=60)} = 2,000$,

medtem ko je standardna deviacija $s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \bar{X})^2}{N-1}} = 0,926$ izračunana s posamezno oceno

zaposlene x_i in povprečno oceno $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N} = 4,210$ zaposlene, pri čemer je $N=62$.

Na podoben način izračunam interval zaupanja v oceno oskrbovalke študentke z enačbo:

$$\bar{X} \pm t_{p/2, N-1} \frac{s}{\sqrt{N}} = 3,758 \pm 0,224,$$

kjer sem predhodno določila ($sp=60$ namesto $sp=61$), da $t_{p/2, N-1} = t_{\text{par}(p=0,025;sp=60)} = 2,000$,

medtem ko je standardna deviacija $s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \bar{X})^2}{N-1}} = 0,881$ izračunana s posamezno oceno

študentke x_i in povprečno oceno študentke $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N} = 3,758$, pri čemer je $N=62$.

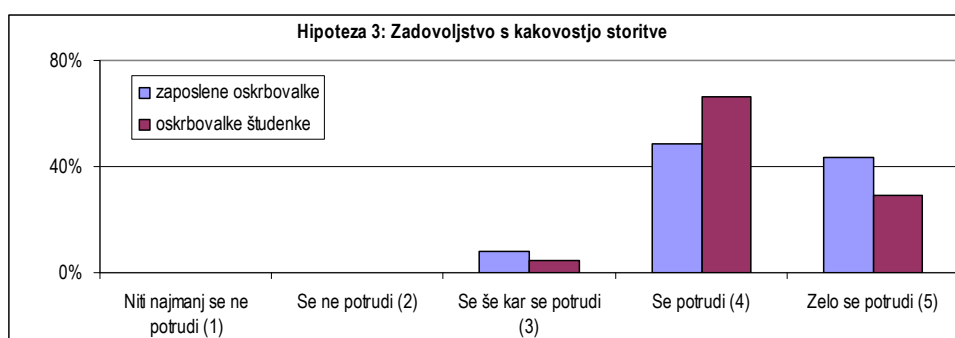
Na osnovi izračunanih intervalov zaupanja povzamem, da s stopnjo tveganja 5% lahko trdim, da bo iz populacije povprečna ocena zaposlene padla v interval med 3,975 in 4,445, medtem ko bo za študentko padla med 3,534 in 3,982.

4.2.3 Hipoteza 3: Uporabniki so enako zadovoljni s kakovostjo storitve, ki jo opravi socialna oskrbovalka študentka in redno zaposlena socialna oskrbovalka.

Hipoteza se navezuje na podatke, predstavljene v poglavjih 4.1.16 in 4.1.17.

Tabela 33: Hipoteza 3 – Izvzem relevantnih podatkov.

	Prosim ocenite kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke.		Prosim ocenite kakovost opravljene storitve študentke oskrbovalke.	
	Skupaj Z+M	% skupaj	Skupaj Z+M	% skupaj
Niti najmanj se ne potrudi (1)	0	0,0%	0	0,0%
Se ne potrudi (2)	0	0,0%	0	0,0%
Se še kar se potrudi (3)	5	8,1%	3	4,8%
Se potrudi (4)	30	48,4%	41	66,1%
Zelo se potrudi (5)	27	43,5%	18	29,0%
Skupaj	62	100,0%	62	100,0%



Graf 30: Hipoteza 3 – Primerjava zadovoljstva do zaposlenih in študentk.

Na osnovi zgornje tabele ali grafa ni razvidno, ali se postavljena ničelna hipoteza zavrže ali obdrži, zato za preverjanje ničelne hipoteze uporabim parni t-test. V vzorcu je $N=62$ uporabnikov, s čimer je določena stopnja prostosti $sp= N-1 =61$. Ničelna in alternativna hipoteza sta:

$$H_0: \mu = 0$$

$$H_1: \mu \neq 0$$

Za izračun uporabim enačbo:

$$t_{par} = \frac{\bar{d} - \mu}{s / \sqrt{N}} = 1,473 ,$$

kjer je $\bar{d} = \frac{\sum_{i=1}^N d_i}{N} = 0,113$ povprečna vrednost posameznih razlik med oceno zaposlene in oceno

študentke ($d_i = OcenaZaposlene_i - OcenaŠtudentke_i$) in $s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (d_i - \bar{d})^2}{N - 1}} = 0,603$ standardna deviacija.

V razpoložljivi tabeli t-porazdelitve pri stopnji prostosti $sp=60$, pri stopnji tveganja $p=0,05$, kjer je območje zavračanja levo in desno določeno s $p/2=0,025$, odčitam kritično vrednost $t_{\text{par}(p=0.025;sp=60)}=2,000$ (ki je dovolj blizu vrednosti t_{par} pri $sp=61$). Iz tega ugotovim, da $t_{\text{par}}=1,473 < t_{\text{par}(p=0.025;sp=60)}=2,000$, kar pomeni, da pri zavračanju ničelne hipoteze tvegam več kot 0,05. Tako ničelno hipotezo obdržim in s tem podam ugotovitev, da ni razlik v kakovosti med zaposlenimi oskrbovalkami in študentkami.

V nadaljevanju lahko določim interval zaupanja za oceno zaposlene oskrbovalke z enačbo:

$$\bar{X} \pm t_{p/2, N-1} \frac{s}{\sqrt{N}} = 4,355 \pm 0,160,$$

kjer sem predhodno določila ($sp=60$ namesto $sp=61$) da $t_{p/2, N-1} = t_{\text{par}(p=0.025;sp=60)} = 2,000$,

medtem ko je standardna deviacija $s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \bar{X})^2}{N-1}} = 0,630$ izračunana s posamezno oceno

x_i in povprečno oceno $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N} = 4,355$ zaposlene, pri čemer je $N=62$.

Na podoben način izračunam interval zaupanja za oceno oskrbovalke študentke z enačbo:

$$\bar{X} \pm t_{p/2, N-1} \frac{s}{\sqrt{N}} = 4,242 \pm 0,136$$

kjer sem predhodno določila ($sp=60$ namesto $sp=61$) da $t_{p/2, N-1} = t_{\text{par}(p=0.025;sp=60)} = 2,000$,

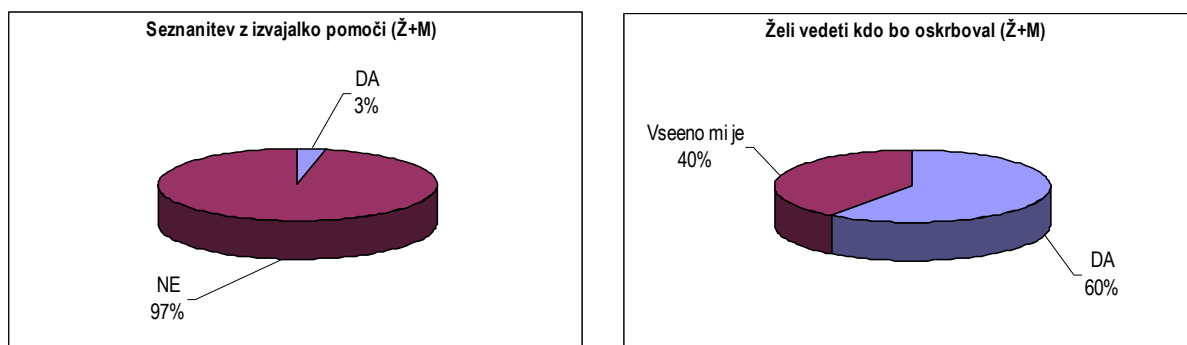
medtem ko je standardna deviacija $s = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^N (x_i - \bar{X})^2}{N-1}} = 0,534$ izračunana za posamezno oceno

x_i in povprečno oceno $\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N x_i}{N} = 4,242$ študentke, pri čemer je $N=62$.

