

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Kociper

Storitve pomoči na domu v občini Medvode

Diplomsko delo

Ljubljana, 2020

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Kociper

Storitve pomoči na domu v občini Medvode

Diplomsko delo

Ljubljana, 2020

Podatki o diplomski nalogi

Ime in priimek: Nina Kociper

Naslov naloge: Storitve pomoči na domu v občini Medvode

Kraj: Ljubljana

Leto: 2020

Št. Strani: 54

Št. Prilog: 4

Št. virov: 43

Mentor: doc. dr. Srečo Dragoš

Povzetek

Vse več ljudi ostaja v domačem okolju, pomoč pa jim nudijo ožji družinski člani, sosedje ali prijatelji. Ker pa osebe, ki pomoč nudijo, takega bremena ne prenesejo, se velikokrat poslužujejo pomoči na domu. To izvajajo formalni oskrbovalci, na domu uporabnika, sam proces pomoči pa je individualno prilagojen potrebam in željam uporabnika.

V diplomski nalogi sem se osredotočila na storitev pomoči na domu v občini Medvode. Želela sem izvedeti, če so uporabniki z oskrbo, ki je na voljo, zadovoljni in, če bi kaj spremenili. Velik del oskrbe predstavljajo tudi oskrbovalci, zato sem se v svoji raziskavi osredotočila tudi na njih. Zanimalo me je, če obstajajo težave, s katerimi se na terenu srečujejo in, kako se s temi težavami spopadajo, jih rešujejo. Poleg tega so me zanimali tudi njihovi predlogi za izboljšavo oskrbe.

Rezultati raziskave so pokazali, da so uporabniki s samo storitvijo zadovoljni. Moti jih le to, da oskrbo prejema le nekajkrat tedensko, ne vsakodnevno in, da se oskrbovalke menjajo. Zato so kot možnosti izboljšave predlagali povečanje števila ur in stalnost oskrbovalk.

Zaposleni, s katerimi sem opravila intervjuje, so med težavami, s katerimi se na terenu največkrat spopadajo, izpostavili predvsem željo uporabnikov po sodelovanju z dotičnimi oskrbovalci. Pravijo tudi, da se večkrat srečajo z uporabniki, ki si pomoči ne želijo. Omenjene težave največkrat rešujejo s pomočjo komunikacije. Pri reševanju jim pomagajo tudi izobraževanja, teoretične in praktične narave. Njihovi predlogi za izboljšanje storitve tako zajemajo več izobraževanj in povečanje števila zaposlenih. To bi omogočilo razbremenitev že zaposlenih in večjo kakovost opravljene storitve. Želijo si tudi višjih plač in več dni dopusta.

Ključne besede: starost, potrebe, oskrba, pomoč na domu, zadovoljstvo.

Abstract

Domiciliary care for elderly people in municipality of Medvode

More and more people are staying in their home environment, with the help of close family members, neighbours or friends. However, because the people who provide help do not bear such a burden, they often use help at home. This is done by formal caregivers, at the user's home, and the help process itself is individually tailored to the needs and wishes of the user.

In my diploma thesis I focused on the home help service in the municipality of Medvode. I wanted to find out if users are satisfied with the care available and if there is anything they would like to change. A large part of care is also provided by caregivers, so in my research I also focused on them. I was interested in whether there are problems they face in the field and how they deal with these problems, how they resolve them. In addition, I was also interested in their suggestions for improving care.

The results of the survey showed that users are satisfied with the service itself. The only thing that bothers them is that they receive care only a few times a week, not every day, and that the caregivers change. Therefore, they suggested increasing the number of hours and the continuity of caregivers as opportunities for improvement.

Among the problems they most often face in the field, the employees I interviewed highlighted the desire of users to work with the caregivers in question. They also say that they often meet users who do not want help. These problems are most often solved through communication. Education, both theoretical and practical, also helps them to solve this problem. Their suggestions for improving the service thus include more training and an increase in the number of employees. This would relieve the burden on existing employees and increase the quality of the service provided. They also want higher wages and more days off.

Key words: age, needs, care, home help, satisfaction.

Kazalo vsebine

1	Teoretični uvod	1
1.1	Staranje	1
1.2	Potrebe	2
1.3	Razvoj skrbi za stare	4
1.4	Skupnostna oskrba	5
1.4.1	Neformalna oskrba	6
1.4.2	Formalna oskrba	8
1.5	Socialno delo s starimi	14
1.5.1	Načela za delo s starimi ljudmi.....	15
1.5.2	Profesionalne vloge socialnih delavcev	15
2	Problem	17
3	Metodologija	19
3.1	Vrsta raziskave.....	19
3.2	Merski instrument in viri podatkov	19
3.3	Opredelitev enot raziskovanja- populacija in vzorec.....	19
3.4	Zbiranje podatkov	20
3.5	Načrt obdelave podatkov	20
3.6	Faze raziskave.....	21
4	Rezultati in razprava.....	23
4.1	Izvajalci socialne oskrbe na domu (oskrbovalci).....	23
4.2	Uporabniki socialne oskrbe na domu (oskrbovanci)	25
5	Sklepi.....	28
6	Predlogi	29
7	Uporabljeni viri in literatura.....	30
8	Priloge	34

1 Teoretični uvod

1.1 Staranje

Razvoj političnih, gospodarskih, prebivalstvenih in drugih dejavnikov se dan danes odraža v velikih družbenih spremembah. Z razvojem medicine se povečuje življenjska doba ljudi, hkrati pa je rodnost vse nižja. Posledica tega je spremenjena demografska sestava prebivalstva, ki s seboj prinaša nove spremembe, težave in izzive. Potrebno je uvesti spremembe na področju socialnega varstva, stanovanj in nenazadnje tudi na področju zaposlovanja. V Sloveniji naj bi se delež starejših od 65 let do leta 2060 povečal za več kot 16%, starejših od 80 let pa naj bi do leta 2060 bilo že kar 249.500, kar je za več kot 10% višje kot v letu 2008. (Vertot, 2010)

Staramo se sicer že vse od oploditve dalje, skozi celo življenje pa sledijo spremembe, ki jih lahko označimo za staranje, le, da se te v prvi polovici življenja imenujejo zorenje, kasneje, v drugi, pa staranje. Kljub temu pa se najraje držimo zdravorazumske definicije, pri kateri je »staranje sestavljeno iz sprememb, ki se zgodijo v poznejših letih našega življenja.« Do starosti pride zaradi fizioloških sprememb v organizmu, ki povzročijo upad bioloških funkcij in sposobnosti. Tako je Svetovna zdravstvena organizacija (WHO) določila starostno mejo, 65 let, pri kateri lahko rečemo, da je človek star. Vidimo, da se človek postara šele po določenih koledarskih letih. Kljub temu pa je koledarska starost le eden izmed petih vidikov starosti. Poznamo tudi biološki, socialni, subjektivni in vedenjski vidik staranja. Ko govorimo o biološkem, ciljamo na »ohranjenost organizma, stanje organov in odsotnost starostnih bolezni.« Celice in posamezni organi se starajo posamezno, a staranje vpliva na celoten organizem. Socialni vidik se močno povezuje s psihosocialnim in se nanaša predvsem na samopodobo posameznika. Pri starostnikih, v veliki meri, na samopodobo vpliva zdravstveno stanje, ki podoba, ki jo ima posameznik o sebi, znižuje, če je zdravje slabo. Subjektivni vidik razumemo v smislu, da je »oseba stara toliko, kot se počuti.« Ne definirajo je koledarska leta, ampak počutje. S staranjem pa se ne spreminja le počutje, razumske funkcije, ampak tudi sposobnosti in spretnosti, emocije. Na to pa se nanaša vedenjski vidik. Osredotoča se predvsem na vedenje starejših. (Pečjak, 2007, str. 13-15, 23, 73-74, 99)

Ramovš (2004, str. 724-725) pravi, da ima človek v življenju tri različna obdobja, mladost, srednja leta in starost. V tretjem življenjskem obdobju razlikuje tri starosti, kronološko, funkcionalno in doživljajsko. Kronološko predstavlja rojstni datum, pokazatelj

funkcionalne pa je zmožnost posameznikovega opravljanja temeljnih življenjskih opravil. Tretja opredelitev pa je doživljajska, ki se nanaša predvsem na doživljanje in sprejemanje trenutne starosti posameznika. Zajema posameznikov osebni odnos do starosti.

Lahko pa tretje življenjsko obdobje razdelimo tudi v tri različne faze. Prva je zgodnje starostno obdobje, ki traja nekje od 66. pa do 75. leta. Predstavlja čas, ko se človek upokoji in je še dokaj zdrav. Sledi srednje starostno obdobje, ki traja do 85. leta. V tem času človek izgublja moč in zdravje, na kar se mora privaditi. Ena glavnih značilnosti tega obdobja je tudi hitro izgubljanje vrstnikov. Zadnje obdobje je pozno, traja pa vse od 86. leta pa do smrti. Je čas, ko človek opravlja še zadnje naloge v življenju. (Ramovš, 2004, str. 724-725)

1.2 Potrebe

S starostjo se spreminjajo tudi potrebe posameznika. Če posamezniku želimo pomagati oziroma z njim delati, je najpomembnejše, da znamo potrebe prepoznati in jih seveda upoštevati. Potrebe predstavljajo tudi »temeljni mehanizem vseh živih bitij«, saj so informacije, kaj človek oziroma drugo živo bitje v določenem trenutku potrebuje. Vsak človek ima različne potrebe, vse od potrebe po rasti, zdravju in hrani pa do potrebe po užitku in informacijah, po odnosih in ugledu, učenju in nenazadnje tudi potrebo po doživljanju smisla celotne resničnosti. (Ramovš, 2003, str. 87-88)

Potrebe v starosti pa se lahko razlikujejo od potreb, ki jih je človek imel v času mladosti oziroma odraščanja. Zelo pomembna potreba v starosti je potreba po materialni preskrbljenosti. Ta se kaže v dohodku, ki ga posameznik prejema, v preteklosti pa je bila vezana na imetje, ki ga je človek podedoval. Osebe imajo prav tako tudi potrebe po ohranjanju telesne, duševne in delovne svežine, ki v tretjem življenjskem obdobju predstavlja tako potrebno kot tudi vredno. Vsi ljudje imamo tudi potrebe po osebnem medčloveškem odnosu, po povezanosti z osebo. Pomembno je namreč imeti nekoga, ki prisluhne našim besedam, žalostnim ali veselim zgodbam in nas jemlje resno. Če ta potreba ni zadovoljena lahko pride do osamljenosti, ki je danes ena najpogostejših in najhujših stisk med starostniki. Med starostniki je prisotna tudi potreba po predajanju življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji. S pripovedovanjem in predajanjem izkušenj človek svoje življenje vidi kot vredno. Pomaga pa tudi to, da osebe njegove izkušnje jemljejo resno. Starostniki imajo tudi potrebo po doživljanju smisla starosti. Že prej, v zrelih letih, se namreč sreča z vprašanjem, kolikšno vrednost je tekom življenja imelo njegovo delo in njegova prizadevanja. »Ta vprašanja mora oseba razrešiti,

sicer pride do noogene motnje, ki onemogoči kakovostno starost.« (Ramovš, 2003, str. 93-110)

Pojavlja se tudi potreba po nesmrtnosti. Človek je namreč edino bitje, ki se zaveda tako svojega življenja kot tudi smrti. Potrebo posameznik največkrat zadovoljuje tako, da si prizadeva, da za sabo pusti svoja dela in tako poskrbi, da se ga bodo v prihodnosti spominjali. Najpomembnejša potreba, povezana s temo moje diplomske naloge pa je potreba po negi v starostni onemoglosti. Dandanes sta avtonomija in neodvisnost prevladujoči vrednoti in ljudem je težko sprejeti dejstvo, da so stari, nemočni, oslabei in, da potrebujejo pomoč. Stavek »Da le ne bi bil/a nikomur v nadlego« je med starejšimi vse pogostejši. A kljub temu je pomembno, da onemoglost sprejme tako starostnik kot tudi negovalec, ker bo samo to omogočilo, da bo nega kvalitetna in bo staranje kakovostno. (Ramovš, 2003, str. 110-128)

Mali (2012a, str. 91) doda tudi potrebo po stanovanju, ki predstavlja poleg strehe nad glavo tudi možnost druženja s prijatelji, prostor za shranjevanje. Ker pa je človek družabno bitje, lahko omenimo tudi potrebo po stikih in družabnosti. Tu velja omeniti, da so pomemben del socialne mreže starih ljudi tudi formalni oskrbovalci.

Flaker in sodelavci (2008, str. 9) pravijo, da so potrebe tako »političen, ideološki kot tudi praktičen in vsakdanji pojem.« Z analizo potreb so ustvarili dva sklopa potreb, ki jih sestavljajo univerzalne potrebe in potrebe, ki so bolj značilne za ljudi z dolgotrajnimi stiskami.

Med univerzalne potrebe spadajo potrebe po delu, stanovanju, družabnosti in stikih. V drugi sklop so uvrstili potrebo po interakcijskih prekrških, potrebo po protislovju neumeščenosti in pripadnosti ter potrebo po bivanju v skupnosti, ne instituciji. Te potrebe so »večkrat prikrte in prezrte, saj se jih ne opredeljuje kot potrebe, temveč kot življenjske okoliščine.« Na prvi pogled delujejo specifične, a so, tako kot prve, tudi te univerzalne. (Flaker et. al., 2008, str. 387)

Za osebe, ki oskrbo potrebujejo, je odhod v institucijo skoraj neizogiben, a bi kljub temu večina starih ljudi raje ostala doma. Tisti, ki v ustanovah živijo, pravijo, da si želijo zasebnosti in neodvisnosti, da jih nihče ne nadzira in se ne vmešava v njihovo življenje. To jim je, z bivanjem v skupnosti oziroma v domačem okolju, omogočeno. (Flaker idr., 2008, str. 30-32)

Interakcijski prekrški so »niz prekrškov, ki jih lahko imenujemo tudi vljudnostni (npr. odmaknjen pogled, kršitev vljudnostne razdalje), ljudje pa jih delamo vsakodnevno, prav tako jih sproti popravljamo, po navadi z opravičili.« Povezujejo se s stigmo posameznika in zmanjšajo tako pogodbeno kot interakcijsko kredibilnost posameznika. »So pomemben, večkrat prezrt vidik konstrukcije drugačnosti, kot tudi stigmatizacije.« (Flaker idr., 2008, str. 231, 390)

Potreba po neumeščenosti in pripadnosti je nujna za polno življenje posameznika, a pri osebah s stigmo pogosto prihaja do težav. Ko govorimo o neumeščenosti, ciljamo predvsem na razmerje med neodvisnostjo in odvisnostjo. Osebe v institucijah in stigmatizirane osebe so namreč večkrat v odvisnostnem razmerju, bodisi s svojo družino ali oskrbovalci. Kljub temu pa jim je potrebno omogočiti neodvisnost na področjih, kjer je to še mogoče. (Flaker idr., 2008, str. 346-350)

1.3 Razvoj skrbi za stare

Domovi za stare so najbolj razširjeni način skrbi za stare ljudi. Najstarejši predhodnik današnjih domov za stare je špital, dobrodela ustanova, ki se je pojavila že v 12. stoletju. Imela je zlasti socialno funkcijo, nudila je namestitev romarjem in revežem. (Anžič, 2002, str. 46)

Poleg špitalov poznamo tudi ubožnice. To so zavodi, ki so bili namenjeni ljudem, ki niso zaslužili dovolj za preživetje. Ob koncu 19. stoletja so ljudem pomagali tako s hrano kot tudi namestitvijo. Za osebe, ki so bile neozdravljivo bolne ali onemogle, so bile ustanovljene hiralnice. V Ljubljani so le te delovale že v 19. stoletju, da so v ubožnicah in špitalih sprostili mesta za osebe z ozdravljivimi boleznimi. Prva ubožnica, ki se je kasneje preimenovala v mestno zavetišče, je bila v Ljubljani ustanovljena na prelomu iz 19. v 20. stoletje. Podobne ustanove so se pojavile tudi v drugih krajih, npr. Metliki, v Ponikvah. Socialno oskrbo je v tem času izvajala občina, za kar je namenjala manj kot 10% svojega proračuna. Druga svetovna vojna je pustila ogromno opustošenje, spremenil pa se je tudi sistem, iz kapitalističnega v socialistični. Veliko ljudi je izgubilo službe in s tem tudi možnost samostojnega življenja. Tako v takratnih domovih za stare niso bivali le stari ljudje, ampak tudi hlapci in gospodinje, sirote in vojni invalidi. Vse to pa je povzročilo, da je število mest za stare ljudi hitro upadalo. Poleg tega je bilo tudi veliko zgradb, ki niso bile grajene z namenom izvajanja institucionalnega varstva, a so bile po vojni preurejene v domove za stare. Ker je bil njihov prvotni namen drugačen, so bile življenjske razmere v njih slabe. Poleg tega so bili domovi tudi neenakomerno posejani po Sloveniji, velika

večina jih je bila namreč na podeželju. To je pomenilo, da so bili ljudje ločeni od dogajanja v družbi. Ne le to, odtrgani so bili tudi od svojcev, ki so večinsko živeli v mestih in stanovanke doma niso obiskovali. Danes so domovi za stare eden izmed institucij, kjer osebe preživljajo svojo starost. (Mali, 2008, str. 11-31)

1.4 Skupnostna oskrba

Skupnostna oskrba je velikokrat opredeljena kot »formalna pomoč starejšim s strani organizacij, ki so locirane znotraj skupnosti.« Skupnost je širše okolje, v katerem oseba biva, po navadi temelji na prostorski bližini. (Filipovič Hrast idr., 2014, str. 13)

Smith (2009, str. 14) pravi, da je zaradi daljšega bivanja v skupnosti in manjše mobilnosti oseb, starejšim osebam skupnost zelo pomembna. Večina starejših ljudi si želi postarati doma, v okolju, ki ga pozna in ga je navajena. Ne le to, domače okolje predstavlja tudi pomemben del posameznikove identitete, saj je povezan z osebno zgodovino.

Kljub temu pa ima lahko staranje v poznani skupnosti tudi negativne aspekte, predvsem, če skupnost ni prilagojena na potrebe starega človeka, kar pripelje do nižje kakovosti življenja. Zato se v zadnjih letih pojavlja nov trend, kjer se skupnosti prilagajajo potrebam starejših, da se lahko zagotovi kakovostno staranje. (Filipovič Hrast idr., 2014, str. 11-12)

Oskrba v skupnosti zajema storitve pomoči na domu v obliki storitev, namenjenih starejšim. Avtorji si niso enotni in nekateri med njimi ločijo med skupnostno oskrbo in oskrbo na domu. Timonen, na primer, pravi, da »socialna oskrba na domu obsega storitve osebne nege (kopanje, oblačenje) in gospodinjsko oskrbo (čiščenje, kuhanje). Skupnostna oskrba pa obsega storitve, kot so dnevni centri in zdravstvene ustanove.« (Timonen, 2008, str. 142-143)

Drugi avtorji pa oskrbo v skupnosti opredelijo širše in menijo, da je poleg že naštetih, pomembno omeniti tudi zdravstveno oskrbo na domu, paliativno oskrbo na domu, dnevne centre in začasno varstvo, pozabiti pa ne smemo niti na društva starejših, prehranske programe in podporne službe za družinske oskrbovalce. (Filipovič Hrast idr., 2014, str. 13-15)

Pod skupnostno oskrbo lahko štejemo tudi programe za aktivno staranje, varstvo za oddih, oskrbovana stanovanja in sodobne domove za stare. (Ramovš, Lipar in Ramovš, 2012)

Glede na zgornje delitve lahko oblike oskrbe razdelimo v dve večji skupini, in sicer na formalno in neformalno.

1.4.1 Neformalna oskrba

V neformalno oskrbo starejših so največkrat vključeni družinski člani, prijatelji in sosede. (Timonen, 2008, str. 111)

Ramovš (2015) pravi, da je »družinska, sosedska in prostovoljska oskrba bolnih in starostno onemoglih v domači skupnosti osnovna oblika človeške solidarnosti.« Se je pa zaradi hitrejšega tempa življenja, razseljenosti družine in majhnosti generacij ta pomoč prenesla na eno samo osebo. Tako osebe, ki pomoč nudijo, imenuje laični oskrbovalec, da še poudari nasprotje z oskrbovalcem, ki je za to delo tudi strokovno usposobljen. Opredeli jih kot osebe, »ki svojcu pomoč nudijo do 5 ur tedensko ali več«, zaradi vedno večje potrebe po oskrbi starejšega prebivalstva. Tako naj bi v Sloveniji pri oskrbi sodeloval skoraj vsak 10. državljan. Izginotje neformalne oskrbe »bi pomenilo konec človeštva in človeka, saj predstavlja oskrbovanje glavni vir za razvoj, osebno učenje in uresničevanje solidarnosti.«

Timonen (2008, str. 111) še opozori, da je »meja med formalnimi in neformalnimi oskrbovalci tanka in predvsem nejasna«, saj lahko tudi neformalni oskrbovalci prejemajo plačilo za svoje delo; primer v Sloveniji je družinski pomočnik.

1.4.1.1 Družina

Družinska oskrba je bila do nedavnega videna kot nekaj samoumevnega, a se, z zviševanjem števila starih ljudi, ki oskrbo potrebujejo, to spreminja. Družinski oskrbovalci so največkrat osebe, ki so z oskrbovancem krvno ali sorodstveno povezane. Znotraj sorodnikov ločimo dve skupini, primarne in sekundarne družinske oskrbovalce. »Za primarne družinske oskrbovalce je značilno, da oskrbo večinsko nudijo sami, med tem, ko so sekundarni oskrbovalci pomočniki primarnega.« (Hvalič Touzery, 2009, str. 109)

Dejstvo, da je število starih, ki pomoč potrebujejo, vedno višje, potrdi tudi raziskava, kjer je bilo ugotovljeno, »da ima vsak peti prebivalec Slovenije, ki je star 50 ali več, vlogo družinskega oskrbovalca.« (Ramovš, Lipar in Ramovš, 2012)

A možnosti za družinsko oskrbo je danes vse manj, razlogov pa vedno več. Delež mlade in srednje generacije upada, hkrati pa se večja delež starih ljudi, ki potrebujejo oskrbo. Starejši ljudje so tudi nepripravljeni na težave, ki jih starost prinaša in so lahko za svoje oskrbovalce prezahtevni. Poleg tega imajo tudi ambivalenten odnos do družinske oskrbe, saj oskrbo po eni strani pričakujejo, po drugi pa jo besedno in vedenjsko odklanjajo.

Problem je tudi, ker pri družinskih oskrbovalcih prevladujejo zaposlene ženske, ki so že tako obremenjene zaradi lastne službe, družine in skrbi za dom. (Strategija, 2006, str. 9-10)

Tako je poleg ostalih obremenitev, ki jih človek doživlja v vsakdanjem življenju, med njimi tudi skrb za starega človeka. Oskrba lahko predstavlja tako telesno, psihično kot tudi socialno in finančno obremenitev ter vpliva na celotno družino. Slabim odnosom pripomore tudi oddaljenost med partnerjema in socialna izoliranost družine. Največkrat do tega pride zaradi pomanjkanja časa in preobremenjenosti, kar privede v slabšo komunikacijo in spreminjanje odnosov. Na drugi strani pa je oskrba lahko tudi povezovalni dejavnik, ugotavlja Hvalič Touzery (2009, str. 114). Tisti oskrbovalci, ki so tudi zaposleni, so lahko delovno manj učinkoviti in so večkrat delovno mesto prisiljeni zapustiti predčasno.

»Družinski člani se večkrat počutijo osamljene in preobremenjene, predvsem v trenutkih, ko je potrebno sprejeti pomembne odločitve.« Njihov stalni sopotnik je tudi strah. Skrbi jih, če se bo stanje oskrbovanca poslabšalo ali bo to stanje trajalo še dolgo časa, če bodo v službi dobili odpoved ali celo, da bo oskrbovanje vplivalo na njihove otroke. Omenijo, da si želijo večje dostopnosti pomoči na domu ali s strani patronažne sestre. (Hvalič Touzery, 2009, str. 113-115)

Nima pa oskrbovanje le slabih lastnosti. Britanska študija je namreč pokazala, da je »stopnja zadovoljstva, ki ga družinski oskrbovalci doživljajo pri oskrbovanju veliko višja od težav, s katerimi se soočajo v odnosih.« Enako je bilo ugotovljeno v slovenskih študijah. Največkrat omenijo, »da se je v družini povečala povezanost članov in občutek varnosti. Povečala se je strpnost in utrdila se je socialna mreža, utrdili so se odnosi s sosedi.« (Hvalič Touzery, 2009, str. 115)

1.4.1.2 Prijatelji in sosedi

»Lokalo in osebno (egocentrično) omrežje starostnika predstavljajo ljudje, ki so zanj pomembni.« Lahko rečemo, da so to tiste osebe, na katere se lahko starejši obrne po pomoč. »Omrežja socialna opore so relativno trajna in stabilna, spremenijo se takrat, ko gre človek skozi večje življenjske prehode, npr. upokožitev.« Socialno oporo lahko klasificiramo na različne načine. Ena izmed klasifikacij jo razdeli na materialno, informacijsko, emocionalno oporo in jo klasificira kot druženje. (Hlebec, Kogovšek, Domajnko in Pahor, 2009, str. 153-155)

Ravno materialna in praktična pomoč prijateljev in sosedov je tista, ki jo starostniki največkrat prejemajo. Kljub temu, da sosedje po navadi niso v vlogi primarnega oskrbovalca, so v primerih, ko starostnik svoje družine nima ali pa ta ne živi v bližini, izredno pomembni. Izvajajo lahko namreč nadzor nad osebo, vskočijo v nujnih primerih ali pa se z osebo družijo. Do pomoči lahko pride tudi v primeru, če ima starejša oseba nizek prag odvisnosti. Ko gre za pomoč sosedov starejši osebi, je včasih težko razlikovati, če gre za oporo ali pomoč. Raziskave kažejo, da je sosedska pomoč močno razširjena kot vir pomoči in oskrbe v skupnosti. (Filipovič Hrast idr., 2014, str. 29-32)

Timonen (2008, str. 28) meni, da bodo imeli posamezniki, ki niso krvno povezani s starejšo osebo in so del njegovega socialnega omrežja, v prihodnosti večjo vlogo. Predvsem to velja za osebe, ki ne bodo imele otrok in si bodo izoblikovale »družino izbire«, ki jo bodo sestavljali njemu pomembni posamezniki.

1.4.2 Formalna oskrba

Najpogostejša oblika formalne oskrbe v Sloveniji je institucionalna oskrba, poleg tega pa je pogosta tudi oskrba na domu.

Formalni oskrbovalci so tisti, ki oskrbo izvajajo in so za svoje delo plačani. Delo se lahko izvaja na domu oskrbovanca, v skupnostnih prostorih, kot je dnevni center ali pa v instituciji. Oskrbovalec je zaposlen v javnem, zasebnem ali neprofitnem sektorju. Lahko je financiran s strani uporabnika, lokale skupnosti, občine ali države. (Filipovič Hrast idr., 2014, str. 15-17)

1.4.2.1 Dom za stare

Institucionalna oskrba starih ljudi je ena najbolj razvitih oblik oskrbe v Sloveniji. V svetu sicer obstaja delitev domov na specializirane, v Sloveniji poznamo zgolj splošne domove, ki nudijo namestitve tako osebam, ki potrebujejo oskrbo kot tistim, ki potrebujejo nego ali varstvo. (Mali, Flaker, Urek, Rafaelič, 2018, str. 7)

»Dom za stare ljudi je pravzaprav ustanova za nastanitev, socialno oskrbo in zdravstveno nego starejših ljudi, ki se za to vrsto odločijo zaradi starostne onemoglosti ali zaradi bolezni.« (Ramovš, 2010)

»Domovi nudijo socialno in osnovno oskrbo, pri čemer osnovna oskrba zajema bivanje in organiziranje prehrane, tehnično oskrbo in prevoz. Socialna oskrba pa je namenjena izvajanju preventivnih terapij in vodenju upravičencev. Vključuje naloge varstva, ki

zajema nudenje pomoči pri vzdrževanju osebne higiene in izvajanju vsakodnevnih aktivnosti, kot je hoja, vstajanje, premikanje.« (Oven, 2019, str. 22)

Osebe so lahko nastanjene v eno-, dvo- ali več posteljnih sobah, nekateri domovi imajo na voljo tudi oskrbovana stanovanja, kjer je ljudem prav tako na voljo osnovna in socialna oskrba, poleg tega pa tudi celodnevna povezava za pomoč na daljavo. Upravičenci so »osebe, ki so starejše od 65 let in niso v celoti sposobne za samostojno življenje brez pomoči druge osebe.« Poleg tega so do institucionalnega varstva upravičeni tudi mlajši od 65 let, če jim psihofizične lastnosti ne omogočajo samostojnega življenja. Enako velja za osebe, starejše od 18 let, ki imajo kronično ali neozdravljivo bolezen. (Pravilnik, 2010)

Glede na stanje posameznika, starejšega od 65 let, se določi kategorija oskrbe. »Ločimo med štirimi, pri čemer je oskrba I namenjena osebam, ki potrebujejo manjši obseg neposredne osebne pomoči, oskrba II tistim, ki potrebujejo večji obseg neposredne pomoči, oskrba III pa osebam, ki potrebujejo pomoč pri opravljanju vsakodnevnih potreb. Osebe, ki imajo zahtevnejše dolgotrajne težave v duševnem zdravju in zaradi starostne demence potrebuje delno ali popolno osebno pomoč in nadzor, pa so deležne oskrbe IV.« (Oven, 2019, str. 27)

V začetku leta je bilo v Sloveniji 59 javnih zavodov in 43 izvajalcev s koncesijo. (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2020)

»Povezani so v Skupnost socialnih zavodov Slovenije, ki njihove interese zastopa.« Ker v Sloveniji še ni dokončno sprejetega zakona o dolgotrajni oskrbi in njenem financiranju, imajo uporabniki težave pri plačevanju stroškov. Prav tako se pojavljajo težave z normativi za delo. Te so namreč zastareli in zastavljeni tako, kot da sta vsaj dve tretjini stanovalcev gibljivi, čeprav je danes ravno obratno. V domovih sta dve tretjini stanovalcev negibljivi in potrebujejo polno oskrbo in nego. Lahko rečemo, da »naši domovi za stare postajajo negovalni domovi.« Glede na stanje v domovih bo potrebna korenita sprememba na tem področju v prihodnjih letih. (Ramovš, 2010)

1.4.2.2 Pomoč na domu

Pomoč in nega na domu pripomoreta, da starostnik še naprej živi v svojem domu, kljub temu, da ni več popolnoma samostojen. Pomoč na domu zajema gospodinjsko pomoč in pomoč pri osebni negi ter pomoč pri ohranjanju stikov. Za izvajanje pomoči na domu skrbijo občine, izvajajo pa jo lahko javni ali zasebni zavodi s koncesijo. Pomoč na domu

predstavlja »učinkovit program sodobne socialne skrbi za stare ljudi, na kar kaže predvsem hiter razvoj v nacionalnem programu.« (Ramovš, 2003, str. 306-307)

Obseg pomoči na domu se prilagodi potrebam posameznika, ki je do pomoči upravičen, obsega pa lahko »pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih (npr. oblačenje, pomoč pri umivanju in hranjenju), gospodinjsko pomoč (prinašanje obroka ali priprava obroka, pomivanje posode) in pomoč pri ohranjanju stikov, kjer gre za vzpostavljanje socialne mreže z okoljem ali prostovoljci, tudi s sorodniki, lahko se osebo tudi spremlja pri opravljanju nujnih obveznosti.« (GOV, 2020)

»Občina je tista, ki izbere izvajalca. Izvajalec storitev izvaja v okviru mreže javne službe. Samo pomoč na domu občine tudi sofinancirajo, najmanj v višini 50%, povprečna cena pa znaša med 5 in 6 evrov na uro. Pomoč ob vikendih in praznikih je dražja kot ob delavnikih.« (GOV, 2020)

Storitev se prične na pobudo upravičenca oziroma njegovega zakonitega zastopnika. Sama storitev je sestavljena iz dveh delov. Prvi del storitve izvede strokovni delavec in predstavlja ugotavljanje upravičenosti do storitve, pripravo in sklenitev dogovora o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve. Obsega tudi organiziranje ključnih članov okolja, izvede se uvodno srečanje med izvajalcem in upravičencem oziroma družino. Prav tako se skupaj z uporabnikom in družino izdelata osebni načrt. Ta mora izhajati iz potreb in želja uporabnika. Drugi del storitve pa izvajajo socialni oskrbovalci in sicer na domu uporabnika, v obsegu, kot je določen v načrtu. (Oven, 2019, str. 50-51)

»V Sloveniji se je začela uvajati v prvi polovici devetdesetih let in predstavlja velik dosežek slovenske socialne na področju skrbi za stare.« (Nagode, 2009, str. 130)

V letih, ko se je pri nas začela šele razvijati, je bila drugod po Evropski uniji pomoč na domu že dobro razvita. Pred razvojem pomoči so bili ljudje prepuščeni sami sebi in odvisni od morebitne pomoči svoje socialne mreže. V omejenem obsegu je bila socialna oskrba sicer prisotna v zdravstvenih domovih, v okviru patronažne službe, a ni mogla zagotoviti oskrbe za vse, ki so jo potrebovali. Potrebo po oskrbi so pred razvojem pomoči na domu začeli opazati tudi nekateri centri za socialno delo. Kljub opaženi potrebi, do profesionalizacije še nekaj časa ni prišlo. Čeprav ni bila profesionalno uveljavljena, lahko rečemo, da se je pomoč na domu začela razširjati že pred sprejetjem Zakona o socialnem varstvu. Šele sprejetje tega zakona je pomenilo opredelitev pomoči na domu kot »socialnovarstvene storitve, ki se izvaja znotraj javne mreže.« Najprej se je začela

uveljavljati preko javnih del, organizaciji pa so se posvetili že prej omenjeni centri za socialno delo. Ustanoviteljica je bila država, ker je bila gradnja domov predraga in je tako potrebovala alternativo. Do profesionalizacije storitve je prišlo šele čez nekaj let, v letu 2000. Takrat so bili namreč sprejeti prvi standardi znanja in spretnosti za poklic socialne oskrbovalke. Profesionalizacija storitve pa ni bila ravno v prid uporabnikom, saj je le ta postala plačljiva. Država je zato začela s subvencioniranjem storitve. Za ta namen je uvedla program Subvencioniranje zaposlitve pri izvajanju pomoči na domu, ki pa je poleg uporabnikom, namenjen tudi delavkam, saj zagotavlja redno zaposlitev. Nadaljnja koraka k profesionalizaciji sta bila še sprejet pravilnik, ki določa metodologijo za oblikovanje cene storitve in uredba, s katero se je določilo, kdo je plačila storitve upravičen. (Hlebec, Nagode, Filipovič Hrast, 2014, str. 19-23)