Na osnovi izračunanih intervalov zaupanja povzamem, da s stopnjo tveganja 5% lahko trdim, da bo iz populacije povprečna ocena zaposlene padla v interval med 4,195 in 4,515, medtem ko bo za študentko med 4,106 in 4,377.

4.2.4 Hipoteza 4: Uporabniki največkrat niso obveščeni o tem, katera oskrbovalka jih bo obiskala, želeli pa bi biti obveščeni.

Na osnovi predhodno obdelanih in predstavljenih podatkov je možno razbrati, da uporabniki največkrat niso obveščeni o tem, katera oskrbovalka jih bo obiskala, želeli pa bi biti obveščeni. Iz tega sledi, da se hipoteza ohrani, saj kar 97% uporabnikov ni obveščenih o tem, katera oskrbovalka jih bo obiskala, od tega pa si jih 60% želi biti obveščenih o tem.



Graf 31: Hipoteza 2 – Primerjava zadovoljstva do zaposlenih in študentk.

5. Razprava

Na Centru za socialno delo Koper prevladujejo uporabniki, stari od 75 do 84 let, torej uporabniki, ki so v srednjem starostnem obdobju. Predstavljajo kar dobro polovico celotne populacije. Najmanjši je delež uporabnikov, ki so stari pod 64 let. Delež uporabnikov, starih nad 85 let pa je manjši, kar je lahko posledica umrljivosti v teh letih ali pa povečanega obsega potreb, ki jih oskrba na domu ne more zadovoljiti.

Največ uporabnikov (33%) prejema pomoč na domu v obdobju od enega do treh let, najmanj pa nad sedem let (16%). V enem letu se je na centru pridružilo 25% uporabnikov. Po besedah koordinatorke pomoči na domu to ni posledica širjenja ponudbe pomoči, temveč odhoda nekdanjih oskrbovancev v dom upokojencev, odpovedi ponudbe oziroma smrti.

Skupno največ uporabnikov živi samih, medtem ko so med moškimi in ženskami razlike. Med uporabniki, ki živijo sami, prevladujejo ženske, medtem ko pri uporabnikih, ki živijo skupaj z zakoncem, prevladujejo moški predstavniki. To bi lahko razložila s povprečno starostno dobo moških, ki je krajša od povprečne starostne dobe ženske. Posledica tega pa je, da življenjskega sopotnika prej izgubijo ženske kot moški.

Podatki potrjujejo tudi dejstvo, da z otroci živi vedno manj starih ljudi. V moji raziskavi je teh uporabnikov le 16%. Med uporabniki prevladujejo gibljivi in delno gibljivi (skupno 84%) uporabniki, najmanjši delež (16%) pa je negibljivih. Negibljivi uporabniki navadno potrebujejo bistveno več nege in ostale pomoči, tako da jim preprosto pomoč na domu več ne zadostuje in so zato najverjetneje nastanjeni v domovih za upokojence.

Največ uporabnikov (40%) bi se, če bi imelo to možnost, vključilo v dom upokojencev. To je precej presenetljivo, glede na to da je namen socialne oskrbe na domu čim dlje odložiti potrebo po institucionalnem varstvu. Iz tega je možno sklepati, da kapacitete domov ne zadoščajo povpraševanju, poleg tega pa so trije uporabniki v vprašalniku dopisali, da imajo že prošnjo za sprejem v dom. Najbrž je med njimi še kateri, ki pa tega samoiniciativno ni navedel. Eden od razlogov, zakaj si toliko uporabnikov želi v dom upokojencev bi lahko bil ta, da uporabniki ne želijo biti svojcem v breme. Možno pa je tudi, da si želijo družbe in pogovorov.

Opaziti je tudi izjemno zanimanje za druženje s prostovoljcem, ki ga je izrazila kar dobra tretjina uporabnikov.

Največ uporabnikov je za storitev pomoči na domu izvedelo od zdravstvenega osebja, kar kaže na komplementarnost zdravstvenega in socialnega sektorja. Pomemben vir informacij so tudi svojci.

Kljub temu, da živi najmanj uporabnikov (16%) socialne oskrbe pri odraslih otrocih, pa je raziskava pokazala, da so otroci najpogostejši vir pomoči svojim staršem v starosti (21%). Čeprav ne živijo s svojimi starši v skupnem gospodinjstvu, jim priskočijo na pomoč. Pomembno funkcijo pri pomoči uporabnikom ima tudi dom upokojencev z razvozom kosil (18%).

Ko sem kot študentka opravljala delo socialne oskrbovalke, sem kar nekajkrat naletela na nezadovoljstvo uporabnikov s časom izvajanja storitve. Včasih sem prišla prezgodaj, včasih pa prepozno. Raziskava je pokazala, da temu na splošno ni tako; nihče od anketiranih namreč ni izrazil nezadovoljstva s časom prihoda oskrbovalke, kar pomeni, da je bila moja izkušnja z nezadovoljstvom zgolj slučajna.

Cena storitve je za večino (60%) uporabnikov primerna, za 16% uporabnikov pa še prenizka, kar pomeni, da je večina uporabnikov zmožna plačevanja stroškov oskrbe glede na prihodke. 2% uporabnikov smatra ceno storitve kot malo previsoko, medtem ko 6% uporabnikov smatra ceno kot zelo previsoko.

Pomoč med vikendi prejema 11% uporabnikov, od 89% uporabnikov, ki pomoči ne prejema, pa si jo želi prejemati 33% oziroma 18 uporabnikov. Ob navajanju vzrokov, zaradi katerih za pomoč ne zaprosijo, je večina (67%) navedla višino cene.

Raziskava je tudi pokazala, da je večina uporabnikov zadovoljna z obsegom prejete pomoči (nihče namreč ni izrazil nezadovoljstva). To je pomembno, saj je to dokaz, da je dosežen namen storitve pomoč na domu: prispevati k temu, da star človek ostane čim dlje v domačem okolju. Ravno tako večina uporabnikov (91%) meni, da je storitev prilagojena njihovim potrebam.

Vsi uporabniki, ki so odgovarjali na vprašalnik, so že bili deležni pomoči tako redno zaposlene socialne oskrbovalke kakor tudi študentke. Raziskava je pokazala, da so uporabniki enako zadovoljni s kakovostjo opravljene storitve in prijaznostjo obeh izvajalk, nekoliko manj pa so zadovoljni s časom prihoda študentk. V primerjavi z redno zaposlenimi oskrbovalkami so malenkost manj točne. Ena od možnih razlag za to bi lahko bila, da študentke pridejo za krajše obdobje služenja, kar tudi pomeni pogostejše menjavanje študentov. Pogostejše menjavanje pa zahteva tudi pogostejše uvajanje v delo, vse dokler se ne doseže predvidene točnosti.

Medtem ko je večina uporabnikov zadovoljna s pravočasnostjo najave morebitnih sprememb, pa jih 58% navaja pomanjkljivosti obveščanja o tem, katera oskrbovalka jih bo obiskala. To, da uporabniki vedo, katero od oskrbovalk pričakovati, se jim zdi pomembno, poleg tega pa je, tako kot to velja za vsak odnos, tudi za odnos oskrbovalka - uporabnik potreben čas za razvoj določene stopnje zaupanja.

Pri ugotavljanju storitev in programov, ki jih imajo uporabniki na voljo v občini Koper, jih je največ odgovorilo, da pozna pomoč na domu (18 uporabnikov), najmanj pa jih je navedlo skupino z samopomoč (3 uporabniki). Nihče ni navedel univerze za tretje življenjsko obdobje, kar kaže na nepoznavanje programa.

Uporabnikom obiski socialnih oskrbovalk pomenijo najrazličnejše stvari, največ uporabnikov pa je poudarilo pomen pomoči, družbe in pogovorov. Ker je v enem od predhodnih vprašanj kar tretjina uporabnikov izrazila željo po sodelovanju s prostovoljcem, bi lahko na centru za socialno delo začeli razmišljati o uvedbi prostovoljnega dela na področju dela s starimi ljudmi.