V prvih letih je izvajanje storitve spremljalo Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve. Prva raziskava o uspešnosti je bila izvedena v letu 2003, ugotovili pa so, da je število uporabnikov za skoraj 12% nižje od pričakovanega števila. Poleg tega so tudi cene storitve med občinami močno variirale. (Nagode, 2009, str. 130-131)

Prav variiranje cen med občinami so Lukan Civič (2005, str. 86-89) spodbudile k raziskavi. Ugotovila je, da so ljudem, glede na občino, v kateri živijo, storitve različno dostopne, prav tako se razlikujejo cene storitve. V šestih slovenskih občinah je pomoč na domu v celoti financirana s strani občine, med tem, ko v 14 občinah starostniki možnosti koriščenja te storitve nimajo. Potrdila je svojo tezo, »da je glede na kraj bivanja pomoč na domu upravičencem različno dostopna in draga.«

Ponoven pregled stanja je Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve naredilo v letu 2005. Ugotovili so, da se število uporabnikov ponovno ni skladalo s predvidenim številom, ki so ga načrtali v Nacionalnem programu socialnega varstva. Odkrili so tudi nekaj nepravilnosti, med drugim tudi, da občina ne sofinancira storitve v višini, ki jo določa Zakon o socialnem varstvu. (Nagode, 2009, str. 130-131)

Zaradi prej navedenih nepravilnosti so v letu 2007 na Inštitutu za socialno varstvo začeli z nadziranjem izvajanja storitve pomoči na domu. Ugotovili so, da je storitev izvajalo 74 izvajalcev, med njimi so bili tako javni zavodi kot koncesionarji. Pomoč na domu se je v letu 2007 nudilo malo manj kot 5.000 uporabnikom starejšim od 65 let. Nepravilnost, ki so jo tekom nadziranja ugotovili je, da ima v povprečju en oskrbovalec 7 uporabnikov, med tem ko Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev določa, da je

maksimalno število uporabnikov 5. Izkazalo se je torej, da so oskrbovalci preobremenjeni, posledično je pod vprašajem tudi kvaliteta opravljene storitve. Med občinami, kjer imajo težave, je zagotovo potrebno omeniti Ljubljano, ki zaradi visokega števila starostnikov, ki pomoč potrebuje in prenizkega števila zaposlenih, potreb starostnikov po pomoči ne more zadovoljiti v celoti. (Nagode, 2009, str. 131)

Tako se pri oskrbovalkah nemalokrat pojavlja občutek preobremenjenosti kot tudi občutek, da so izpostavljene prezahtevnim nalogam. Poleg tega pravijo, da nimajo zadostne opore pri delu, kar posledično pripelje v izgubo motivacije za opravljanje dela. (Hrovatič, 2011, str. 252)

Večina oskrbovalk je izobraženih na drugem področju in so se tega dela priučile, želijo pa si več dodatnih izobraževanj, predvsem na temo demence, ker je uporabnikov s to boleznijo vedno več. (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 118)

Samo delo je tudi fizično naporno, zato se oskrbovalke večkrat soočajo z zdravstvenimi težavami, kot je izčrpanost, glavobol. Temu botruje tudi nestalen urnik, saj mora biti storitev pomoči na domu dostopna vsak dan. Kljub razgibanemu urniku in težavnostjo dela, je večina socialnih oskrbovalk nezadovoljna z dohodkom, ki ga prejemajo. Želijo si, da bi njihovo delo postalo bolj cenjeno. (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 122-129)

Nekaj raziskav je bilo izvedenih tudi v letu 2009 in 2010, so se te bolj osredotočale na to, kako oskrbovalke vidijo organizacijo in vodenje programa socialne oskrbe na domu. Ugotovitve kažejo, da so večinoma zaposlene za nedoločen delovni čas, s plačami niso niti zadovoljne, niti nezadovoljne. Tudi v tej raziskavi se je pokazalo, da bi bile, glede na delo, ki ga opravljajo, vesele višjega dohodka. Z delovnim časom so zadovoljne, prav tako so zadovoljne z odnosi, ki jih imajo s sodelavci in nadrejenimi. Močno so zadovoljne tudi z odnosom, ki ga imajo z uporabnikom oziroma njegovimi svojci. (Nagode in Hlebec, 2013)

Prav tako Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo vsako leto pripravi poročilo o izvajanju pomoči na domu v vseh slovenskih občinah. Naročnik je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Zadnje objavljeno poročilo je za leto 2018, kjer so ugotovili, da je pomoč zagotovljena v 210 od 212 občin, izvaja pa jo 1034 socialnih oskrbovalk, ki so v večini redno zaposlene. Socialne oskrbovalke koordinira 115 oseb, največkrat je izvajalec pomoči dom za stare. V letu 2018 je bilo uporabnikov 7783, več kot

leto prej. Pomoč v večji meri potrebujejo pri izvajanju gospodinjskih del. (Kovač, Orehek, Černič, Nagode in Kobal Tomc, 2019)

1.4.2.2.1 Pomoč na domu v občini Medvode

V Občini Medvode izvaja storitev pomoči na domu Comett oskrba in sicer na podlagi koncesijskih pogodb. Vsebuje gospodinjsko pomoč, pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih in pomoč pri ohranjanju osebnih stikov.

»Izvaja se neposredno na domu upravičenca, vse dni v tednu. Maksimalno število ur pomoči, ki jo oseba lahko prejme v enem tednu, je 20. Če pa zaradi potreb uporabnika oskrbo izvajata dve osebi, se lahko število ur poveča.« (Comett, 2020)

Sama storitev se lahko prične na zahtevno upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika. Postopek se začne z ugotavljanjem upravičenosti do storitve. Če je posameznik do pomoči upravičen, sledi priprava in sklenitev dogovora. V dogovoru je določen obseg, trajanje in način izvajanja storitve. Določi se tudi ključne člane okolja in prvo, uvodno srečanje. To srečanje je namenjeno predstavitvi in konkretnemu dogovoru o predvidenih nalogah socialne oskrbovalke. Določijo se tudi metode dela, ki se bodo uporabljale. Pomembno je, da se pomoč izvaja takrat, ko si tega želi oseba, saj mu to daje »občutek organiziranosti in občutek varnosti, izvajalcu pa omogoča načrtovanje dela.« Seveda se urnik lahko spreminja. (Čampa, 2019)

Cilj programa socialne oskrbe je »doseganje večje kakovosti življenja starejših in invalidnih oseb v bivalnem okolju, razvoj ali širitev mreže pomoči za starejše, ki ne zmorejo sami poskrbeti za vsakodnevno oskrbo in nego, celosten pristop pri obravnavi starejših in invalidnih oseb, vzpostavljanje odnosa sodelovanja in podpore z upravičenci kot tudi stalno analitično spremljanje potreb po storitvi. Eden izmed ciljev je tudi dobro medinstitucionalno sodelovanje in ustvarjanje pogojev, da bi starejši, bolni in invalidni imeli možnost, da čim dlje časa živijo doma, v poznanem okolju«. (Čampa, 2019)

V letu 2018 je bilo število upravičencev 82, kar tri manj kot leto prej. Se je pa v tem času zaključilo tudi izvajanje storitve pri 29 uporabnikih, saj jih je nekaj umrlo, nekateri pa so bili sprejeti v dom. Največ oseb potrebuje pomoč 1-2 uri tedensko, največkrat gre za opravljanje temeljnih vsakdanjih opravil. (Čampa, 2019)

Na dan 31.12.2018 je bilo število upravičencev 53, od tega je bilo kar 47 oseb starejših od 65, ostali so bili kronično bolni ali osebe s statusom invalida. (Čampa, 2019)

V letu 2019 pa je bilo upravičencev več. Na dan 31.12.2019 je število uporabnikov znašalo 82, od tega 47 žensk in 35 moških. Njihova povprečna starost je bila 82 let, kar je v primerjavi z letom prej, nižja. Tudi v tem letu so največ pomoči potrebovali pri vsakdanjih opravilih, kot je npr. oblačenje in slačenje, umivanje in pomoč pri vstajanju. Za to število uporabnikov je v povprečju skrbelo 8.5 oskrbovalca. (Čampa, 2020)

1.5 Socialno delo s starimi

Mali (2012b, str. 128) pravi, da »poslanstvo socialnega dela s starimi ljudmi temelji na povečanju možnosti in sposobnosti za njihovo soočanje s težavami in premagovanje problemov. Pri tem je potrebno upoštevati načela, kot so mobilizacija moči in sposobnosti, spoštovanje etničnih razlik, potrebno je tudi zagotoviti okolje, ki človeka ne bo omejevalo.« Ta načela pripomorejo, da posameznika in njegove potrebe v celoti razumemo. Poleg razumevanja starega človeka je pomembno tudi, da ga postavimo v ospredje, poudarimo njegovo aktivno vlogo in ga vključimo pri ustvarjanju rešitev. Je torej aktiven uporabnik, ki s strokovnjakom, socialnim delavcem, soustvarja rešitev. »Se pa socialni delavec pri delu z starimi srečuje tudi z različnimi situacijami, kot je npr. ranljivost ljudi, predvsem tistih z demenco, z osamljenostjo in družinami v stiski, kot tudi s slabimi medgeneracijskimi odnosi.« Nemalokrat je prisoten tudi alkoholizem in samomorilnost. Vidimo, da je populacija starih ljudi močno heterogena.

Da pa socialni delavec lahko na te stiske odgovori in staremu človeku in njegovi družini pomaga, potrebuje znanje in izkušnje o staranju. Poleg tega potrebuje »specifične sposobnosti in znanje za raziskovanje potreb starostnika in iskanje odgovora na te potrebe. Da bo to uspešno, socialni delavci potrebujejo tudi sposobnost komuniciranja, presojanja in sodelovanja v multidisciplinarnih timih ter povezovanje različnih generacij.« (Mali, 2013, str. 58-59)

Specifičnost socialnega dela s starimi je tudi v tem, da je potrebno fenomen staranja razumeti kot »kombinacijo bioloških, psiholoških in družbenih procesov, ki jim sledijo življenjske spremembe.« Ravno zaradi teh sprememb posameznik potrebuje pomoč. Da pa bo socialni delavec starostniku res lahko pomagal in z njim odkrival vire moči, potrebuje, kot že omenjeno, znanje o procesu staranja in njegovih značilnostih. (Mali, 2013, str. 63)

Ne glede na to, kje človek biva, socialno delo poteka na ravni posameznika, na ravni skupnosti in na družbeni ravni. Te ravni se medsebojno prepletajo, zato opravljanje

socialnega dela na zgolj eni ravni ni mogoče. Enako je pri socialnem delu s starimi ljudi, kjer sodelujemo tako s posameznikom, starim človekom, kot tudi z njegovimi svojci. »Socialno delo ni le interdisciplinarno, ampak povezuje tudi več različnih ravni bivanja.« (Flaker, 2012, str. 65-66)

1.5.1 Načela za delo s starimi ljudmi

Kot že omenjeno, se pri delu s starimi ljudmi uporabljajo določena načela, ki temeljijo na razumevanju človeka in njegovih potreb, v ospredju je njegova pravica do izbire različnih vrst pomoči. Milošević Arnold (2004, str. 12) kot načela navaja partnerstvo med socialnim delavcem in uporabnikom. Pomeni, da »enakopravno sodelujeta in, da strokovnjak verjame, da ima uporabnik sposobnost rešiti težave in prevzeti odgovornost nad svojim življenjem.« Upoštevati je potrebno tudi perspektivo moči, ki nas usmeri k odkrivanju virov v starostniku in njegovem okolju. Sledi zagovorništvo, ki je največkrat opredeljeno kot »dejavnost, ki vključuje osebe ali skupine, ki se zavzemajo za uresničevanje svojih potreb, želja, da bi dobili dostop do storitev, ki jih potrebujejo.« Poznamo samozagovorništvo, družinsko, vrstniško, državljansko, kolektivno, strokovno in storitveno zagovorništvo. Socialni delavci morajo biti pri svojem delu tudi antidiskriminatorni. Ljudi morajo obravnavati enako, ne glede na raso, spol, religijo, starost ali etnično pripadnost.

1.5.2 Profesionalne vloge socialnih delavcev

Socialno delo se razlikuje glede na področje, na katerem deluje. »Ko je socialno delo nosilna stroka, rečemo, da je to primarni model. Sekundarni model pomeni, da socialno delo gostuje, med tem, ko je za partnerski model značilno, da si socialno delo deli nosilno vlogo z neko drugo stroko.« (Milošević Arnold, 2000)

Avtorji pravijo, da je temeljno poslanstvo socialnega dela trojno. Pomaga ljudem, da rešijo probleme ter so pri tem učinkoviti in jim olajša pot do ustrezne oblike pomoči. Da pa bi posameznikom zagotovili dostop do virov, jih socialno delo poveže z ustreznimi sistemi. To velja ne glede na področje, na katerem socialno delo deluje. (Milošević Arnold, 2000)

Da pa strokovnjak lahko posamezniku pomaga, mora zavzeti neko vlogo. Zastrow (1992, str. 14-15) opiše 9 vlog.

Prva profesionalna vloga je usposobljevalec. Strokovnjak uporabniku pomaga prepoznati in opredeliti problem ter poiskati možne rešitve. Pri delu s starimi ljudmi se uporablja predvsem zato, ker »omogoča ohranjanje avtonomije in samospoštovanja.« Druga vloga je vloga povezovalca. Socialni delavec pomaga pri povezovanju posameznika s tistimi

službami, ki jih potrebuje, a ne zna najti. Socialni delavec je informiran o službah, ki delujejo v lokalnem okolju, o upravičenosti posameznika in lahko starejši osebi pomaga izbrati najprimernejšo. Sledi vloga zagovornika. Socialni delavec zbere podatke o potrebah uporabnikov in skuša vplivati na odločitve institucij, ko le-te preslišijo posameznika. Kot zagovornik lahko socialni delavec pomaga tudi pri odkrivanju predsodkov in diskriminacije. Socialni delavec je lahko tudi v vlogi aktivista. V to vlogo vstopi, ko »želi doseči pomembne spremembe na globalni ravni.« (Milošević Arnold, 2000)

Ko je socialni delavec v vlogi učitelja, daje posamezniku informacije, ki so zanj pomembne. Pri delu s starimi je to najpogostejše pri delu s skupino. Če se uporabnik znajde v konfliktu, mu socialni delavec lahko pomaga, če stopi v vlogo posrednika. S tem namreč omogoči nevtralen prostor, kjer nasprotujoča si mnenja lahko uskladijo. Pri delu s starimi gre največkrat za delitev vlog pri oskrbi. Če socialni delavec pomaga posamezniku, družini ali skupini z nasveti rečemo, da je v vlogi svetovalca. V tej vlogi lahko nudi tudi podporo pri načrtovanju in uresničevanju ciljev. (Milošević Arnold, 2000)

Pri delu s starimi se socialni delavec večkrat znajde v vlogi koordinatorja oziroma nosilca primera, ko z, za uporabnika pomembnimi službami, vzpostavlja stike. Da pa do tega lahko pride, mora posameznik jasno izraziti svoje potrebe. Podobna je tudi vloga oskrbovalca, ki se pojavlja pri ljudeh, ki potrebujejo zanesljivo pomoč. Pri organiziranju se vključi socialni delavec, ki zagotovi storitve, ki jih uporabnik potrebuje. Ne smemo pa pozabiti niti na vlogo priskrbovalca. Gre za to, da se pomoči potrebnim posameznikom priskrbijo finančna in materialna sredstva, ki omogočajo preživetje in zadovoljitev osnovnih življenjskih potreb. (Milošević Arnold, 2000)

2 Problem

Tako kot v svetu, se tudi v Sloveniji in nenazadnje v občini Medvode število starih, ki oskrbo potrebujejo, skozi čas viša. Število postelj v domov ne zadostuje hitremu porastu starejših ljudi, družinski člani pa zaradi hitrega tempa življenja in obveznosti, težko poskrbijo za svoje starše, sorodnike, ki so zaradi starosti onemogli. Zato tisti, ki možnost imajo, pomoč poiščejo pri organizacijah oziroma zavodih, ki ponujajo storitve socialne oskrbe. Občina je tista, ki izvajalca izbere, sofinancira storitev in jo koordinira. Lahko se tudi odloči, da storitve ne bo ponudila, kar je danes sicer redkost. V prvem letniku sem opravljala prakso v domu za stare in se že takrat približje spoznala z delovanjem doma in procesom sprejemanja novih stanovalcev. Ker je bilo prošelj veliko, prostora pa premalo, me je zanimalo, katere možnosti starostnik še ima na voljo. Ugotovila sem, da je v občini Medvode starejšim na voljo koriščenje storitve socialne oskrbe, zato sem se odločila, da raziščem, kako so s storitvijo uporabniki zadovoljni, kaj jih moti in kaj bi za boljše izkušnje še potrebovali. Da pa raziskava ne bo osredotočena le na uporabnike in, da si bom celotno storitev lažje predstavljala, sem se odločila, da se osredotočim tudi na izvajalce oskrbe. Zanima me s katerimi težavami se oskrbovalci največkrat srečujejo na terenu in kako se z njimi spopadajo, kaj bi pri svojem delu spremenili in kaj bi bilo potrebno izboljšati, da bo storitev še boljša.