Pri predlaganju sprememb je največ uporabnikov (14 izjav) navedlo stalnost oskrbovalk, sledila je potreba po večjem obsegu pomoči, zlasti po druženju (10 izjav), potreba po dodatnem dogovarjanju (9 izjav) ter predlog po zaposlitvi večjega števila oskrbovalk (4 izjave).

6. SKLEPI

- Največ uporabnikov storitve pomoč na domu centra za socialno delo Koper živi samih, večina uporabnikov pa je stara med 75 in 84 let.
- Največ uporabnikov prejema tovrstno obliko pomoči v obdobju od enega do treh let, največ uporabnikov pa prejema pomoč petkrat tedensko po eno uro.
- Poleg tovrstne oblike pomoči največ uporabnikov prejema pomoč odraslih otrok, zelo malo uporabnikov pa ne prejema nobene druge pomoči.
- Med uporabniki prevladujejo gibljivi in delno gibljivi uporabniki.
- Največ uporabnikov bi se želelo vključiti v dom upokoencev, če bi imeli to možnost, dobra tretjina pa bi si želela imeti pomoč prostovoljca.
- Največ uporabnikov je za pomoč na domu izvedelo od patronažne sestre, pomembno vlogo pri tem pa so imeli tudi svojci
- Večina uporabnikov je zadovoljna s časom izvajanja storitve pomoč na domu, nihče od uporabnikov pri tem ni izrazil nezadovoljstva.
- Cena storitve je po mnenju večine uporabnikov primerna storitvi.
- Pomoč ob vikendih prejema 11% vseh uporabnikov.
- Uporabniki so z obsegom pomoči zadovoljni, nihče ni izrazil nezadovoljstva.
- Vse uporabnike so že obiskale tudi študentke.
- Med delom študentk in redno zaposlenih socialnih oskrbovalk ni bistvenih razlik. Vse delo opravljajo kakovostno in so do uporabnikov prijazne. Raziskava je pokazala le, da so redno zaposlene oskrbovalke malenkost točnejše od študentk.
- Večina uporabnikov ne ve, katera oskrbovalka jih bo obiskala, bi pa želeli biti obveščeni o tem.
- Večina uporabnikov pravi, da so storitve prilagojene njihovim potrebam, s čimer pa se 3% uporabnikov ne strinja.
- Uporabniki različno doživljajo pomen obiskov socialnih oskrbovalk, največjemu številu uporabnikov obiski pomenijo pomoč, družbo in pogovor.
- Uporabniki izražajo potrebe po večjem obsegu druženja in pogovorov
- Uporabniki si želijo, da se oskrbovalke ne bi prepogosto menjavale, uporabniki iz obrobja mesta pa si želijo tudi, da bi se pomoč pri nabavi in ostalo pomoč med seboj ločevalo.

7. PREDLOGI

- Ker je veliko uporabnikov izrazilo željo po eni oskrbovalki oziroma po čim manjšemu menjavanju oskrbovalk, predlagam Centru za socialno delo, da vsaki oskrbovalki dodeli svoj teren na katerem živijo oskrbovanci, za primere nadomeščanj pa naj vsaki oskrbovalki določijo le eno do dve oskrbovalki. Tako bodo oskrbovanci vedeli katero oskrbovalko pričakovati.
- Predlagam, da pri iskanju študentov izbirajo študente, ki so zainteresirani za tovrstno delo za daljše časovno obdobje. Tako bo prišlo manj do neprijetnega menjavanja oskrbovalk. Tudi te naj imajo svojo skupino ljudi, ki jo oskrbujejo.
- Ker je nabava potrebščin (hrane, zdravil...) del pomoči, je ni mogoče kar ločiti od časa, ki je namenjen izvajanju storitve. Predlagam, da se z uporabniki, zlasti tistimi, ki živijo na obrobju mesta in ki prejemajo pomoč večkrat tedensko, oskrbovalke skrbno dogovarjajo, kaj je potrebno do kdaj kupiti. Tako ne bo potrebno »žrtvovati« vsakokratne ure pomoči za nabavo potrebščin.
- Ker precej uporabnikov ni seznanjenih z nekaterimi oblikami pomoči, ki so v občini na voljo, zlasti z univerzo za tretje življenjsko obdobje in skupino za samopomoč, predlagam več informiranja o možnostih, ki jih imajo na razpolago. To bi lahko storili z objavami člankov ali oglasov v časopisih, objavami reportaž v oddajah, lahko pa tudi v obliki brošur.
- Potrebo po druženju in pogovoru uporabnikov bi lahko zadovoljili z uvedbo prostovoljcev. Ker je medgeneracijsko sožitje še kako pomembno, sploh pa danes, ko prihaja do prepada v sodelovanju med različnimi generacijami, predlagam, da se v koprski srednje šole v okvir obveznih izbirnih vsebin uvede tudi prostovoljno delo v obliki druženja s starostniki.

8. LITERATURA IN VIRI

- Accetto, B. (1968), Staranje, starost in starostno varstvo. Ljubljana: Republiški odbor Rdečega križa Slovenije.
- Accetto, B. (1987), Starost in staranje: Osnove medicinske gerontologije. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Birsa, M. (1979), Srečanje z Abrahamom. Založba obzorja Maribor.
- Cijan, V., Cijan R. (2003), Zdravstveni, socialni in pravni vidiki starostnikov. Maribor: Visoka zdravstvena šola.
- Cvahte, B. (2006), Uresničevanje človekovih pravic starejših v Sloveniji. V: Pavlih, M. (ur.), Pravice in soodgovornost življenja v starosti. Velenje: Tecum (25-42).
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2000), Družina in star človek. Socialno delo, 39, 4-5: (287-292).
- Česnik, I. (2000), Starejši v našem domu. V: Štupnikar, J. (ur.), Starost v upanju in bogatenju. Ljubljana: Družina
- Dragoš, S. (2000), Socialne mreže in starost. Socialno delo, 39, 4-5: (293-314).
- Dragoš, S. (2000), Staranje v luči socialnega kapitala (na Slovenskem). Socialno delo, 39, 4-5: (241-252).
- Dremelj, P. (2004), Sorodstvo kot vir socialne opore. V: Novak, M., Černigoj Sadar, N., Dragoš, S., Dremelj, P., Ferligoj, A., Hlebec, V., Kogovšek, T, Nagode, M. (2004), Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (73-84).
- Hlebec, V. (2004), Socialna omrežja starostnikov. V: Novak, M., Černigoj Sadar, N., Dragoš, S., Dremelj, P., Ferligoj, A., Hlebec, V., Kogovšek, T, Nagode, M. (2004), Omrežja socialne opore prebivalstva Slovenije. Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo (111-120)
- Hlebec, V. (2003), Socialna mreža starostnikov v Sloveniji. Družboslovne razprave, 19, 43 (171-182)
- Hojnik–Zupanc, I. (1997), Dodajmo življenje letom. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- Hojnik–Zupanc, I. (1999), Samostojnost starega človeka v družbeno–prostorskem kontekstu. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Kastenbaum, R. (1985), Staranje. Murska sobota: Pomurska založba.

- Knific, B. (2006), Organizacija celostne skrbi za starostnike na območju južne Primorske. Koper: Center za pomoč na domu Mali princ.
- Kristančič, A. (2005), Nova podoba staranja - siva revolucija. Ljubljana: združenje svetovalnih delavcev Slovenije.
- Lukas, E. (1993), Družina in smisel. Celje: Mohorjeva družba.
- Lukas, E. (2002), Vse se uglasi in izpolni. Vprašanja o smislu, ki si jih zastavljamo na starost. Celje: Mohorjeva družba.
- Majhenič, M. (1998), Skrb za stare. Od države blaginje do samopomoči. Socialno delo, 137, 3-5: (279-281).
- Mali, J. (2008), Od hiralnic do domov za stare ljudi. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (1997), Pomoč na domu v okviru pluralističnega socialnega varstva. V: Premik, M. (ur.), Oskrba na domu. Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi. Ljubljana: Medicinska fakulteta.
- Milošević Arnold, V. (2000), Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. Socialno delo, 39, 4-5: (253-261).
- Milošević Arnold, V. (2006), Socialno delo s starimi ljudmi (izbrani članki in referati). Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Pečjak, V. (1998), Psihologija tretjega življenjskega obdobja. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
- Potočnik, V. (2000), Starost v Sloveniji. V: Štupnikar, J. (ur.), Starost v upanju in bogatenju. Ljubljana: Družina.
- Požarnik, H. (1981), Umetnost staranja: Leta, predsodki in dejstva. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (Ur.l.RS, št. 125/2004).
- Premik, M. (1997), Primarno zdravstveno varstvo – oskrba na domu – koordinacija med dejavnostmi. V: Premik, M. (ur.), Oskrba na domu. Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi. Ljubljana: Medicinska fakulteta. (1-8).
- Ramovš, J. (2003), *Kakovostna starost*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Strategija varstva starejših do leta 2010.

- Šušteršič, O. (1997), Kakovost življenja starostnikov nad 65 let na domu. V: Premik, M. (ur.), Oskrba na domu. Koordinacija dela med različnimi dejavnostmi. Ljubljana: Medicinska fakulteta. (110-123)
- Tomažič, N., Čatak, S. (2002), Z daljšanjem življenjske dobe se podoba starosti spreminja. V: Žnidarčič, M. (ur.), Ob 20. letnici Centra za socialno delo Koper. (106-110)
- Zver-Šlenc, M. (2000), Starostnik med družino in domom za stare. V: Štupnikar, J. (ur.), Starost v upanju in bogatenju. Družina. Ljubljana.
- Zakon o socialnem varstvu. Uradni list RS, št. 36/04- UPB1.

Internetni viri:

- Bizjan, T. (2005) Staro žensko telo v mlinu kulta mladosti. http://www.dlib.si/dLib.si_v2/Details.aspx?contributor=Bizjan%2c+Tanja&page=1 (10.06.2009).
- Krajnc, A. (2008), Dejavna starost kot podlaga za spremembe v medgeneracijskih odnosih. Okrogla miza: Mlajši in starejši ljudje kot promotorji družbenih sprememb. http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti__pdf/ana_krajnc.pdf (14.06.2009).
- http://www.mddsz.gov.si/si/delovna_podrocja/sociala/izvajalci_na_podrocju_socialnega_varstva/oskrbovana_stanovanja/ (15.06.2009).
- http://www.stat.si/doc/pub/Staranje_prebivalstva_slo.pdf (14.6.2009).
- Strategija varstva starejših do leta 2010, Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva. <http://www.mddsz.gov.si> (20.06.2009).
- Zelena knjiga „Odziv na demografske spremembe: nova solidarnost med generacijami“ http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/sl/com/2005/com2005_0094sl01.pdf (15.6.2009)
- Statistični urad RS. <http://www.stat.si/doc/statinf/05-SI-007-0901.pdf> (15.06.2009).

9. POVZETEK

Tako kot večina držav v svetu, se tudi Slovenija srečuje s porastom števila starega prebivalstva, kot odgovor na demografske spremembe pa se razvija vedno več programov in storitev, ki jih imajo stari ljudje na voljo, ko potrebujejo pomoč. Pomoč na domu je ena od oblik pomoči, ki omogoča staremu človeku, da starost preživi v domačem okolju in tako vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalni obliki pomoči.

V Kopru pomoč na domu organizira in izvaja center za socialno delo Koper. Ker sem kot študentka tudi sama opravljala delo socialne oskrbovalke, me je zanimalo predvsem, kako je storitev organizirana, kaj si želijo uporabniki in kako oni doživljajo tovrstno pomoč. V nalogi sem se osredotočila predvsem na njihovo zadovoljstvo s tovrstno obliko pomoči, še posebej pa me je zanimalo, ali jim prejeta pomoč zadostuje, ali zaznavajo kakršnekoli spremembe v delu študentk in redno zaposlenih oskrbovalk, kdo jim še nudi pomoč, kaj jim pomenijo obiski oskrbovalk ter kaj bi si želeli spremeniti.

Ugotovila sem, da prevladujejo gibljivi in delno gibljivi uporabniki, stari med 75 in 84 let, veliko uporabnikov pa živi samih. Skoraj vsi uporabniki prejemajo še dodatno pomoč, največ pa jim pomagajo otroci ter dom upokojencev z dostavo kosil.

V povprečju so uporabniki zadovoljni s časom izvajanja pomoči, ravno tako z obsegom in ceno storitve. Med študentkami in zaposlenimi oskrbovalkami ni zaznati razlik, razen v točnosti prihoda; po ocenah uporabnikov so študentke malenkost manj točne od zaposlenih oskrbovalk, kar sem pripisala pogostejšemu menjavanju študentk in posledično vsakokratnemu uvajanju v delo.

Uporabniki so izrazili željo po pogostejšem obveščanju o tem, katera oskrbovalka jih bo obiskala, želijo pa si tudi, da se oskrbovalke ne bi tako pogosto menjavale. Opazila sem tudi, da si veliko uporabnikov želi več pomoči v obliki druženj in pogovorov, kar bi lahko bilo rešljivo z uvedbo prostovoljnega dela v okvir obveznih izbirnih vsebin v Koprskih srednjih šolah.

10. PRILOGE

10.1 Kaj vam pomenijo obiski socialnih oskrbovalk?

1. Veliko pomoč pri negi (Pomoč)
2. Desna roka (Pomoč)
3. Uredite me in se lepo pogovarjamo (Pomoč, pogovor)
4. Malo poživijo dan, dajo malo upanja (Lepši dan, upanje)
5. So mi v veliko pomoč (Pomoč)
6. Pogovor, pomoč (Pogovor, pomoč)
7. Po njihovem obisku se dobro počutim, ne vem več kako bi svoje potrebe zadovoljila brez njihove pomoči (Pomoč, dobro počutje)
8. Toplino (Toplina)
9. Pogovor, po obisku sem zadovoljna (Pogovor,)
10. Predvsem družbo (Družba)
11. Počisti mi stanovanje da živim v čistem (Pomoč)
12. Družabništvo, hrana za dušo, pomoč v gospodinjstvu (Družba, pomoč, hrana za dušo)
13. Pogovor, lepe besede ki so starim tako potrebne (Pogovor, lepa beseda)
14. Redna nega, pogovor, redni obiski (Pomoč, pogovor, obisk)
15. Pomembna pomoč (Pomoč)
16. Olajšajo mi nego, sam se ne bi mogel skopat (Pomoč)
17. Največ družbo, pogovor (Družba, pogovor)
18. To da me umijejo, in poklepetajo z mano (Pomoč, pogovor)
19. Dosti, ko pridejo se nasmejimo do solz (Humor)
20. Veliko pogovorov, pomoči, malo spremembe (Pogovor, pomoč, sprememba)
21. Važno mi je da me umijejo, pa da se naklepetam za cel teden (Pomoč, pogovor)
22. Počutim se manj osamljena, saj živim sama in so mi redna družba (Družba)
23. Veliko. Mi dajo poguma za življenje, ki mi ga bolezen jemlje. (Pogum)
24. Družbo največ (Družba)
25. Mi omogočajo lepše in bolj varno življenje (Varnost)
26. Polepšajo mi dan, pomoč pri negi (Pomoč, lepši dan)
27. Veselje, ko me nasmejejo (Veselje)
28. Pomoč pri nakupu hrane, ki jo težko nosim sama po stopnicah (Pomoč)
29. Klepet ob dobri kavici, ki mi jo skuhajo (Pogovor)