Namen raziskave je torej odkriti težave, s katerimi se soočajo zaposleni, tako v organizaciji kot na terenu, da bi se v prihodnje lahko odpravile in bi se storitev še izboljšala.

Ker pa je pomembno tudi zadovoljstvo uporabnikov, bi rada izvedela, kaj jim je pri oskrbi všeč in kaj bi bilo potrebno še izboljšati, da bi bila njihova izkušnja z oskrbovalci odlična. Podobna raziskava, ki se je osredotočala na zadovoljstvo uporabnikov, je bila sicer izvedena nekaj let nazaj, a me zanima, če se je v tem času kaj spremenilo. (Grmovšek, 2018)

Glede na to, sem si zastavila sledeča raziskovalna vprašanja:

Oskrbovalci:

- Težave/Izzivi s katerimi se soočajo oskrbovalci pri vsakdanjem delu na terenu?
- Kako se s temi težavami soočajo/kako jih odpravijo?
- Kateri so predlogi za izboljšavo socialne oskrbe v občini Medvode?

Uporabniki:

- Kako so s storitvijo oskrbe zadovoljni?
- Katere so spremembe, ki bi jih uporabniki uvedli pri izvajanju storitve socialne oskrbe?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava bo kvalitativna, ker me bodo zanimala tako mnenja uporabnikov storitve pomoči na domu kot tudi pogled zaposlenih. »Pri tej vrsti raziskave se vrednosti spremenljivk navedejo z besedami, pridobimo pa besedne opise, ki predstavlja gradivo, ki ga bomo v nadaljevanju analizirali.« Omogoča, da se intervjuvanci izrazijo s svojimi besedami.

Prav tako bo tudi empirična, ker bom s pomočjo metode spraševanja zbrala in kasneje analizirala zbrano gradivo, v mojem primeru odgovore zaposlenih v zavodu in uporabnikov, ki bo predstavljalo novo izkustveno gradivo. »To nam pomaga ali pri preverjanju hipotez ali pri znanstvenem raziskovanju.« (Mesec, 2009, str. 84)

Glede na stopnjo v procesu spoznavanja pa bo raziskava eksplorativna, ker želim odkriti probleme, s katerimi se srečujejo uporabniki in zaposleni. Moj vzorec bo manjši, zajemal bo namreč 6 uporabnikov in 4 zaposlene.

Osebnostno poznam nekaj ljudi, ki so zaposleni kot oskrbovalci, zato sem jih prosila za sodelovanje pri raziskavi. Prav tako so bili oni tisti, ki so me povezali z uporabniki socialne oskrbe na domu in ostalimi oskrbovalci.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Za merski instrument sem si izbrala vprašalnik (smernice za intervju), ki vsebuje odprta vprašanja. Ker imam dve različni populaciji, sem sestavila dva različna vprašalnika. Prvi je namenjen zaposlenim v Zavodu Comett, ki zagotavlja storitev pomoči na domu v občini Medvode, drugi pa uporabnikom te storitve. Vprašalnik za zaposlene vsebuje 8 vprašanj, za uporabnike pa 6. Vprašalnik je anonimen.

Merski instrument se nahaja pod točko 6.- priloge.

3.3 Opredelitev enot raziskovanja- populacija in vzorec

Populacija so vsi zaposleni v Zavodu Comett, ki izvajajo storitev socialne oskrbe na domu v občini Medvode, vsaj od 31.12.2019. Populacijo prav tako predstavljajo osebe, ki so vsaj od konca leta 2019 vključene v storitev socialne oskrbe na domu v občini Medvode, torej uporabniki. Gre za osebe, starejše od 65 let, ki zaradi starosti ali bolezni niso več sposobne v celoti skrbeti zase, imajo pa urejeno bivališče in tako pomoč lahko poteka na njihovem domu.

Vzorec bo predstavljajo 6 uporabnikov in 4 zaposleni, toliko se jih je namreč odzvalo na povabila in potrdilo intervjuje tudi glede na okoliščine, ki jih je povzročila pandemija. Dva zaposlena sta intervjuje odpovedala, zato bo število intervjujev nekoliko manjše.

Sam vzorec bo neslučajnostni in priročen, saj vse osebe nimajo enake možnosti, da bi bile izbrane.

3.4 Zbiranje podatkov

Podatke bom zbiral s pomočjo delno strukturiranega intervjuja. Prvotno sem vprašalnik želela izpolniti v živo, ampak je to zaradi trenutne situacije nemogoče. Z zaposlenimi in uporabniki sem se dogovorila, da bomo intervju opravili ali preko telefona ali Skype-a. Tudi stik z zaposlenimi in uporabniki sem v začetku navezala preko telefona in elektronske pošte. Kljub temu, da intervjuji ne bodo opravljeni v živo, ampak preko telefona, bom pogovore snemala, da bo transkripcija točna in bom, po potrebi, lahko večkrat preverila svoje razumevanje.

Metodo zbiranja podatkov predstavlja delno strukturiran intervju, saj dopuščam možnost, da bom vprašanja po potrebi dodala- postavila podvprašanja ali pa kakšnega izmed vprašanj ne bom zastavila, če mi bo uporabnik oziroma zaposlen na to odgovoril že prej.

Že ob prvem kontaktu sem jim povedala, da je intervju namenjen izdelavi moje diplomske naloge, da je anonimen in, da če se jim vprašanje ne zdi primerno, nanj ne rabijo odgovoriti. Intervjuje bom opravila v drugi polovici aprila.

3.5 Načrt obdelave podatkov

Intervjuje bom pretipkala, jih uredila, nato pa bom definirala kodirne enote. Nepomembne in irelevantne dele bom izpustila. Glede na dolžino odgovorov in pomembnost povedanega, bom izbrala enote, ki so lahko del stavka, fraze ali pa zgolj besede. Najprej bom opravila odprto kodiranje, kjer gre za prosto opisovanje pojmov, s pomočjo katerega formiramo kategorije prvega reda. Te bom medsebojno primerjala in združila v širše kategorije. Sledi osno kodiranje, kjer bom med pojmi in kategorijami izbrala tiste, ki so pomembni za mojo temo in jih definirala, določila njihov pomen. Nazadnje bom naredila še odnosno kodiranje. Odnose med kategorijami bom poskušala povezati in jih čim bolj jasno opisati.

S pomočjo kodiranja bom dobila najbolj goste in točne rezultate, prav tako jih bom tako najlažje povezala s teorijo.

3.6 Faze raziskave

Načrtovanje raziskave poteka v štirih fazah, prva je predhodna ali preliminarna faza. »Gre za začetno pobudo za raziskovanje, ki preide v odločitev, da se bomo raziskovanja te teme zares lotili.« (Mesec, 2014, str. 54)

Sama sem že v prvem letniku opravljala prakso v domu za stare in se kot prostovoljka tja dokaj pogosto vračam. Sodelovala sem pri sprejemu, urejanju dokumentacije in bila deležna tudi veliko klicev svojcev, ki jih je zanimalo, če se je že sprostilo kakšno mesto. Začela sem ugotavljati, da je vse več starih ljudi, ki potrebujejo oskrbo, a so kapacitete institucionalnega varstva omejeno. Že takrat me je začelo zanimati, kaj je ljudem na voljo v času, ko čakajo na mesta v domovih. V četrtem letniku pa sem prakso opravljala na Centru za socialno delo in sicer na področju starih ljudi. Srečala sem se s primerom, ko je bil gospod odpuščen iz bolnišnice, mesta v domu za stare ni dobil in je bila edina druga rešitev, da mu organizirajo pomoč na domu. Mentorica se je dogovorila za sestanek, kjer sem bila prisotna tudi sama, da sem videla, kako stvar poteka v praksi. Ker mi je bila organizacija pomoči zanimiva, sem se odločila, da bom raziskala, kako to poteka v naši občini. Sama tema je glede na trenutno sestavo prebivalstva zagotovo aktualna. Izbrala sem si mentorja, pregledala ustrezno literaturo in začela s pisanjem.

Sledila je faza načrtovanja raziskave, za katero Mesec (2014, str. 56) pravi, da »nastopi s trenutkom, ko je bil sprejet in odobren predlog raziskave. Zaključí se v trenutku, ko načrt začnemo uresničevati.« Pregled literature in podobnih raziskav, ki so bile izvedene v Sloveniji in tudi drugje po svetu mi je pomagal, da sem formulirala problem in si zastavila raziskovalna vprašanja, na katera želim z raziskavo odgovoriti. Skladno s tem sem sestavila vprašanja, ki so del intervjuja. Le ta mi bo omogočil, da bom pridobila ustrezne opisne podatke. Izbrala sem si tudi populacijo, ki me zanima. Ta faza se je končala konec marca 2020.

Faza izvedbe se je začela v aprilu, v drugi polovici. Trenutno stanje s korona virusom mi je namreč rahlo prekrižalo načrte glede izvedb intervjujev, ki jih bom morala izvesti preko telefona. Prvotni plan je namreč bil, da podatke zberem v živo. Podatke sem zbirala v drugi polovici aprila in v začetku maja 2020, jih analizirala in se lotila pisanja poročila.

To je tudi zadnja faza raziskave, kjer se zapiše potek raziskave, se odgovori na raziskovalna vprašanja. Rezultate bom predvidoma predstavila v septembru, ko bodo

potekali zagovori diplomskih del na Fakulteti za socialno delo, posredovala pa jih bom tudi občini, Zavodu Comett in drugim sodelujočim v raziskavi, če bodo izrazili željo.

4 Rezultati in razprava

4.1 Izvajalci socialne oskrbe na domu (oskrbovalci)

Za potrebe raziskave sem intervjuvala štiri zaposlene in šest uporabnikov. Moje ugotovitve so zelo podobne ugotovitvam že opravljenih raziskav in prej opisane teorije.

Zaposleni, ki sem jih intervjuvala, so zaposleni v Zavodu Commett in v občini Medvode opravljajo storitev pomoči na domu. Vsi intervjuvani imajo dokončano srednjo poklicno šolo, v času opravljanja intervjujev so bili stari med 26 in 45 let. Nekateri delo opravljajo dve leti, spet drugi so z opravljanjem dela začeli že leta 2012 in ga opravljajo še danes.

Motivi za delo so si različni. Dva intervjuvanca sta izpostavila, da sta se za opravljanje dela odločila, ker v svoji stroki nista dobila dela; *»Ekonomska situacija v Sloveniji je bila nezavidljiva in na mojem področju dela (administracija) je bilo zame nemogoče najti zaposlitev, zato sem se odločila, da se zaposlim na drugem področju.«* Ena izmed intervjuvanih je pred tem delala v domu za stare in se odločila za spremembo, pri zadnji intervjuvani pa je bil motiv želja po nudenju pomoči starim.

Pravijo, da jih pri delu spremlja kar nekaj izzivov, pojavljajo se tudi težave. Izpostavili so, da imajo uporabniki večkrat željo po sodelovanju z dotičnimi oskrbovalci, kar pa je vedno težko zagotoviti. To predstavlja težavo tako za uporabnika, kot tudi za zaposlene, *»ker je vsak uporabnik navajen svojih oskrbovalcev in obratno. Pri drugih pa ne veš, kako sodelujejo in kaj točno potrebujejo. Potem pa se glih navadiš in spet uporabnika zapustiš.«*

Srečajo se tudi z uporabniki, ki pomoči ne želijo. *»Se je pa zgodilo, da sem imela težave tudi z uporabniki, ker niso želeli prejemati moje pomoči. Po navadi so to tisti, ki si želijo čim dlje časa ostati samostojni in niso navajeni, da za njih kdo skrbi. Takih primerov ni malo.«* Težave največkrat rešujejo s pomočjo komunikacije in neposredno z uporabnikom. *»Verjamem, da je mogoče z odprto komunikacijo razrešiti vsako situacijo.«*

Izpostavili so, da jim pri reševanju težav pomagajo izobraževanja, tako teoretična kot tudi praktična. Omogočijo jim, da lažje razumejo posameznike in njihove potrebe in se jim prilagodijo. Ena izmed oskrbovalk je omenila, da *»če osebe in njihovih potreb ne razumeš, jih ni mogoče zadovoljiti in sama pomoč ni ustrezno izpeljana.«* Potrebno se je zavedati tudi, da so potrebe sicer opisane v načrtu, a ima posameznik kljub temu lahko več potreb, ki ostanejo nezadovoljene. Oskrbovalci se trudijo, da je tega čim manj in se prilagodijo tudi željam svojcev in uporabnika.

To, da si oskrbovalci želijo več izobraževanj, je potrdila tudi raziskava, ki je potekala v letu 2014. Večina oskrbovalcev je namreč izobraženih na drugem področju in se je tega dela zgolj priučila. Največ izobraževanj si želijo na temo demence, ker je uporabnikov, ki demenco imajo, iz dneva v dan več, delo z njimi je bolj kompleksno. (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 118)

Potrebno po izobraževanjih na temo demence je potrdila tudi ena izmed intervjuvanih, ki pravi, da so ji izobraževanja pomagala *»predvsem pri razumevanju njihovega doživljanja sveta, tako, da sem pomoč lahko prilagodila njihovim željam, potrebam.«*

S tem, ko pri delu upoštevajo tudi želje uporabnika stremijo k njegovemu zadovoljstvu in mu pomagajo pri ohranjanju samostojnosti. Pozitivna plat dela je tudi, da pridobivajo življenjske izkušnje in poslušajo življenjske zgodbe starostnikov.

Ramovš (2003, str. 93) pravi, da je prenašanje življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji tudi ena izmed potreb starih ljudi. Oskrbovalci tako zadovoljujejo napisane kot tudi nenapisane potrebe ljudi.

Poleg tega storitev pomoči na domu pomeni tudi razbremenitev svojcev. To oskrbovalci uvrščajo med pozitivne lastnosti dela, saj družinskim članom daje občutek, da niso sami. Oskrba starega človeka lahko za družinskega člana namreč predstavlja obremenitev, telesno in psihično pa tudi socialno in finančno. Ta obremenitev lahko vpliva na celotno družino in med družinskimi člani vzpostavi slabe odnose, ugotavlja Hvalič Touzery (2009, str. 114).

Obstaja pa tudi negativna plat dela. Sem intervjuvanci uvrščajo predvsem dolge delovne ure, nestabilen urnik in spreminjanje urnika. *»Kdaj ziher uniči plane, ki jih imaš za tisti dan, a je tudi to treba vzeti v zakup.«* Dva intervjuvanca sta pod negativno plat dela umestila tudi delo z nepoznanimi uporabniki, ki pomeni tudi neznana pričakovanja. *»Vsi tisti, ki se zanimajo za opravljanje pomoči na domu morajo zavedati, da ni vedno vse tako, kot pričakuješ in, da se je treba pripraviti na nepričakovano.«*

Menijo, da bi socialno oskrbo v občini Medvode lahko izboljšali predvsem s povečanjem števila zaposlenih. S tem bi se zmanjšalo hitenje na terenu, omogočila bi se bolj sproščena jutra in konci dneva. Ena izmed intervjuvanih je poudarila, da bi si tako *»lahko vzeli čas za sproščen jutranji sestanek, se napolnili z energijo, ne le preleteli nalog in šli na teren. Ravno tako bi lahko končali dan, ker na terenu doživiš vse od smeha do solz in ne malo kdaj potrebuješ pogovor.«*

Z več investicije v poklic in zaposlene bi se lahko zagotovilo tudi iste zaposlene pri istih uporabnikih, več dni dopusta in počitka. Predlagali so tudi sestanke za vrednotenje dela; *»Organizirala bi mesečne sestanke z zaposlenimi, kjer bi se lahko izpostavilo pozitivne in negativne primere iz praske in poskrbela, da komunikacija poteka dvosmerno.«*

»Večje število zaposlenih bi pripomoglo tudi temu, da se pri oskrbovalkah ne bi pojavljal občutek preobremenjenosti in izpostavljenosti prezahtevnim nalogam.« Sestanki pa bi bili dobro izhodišče za zagotavljanje opore zaposlenim, ki je večkrat primanjkuje. (Hrovatič, 2011, str. 252)

Vsi zaposleni so tudi mnenja, da si zaslužijo višje plače in letne bonuse; *»Izziv je tudi v finančnem smislu. Tukaj ne mislim samo na osebne dohodke zaposlenih, saj smo vsi istega mnenja - da premalo zaslužimo.«* Imajo tudi željo po dodatnih izobraževanjih in praktičnih usposabljanjih.

Do podobnih ugotovitev je prišla tudi raziskava, ki je potekala v letu 2014. Ugotovljeno je bilo, da kljub nestalnemu urniku in težavnosti dela, oskrbovalke s svojo plačo niso najbolj zadovoljne. Želijo si višjih plač. (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 122-129)

4.2 Uporabniki socialne oskrbe na domu (oskrbovanci)

Pogovore sem opravila s šestimi uporabniki socialna oskrbe na domu, ki jo v občini Medvode izvaja Zavod Comett. Intervjuvala sem štiri štiri predstavnice ženskega spola in dva predstavnika moškega spola. Ena oseba je mlajša od 80 let, ostale so starejše.

Na dan 31.12. 2019 je število uporabnikov socialne oskrbe na domu v občini Medvode znašalo 82, njihova povprečna starost pa je bila 82 let. (Čampa, 2020)

Pred začetkom opravljanja storitve so jim največ pomoči nudili sorodniki in sosedje. Nekaterim te iste osebe pomagajo še dandanes. *»Prej mi je pomagala sosedka. Sedaj pride, ko ima čas.«*

»Lokalno in osebno omrežje starostnika predstavljajo ljudje, ki so zanj pomembni. So osebe, na katere se starejši lahko zanese. Ta omrežja so relativno trajna in stabilna, se pa spremenijo, ko gre človek skozi večje življenjske prehode.« (Hlebec, Kogovšek, Domajnko in Pahor, 2009, str. 153-155)

Storitev pomoči na domu so začeli uporabljati zaradi različnih razlogov. Pri dveh je razlog, da si ne želita v dom, pri enem uporabniku nesreča, po kateri ni več popolnoma

samostojen, pri drugih dveh pa je razlog razbremenitev svojcev, ki za opravljanje oskrbe nimajo dovolj časa. »*Sin pomaga kolikor lahko. Ga ne želim obremenjevati.*«

Storitev se prične na pobudo uporabnika ali zakonitega zastopnika. Enako je bilo pri uporabnikih, s katerimi sem opravila pogovor, izjema je en primer, ker je bila to ideja sosedov, sicer so jo predlagali otroci. »*Povedal bom takole, pomoč na domu je bila ideja mojih otrok. Z njo se v začetni faz nisem strinjal.*«

V večini storitev uporabljajo že vsaj eno leto, v različnem obsegu. »Obseg pomoči se prilagodi posamezniku in njegovim potrebam. Traja lahko do 20 ur tedensko.« (GOV, 2020)

Nekateri jo prejema vsakodnevno, drugi trikrat tedensko, nekateri pa le nekaj ur v tednu. Pomoč v večini potrebujejo v dopoldanskem času, ko so njihovi sorodniki v službi. »*Med tednom, ko ni sina, je z mano.*«

»To, da se pomoč izvaja takrat, ko si oseba tega želi, daje posamezniku občutek varnosti in organiziranosti.« (Čampa, 2019)

Posamezniku se ne prilagodi le obseg pomoči, ampak se prilagodijo tudi storitve, ki jih bo prejemal. Skupaj z uporabnikom in družino se izdelava osebni načrt, ki izhaja iz potreb in želja uporabnika. (Oven, 2019, str. 50-51)

Vsi uporabniki, s katerimi sem opravila pogovor, pomoč potrebujejo pri temeljnih dnevnih opravilih. To je lahko pomoč pri oblačenju, umivanju in hranjenju. V enaki meri pomoč koristijo pri gospodinjskih opravilih, kjer gre za prinašanje ali pripravo obroka in pomoč pri ohranjanju stikov. »Da se storitev sploh lahko začne izvajati, mora oseba potrebovati pomoč vsaj pri dveh vrstah opravil.« (GOV, 2020)

Večina intervjuvancev pravi, da je bilo sprejemanje pomoči na začetku težko, a so se sčasoma navadili. Le ena izmed intervjuvanih z navajanjem na pomoč tuje osebe ni imela težave. »*Ni bilo težko. Mi ni nič čudno, sem navajena.*« V veliko pomoč pri navajanju na pomoč jim je bilo tudi to, da so imeli stalno oskrbovalko. To je tudi omogočilo, da so se na novo osebo navadili in ji začeli zaupati. Kar štirje uporabniki so omenili, da so jim oskrbovalke prirasle k srcu in jih vidijo kot del družine. »*Urška mi je že skor k hčerkica.*«

Zadovoljni pa so tako z oskrbovalkami in oskrbovalci kot tudi oskrbo na splošno. Vsi pravijo, da so s samo storitvijo zadovoljni in, da jim je všeč. En uporabnik celo pravi, da je bila to najboljša odločitev. »*A zdaj, ko pomislim nazaj, je to bila najboljša odločitev.*«

Predvsem jim je všeč to, da dni ne preživijo sami, ampak imajo družbo ter, da so njihovi svojci vsaj nekaj ur razbremenjeni. *»Mi je pa zato zrihtal, da me vsak dan obišče mlada dama, podobna vam in mi pomaga pa se družbo imam!«*

Kot velik plus oskrbe na domu vidijo tudi to, da jim ni potrebno v dom, ampak lahko zadnja leta življenja preživljajo v krogu najbližjih in v okolju, ki ga poznajo. *»Kje pa! Potem bi morala v mesto. Ali pa dom. Tja pa ne želim do smrti. Rada bi ostala doma.«*

Poudarili so tudi, da jim je všeč, ker so osebe, ki pomoč opravljajo, v veliki večini mladi, z veliko idejami, ki osebam popestrijo dneve in preženejo dolgčas.

Poleg vseh pozitivnih lastnosti pa so našli tudi nekaj slabosti, ki jih pri delu opažajo. Moti jih predvsem menjavanje oskrbovalcev. *»Mi ni všeč, ko pridejo drugi.«*

Enaka slabost je bila izpostavljena tudi v raziskavi, ki je potekala v letu 2018 z naslovom *»Zadovoljstvo uporabnikov socialne oskrbe na domu v občini Medvode. Uporabniki si menjav ne želijo predvsem iz razloga, ker je vsaki novi socialni oskrbovalki potrebno razlagati način dela in potrebe.«* (Grmovšek, 2018)

Kot slabost so izpostavili tudi dejstvo, da oskrbo prejemajo le nekajkrat tedensko in, da pomoči ne prejemajo ob vikendih. Poleg tega so nekateri intervjuvanci izpostavili tudi dejstvo, da jim ure, ki jih z oskrbovalkami preživijo, hitro minejo. *»Ja pride trikrat na teden, sam veš, po par urc sam prleti pa tko hitr mine.«*

Izboljšave, ki so jih predlagali, zajemajo povečanje števila ur in stalne oskrbovalke. Želijo si namreč čas preživeti s tistimi, ki jim zaupajo in jih poznajo. *»Rada bi vidla, da bi bla skos ona pr men. Nobena druga.«*

Le dva od uporabnikov nista predlagala nobenih sprememb, saj pravita, da ne vidita potrebe in sprememb ne marata.

5 Sklepi

- Največ težav na terenu oskrbovalcem povzroča delo z nepoznanimi uporabniki in delo z uporabniki, ki si pomoči ne želijo.
- Težave največkrat rešujejo s komunikacijo, najraje neposredno z uporabnikom. Pri reševanju težav jim pomagajo tudi izobraževanja.
- Predlogov za izboljšavo oskrbe v občini Medvode je več. Enotni so si v tem, da bi bilo potrebno povečati število zaposlenih, ker bi s tem zmanjšali obremenitev posameznega oskrbovalca in bi zagotovili več prostih dni. Želijo si tudi več dostopa do izobraževanj in sestankov za vrednotenje dela. Vsi menijo, da bi bilo potrebno povečati tudi plačo in dodati letne bonuse.
- Uporabniki socialne oskrbe na domu v občini Medvode so s samo storitvijo zadovoljni in pravijo, da jim je všeč.
- Zadovoljni so tudi s socialnimi oskrbovalkami in njihovim delom, kar se kaže predvsem v njihovem odnosu (večina oskrbovalke vidi kot del družine).
- Nezadovoljni pa so predvsem zaradi menjavanja socialnih oskrbovalk in nizkega števila ur.
- Kot nezadovoljstvo navajajo tudi, da ob vikendih oskrbe ne prejemajo.
- Izboljšave, ki so jih predlagali, zajemajo povečanje števila ur in stalnost oskrbovalk. Želijo si, da za njih poskrbi in jim pomaga oseba, ki jo poznajo in so je navajeni.

6 Predlogi

- Glede na to, da je menjavanje oskrbovalk neprijetno tako za oskrbovalke kot tudi uporabnike, bi bolj omejila število oskrbovalk na posameznega uporabnika.
- Ker prihaja do težav, ko oskrbovalke delajo z nepoznanimi uporabniki, bi predlagala, da se za vsakega uporabnika ustvari mapa, v kateri bi bili zbrani osnovni podatki uporabnika (starost, katere vrste pomoči prejema,...) in pa opombe oskrbovalke (kaj potrebuje, česa ne mara,...). Mapa bi bila na voljo vsem oskrbovalkam in bi jim bila v pomoč v primeru, ko bi se srečala z novim uporabnikom.
- Poleg tega bi predlagala tudi, da zaposlijo več socialnih oskrbovalk, da se že zaposlene oskrbovalke razbremenijo.
- Pri reševanju problemov oskrbovalkam pomaga znanje, ki ga pridobijo na izobraževanjih, zato bi predlagala, da se organizira več teoretičnih in praktičnih izobraževanj, ki bi oskrbovalkam pomagala pri opravljanju dela.
- Za večjo motivacijo pri opravljanju dela bi predlagala, da uvedejo tudi mesečne ali letne bonuse za zaposlene.
- Ker so uporabniki socialne oskrbe nezadovoljni predvsem s številom ur, bi predlagala, da se primere, kjer so uporabniki upravičeni do nižjega števila ur, ponovno preuči in se po potrebi poveča število ur.
- Tekom pogovora je bilo razvidno tudi, da jim ure, ko oskrbovalke pridejo, hitro minejo in si želijo, da bi imeli oskrbovalke na voljo več časa. Predvsem jim je všeč, ker imajo družbo in osebni stik. Da pa oskrbovalke ne bi bile še bolj obremenjene, bi se Zavod lahko povezal s prostovoljci, ki bi z uporabniki šli na sprehod, jih spremljali v trgovino, na banko,...
- Prav tako bi se lahko povezal s Fakulteto za socialno delo in razpisal prakso za študente. Menim namreč, da bi bili študentje dobri družabniki za uporabnike, socialne oskrbovalke pa bi bile vsaj malo razbremenjene.

7 Uporabljeni viri in literatura

Anžič, S. (2002). *Skrb za uboge v deželi Kranjski: socialna politika na Kranjskem od srede 18. stoletja do leta 1918*. Ljubljana: Zgodovinski arhiv Ljubljana.

Comett. (2020). *Pomoč na domu*. Pridobljeno 12.4.2020 s <https://www.comett-zavod.si/pomoc-na-domu>

Čampa, H. (2019). *Poročilo o izvajanju storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu za leto 2018*. Pridobljeno 12.4.2020 s <https://www.medvode.si/files/other/news/85/172990Letno%20poro%C4%8Dilo%20PND%20Medvode%20-%202018.pdf>

Čampa, H. (2020). *Poročilo o izvajanju storitve pomoč družini na domu kot socialna oskrba na domu za leto 2019*. Še ni objavljeno.

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

Flaker, V. (2012). *Direktno socialno delo*. Ljubljana: Založba/*cf.

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

GOV. (2020). *Pomoč na domu*. Pridobljeno 13.4.2020 s <https://www.gov.si teme/pomoc-na-domu/>

Grmovšek, T. (2018). *Zadovoljstvo uporabnikov socialne oskrbe na domu v občini Medvode* (Diplomsko delo). Pridobljeno 11.11.2019 s <https://egradiva.fsd.uni-lj.si/search/show/2218>

Hlebec, V., Mali, J. & Filipovič Hrast, M. (2014). Community Care for older people in Slovenia. *Anthropological notebooks*, 20(1), 5-20.

Hlebec, V., Kogovšek, T., Domajnko, B. & Pahor, M. (2009). Kako omisliti, opazovati in razumeti omrežja starejših ljudi v Sloveniji. V Hlebec, V. (ur.). *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 153-168). Maribor: Aristej.

Hlebec, V., Nagode, M. & Filipovič Hrast, M. (2014). *Kakovost socialne oskrbe na domu: vrednotenje, podatki in priporočila*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

- Hrovatič, D. (2011). Profesionalizacija izvajanja socialne oskrbe na domu. V Mencej, M. (ur.). *Bolezni in sindromi v starosti 5* (str. 245-254). Ljubljana: Gerontološko društvo.
- Hvalič Touzery, S. (2009). Družinska oskrba bolnih starih družinskih članov. V Hlebec, V. (ur.). *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 109-123). Maribor: Aristej.
- Kane, R. L., Kane, R. A. (2005). Long Term Care. V Johnson, M. L. (ur.). *The Cambridge Handbook Of Age and Ageing* (str. 638-646). Cambridge: University Press.
- Kovač, N., Orehek, Š., Černič, M., & Nagode, M. (2019). *Analiza izvajanja pomoči na domu v letu 2018* (Končno poročilo št. IRSSV 25/2019). Ljubljana: Inštitut Republike Slovenije za socialno varstvo.
- Lukan Civič, M. (2005). Neenaka dostopnost do storitev neposredne socialne oskrbe v bivalnem okolju. *Kakovostna starost*, 8(4), 86-89.
- Mali, J., Flaker, V., Urek, M. & Rafaelič, A. (2018). *Inovacije v dolgotrajni oskrbi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2012b). Socialno delo s starimi ljudmi in nova socialna zakonodaja. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250), 128-130.
- Mali, J. (2013). Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52(1), 57-67.
- Mali, J. (2012a). Uvajanje dezinstitutucionalizacije na področju oskrbe starih ljudi. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250), 86-94.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2 (skripta)*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2014). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1* (študijsko gradivo za interno uporabo). Ljubljana: FSD.
- Milošević Arnold, V. (2000). Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo* 39(4/5), 253-262.
- Milošević Arnold, V. (2004). *Socialno delo s starimi ljudmi: izbrani članki in referati*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Nagode, M. & Hlebec, V. (2013). Socialna oskrba z vidika socialnih oskrbovalk. *Socialno delo*, 52(1), 15-26.

Nagode, M. (2009). Organizirana pomoč za stare ljudi, ki živijo na domu: pomoč na domu in varovanje na daljavo. V Hlebec, V. (ur.). *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 125-138). Maribor: Aristej.

Oven, A. (2019). *Potrebujem oskrbo. Kaj pa sedaj?*. Ljubljana: Inštitut za dolgotrajno oskrbo.

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

Pravilnik (2010). *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*. (2010). Ur. l. RS 45/2010.

Ramovš, J. (2010). *Dom za stare ljudi*. Pridobljeno 29.4.2020 s <http://www.inst-antonatrstenjaka.si/gerontologija/slovar/1369.html>

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

Ramovš, J. (2015). Neformalni oskrbovalci. *Kakovostna starost*, 18(1), 68-71.

Ramovš, J., Lipar, T., Ramovš, M. (2012). Oskrba onemoglih ljudi. *Kakovostna starost*, 15(3), 3-32.

Ramovš, J. (2004). Specifika potreb in oskrbe starih ljudi s stališča socialnega dela. *Zdravniški vestnik*, 73(10), str. 721-730.

Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (2010). *Splošno o domovih za starejše*. Pridobljeno 12.4.2020 s <http://www.ssz-slo.si/splosno-o-domovih-in-posebnih-zavodih/>

Smith, A. (2009). *Ageing In Urban Neighbourhoods: Place Attachment And Social Exclusion*. Bristol: The Policy Press.

Statistični urad Republike Slovenije. (2020). *Število in sestava prebivalstva*. Pridobljeno 13.4.2020 s <https://www.stat.si/StatWeb/Field/Index/17/104>

Strategija (2006). *Strategija varstva starejših do leta 2010- Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva*. Vlada RS (Medresorska delovna skupina), 21. 9. 2006.

Timonen, V. (2008). *Ageing societies: A Comparative Introduction*. Maidenhead: McGraw-Hill: Open University Press.

Vertot, N. (2010). *Starejše prebivalstvo v Sloveniji*. Ljubljana: Statistični urad Republike Slovenije. <https://www.stat.si/doc/StarejsePrebivalstvo.pdf>

Zastrow, C. (1992). *The Practice of Social Work*. Belmont. California: Wadsworth Publishing Company.

8 Priloge

PRILOGA A: SMERNICE ZA INTERVJU ZA IZVAJALCE SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

- Kaj ste po izobrazbi?
- Kakšen je bil motiv, da ste se odločili za tovrstno delo?
- Se na terenu soočate s kakšnimi težavami? Katerimi?
- Kako te težave rešujete?
- Obstajajo kakšne tehnike oz. načini spopadanja s težavami? Katere?
- Katera je pozitivna plat vašega dela?
- Kaj je negativna plat/slabost vašega dela?
- Kako bi slabosti pri delu odpravili?

PRILOGA B: SMERNICE ZA INTERVJU ZA UPORABNIKE SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

- Kako je prišlo do tega, da ste začeli uporabljati storitve oskrbe?
- Kako ste zadovoljstvi z nego/storitve oskrbovanja?
- Kako ste se navadili na pomoč nepoznane osebe v svojem domu?
- Kakšen odnos se je razvil med vami in oskrbovalcem?
- Katere so pozitivne plati oskrbe?
- Kaj bi kot uporabnik storitve spremenili pri izvajanju oskrbe?

PRILOGA C: INTERVJUJI ZAPOSLENI

Intervju 1

A: Če dovolite, bi vas za začetek vprašala, Kaj ste po izobrazbi in koliko ste stari.

B: Po izobrazbi sem upravni tehnik Stara sem 45 let.