30. Spremembo dneva na boljše vsakič ko pridete (Lepši dan)
31. Veliko, ker če vas ne bi bilo, ne vem če bi mi kdo lahko pomagal. Verjetno bi moral v dom. (Pomoč)
32. Zelo veliko pomeni vsej naši družini. Vsi čutimo posledice pomoči. (Pomoč)
33. Občutek, da me pomladijo. (Pomladitev)
34. V glavnem nego pa da se imam komu potožiti (Pomoč, Poslušalka)
35. Gospodinjsko pomoč, pogovor, pa da mi da prav ko mi mož pametuje (Pomoč, pogovor, zaveznik)
36. Veliko. Ker mi pomagajo, se boljše počutim, ker mi ni potrebno prositi otrok ali vnukov za pomoč (Pomoč, samostojnost)
37. Mi dosti pomenijo, ker če ne bi bilo njih, bi bila vedno doma zaprta. (Spremljavo)
38. Veliko mi pomeni, ker je oseba za vse. Me umije, počisti in navije (Pomoč)
39. Veliko pomoč, saj me je iz vozička spravila na noge (Pomoč)
40. Občutek, da je vredno še poskrbeti zame čeprav sem star (Smisel)
41. Vedno dobrodošel obisk (Dobrodošel obisk)
42. Sinonim za dobro voljo in lepe pogovore (Pogovor, dobra volja)
43. Dosti, predvsem pa priložnost da lahko s kom poklepetam (Pogovor)
44. Lepo mi je, ko katera skupaj zapoje z mano (Družba)
45. Veliko. Njim hvala da sem lahko kjer sem, ne pa v domu. (Pomoč)
46. Veliko bogastvo za nas stare, ki nas nihče več ne pogleda (Smisel)
47. Počutim se manj osamljena (Družba)
48. Priložnost da se malo pohečamo (Humor)
49. Popestritev dneva in nasploh občutek da je še vredno živeti (Lepši dan, smisel)
50. Polepšajo mi dan, pomoč pri negi (Lepši dan, pomoč)
51. Občutek, da me nekdo razume in posluša (Občutek razumljenosti, poslušanje)

pomoč
toplina
razbremenitev otrok/vnukov
hrana za dušo
sprememba
izvor dobrega počutja
poslušanje
pogum

družba
pogovor
lepši dan
lepa beseda
veselje
občutek razumljenosti
pomladitev
dobro počutje

sprehod
popestritev dneva
upanje
obisk
varnost
občutek razumljenosti
spremljavo
humor

10.2 Kaj pogrešate, s čim ste zadovoljni?

Izjave so bile sledeče:

1. Da bi hodila k meni **ena**, da se toliko ne bi **menjale**. (stalnost oskrbovalk)
2. Nimam kaj predlagat...delo mi opravite, važno da sem urejena. (nič predlogov)
3. Da bi **bolj redno** hodile. (rednejši prihodi)
4. Da večkrat **najavijo** morebitne spremembe. (dogovor)
5. **Več oskrbovalk** zaposlenih, tako da ne bi nastradali mi, če gre katera na bolniško ali pa dopust. (več zaposlenih)
6. Da bi mi malo **okoli hiše še pospravili** pa da bi bilo **od občine več denarja** za te namene. (več pomoči; več denarja iztržiti)
7. Tako kot je, je v redu. Nič ne bi spreminjal. (Nič predlogov)
8. Da bi največ **tri, ne pa več hodile k meni**, pa da bi vsaka oskrbovalka delala v svojem okolju. (stalnost oskrbovalk)
9. Da bi cel teden **ena hodila k meni**, da ne rabim vedno **vse razlagat**. Drugače pa se vedno potrudite. (stalnost oskrbovalk)
10. Da pride **samo za eno uro namesto dve**. (dogovor)
11. Kot je, je v redu, nič ne bi predlagala. (nič predlogov)
12. Bolje bi bilo če bi hodila samo **ena**, ki ti je kot sestra. (stalnost oskrbovalk)
13. Moralo bi biti tako, da se **nabave živil v trgovini loči od ostalih del**. Za to bi morali organizirati samo enega človeka, ker če ne oskrbovalka ki pride k meni porabi ves čas samo za v trgovino. (sprememba dogovora)
14. Dobim dovolj pomoči, nič ne bi predlagal. (nič predlogov)
15. Da bi imele **več časa za pogovor** in se vam ne bi vedno mudilo. (več pomoči)
16. **Več pomoči**, še posebej nam ki imamo nego. (več pomoči)
17. Dobro bi bilo, če bi bilo **manj menjavanja oskrbovalk**, zaradi prepotrebne navezanosti med oskrbovalkami in nami. (stalnost oskrbovalk)
18. Potrebno bi nas bilo **bolje informirati ob eventualnih spremembah** ur uslug, ker smo mi starejši z velikim občutkom odvisnosti, kar nas lahko tudi vznemirja. (dogovor)
19. Ni mi prav, če pride **vsakič kakšna nova**. (stalnost oskrbovalk)
20. Brez pripomb, mogoče le, da bi zjutraj kaj **prej prišle**. (dogovor)
21. V redu je, lahko bi katera prišla **še zvečer**. (več pomoči)
22. Rada bi, da bi hodila **ena in ista**. (stalnost oskrbovalk)

23. Največ **pogrešam družbo**, zato bi rad, da bi mi dodelili več kot dvakrat na teden to pomoč. (več pomoči)
24. Da bi bilo **manj menjavanja**, pa da bi prišla k meni **vsaj trikrat na teden**. (stalnost oskrbovalk; več pomoči)
25. Nič ne bi predlagal, ste vedno prijazne.
26. Se mi zdi da imajo **starejše negovalke več izkušenj**, zato bi raje, da bi one k meni hodile. (stalnost oskrbovalk)
27. Še kar sem zadovoljna, le enkrat ni bilo prav da **ni** nobena **prišla** ko smo bili zmenjeni. (dogovor)
28. Da bi tiste, ki so **že bile** pri meni, hodile k meni. (stalnost oskrbovalk)
29. Pri težje invalidnih je določena **stalnost uslug potrebna**. Pri tem mislim, da prihaja ena in ista oskrbovalka, ki že pozna tvoje stanovanje in tvoje potrebe sicer pomoč lahko utruja, ko moraš vse razlagat. (stalnost oskrbovalk)
30. Če bi se **manj menjavale**, sicer pa je super. Kar tako naprej (stalnost oskrbovalk)
31. Več **družabništva** in pogovorov. (več pomoči)
32. Sem zadovoljna, a če bi se malo **manj menjale**, bi bilo še boljše. (stalnost oskrbovalk)
33. Da bi organizirali **prevoz** na čajanke, drugače je vse v redu. (več pomoči)
34. Želela bi, da bi bilo **več oskrbovalk zaposlenih**, ali pa vsaj, da bi **država bolj subvencionirala** dopolnilno dejavnost. (več zaposlenih; več denarja iztržiti)
35. Želeli bi iti v dom upokojencev, pa ni prostora. Več domov za starejše pogrešamo in če center lahko kaj pritisne da se kaj začne graditi, bi bilo zelo v redu. Do takrat pa **povečat število zaposlenih** oskrbovalk, da jih bo dovolj, saj so privat storitve predrage. (posrednik; več zaposlenih)
36. Da mi **ne bi zaračunali storitve, če sem odsotna**. (dogovor)
37. Da bi se vam malo manj mudilo in da bi imele **več časa za pogovor** z nami. (več pomoči)
38. Vsaka ima kdaj svoj dan, ko je slabe volje, drugače je v redu. (Nič predlogov)
39. Želela bi, da bi hodile k meni **samo tiste, ki sem jih socialni delavki omenila**, ker so dolgo prihajale in vedo kako se dela. (stalnost oskrbovalk)
40. Da bi hodile **po zdravila ob kakšnem drugem času**, da ostane več časa za druge stvari. (sprememba dogovora)
41. Pogrešam ljubeznivost, lepo besedo in večji **stik s šefi**. (stik z vodstvom)
42. S storitvijo sem zadovoljna, rada bi le, da se oskrbovalke **ne bi toliko menjale**. (stalnost oskrbovalk)