A: Kako dolgo pa že delate v oskrbi?

B: Od leta 2012, torej že 8 let. Hitro gre.

A: Kakšen je bil motiv, da ste se odločili za tovrstno delo?

B: Splet okoliščin. V času, ko sem v Sloveniji neuspešno iskala zaposlitev v svoji stroki, sem preko Zavoda za zaposlovanje RS tri mesece delala v Društvu Barka. To je bil moj prvi stik s pomočjo duševno prizadetimi odraslimi osebami. Delo je bilo raznoliko, vsak dan je bil malo drugačen. Kasneje sem se srečala tudi z delom s starejšimi osebami in nudenjem pomoči.

Ekonomska situacija v Sloveniji je bila nezavidljiva in na mojem področju dela (administracija) je bilo zame nemogoče najti zaposlitev, zato sem se odločila, da se zaposlim na drugem področju.

Preko interneta sem leta 2012 našla zaposlitveno agencijo, ki je specializirana za iskanje

negovalcev in po uspešno opravljenem razgovoru je sledilo izobraževanje, ki je obvezno za vsakogar, ki želi delati v negi oziroma nuditi pomoč na domu.

A: Se na terenu soočate s kakšnimi težavami? Katerimi?

B: Vsak klient je zgodba zase in četudi je večina mojih uporabnikov ljudi z demenco, se je bilo potrebno naučiti njihove osebne rutine. Komunikacija je bila neizmerno pomembna, vendar včasih otežena, ker niso vsi klienti zmožni govoriti. Delati na domu uporabnika pomeni imeti stik z njihovimi družinskimi člani, domačimi ljubljenci in se nenehno prilagajati.

Po drugi strani so bile težave s samo organizacijo s strani zaposlitvene agencije. Pogosto je bilo neizmerno težko priklicati kogarkoli izven rednih ur ali v primeru urgentnega stanja. Dogajale so se napake, kot je recimo, da sem dobila podatke od napačnega uporabnika in posledično zamudila par ur, ker sem bila na napačnem delu mesta.

Določene stranke so potrebovale dve osebi za vsakršne premike, osebno nego ipd., kar je pomenilo usklajevanje z drugimi zaposlenimi. Načeloma to ni bil problem, sem pa morala v dobro in po dogovoru s klientom odpovedati nadaljnje obiske določenih zaposlenih.

A: odpovedati nadaljnje obiske zaposlenih? To pomeni, da so si sami izbrali, se odločili, da ne želijo prejemati pomoči s strani določenih zaposlenih?

B: Res je. Ko se navadijo na določene pomočnike in njihov način dela jim ni v interesu, da bi k njim prihajali različni negovalci, kar je včasih težko zagotoviti, predvsem iz vidika organizacije.

A: Kako te težave rešujete?

B: Verjamem, da je mogoče z odprto komunikacijo razrešiti vsako situacijo.

V primeri osebnih nesporazumov s klientom, sem jih razrešila neposredno s stranko.

Težave s samo agencijo sem razreševala z osebo, ki je bila odgovorna za določeno področje. V kolikor sem potrebovala dodatno izobraževanje, sem to izpostavila in poskrbela, da sem trening prejela v dogovorjenem roku.

A: Na katerem področju pa je izobraževanje najbolj pomanjkljivo?

B: Predvsem na področju dela z osebami z demenco. Potrebno je namreč več prilagajanja in ponavljanja istih stvari. Če osebe in njihovih potreb ne razumeš, jih ni mogoče zadovoljiti in sama pomoč ni ustrezno izpeljana.

A: Vam je izobraževanje pomagalo pri delu z osebami z demenco?

B: Ja, pomagali so mi predvsem pri razumevanju njihovega doživljanja sveta, tako, da sem pomoč lahko prilagodila njihovim željam, potrebam.

A: Se le te močno razlikujejo od potreb ostalih ljudi?

B: Potrebe po pomoči se razlikujejo pri vsakemu posamezniku. Nekateri poleg dogovorjene pomoči potrebujejo tudi nekaj več družbe in pogovora, spet pri drugih je potreba po komunikaciji in družbi manjša.

Se pa večino, vsaj osnovnih potreb zajame že v samem načrtu, ki se izvede pred začetkom izvajanja pomoči.

A: Se te potrebe velikokrat razlikujejo od tistih, ki se izrazijo ob neposrednem delu z uporabniki?

Sama ne mislim, da se razlikujejo, kvečjemu se potrebe še dodajo.

B: če se vrneva nazaj na vaše delo, kaj menite, katera je pozitivna plat vašega dela?

A: Osebnostno zadovoljstvo, da so klienti zadovoljni in so doživeli-preživelih nekaj ur je vsekakor na prvem mestu. Vsi se staramo in lahko samo upamo, da bomo imeli ob sebi ljudi, ki jim je mar za našo dobrobit.

B: Kaj je negativna plat/slabost vašega dela?

Vsekakor dolge delovne ure. Problem je tudi v tem, da se velikokrat čas vožnje od stranke do stranke ni štel v delovni čas. Poleg tega je problem tudi v tem, da večkrat prevzameš stranke drugih zaposlenih, ki jih ne poznaš in z njimi še nisi delal.

A: Kako se s takimi situacijami spopadate?

B: Pozanimam se, na katerem področju uporabnik potrebuje pomoč in delam v skladu s tem. Skušam ga poslušati, delati čim bolj v skladu z njihovimi željami.

A: Kako pa bi izboljšali pogoje za delo?

B: V okviru podjetja-agencije bi vsekakor razdelila vprašalnik, da pridobim konkretne povratne informacije, ki so relevantne v tem trenutku. Brez te možnosti na voljo, bi vsekakor poskrbela, da imajo negovalci dostop do izobraževanj na visokem nivoju in so plačani več, kot je trenutna minimalna postavka in, v kolikor je le mogoče, letne bonuse. Organizirala bi mesečne sestanke z zaposlenimi, kjer bi se lahko izpostavilo pozitivne in negativne primere iz prask in poskrbela, da komunikacija poteka dvosmerno. Torej, da klienti vedo, da so prioriteta in, da negovalci vedo, da so nepogrešljivi.

A: Kaj pa pri delu z uporabniki?

B: Že v začetku bi jim razložila, da lahko pride do situacije, kjer zaposleni, s katerimi sodelujejo, niso na voljo, bodisi zaradi bolniške odsotnosti ali prezasedenosti. Da pa se bomo potrudili, da bo pomoč organizirana tako, da se bo to zgodilo čim manjkrat.

A: Imate mogoče še kakšne druge predloge za izboljšave, komentarje?

B: Hvala, a se mi zdi, da sva lepo zajeli poanto in navedli nekaj možnih rešitev.

Intervju 2

A: Lahko za začetek vprašam, kaj ste po izobrazbi in koliko ste stari?

B: Po izobrazbi sem gostinska tehničarica. Stara pa sem 26 let.

A: Kako dolgo pa že delate v tej stroki?

B: Slabi dve leti.

A: Kakšen je bil motiv, da ste se odločili za tovrstno delo?

B: Doma sem eno leto skrbela za mamo, ker ni bilo prostora v domu. Ko se je mesto končno odprlo in sem prenehala s skrbjo, sem se odločila, da začnem pomagati drugim. Našla sem podjetje, ki pokriva občino, v kateri živim in se prijavila na prosto delovno mesto.

A: Si kdaj želite, da bi ostali v svoji stroki?

B: Na trenutke. (smeh) Prej sem delala kot natakarica v Ljubljani, vse dni v tednu, tudi vikende. Urnik se je lahko spreminjal iz dneva v dan in težko je bilo planirati vnaprej. Pri tem delu pa vsaj približno vem, kdaj bom frej in katere dneve ne.

A: Pa tudi tu delate vikende?

B: Sem pa tja, ne pa vsak. Prav tako sem načeloma dogovorjena le za dopoldanski delovni čas, kar mi najbolj ustreza.

A: Vas popoldne uporabniki ne potrebujejo?

B: Velika večina uporabnikov pomoč potrebuje v dopoldanskem času, ko so njihovi svojci, večinoma otroci, ki za njih skrbijo, odsotni. Je pa nekaj uporabnikov, ki pomoč potrebujejo popoldne, ko imajo skrbniki druge opravke.

A: Veliko sodelujete s skrbniki?

B: Ne, po navadi le v začetku, ko dobim novega uporabnika. So namreč tisti, ki mi iz prve roke povejo, kaj kdo potrebuje in kakšno pomoč je prejemal do sedaj, česa je navajen.

A: Je težko sodelovati s skrbniki in upoštevati njihove potrebe in tudi potrebe oskrbovancev?

B: Načeloma so potrebe oskrbovancev zapisane v načrtu in jih skušam upoštevati. Se pa prilagodim tudi željam svojcev in uporabnika.

A: Pa kdaj ugotovite, da oseba ni prejela ustrezne pomoči, je potrebovala še kaj, česar ni prejela?

B: Hm, bi prej rekla, da ni prejela dovolj pomoči. Na primer, želela bi si več sprehodov, pogovorov, kot jih je dobila, manj časa preživeti doma.

A: Kako potem to rešujete?

B: Kot sem že rekla, prilagodim se posamezniku. Opravim stvari, ki so nujne, potem pa še tiste za dušo. Tako ustrežem svojcu, uporabniku in posledično sem tudi sama bolj zadovoljna.

A: Poleg teh neskladij, se na terenu soočate s kakšnimi težavami?

B: Zaenkrat še nisem imela težav, ki jih ni bilo mogoče rešiti. Sem pa imela nekaj nesoglasij s svojci, a se je s pogovorom vse rešilo.

Se je pa zgodilo, da sem imela težave tudi z uporabniki, ker niso želeli prejemati moje pomoči. Po navadi so to tisti, ki si želijo čim dlje časa ostati samostojni in niso navajeni, da za njih kdo skrbi. Takih primerov ni malo.

A: Ste imeli kdaj težave tudi z drugimi zaposlenimi?

B: Zaenkrat še ne. Ne oskrbujem namreč ljudi, ki bi potrebovali dva oskrbovalca za vstajanje, premikanje. Težave so samo takrat, ko je treba prevzeti uporabnika drugega oskrbovalca, po navadi v času bolniške ali dopusta.

A: Zakaj to predstavlja težavo?

B: Ker je vsak uporabnik navajen svojih oskrbovalcev in obratno. Pri drugih pa ne veš, kako sodelujejo in kaj točno potrebujejo. Potem pa se glih navadiš in spet uporabnika zapustiš.

A: Kako ste te težave z uporabniki potem rešili?

B: Povedala sem jim, da sem tam zato, da bom z njimi samo kratek čas, ko bodo njihovi svojci skočili v trgovino, po opravkih, da ne bodo sami in bodo imeli družbo. Po nekaj poskusih so se vdali in se strinjali z mojo prisotnostjo. Po nekaj srečanjih smo spletni že prijateljske vezi.

A: Bi lahko rekli, da je to, da z nekom skujete prijateljsko vez, pozitivna stran vašega dela?

B: Definitivno. Pa ne samo to, ljudem pomagam, da ostanejo samostojni čim dlje časa, se ne počutijo zapostavljene, pozabljene, ampak vedo, da je nekomu mar. So pa, kot tudi drugje, negativne plati, ki so, vsaj po mojih izkušnjah, bolj vezane na samo organizacijo dela.

A: Katere pa so te negativne stvari?

B: Predvsem to, da je v kratkem času potrebno priti od enega do drugega uporabnika in, da je za delo potrebno imeti dovolj energije. Če imaš stalne uporabnike, potem veš, kaj lahko pričakuješ, kaj bo potrebno kje opraviti, med tem, ko je pri tistih, ki jih ne poznaš, to nejasno. Poleg tega se mi zdi, da bi bile plače za delo, ki ga opravljamo, lahko višje.

A: Poleg zvišanja plač, kako drugače bi še lahko izboljšali negativne stvari?

B: Mogoče bi lahko hodili na več izobraževanj, vezanih na naše delo in imeli manj uporabnikov. Za to bi bilo potrebno zaposliti več ljudi in je spet vprašanje, od kje bi se črpala sredstva za njihove plače. Poleg tega bi lahko imeli kakšen dan dopusta več, da se odpočijemo in se polni novih moči vrnemo nazaj.

A: Same super ideje. Bi mogoče dodali še kaj o delu, uporabnikih?

B: Mogoče samo še to, da se vsi tisti, ki se zanimajo za opravljanje pomoči na domu morajo zavedati, da ni vedno vse tako, kot pričakuješ in, da se je treba pripraviti na nepričakovano. Vsi uporabniki ne bodo takoj pripravljeni sodelovati, ne bodo zaupali tuji osebi, tako, da je potreben čas in potrpljenje. A se obrestuje! Zavedati se je treba tudi, da so si uporabniki različni in, da je potrebno ugotoviti, kaj potrebuje vsak posameznik. Kar ustreza prvemu in mogoče drugemu, tretjemu ne bo.

A: Najlepša hvala za vse odgovore in nasvete!

B: Brez problema in z veseljem še kdaj!

Intervju 3

A: Mi zaupate, kaj ste po izobrazbi?

B: Po izobrazbi sem ekonomski tehnik.

A: Koliko pa ste stari?

B: Star sem 30 let.

A: Koliko časa pa že opravljate delo kot oskrbovalec?

B: Uradno, nekje 3 leta, se mi zdi.

A: Kakšen je bil motiv, da ste se odločili za tovrstno delo?

B: Prvi razlog je zagotovo ta, da v svoji stroki nisem dobil dela. Vsaj ne takega, kot sem si ga želel. Mi je predstavljalo neko alternativo, ki je bila dostopna. Se mi zdi, da je starejših itak vedno več. Sploh takih, ki potrebujejo pomoč in je doma ne morejo zagotoviti. Pa moram reči, da mi je delo postalo všeč.

A: Zagotovo je starejših ljudi, ki pomoč potrebujejo, ogromno. Prostora v domovih ni, prav tako svojci nimajo vedno časa, da bi skrbeli za svoje starše. Si mogoče kljub temu želite, da bi ostali v svoji stroki ali vam je delo všeč?

B: Morda včasih. Čeprav se mi zdi, da s tovrstnim delom pridobivam življenjske izkušnje, modre nasvete. Mogoče bi v svoji stroki imel bolj stabilen urnik, ker se tu kar hitro spremeni. Predvsem v primerih, ko se z osebo, h kateri bi moral iti, kaj zgodi.

A: Pa se to pogosto dogaja, da se vam urnik tekom dneva, tedna močno spremeni.

B: Ne bi rekel močno, se pa spremeni. Kdaj ziher uniči plane, ki jih imaš za tisti dan, a je tudi to treba vzeti v zakup. Vseeno imam rad svoje delo in lahko rečem, da sem se našel v tem kar delam, vsaj zaenkrat.

A: So še kakšne druge slabosti, poleg možnega spreminjanja urnika, ki bi jih izpostavili?

B: Slabost tega dela, vsaj zame, je to, da moraš imeti včasih res debelo kožo. Ko poslušáš življenjske poti, kaj so vse prestali uporabniki naše pomoči te kar stisne pri srcu. So pa tudi lepe zgodbe, več je teh, hvala bogu (smeh). Se mi zdi, da sem zaradi tega boljši človek, pomagam starejšim, ki so nekaj že naredili za ta svet, da imajo lepšo starost.

Je pa to hkrati tudi prednost, saj iz prve roke vidiš, kaj so ljudje doživeli, s čim vse so se spopadli, čez kaj so šli. Poleg tega mi prednost predstavlja tudi to, da so svojci vsaj za nekaj ur tedensko razbremenjeni.

A: Ko sva že pri svojcih, imate veliko opravka z njimi?

B: Hja, ja pa ne. Je res odvisno od uporabnika do uporabnika. Nekateri svojci se bolj mešajo, drugi pustijo, da delo opravimo tako, kot smo si zamislili. Sicer pa težav z njimi še nisem imel. Trkam! (smeh)

A: Imate mogoče pri delu z uporabniki kakšne druge težave?

B: Razen tega, da me nekateri ne spustijo, ne. (smeh) Se mi zdi, da starejši pogrešajo druženje in pristen socialni stik. Itak ne rabijo veliko, samo nekoga, ki jih je pripravljen poslušati.

A: Je kaj takega, kar pogrešate na terenu?

B: Mogoče edino to, da bi mi včasih prišla prav kakšna roka več. Vsi, ki bi po mojem mnenju potrebovali več ur oskrbe ali obisk dveh oskrbovancev, do tega žal niso upravičeni. Upam, da se bo to v prihodnosti sicer spremenilo in, da si bomo za zgled vzeli kakšno državo, kjer je oskrba bolj razvita kot pri nas.

A: Imate težavo tudi z agencijo oziroma podjetjem, kjer ste zaposleni?

B: Zaenkrat ne. In upam, da tako tudi ostane. Smo fajn ekipa, razumemo in spoštujemo drug drugega in je že zato samo delo lažje.

A: To pa redko slišim in me veseli, da je tako! Pa bi kljub temu predlagali kakšne izboljšave na vašem področju? Povezane z uporabniki ali pa vami, oskrbovalci?

B: Hmm, zanimivo vprašanje. Definitivno bi si zaslužili kakšno povišico (smeh), tudi to, da bi nas bilo več, da bi lahko si vzeli več časa za naše oskrbovance, bi bilo fino.