43. Zelo sem zadovoljna, **brez** pripomb.(Nič predlogov)
44. Da večkrat **najavijo** morebitne spremembe, pa da bi bila **ena** ki bi hodila k meni
(dogovor; stalnost oskrbovalk)
45. **Več družabništva**. (več pomoči)
46. Kot je, je v redu. **Nič** ne bi izboljšal. (nič predlogov)

Izjave sem že takoj označila in jih kodirala. Kode, med katerimi prevladuje koda »stalnost oskrbovalk« so naslednje:

1. **Stalnost oskrbovalk** (14 izjav)
2. **Več pomoči** (10 izjav) (potreba po druženju: 5 izjav)
3. **Sprememba dogovora** (9 izjav)
4. **Več zaposlenih** (4 izjave)
5. **Več denarja iztržiti** (2 izjavi)
6. **Rednejši prihodi** (1 izjava)
7. **Stik z vodstvom** (1 izjava)

Ničesar ne bi spremenilo 7 uporabnikov.

10.3 Dodatne tabele za preverjanje hipotez

10.3.1 Hipoteza 1

Tabela 34: Hipoteza 1 – Izvzem in izračun relevantnih podatkov.

Št.(Ž+M)	Spol	Zadov. obseg pomoči	
		Ocena (x_i)	$(x_i - \bar{x})^2$
1	Ž	4	0,000
2	Ž	4	0,000
3	Ž	4	0,000
4	Ž	4	0,000
5	Ž	5	0,968
6	Ž	4	0,000
7	Ž	4	0,000
8	Ž	5	0,968
9	Ž	4	0,000
10	Ž	4	0,000
11	Ž	4	0,000
12	Ž	4	0,000
13	Ž	4	0,000
14	Ž	4	0,000
15	Ž	5	0,968
16	Ž	4	0,000
17	Ž	5	0,968
18	Ž	4	0,000
19	Ž	4	0,000
20	Ž	4	0,000
21	Ž	5	0,968
22	Ž	4	0,000
23	Ž	4	0,000
24	Ž	4	0,000
25	Ž	4	0,000
26	Ž	4	0,000
27	Ž	3	1,033
28	Ž	4	0,000
29	Ž	4	0,000
30	Ž	4	0,000
31	Ž	4	0,000
32	Ž	4	0,000
33	Ž	3	1,033
34	Ž	4	0,000
35	Ž	5	0,968
36	Ž	4	0,000
37	Ž	4	0,000
38	Ž	4	0,000
39	Ž	4	0,000
40	Ž	4	0,000
41	Ž	5	0,968
42	Ž	4	0,000
43	Ž	5	0,968
44	Ž	4	0,000
45	Ž	4	0,000
46	M	3	1,033
47	M	4	0,000
48	M	3	1,033
49	M	4	0,000
50	M	4	0,000
51	M	3	1,033
52	M	4	0,000
53	M	4	0,000
54	M	4	0,000
55	M	4	0,000
56	M	3	1,033
57	M	4	0,000
58	M	4	0,000
59	M	4	0,000
60	M	4	0,000
61	M	3	1,033
62	M	4	0,000
62	Σ	249	14,984

10.3.2 Hipoteza 2

Tabela 35: Hipoteza 2 – Izvzem in izračun relevantnih podatkov.

		Zadovoljstvo s točnostjo prihoda zaposlene in študentke							
Št.(Ž+M)	Spol	Ocena	Ocena		di	di ²		Zaposlena	Študentka
		Zaposlena	Študentka					(x-X) ²	(x-X) ²
1	Ž	3	3		0	0		1,463	0,575
2	Ž	2	4		-2	4		4,883	0,059
3	Ž	4	2		2	4		0,044	3,091
4	Ž	3	3		0	0		1,463	0,575
5	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
6	Ž	3	3		0	0		1,463	0,575
7	Ž	2	4		-2	4		4,883	0,059
8	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
9	Ž	3	4		-1	1		1,463	0,059
10	Ž	5	3		2	4		0,625	0,575
11	Ž	4	4		0	0		0,044	0,059
12	Ž	5	3		2	4		0,625	0,575
13	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
14	Ž	3	3		0	0		1,463	0,575
15	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
16	Ž	4	2		2	4		0,044	3,091
17	Ž	5	4		1	1		0,625	0,059
18	Ž	5	4		1	1		0,625	0,059
19	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
20	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
21	Ž	5	4		1	1		0,625	0,059
22	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
23	Ž	4	2		2	4		0,044	3,091
24	Ž	5	3		2	4		0,625	0,575
25	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
26	Ž	4	4		0	0		0,044	0,059
27	Ž	3	3		0	0		1,463	0,575
28	Ž	5	3		2	4		0,625	0,575
29	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
30	Ž	5	3		2	4		0,625	0,575
31	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
32	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
33	Ž	3	3		0	0		1,463	0,575
34	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
35	Ž	5	2		3	9		0,625	3,091
36	Ž	4	4		0	0		0,044	0,059
37	Ž	5	5		0	0		0,625	1,542
38	Ž	3	4		-1	1		1,463	0,059
39	Ž	5	4		1	1		0,625	0,059
40	Ž	5	3		2	4		0,625	0,575
41	Ž	5	4		1	1		0,625	0,059
42	Ž	3	3		0	0		1,463	0,575
43	Ž	5	2		3	9		0,625	3,091
44	Ž	5	4		1	1		0,625	0,059
45	Ž	3	4		-1	1		1,463	0,059
46	M	3	3		0	0		1,463	0,575
47	M	4	4		0	0		0,044	0,059
48	M	3	4		-1	1		1,463	0,059
49	M	3	3		0	0		1,463	0,575
50	M	4	4		0	0		0,044	0,059
51	M	5	4		1	1		0,625	0,059
52	M	3	3		0	0		1,463	0,575
53	M	5	4		1	1		0,625	0,059
54	M	4	4		0	0		0,044	0,059
55	M	4	4		0	0		0,044	0,059
56	M	3	3		0	0		1,463	0,575
57	M	5	3		2	4		0,625	0,575
58	M	4	4		0	0		0,044	0,059
59	M	4	4		0	0		0,044	0,059
60	M	5	4		1	1		0,625	0,059
61	M	5	4		1	1		0,625	0,059
62	M	4	4		0	0		0,044	0,059
62	Σ	261	233		28	80		52,274	47,371

10.3.3 Hipoteza 3

Tabela 36: Hipoteza 3 – Izvzem in izračun relevantnih podatkov.

		Zadovoljstvo s kakovostjo storitve zaposlene in študentke							
		Ocena	Ocena						
Št. (Ž+M)	Spol	Zaposlena	Študentka		di	di ²		Zaposlena (x _i -X) ²	Študentka (x _i -X) ²
1	Ž	4	3		1	1		0,126	1,542
2	Ž	3	4		-1	1		1,836	0,059
3	Ž	5	4		1	1		0,416	0,059
4	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
5	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
6	Ž	4	3		1	1		0,126	1,542
7	Ž	3	4		-1	1		1,836	0,059
8	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
9	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
10	Ž	4	3		1	1		0,126	1,542
11	Ž	3	4		-1	1		1,836	0,059
12	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
13	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
14	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
15	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
16	Ž	3	4		-1	1		1,836	0,059
17	Ž	5	4		1	1		0,416	0,059
18	Ž	4	5		-1	1		0,126	0,575
19	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
20	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
21	Ž	5	4		1	1		0,416	0,059
22	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
23	Ž	3	4		-1	1		1,836	0,059
24	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
25	Ž	4	5		-1	1		0,126	0,575
26	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
27	Ž	5	4		1	1		0,416	0,059
28	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
29	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
30	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
31	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
32	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
33	Ž	5	4		1	1		0,416	0,059
34	Ž	4	5		-1	1		0,126	0,575
35	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
36	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
37	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
38	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
39	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
40	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
41	Ž	5	4		1	1		0,416	0,059
42	Ž	5	4		1	1		0,416	0,059
43	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
44	Ž	5	5		0	0		0,416	0,575
45	Ž	4	4		0	0		0,126	0,059
46	M	4	4		0	0		0,126	0,059
47	M	4	4		0	0		0,126	0,059
48	M	4	4		0	0		0,126	0,059
49	M	4	4		0	0		0,126	0,059
50	M	4	4		0	0		0,126	0,059
51	M	5	4		1	1		0,416	0,059
52	M	4	4		0	0		0,126	0,059
53	M	5	4		1	1		0,416	0,059
54	M	4	4		0	0		0,126	0,059
55	M	4	4		0	0		0,126	0,059
56	M	5	4		1	1		0,416	0,059
57	M	4	4		0	0		0,126	0,059
58	M	4	4		0	0		0,126	0,059
59	M	4	4		0	0		0,126	0,059
60	M	5	4		1	1		0,416	0,059
61	M	5	4		1	1		0,416	0,059
62	M	4	4		0	0		0,126	0,059
62	Σ	270	263		7	23		24,194	17,371

10.4 Tabela odgovorov na vprašanja

		Zaporedna št. uporabnika:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
St.	Vprašanje	Odgovor																									
1	Koliko ste stari?	Do 64 let 65 - 74 let 75 - 84 let Nad 85 let Spol:	52 1	63 1	64 1	66	66	69	70	72	72	73	74	74	74	75	76	76	75	76	77	77	78	78	78	79	80
						1	1	1		1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	S kom živite?	Sam-a Z zakoncem Z odraslim otrokom Drugo*		1					1				1	1	1			1	1	1			1	1		1	1
					1	1	1			1						1	1	1						1			
3	Kakšne so vaše funkcionalne sposobnosti?	Gibljiv Delno gibljiv Negibljiv				1	1	1		1	1				1	1	1	1	1		1	1	1	1		1	1
			1					1				1		1					1						1	1	1
				1					1				1														
5	Za katere oblike pomoči bi se odločili, če bi jih imeli na voljo?	Dnevni center Dom upokojencev Oskrbovano stanovanje Prostovoljec / prostovoljka Skupino za samopomoč Univerza za 3. življ. obdobje Drugo*	1					1				1									1					1	
			1				1	1	1		1	1	1		1	1	1	1	1		1		1	1			
																	1			1						1	1
			1	1	1			1	1			1	1					1						1	1		
																		1	1								1
6	Kje ste izvedeli za pomoč na domu?	Svoji Zdravnik Socialna delavka Patronažna sestra Drugo*			1	1		1			1	1				1		1					1				
															1				1				1			1	
																	1				1				1		
			1					1	1			1	1							1		1					1
						1												1									
7	Ali vam poleg organizirane pomoči na domu še kdo nudi pomoč?	Nihče Zakonec Otroci Sorodniki Sosed, znanci Center za pomoč na domu Dom upokojencev s kosili Koncesionar / zasebnik Patronažna sestra Fizioterapevt Drugo*	1									1															
							1				1	1				1	1								1	1	
						1	1	1			1	1				1	1	1	1			1			1	1	
														1						1							1
			1	1			1		1	1	1	1		1	1		1	1						1			
			1					1					1		1							1			1	1	
				1														1							0		
8	Koliko časa ste že uporabnik pomoči na domu?	LETA Do 1 leta Nad 1 do 3 let Nad 3 do 7 let Nad 7 let	8	1	1	15	12	2	10	12	15	8	10	2	3	15	12	1	2	0	4	1	2	4	1	4	0
				1	1													1	1			1		1		1	
								1						1	1				1				1				
																					1			1		1	
			1			1	1		1	1	1	1	1				1	1									
9	Kako ste zadovoljni s časom izvajanja storitve, torej s časom, ko vas socialna oskrbovalka obišče?	Zelo nezadovoljen (1) Nezadovoljen (2) Niti zad. niti nezad. (3) Zadovoljen (4) Zelo zadovoljen (5)	5	3	4	4	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
					1				1				1		1				1							1	
					1	1			1		1				1		1	1	1		1	1	1	1	1	1	
			1				1			1		1					1										
10	Kako bi ocenili ceno storitve?	Cena je zelo previsoka (1) Cena je malo previsoka (2) Cena je še kar primerna (3) Cena je primerna (4) Cena je še prenizka (5)	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	1	4	4	5	4	3	5	2
																			1								
						1		1			1			1			1							1			
			1	1		1		1	1		1	1	1		1	1		1			1	1		1			
																			1								
11	Kako pogosto prejimate pomoč?	1x na teden 2x na teden 3x na teden 4x na teden 5x na teden				1						1		1			1	1					1		1		
							1				1					1			1							1	
																1									1		
			1	1			1	1	1	1			1				1				1	1		1			
12	Koliko ur pomoči prejimate?	1 uro 2 uri 3 ure 4 ure Drugo*														1				1			1			1	
					1	1	1	1		1	1	1	1	1				1	1	1		1	1		1		
			1					1									1				1					1	

	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62																									
St.																																																														
1	80	81	81	81	81	81	81	82	82	82	83	83	84	83	85	85	86	91	93	94	52	60	64	71	72	73	74	74	76	76	77	77	79	79	80	81	85																									
2																																																														
3																																																														
5																																																														
6																																																														
7																																																														
8	0	6	2	3	4	1	4	6	0	1	0	1	2	1	2	2	6	1	1	2	5	2	2	4	4	2	4	3	4	3	5	4	3	6	3	2	6																									
	1					1		1	1	1	1			1				1	1																																											
9	4	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4																									
10	4	5	3	4	5	4	4	5	1	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	5	4	4	1	4																								
11																																																														
12																																																														