A: Več ljudi mi je že reklo, da si želijo več izobraževanj, povezanih z delom in uporabniki. Se strinjate?

B: Znanja ni nikoli preveč, s tem se strinjam. A se mi zdi, da je vseeno dovolj, da poslušáš človeka, slediš njegovim željam. Zihér težko zafrkneš, če narediš tako. Sama formalna izobraževanja mi namreč niso po godu, imam raje praktično učenje.

A: Eden redkih, ki tako misli. Se pa strinjam, a se moje mnenje vseeno rahlo razlikuje. Se mi zdi, da je teorija pomembna, da lahko stvar potem izpeljemo v praksi.

B: Res je. Ampak lahko sam preberem knjigo na temo, ki me zanima in s tem pridobim teoretično znanje. Praktično je tisto, ki ga v naši stroki pogrešam.

A: Kako pa bi to lahko spremenili?

B: Več praktičnih izobraževanj in mentorstva s strani ljudi, ki delo obvladajo. V praksi, z uporabnikom.

A: Ni slaba ideja! Imate mogoče še kakšne na zalogi?

B: Trenutno ne, sva izčrpala moje ideje in predloge.

A: Potem pa hvala za pogovor in deljenje idej.

B: Hvala tebi!

Intervju 4

A: Lahko najprej izvem nekaj formalnosti? Koliko ste stari? Kaj ste po izobrazbi? Kako dolgo delate v oskrbi?

B: Stara sem 38 let, čeprav o tem ne rada govorim. Po izobrazbi sem trgovski tehnik. Zanimivo, vem (smeh). Napačna odločitev pri izbiri srednje šole se temu reče. Formalno oz. uradno sem v oskrbi 8 let. Neuradno sem prve korake v oskrbi začela v obdobju srednje šole, ko sem pogosto skrbela za očetovo mamo. Kratek čas sem tudi kot študentka skrbela za fanta, ki je bil avtist.

A: Potem ste že skoraj polovico življenja v oskrbi?

B: Drži (smeh). Ko bolje pomislim, bi lahko rekli, da je to del moje usode. Nikoli si nisem predstavljala ali močno želela delati v oskrbi takšni ali drugačni.

A: Kaj vas je potem pravzaprav motiviralo, da ste se odločili za tak karierni korak?

B: Če bolje pomislim, ni samo enega razloga ali motiva za tak korak. Akumulira se v osebi to dlje časa. Naj začnem pri najbolj pomembnih motivih. Najmočnejši motiv je bila moja radovednost, kako živijo starejši ljudje. Pri samem delu je tudi nekaj prostora za inovativnost, nenehni so izzivi. Delo v nobenem pogledu ni dolgočasno.

A: Malo ste me presenetili z motivi. (smeh) Nisem pričakovala, da jih bo več. Ali ima vaše delo tudi negativno plat?

B: Bi vam kar verjela. Ne samo v moji panogi, tudi drugod vidim ljudi, ki opravljajo svoje poklice s težkim srcem. Ampak to je napaka. Opravljati moraš delo, ki te veseli in potem je vse lažje. Za moje delo ne bi mogla izpostaviti težave ali negativne plati. Jaz temu pravim vsakodnevni izzivi. Teh pa je kar nekaj! Tega ne bom zanikala.

A: Vzpodbudne besede, se mi zdi, da manjka takega mišljenja med ljudmi. Kdaj pa ste potem uradno začeli delati v oskrbi?

B: Me veseli, da sem vas presenetila. Življenje je polno presenečenj. Moj uradni začetek dela je bil v prvi polovici leta 2012. Začela sem v domu za stare, kasneje pa se navdušila nad opravljanjem pomoči na domu.

A: Se mi zdi, da lahko rečeva, da boste z delom še nadaljevali? Če lahko, bi se navezala na vsakodnevne izzive kot jim v pravite. Kateri pravzaprav so in kako se spopadate z njimi?

B: V tem trenutku res ne razmišljam o menjavi službe ali stroke. Izzivov je res veliko in ne vem, kje bi začela. Nikakor ne bi rada uporabila besede težave, ker to je prehuda reč. Pogosto imamo opravka z novimi uporabniki in vsak začetek je težak. Tu ni drugega zdravila kot, da poiščeš povezavo z uporabnikom in zgradiš zaupanje, ki je temelj nadaljnjega dela. Mene osebno pogosto teži tudi medij za nas zaposlene, kjer bi si lahko izmenjali izkušnje, delili dobro prakso in črpali ideje za naslednje delovne korake. Izziv je tudi v finančnem smislu. Tukaj ne mislim samo na osebne dohodke zaposlenih, saj smo vsi istega mnenja - da premalo zaslužimo. Bolj se mi po glavi roji ideja o investicijah v naš poklic, ki jih je zelo malo. V nas bi se moralo načrtno investirati.

A: Načrtne investicije? Kaj bi to pomenilo na konkretnem primeru, če mi lahko opišete?

(smeh) Všeč mi je, da vas navdušujem z mojim mnenjem in seveda vam lahko prestavim to na golem primeru. Če začneva na samem začetku dneva, pri nas vsi hitimo do strank, ker se jim želimo posvetiti in ker je uporabnikov vse več je vse več hitenja. Tukaj bi apelirala na odgovorne, da investirajo v število zaposlenih. Lahko bi si vzeli čas za sproščen jutranji sestanek, se napolnili z energijo, ne le preleteli nalog in šli na teren. Ravno tako bi lahko končali dan, ker na terenu doživiš vse od smeha do solz in ne malo kdaj potrebuješ pogovor. Iz tehničnega vidika bi omenila boljšo mobilnost zaposlenih in opremo na terenu. Veste, majhni detajli kot so dobro terensko vozilo za dostop do oddaljenih krajev bi izničil veliko skrbi.

B: Kako se potem v tem trenutku soočate ali bolje rečeno pomagате, ko nekdo doživi kaj negativnega na terenu? Ravno tako me zanima ali pozitivne reči s terena delite?

Bilo bi dobro, da pozitivne reči delil med seboj, ampak se o tem ne pogovarjamo dovolj. Negative zadeve so bolj pereče, zato se o njih bolj pogosto pogovarjamo. Toda to niso uradni pogovori, ampak klici sodelavke, ko se vozi iz službe domov. Z eno besedo najboljše zdravilo za odpravo kakšnih bolečih izkušenj s terena je pogovor z osebami, ki ti predstavijo drug/širši pogled na problem.

A: To pa verjamem, prav tako verjetno pomaga, če problem lahko delite z nekom, ki je že bil v podobni situaciji, ker vas zagotovo bolj razume. Lahko vprašam, sodelujete pri svojem delu tudi s svojci?

B: Naše delo je bolj kompleksno, kot mogoče izgleda na prvi pogled. Vključuje tako delo s svojci kot tudi z uporabniki. Svojci so nam lahko v veliko pomoč, a hkrati lahko naše delo tudi otežijo. Pomagajo lahko pri premagovanju začetnih težav in kasnejših izzivov, a se nemalokrat zgodi, da se preveč vpletajo v naše delo in ga s tem otežijo.

A: Verjetno vsak misli, da najbolj pozna svojega svojca in mu želi najboljšo oskrbo. Glede na to, da sodelujete pretežno z uporabniki, kakšen odnos se razvije med vami?

B: Kot tudi na drugih področjih, se tudi pri svojem delu z uporabniki bolje ujamem in razvijem kvaliteten odnos, spet z drugimi je odnos bolj zadržan in posledično manj kvaliteten. A nikoli ne dopustim, da odnos vpliva na kvaliteto opravljenega dela.

A: Še eno vprašanje za konec. Menite, da bi morali ob začetku opravljanja dela imeti več usposabljanja in kasneje več izobraževanj, povezanih z vašim delom?

B: Vsekakor sem pristašica usposabljanj in izobraževanj. Menim, da znanja ni nikoli preveč. Usposabljanja so pomembna predvsem v začetku, ko se oseba šele podaja na novo karierno pot, kasneje pa je ta znanja potrebno nadgrajevati, predvsem v praksi.

A: Bi mogoče za čisti konec dodali še kaj, kar sva izpustili?

B: Samo področje našega dela je sicer široko, a sva bistvo zagotovo zajeli v pogovoru.

A: Potem pa hvala za ta zanimiv pogovor in nov pogled na tovrstno problematiko.

PRILOGA D: INTERVJUJI UPORABNIKI SOCIALNE OSKRBE NA DOMU

Intervju 1

A: Koliko ste stari?

B: Letos sem dopolnila 82 let.

A: To so pa kar lepa leta! Ste do sedaj sami živeli in skrbeli zase?

B: Že nekaj časa ne. Najprej mi je pomagal mož in jaz njemu. Sem kuhala, pospravljala, on pa je pripravljaval drva in popravljaval stvari. Potem pa se je lani poškodoval, bil dolgo časa v bolnici in tam umrl.

A: Moje sožalje! Je težko živeti brez njega?

B: Pri moji starosti boš vsega hud'ga vajena, dekle. Tut to, da mož umre. Je dočakal leto starost, 85 let.

A: To so pa res lepa leta ja! Po tem, ko je umrl, ste živeli sami?

B: Ah, kje pa! Je takoj hčerka pršla pome pa sem se preselila k njej. A kaj, ko ma svoje otroke pa velik dela z njimi. Pa še službo za povrh.

Mam še tut sina, sam on pa ni tko glih. Ne bi skrbel zame, misl, da je to delo za žensko. Pa njega bolj redko vidim. Pogrešam pa svoje vnučke. Bi jih lahko večkrat pripeljal na obisk.

A: Ja, danes je pa težko bit brez službe, pri vseh stroških, ki jih imamo. Potem pa še dobro, da imate tudi hčerko! Ste se hitro navadili na menjavo okolice?

B: Res je! Mam pa tut js stroške pa tako majhno penzijo, da grem komi čez mesec.

Moja hčerka je pa zlata vredna. Mi ni nč hud'ga pri njej.

A: Verjamem, da je težko, sploh zdej, ko ste ostala brez moža. Pogrešate družbo čez dan?

B: Mi tut prej ni bilo lahko, veš. Družbo je pa kr fajn met, ja. Mam vnukinje, mi polepšata dneve. Pa takrat, ko je moja Saša (hčerka) v službi mi pa pride ena druga punca družbo delat. Jo je Saša zrihtala. Mi pomaga, da se oblečem pa na vrt greva. Je kr fajn.

A: Oo, to je pa super! A vas že dolgo časa obiskuje?

B: Neki časa pa že, kaj pa vem kok! Od moževe smrti dalje. Uf, torej že več kot eno leto. (smeh)

A: Pa ste zadovoljni z njo?

B: Nimam kej za rečt čez njo. Prijazna pa vedno pripravljena pomagat je.

A: Pa ste se navadili, da vam nekdo, ki ga ne poznate, pomaga?

B: Na začetku mi ni blo tko fajn, zdej sem pa kr vesela, ko pride. Sploh, ko greva ven, rožice pogledat, ptičke poslušat.

A: In ji zaupate?

B: Mi nima kej ukrast. (smeh)

Še mal pa bo ratala kot moja vnučka.

A: To pa je lepo, da ste se tako ujeli! Zagotovo je delo lažje. Potem lahko sklepam, da ste ste zadovoljni z njenim delom, pomočjo?

B: Sem zadovoljna. Enkrat je pršla ena druga punca, mi ni bila tok všeč. Se ji je kr mudilo nekam, ni bil tok fajn obisk.

Sem pa zaradi nje velik zunaj, mi je všeč. Mogoče bi bilo edin fajn, če bi večkrat pršla.

A: Kolikokrat pa vas obišče?

B: Ob ponedeljkih, sredah in petkih.

A: Vam je to premalo, bi spremenili, da bi vas obiskovala več časa?

B: Vsak dan! (smeh)

A: Bi mogoče spremenili še kaj drugega?

B: To, da me obiskuje samo ona. Mi ni všeč, ko pridejo drugi.

A: Drugih pripomb na delo pa nimate? Ne bi spremenili nič drugega.

B: Nič!

A: To, da je nekdo zadovoljen z oskrbo v taki meri, kot ste vi, mi je pa zelo všeč! Bi mi mogoče povedali še kaj, kar sva izpustili?

B: O deklica moja. Se mi zdi, da sem dovolj govorila danes. Bi šla počivat zdej. Me glava boli.

A: Potem pa hvala za čas in zaupanje.

Intervju 2

A: Lahko mogoče za začetek vprašam, koliko ste stari?

B: Stara? Sem pa ja še mlada, rosnih 86 jih imam!

A: Potem imate pa še skoraj celo življenje pred sabo! (smeh) Živite sami?

B: Ne, živim skupaj s sinom. On zgoraj, jaz spodaj.

A: Torej ga imate vedno blizu, da vam pomaga, ko ga potrebujete.

B: Sin pomaga kolikor lahko. Ga ne želim obremenjevati. Vem, da ima službo in nima veliko časa zame.

A: Vam mogoče pomaga še kdo, poleg sina?

B: Prej mi je pomagala sosedka. Sedaj pride, ko ima čas. Sicer pa zdaj mi največ pomaga Urška.

A: To je oskrbovalka, kajne? Kako je prišlo do tega, da ste začeli uporabljati storitve oskrbe?

B: Težko se premikam, vstajam, skrbim zase. V dom ne želim. Včasih mi pomaga sin, me pelje v trgovino ali na banko. Veliko dela in mi vedno ne more pomagat, zato mi je zrihtal pomoč.

A: Vam je pomoč, ki jo je organiziral sin, všeč?

B: Zelo sem zadovoljna. Ta, ki mi pomaga, me spominja nase, ko sem bila mlada.

Pomaga mi, da se preoblečem, me počese in nališpa. Pa tut na sonce me pelje.

A: No, to je pa lepo slišat, da vam je všeč! Kako pa ste se navadili na pomoč nepoznane osebe v svojem domu?

B: Ni bilo težko. Mi ni nič čudno, sem navajena. Najprej me je rihtal sin, zdej me velik ona. Je fajn, ker mi včas tut kej posprav pa pomije šalco in džezvo, ko skuha kavo.

A: O, tut kavico vam skuha. To je pa sploh super!

B: Ja, skuha zame pa še zase. Kdaj prinese piškote za ob kavi pa jo spijsa na sončku.

A: Torej lahko rečemo, da se je med vama ustvaril prijateljski odnos?

B: Urška mi je že skor k hčerkica. Lepo poskrbi zame pa me obiše vsak dan. Ob sobotah je ni, jo kr mal pogrešam.

A: Aha, vam ne pomaga vsak dan?

B: Pride, pride vsak dan. Ampak samo med tednom. Med vikendom sem pa s sinom pa vnučki. Polet smo šli na morje!

A: Pa bi si želeli, da vas oskrbovalka večkrat obiše?

B: Med tednom, ko ni sina, je z mano. Mi veliko pomeni, da nisem ves čas sama. Mogoče bi lahko kdaj ostala dlje časa. Kaj, ko čas tako hitro mine, ko ji imam veliko za povedat.

A: Torej, bi si želeli, da je pri vas več ur?

B: Ko je lepo zuni pa greva na sprehod, gre hitr čas. Pa ko greva k sosedi tut. Bi rajš vidla, da bi mela več časa jo.

A: Bi mogoče spremenili še kaj drugega kot pa samo povečali število ur?

B: Rada bi vidla, da bi bla skos ona pr men. Nobena druga.

A: Ste se navadili na njo in ji zaupate verjetno, ane?

B: Seveda. Že več kot eno leto hodi k meni.

A: Dolga doba. Pri čem vse pa vam pomaga, kaj vam pomoč omogoča?

B: Večkrat grem ven, sama ne morem več. Pa kavico mi skuha, včasih prinese kosilo. Družbo mi dela tist čas, ko je sin v službi.

A: Same super stvari. Je mogoče tudi kaj negativnega pri oskrbi?

B: Pri Urški? Nič se ne spomnim.

A: Lahko torej rečeva, da ste s samo storitvijo zadovoljni in bi radi, da tako tudi ostane?

B: Res je. Mi je vseč tako kot je!

A: Potem pa hvala, da ste z mano delila svojo izkušnjo in mnenje!

B: Hvala, ker ste me poslušala! (smeh)

Intervju 3

A: Koliko pomladil že štejete?

B: Hehe simpatično vprašanje! Pomladi so že mimo. Sedaj sem v jeseni mojega življenja in jih štejem že 84.

A: Vidim, da imate veliko lesenih kipov. Lahko vprašam, kaj ste po poklicu?

B: Večino svoje delovne dobe sem pustil v mizarški delavnici. Prvotno sem bil vajenec in pomožni delavec v večjem obratu. V zrelih letih sem se opogumil in ustanovil lastno delavnico.

A: Kdaj ste se prvič srečali oz. izvedeli za pomoč na domu?

B: Iskreno povedano, se ne spomnim točno, kdaj sem prvič zasledil ta izraz ali bolje rečeno storitev. Povedal bom takole, pomoč na domu je bila ideja mojih otrok. Z njo se v začetni faz nisem strinjal. A zdaj, ko pomislim nazaj, je to bila najboljša odločitev. Seveda moji otroci so pametni in odločni tako kot njihov oče.

A: Kaj je bil razlog, da so se otroci odločili za tak korak? Vaše zdravstveno stanje?

B: Drži mlada dama, zdravstveno stanje je bil eden od razlogov. Z leti ti slabijo vse funkcije tudi zdravstvene. Pri meni je poleg tega težava v financah in psihično stanje. V lasti imam poleg delavnice tudi več nadstropno hišo v kateri sem živel sam po ločitvi z ženo. Nisem je mogel več vzdrževati, skoraj istočasno so moji vnuki morali rešiti stanovanjski problem in sva s starejšim sinom sklenila pakt. Vnuki so se preselili v mojo hišo, jaz sem zasedel njihovo stanovanje. Menjava okolja je super stvar, ko si sam v veliki hiši vidiš in slišiš tudi duhove.

A: Zakaj ste menja, da je pomoč na domu najboljša odločitev? Ste zadovoljni s storitvijo?

B: Strinjam se z vami. Zadovoljen sem oskrbovalci in s storitvijo na splošno. Iz mojega vidika je še precej prednosti. Predvsem mislim na osebni stik. Nikakor ne smem zanemariti, da mi pomagajo

pri osnovnih stvareh, kot so kopanje, oblačenje, kuhanje. To so mlade osebe, polne moči in zakladnica idej, ko je potrebno urediti kakšno zadevo na občini ali pa pri zdravniku. Saj mi stari nismo še za staro šaro! Veliko lahko tudi mi naučimo mlade ali bolje rečeno, jim svetujemo s svojim izkušnjami. Vendar, ko pride do tehnologije, smo pa povoženi in tu sem zelo hvaležen, da jih imam. Ni isto, ko me učijo otroci ali oskrbovalci. Oskrbovalce bolj poslušam (smeh).

A: Po vaših besedah sklepam, da niste imeli težav pri navajanju na pomoč nove in neznane osebe v vašem domu?

B: Žal se tukaj motite. Imel sem precej težav in začetek je bil težak. Večinsko krivdo za to ne pripisujem oskrbovalcem. Na prvo mesto bi postavil mojega starejšega sina, ki bi me moral bolje pripraviti na prehod in prenesti vse prednosti, ki jih prinaša pomoč na domu. Na drugem mestu sem jaz in moja narava. Po naravi sem zelo trmast človek. Toda, ko smo dali čez porodne krče, sem prišel do spoznanja, da je več plusov kot minusov. Ne morem trditi, da ni minusov. A vseeno sem srečen, da nisem pristal v domu za stare. To so enostavno osebe, ki mi popestrijo dneve in mesece.

A: Presenetljivo pozitivni so vaši odgovori, ko govorimo o pomoči na domu. Nam lahko zaupate še kaj več odnosih in poteku srečanj?

B: Seveda lahko, saj o tem rad govorim in se hvalim svojim prijateljem v domih za stare. Omenil sem, da so to osebe, 30 ali 40 let mlajše od mene. Namenijo mi nekaj ur na teden in pridejo v moje življenje kot ploha po več meseči suši in vročini. Z oskrbnikom, ki me obišče v večini primerov skoraj vedno spijsa kakšen čaj in razvija debato o naravi. Ni pa samo debatiranje. Poskrbi za moja oblačila, če za to ne poskrbijo otroci ali vnuki. Enostavno zapolni luknje, ki jih jaz ali moji ne utegnemo.

A: Če vas prav razumem vam je pomoč na domu prijetno spremenil življenje v zadnjem obdobju, da bi jo priporočali tudi ostalim? Ali je sploh prostor za izboljšave?

B: Prav ste razumela. Zadnja 4 leta mojega življenja so zaradi programa pomoči na domu vsekakor lepša kot leta pred tem, ko sem bil pretežno sam in prepuščen sam sebi, ker so moji otroci zaradi hitrega tempa življenja precej zasedeni. A vedno je prostor za izboljšave, če se vpraša vodjo mizarske delavnice. Sam moram povedati to, da mi otroci vedno stojijo ob strani in me vozijo do zdravnika. Čeprav sem bil špartanski oče mi je še vedno hudo, ko jih vidim zaskrbljene v pogovoru z zdravnikom. Moj oskrbnik bi komentarje zdravnika sprejel veliko bolj z razumom in manj s čustvi. Ne bi bilo nič narobe, če bi imeli oskrbniki več časa za nas na tedenski ravni. Zavedam se, da to ni izvedljivo zaradi drugih razlogov. Morda je to poslanstvo za vas mlada dama in vašo generacijo, da zadeve spravi korak naprej.

A: Se strinjam z dejstvom, da bi lahko povečali število ur, a se hkrati bojim, da to ni izvedljivo zaradi več razlogov. Predvsem gre pri tej storitvi za ohranjanje samostojnosti, ne gre pa za

nadomestitev doma. Izvedela sem kaj nekaj vaših misli in moram reči, da mi je način razmišljanja všeč. Imate mogoče še kaj, kar bi dodali?

B: Govorim lahko v nedogled. (smeh) Ampak bistvo sem ti zagotovo predal. Zdaj pa ti želim še veliko sreče pri pisanju diplome in pridobivanju izobrazbe.

A: Hvala za vaš čas in zaupanje!

Intervju 4

A: Mi lahko zaupate, koliko ste stari? ?

B: Stara sem 81 let, čeprav ne zgledam, a ne? (smeh)

A: Pa res ne izgledate tako stara!

B: Dolga leta sem skrbela zase, za moža, družino. Joj, kako hitro mine čas. Veste hčerka mi je umrla za rakom, moža sem pokopala 2 leti nazaj, sin z družino pa živi na daleč. Sej pride me pogledat, ampak redko. Razumem, ma družino in ne more. Jaz pa doma ne morem dobit, veš mam premejhno penzijo.

A: Če je problem v denarju, vam lahko pomaga sin, mogoče tudi občina.

B: Vseeno. Ne morem pustit hiše in se preselit. Pa ne vem, kako bi se navadla na druge.

A: Pa lahko živite sami?

B: Gre. Mam pomoč. Prej so mi pa tut sosedi velik pomagal.

A: A, torej vam je sin uredil pomoč na domu?

B: Ja, veste mi je zrihtu fajn žensko, mi mal pomaga, pa kej dobrega skuha. Včasih greva mal okol hiše, do sosedov. Sam veš je zoprn, k grem tko težko sama v trgovino al pa na banko. Pol moram pa skoz čakati, da pride sin al pa snaha kej na obisk.

A: Kolikokrat na teden pa vas obiskuje?

B: Ja pride trikrat na teden, sam veš, po par urc sam prleti pa tko hitr mine. Pol sem pa spet sama.

A: Bi si želeli, da bi lahko vas obiskovala večkrat?

B: U veš kako bi blo fajn, da bi lahk vsak dan pršla, pa mal več časa bla pr men. Uff je tko fajn pa se mal pogovarjava, pa mal se nasmejiva, včasih pa tud mal pojokava (smeh). Veš pri moji starosti človek ne rabi več velik. Dnarja tko nimam, pa sej ga ne rabim. Tolk da mam za sprot, pa da lahko položnice plačam.

A: Pri čem vse pa vam pomaga?

B: Včas mi kej dobrega skuha. Pomaga, da vstanem, hodim. Sem enkrat padla pa se zdeje kr bojim it daleč.

A: No superca. To, da dobro jeste, se vam pa sploh ne pozna! Po vašem pripovedovanju imam občutek, da ste z vašo oskrbovalko zelo zadovoljni. Vaš že dolgo obiskuje?

B: Ja, zelo sem vesela, obiskuje me pa že kšno leto. Veš tud zgleda glih tko k moja pokojna hčerka. (potočila je solzico, pokazala slike pokojne hčerke, sina in snahe).

A: Joj, kako imate lepo družino! Bi si želeli, da bi lahko živeli skupaj s sinom?

B: Ja, sin ma pa moje gene (smeh). Sem čist vesela, da živim sama, sem zelo zadovoljna z gospo, ki mi pomaga. Ne vem če bi bila snaha glih najbolj vesela, da bi še mene mogla gledat (smeh).

A: Torej ste se navadili, da vam pomaga tuja oseba?

B: Na začetku mi je bilo malo težko, da je prišel kar nekdo k meni domov, pa da mi je neki premikov, pa pospravlu, veste mam svoj red rada! Ampak je pa fajn, da mam mal družbe čez dan.

A: Pa ste našli skupni jezik, kajne. Bi morda kaj spremenili?

B: Ja spremenila pa ne bi nič, je kr fajn tko k je.

A: Razen kakšno uro na teden več bi jo imeli, ane?

B: To pa ja. Vsak dan! (smeh)

A: Bi morda radi še kaj mi povedali?

B: A veš mam pa velik za povedat pa ne boš spravla vse na papir. (smeh).

A: Nasmejali sva se, hvala za vas čas in odličen čaj.

Intervju 5

A: Koliko ste stari?

B: Letos sem jih dopolnila 77, vendar v mojem času se datumi rojstva niso beležili najbolj natančno.

A: Kaj mislite s tem?

B: V mojem primeru so mi vpis rojstnega datuma zamaknili. Prevozi v mesto niso bili pogosti, so pa bili dragi. Je pa bil potreben odhod v mesto, da so otroke lahko vpisali v rojstno knjigo. Ker za to ni bilo časa in je bila skrb za živino in letino bolj pomembna, se je vpis zgodil ob priliki.

A: Ste odraščali na kmetiji?

B: Seveda sem odraščala na kmetiji. Pa tudi kasneje sem živela tam, vse do smrti moža. Sama nisem mogla skrbet za živino in njive, zato so jih otroci prodali.

A: Pravite, da niste mogli skrbeti za kmetijo?

B: Nikakor ne, dete moje. Otroci so šli svojo pot. Za majhnega kmeta v tej državi ni več prihodnosti, spremenili so se časi. Zato so otroci odšli v mesto in tudi mene so želeli preseliti v mesto.

A: Zakaj ste odvrnili selitev v mesto?

B: Nisem za mesto. Zavedam se, da si tam bližje zdravnika in bolnice. Toda domača gruda je domača gruda. Za povrh nikogar ne poznam tam. Tukaj imam vsaj sosede, ki mi priskočijo na pomoč, če je to potrebno.

A: So vam sosede v veliko pomoč?

B: So. Seveda so. Pomagajo mi pri kurjavi, prinesejo mi časopis. Celo prišli so na idejo za pomoč na domu, moji otroci so na srečo pristali na to idejo in zdaj smo vsi srečni!

A: Koliko časa pa že koristite to storitev?

B: Preko dve leti, bi rekla.

A: Kako pa ste zadovoljni s samo storitvijo pomoči na domu?

B: Tako bom rekla: vse je boljše kot staranje v drugem kraju. Življenje na kmetih je bilo vedno težko in tudi v starosti je. Oskrbovalcem je lažje in hitreje se nekam v dolino zapeljati do starejših. Do nas v hribih težje pridejo to je vsakodnevni problem. A morem jih vseeno pohvaliti zame se vsakič potrudijo in veliko mi odnesejo skrbi.

A: Uporabili ste besedo potrudijo? Se oskrbovalci menjajo?

B: Menjajo se, menjajo. Zame večino časa skrbi Marjana. Ne zmore vedno in potem pridejo drugi. Tako kot jaz zadržim Marjano, tako jo tudi drugi in revca ne utegne biti na dveh koncih.

A: Ste se hitro navadili na Marjano?

B: Na Marjano bi se tudi tajfel hitro navadil. Ona je prava rožica. Še dobro, da so mi njo prvo poslali. Na druge se ne navajam tako hitro. Ko se na dobro navadiš pri slabem takoj opaziš napake. Tako kot pri paradajzu. Naš domač se ne primerja s tistim iz trgovine.

A: Lepo je to slišati. Marjana vam bolj pomaga kot dobra soseda, če sem prav razumela?

B: Tako tako. Celo boljša je od sosedu. Če pomislim boljše je ona moja žlahta samo, da si krvno nisva povezani. Toliko kot je kmetu potrebna dobra letina je nam starim pomemben dober pomočnik.

A: Ste kdaj razmišljali ali bi kaj spremenili pri Marjani ali drugih oskrbovalcih?

B: Nisem. Po pravici vam povem, zame je že to veliko, da mi nekdo pomaga. Dete moje, ko si mlad vedno nekaj izboljšuješ. V mojih letih samo razmišljaš, da si zdrav in kdaj boš obiskal tiste tam gor. Zato pri Marjanih ni nič za spremeniti.

A: To je pa lepo slišat, res. Sem vesela, da ste dobili tako super punco. Upam, da vas bo čim večkrat obiskala. Mi še zaupate, pri čem vse vam pomaga?

B: Pri vsem! Zloži mi perilo, če moji ne utegnejo, pozimi mi je tudi drva prinesla. Pa skuha mi kosilo kdaj. Sej zmorem sama še, ampak je fino, ko to naredi kdo drug.

A: Vam verjamem! Tudi meni paše, če ne rabim vsak dan kuhat. Še zadnje vprašanje pa vas spustim. Si predstavljate, da bi storitev prenehali uporabljati?

B: Kje pa! Potem bi morala v mesto. Ali pa dom. Tja pa ne želim do smrti. Rada bi ostala doma.

A: Vam želim, da boste čim dlje časa ostali pri močeh in lahko ostali doma. Najlepša hvala za pogovor in zaupanje!

Intervju 6

A: Smem najprej vprašati, koliko ste stari?

B: Še malo pa jih bom imel že 85! Že dolgo živim na tem svetu.

A: Potem pa vse najboljše že vnaprej.

B: Hehe, hvala! Vas pa ne bom vprašal, ker se dam ne sprašuje po letih.

A: (Smeh). Lahko vam izdam, da jih imam pod 30. Ampak za svoja leta pa super izgledate. Živite sami?

B: Videz nekdanj vara in ne živim več sam. Nekaj časa nazaj sem imel nesrečo, sem padel po stopnicah. Stari pa štorasti, pazi se tega. Pa sem bil v bolnici nekaj časa, potem so me dali v dom, ampak mi ni bilo všeč in sem odšel nazaj domov. Ljubo doma kdor ga ima je stari pregovor, ki še vedno drži.

A: Kaj pa se je zgodilo po padcu? Se vam je življenje spremenilo?

B: Kolk sem si zlomil. Nič takega pri nas, starih, so rekli v bolnici. To je nekako podobno menjavi ležajev pri starem avtomobilu. In, ker še vedno težko hodim se je nazaj domov preselil sin. Otroci so res neprecenljivo bogastvo!

A: Super! Vam sin pomaga pri vsakodnevnih stvareh?

B: Bolj popoldne, ker je v službi. Ampak mu nič ne zamerim. Sem mu hvaležen! Če bi bil cel dan doma, bi se hitro skregala. Mi je pa zato zrihtal, da me vsak dan obišče mlada dama, podobna vam in mi pomaga pa se družbo imam! Dobro za oba. On se spočije od mene in jaz od njega. Konec dneva se pa z veseljem druživa.

A: Družba pa res vedno paše! Pri čem pa vam gospa pomaga?

B: Prinese ali skuha mi kaj, dela mi družbo pa pospravi posteljo in mi pomaga, da sploh lahko vstanem iz postelje. Pa včasih popije kavo pa se pogovarjava. Veste kako pravijo zdrav duh v zdravem telesu. Mislim psihično. Če so misli pozitivno naravnane lažje premaguješ ovire starosti.

A: Pa vam je všeč, da vas obišče?

B: Všeč, seveda. Komu pa to ne bi bilo všeč (smeh).

A: Potem vam vsaj ni dolgčas, ko ste sami doma.

B: Ah, kje pa! Sem v penziji, imam veliko časa, ampak dolgčas pa ni.

A: Bi lahko rekli, da ste se na pomoč navadili?

B: V bolnici sem imel sestre, ki so mi pomagale, v domu druge ljudi, tu pa imam vedno eno in isto punco. In to mi je všeč.

A: Lahko torej rečemo, da je to pozitivna plat oskrbe? Da imate vedno isto oskrbovalko?

B: Ja. Vem, kdaj pride, da bo skuhala dobro kavo in mi pomagala, da se oblečem.

A: Je še kaj pozitivnega?

B: Da je sin manj obremenjen kako sem, da nisem spet padu. Vem, da ga to skrbi in se trudim.

Pa zaupam ji, da bo tko, kot je dogovorjeno.

A: Je mogoče kaj takega, kar bi pri oskrbi spremenili? Večkrat slišim, da bi ljudje radi več časa/ ur.

B: Meni je všeč, ker pride zjutraj, mi skuha kavo in pojem zajtrk. Sam težko vstanem, kave pa ne skuham dobre. (Smeh) V življenju sem vedno potreboval kako brco v zadnjico.

Med vikendi mi pomaga sin. On mi pomaga tudi zvečer. Več ur ne bi rabil.

A: Torej zaenkrat ne bi spreminjali ničesar?

B: Zaenkrat ne. Kasneje tudi ne. Le v dom ne bi več šel. V domu se počutim preveč utesnjeno. Doma čutim svobodo.

A: Torej bi ostali doma in prejemali pomoč na domu in želeli, da vam pomaga sin?

B: Točno tako! Za mene je to zmagovita kombinacija. Sin me pozna bolj kot osebje v domu.

A: Upam, da se vam želje uresničijo! Bi radi dodali še kaj, v zvezi z oskrbo?

B: Samo to, da mora ostati taka, kot je. Njenim šefom želim sporočiti, da ne spreminjajo kadra, ker mi starejši ne maramo sprememb.

A: Držim pesti, da ostane. Vam pa hvala za pogovor in zaupanje!