		Zaporedna št. uporabnika:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
13	Ali prejimate pomoč tudi ob vikendih?	DA NE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	Če je odgovor NE, ali bi jo želeli prejemati?	DA NE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	Če NE prejimate pomoči ob vikendih, in si jo želite, kaj je razlog da je ne prejimate?	Pomoči mi ne dodelijo Nimam dovolj denarja Drugo (ne potrebujem ali nočem)	1							1					1			1		1		1	1				
16	Kako ste zadovoljni z obsegom prejete pomoči?	Zelo nezadovolj. (1) Nezadovolj. (2) Še kar zadovolj. (3) Zadovolj. (4) Zelo zadovolj. (5)	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4
17	Ali vas je že obiskala socialna oskrbovalka študentka?	DA NE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18a	Prosim, da ocenite točnost prihoda redno zaposlene socialne oskrbovalke.	ZAPOSLENE Zelo netočna (1) Netočna (2) Še kar točna (3) Točna (4) Zelo točna (5)	3	2	4	3	5	3	2	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
18b	Prosim, da ocenite točnost prihoda študentke oskrbovalke.	ŠTUDENTKE Zelo netočna (1) Netočna (2) Še kar točna (3) Točna (4) Zelo točna (5)	3	4	2	3	5	3	4	5	4	3	4	3	5	3	5	2	4	4	5	5	4	5	2	3	5
19a	Prosim ocenite kakovost opravljene storitve redno zaposlene oskrbovalke.	ZAPOSLENE Niti najmanj se ne potruži (1) Se ne potruži (2) Se še kar se potruži (3) Se potruži (4) Zelo se potruži (5)	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3	5	4
19b	Prosim ocenite kakovost opravljene storitve študentke oskrbovalke.	ŠTUDENTKE Niti najmanj se ne potruži (1) Se ne potruži (2) Se še kar se potruži (3) Se potruži (4) Zelo se potruži (5)	3	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5
20	Ali vedno veste, katera oskrbovalka vas bo obiskala?	DA NE	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	Če NE, ali bi bili radi obveščeni o tem, katera oskrbovalka vas bo obiskala?	DA NE Vseeno mi je	1	1	1			1	1			1	1				1	1	1	1			1	1	1	1	1
22	Prosim, da ocenite pravočasnost prijave morebitnih sprememb (prihoda, menjave oskrbovalk,...).	Nikoli (1) Nepravočasno (2) Še kar pravočasno, a neredno (3) Še kar pravočasno (4) Pravočasno (5)	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	1	1	4	3	1	4	4	1
23a	Kako ste zadovoljni s prijaznostjo redno zaposlenih socialnih oskrbovalk do vas?	ZAPOSLENE Zelo neprijazna (1) Neprijazna (2) Srednje prijazna (3) Prijazna (4) Zelo prijazna (5)	4	4	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
23b	Kako ste zadovoljni s prijaznostjo študentk oskrbovalk do vas?	ŠTUDENTKE Zelo neprijazna (1) Neprijazna (2) Srednje prijazna (3) Prijazna (4) Zelo prijazna (5)	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
24	Ali menite, da je storitev prilagojena vašim potrebam?	Zelo neprilag. (1) Neprilag. (2) Srednje prilag. (3) Prilag. (4) Zelo prilag. (5)	4	4	4	5	5	4	3	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	2

[illegible]

10.5 Vprašalnik

VPRAŠALNIK O ZADOVOLJSTVU UPORABNIKOV STORITVE POMOČ NA DOMU NA CENTRU ZA SOCIALNO DELO KOPER

Spoštovani!

Sem absolventka Fakultete za socialno delo v Ljubljani. Z namenom ugotoviti želje in potrebe uporabnikov storitve pomoč na domu centra za socialno delo Koper, sem pripravila naslednji vprašalnik. Vljudo vas prosim, da ga preberete in izpolnite. Vprašalnik je anonimen, podatki pa bodo uporabljeni izključno za izdelavo diplomske naloge.

Za pomoč in sodelovanje se vam vnaprej zahvaljujem in vas lepo pozdravljam!

Helena Prodan Flego

1. Starost: _____ let Spol: (obkrožite) Moški Ženska

2. S kom živite? (obkrožite)

- Sam-a
- Z zakoncem
- Z odraslim otrokom
- Drugo _____

3. Kakšne so vaše funkcionalne sposobnosti? (obkrožite)

- Sem gibljiv (-a)
- Sem delno gibljiv(-a) (gibljiv (-a) ob pomoči pripomočkov)
- Sem negibljiv (-a)

4. Katere storitve in programe za stare ljudi v občini Koper poznate?

5. Za katere oblike pomoči bi se odločili, če bi jih imeli na voljo? (obkrožite)

- Vključil-a bi se v dnevni center
- Vključil-a bi se v dom upokojencev
- Vključil-a bi se v oskrbovano stanovanje
- Sodeloval-a bi s prostovoljcem/prostovoljko
- Vključil-a bi se v skupino za samopomoč
- Vključil-a bi se v dejavnost Univerze za tretje življenjsko obdobje
- Drugo _____

6. Kje ste izvedeli za pomoč na domu, kdo vam jo je priporočil? (obkrožite)

- Svojci
- Zdravnik
- Socialna delavka
- Patronažna sestra
- Drugo _____

7. Ali vam poleg organizirane pomoči na domu še kdo nudi pomoč? (obkrožite)

- Nihče
- Zakonec
- Otroci
- Sorodniki
- Sosed, znanci
- Center za pomoč na domu Mali princ
- Dom upokojencev z dostavo kosila
- Koncesionar/zasebnik
- Patronažna sestra
- Fizioterapevt
- Drugo: _____

8. Koliko časa ste že uporabnik pomoči na domu?

9. Kako ste zadovoljni s časom izvajanja storitve, torej s časom, ko vas socialna oskrbovalka obišče? (obkrožite)

1	2	3	4	5
zelo nezadovoljen (-a)	nezadovoljen (-a)	ni zadovoljen (-a) ni nezadovoljen (-a)	zadovoljen (-a)	zelo zadovoljen (-a)

10. Kako bi ocenili ceno storitve? (obkrožite)

1	2	3	4	5
cena je zelo previsoka glede na storitev	cena je malo previsoka glede na storitev	cena je še kar primerna storitvi	cena je primerna storitvi	cena je še prenizka glede na storitev

11. Kako pogosto prejimate pomoč? (obkrožite)

- Enkrat na teden
- Dvakrat na teden
- Trikrat na teden
- Štirikrat na teden
- Petkrat na teden
- Drugo: _____

12. Koliko ur pomoči prejimate? (obkrožite)

- 1 uro
- 2 uri
- 3 ure
- 4 ure
- Drugo: _____

13. Ali prejimate pomoč tudi ob vikendih? (obkrožite)

DA NE

14. Če je odgovor ne, ali bi jo želeli prejmati? (obkrožite)

DA NE

15. Če ne prejimate pomoči ob vikendih in si jo želite, kaj je razlog da je ne prejimate? (obkrožite)

- Pomoči mi ne dodelijo
- Nimam dovolj denarja za plačat pomoč še med vikendi, saj je storitev dražja
- Drugo _____

16. Kako ste zadovoljni z obsegom prejete pomoči? (obkrožite)

1	2	3	4	5
Zelo nezadovoljen (-a), potrebujem bistveno več pomoči	nezadovoljen, potrebujem več pomoči	še kar zadovoljen (a), a dobrodošlo bi bilo še kaj pomoči	Zadovoljen (a), ravno prav pomoči prejmem	Zelo zadovoljen (-a), več ne potrebujem

17. Ali vas je že obiskala socialna oskrbovalka študentka? (obkrožite)

DA NE

18. Prosim, da z oceno od 1 do 5 ocenite (obkrožite) točnost prihoda:

a) redno zaposlene socialne oskrbovalke

1	2	3	4	5
zelo netočna	netočna	še kar točna	točna	zelo točna

b) študentke (obkrožite le, če vas je že obiskala)

1	2	3	4	5
zelo netočna	netočna	še kar točna	točna	zelo točna

19. Prosim, da z oceno od 1 do 5 ocenite (obkrožite) kakovost opravljene storitve, torej koliko se oskrbovalke potrudijo pri delu:

a) redno zaposlene socialne oskrbovalke

1	2	3	4	5
niti najmanj se ne potrudijo, slabše ne morejo opraviti	se ne potrudijo, slabo opravijo	še kar se potrudijo, a lahko bi se še bolj	se potrudijo, delo je solidno opravljeno	zelo se potrudijo, delo opravijo odlično

b) študentke (obkrožite le, če vas je že obiskala)

1	2	3	4	5
niti najmanj se ne potrudijo, slabše ne morejo opraviti	se ne potrudijo, slabo opravijo	še kar se potrudijo, a lahko bi se še bolj	se potrudijo, delo je solidno opravljeno	zelo se potrudijo, delo opravijo odlično

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Helena Prodan Flego, prvič vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2003/2004 kot izredna študentka, izjavljam, da sem diplomsko delo z naslovom »ZADOVOLJSTVO UPORABNIKOV Z ORGANIZACIJO IN IZVAJANJEM POMOČI NA DOMU CENTRA ZA SOCIALNO DELO KOPER« napisala samostojno, s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorja.

Datum: 20.06.2008

Podpis: