

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Kovač

**IZZIVI OSEBNEGA NAČRTOVANJA V
DOMOVIH ZA STARE LJUDI**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2021

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Nina Kovač

**IZZIVI OSEBNEGA NAČRTOVANJA V
DOMOVIH ZA STARE LJUDI**

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Petra Videmšek

Ljubljana, 2021

ZAHVALA

Hvala mentorici doc. dr. Petri Videmšek za strokovno podporo pri pisanju magistrskega dela, dr. Aleksandri Gačić za lektoriranje in Teji Kavčič, univ. dipl. medjez. posred., za prevod povzetka v angleški jezik.

Posebna zahvala gre seveda vsem sogovornicam, ki so si kljub vsem delovnim obveznostim vzele čas za sodelovanje v raziskavi.

Hvala tudi mami, Domnu, Ani in Dragani.

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Nina Kovač

Naslov dela: Izzivi osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi

Kraj: Ljubljana

Leto: 2021

Število strani: 70

Število tabel: 1

Število prilog: 1

Mentorica: doc. dr. Petra Videmšek

Ključne besede: individualizacija oskrbe, socialno delo, osebni načrt

Povzetek: V magistrskem delu sem raziskovala izzive osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi. V teoretičnem delu sem predstavila metodo osebnega načrtovanja, njeno zgodovino, sestavo osebnega načrta, zapisovanje osebnega načrta, osebno načrtovanje v domovih za stare ljudi in vlogo socialne delavke pri osebnem načrtovanju. V praktičnem delu sem z intervjuji raziskovala, s kakšnimi izzivi se socialne delavke srečujejo pri izvajanju metode osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi.

Pri raziskovanju sem uporabila kvalitativno metodologijo, kot to opišejo Mesec, Rape Žiberna in Rihter (2009). Želela sem ugotoviti, kako poteka osebno načrtovanje v domovih za stare ljudi, s kakšnimi težavami se srečujejo socialne delavke, ki izvajajo osebne načrte v domovih, in kako se z njimi spoprijemajo. Zanimalo me je tudi, kakšno podporo bi socialne delavke potrebovale v zvezi z osebnim načrtovanjem in kakšna je vloga socialnega dela v domovih za stare ljudi. Rezultati so pokazali, da v večini primerov osebno načrtovanje v domovih poteka s pomočjo obrazcev in da je pri tem vloga uporabnikov majhna. Cilji stanovalcev so običajno skromni in zastavljeni znotraj doma. Socialne delavke v domovih se srečujejo z več težavami, predvsem s pomanjkanjem časa in kadra, iz česar izhajajo tudi nekatere druge težave, na primer težave pri zastavljanju in udejanjanju ciljev pri osebnem načrtovanju. Poleg tega se socialne delavke srečujejo tudi s težavami pri sodelovanju s stanovalci, predvsem s tistimi, ki imajo težave v komunikaciji, na primer stanovalci z demenco, in s težavami pri sodelovanju s svojci, kadar je to potrebno. Nekatere socialne delavke so opozorile na to, da morajo opravljati tudi delovne naloge, ki v osnovi niso naloge socialne delavke, kar jim še dodatno jemlje čas, ki bi ga lahko posvetile socialnemu delu in osebnemu načrtovanju. Dodatne zadolžitve so se v času epidemije koronavirusne bolezni Covid-19 še povečale. Vloga socialnega dela v nekaterih domovih še vedno ni povsem prepoznana, ponekod se pozna prevlada medicinskega osebja.

Ugotovila sem, da je veliko težav socialnih delavk pri osebnem načrtovanju povezanih s pomanjkanjem kadra in pomanjkanjem časa za delo. Večina sogovornic bi se želela udeležiti usposabljanja na temo osebnega načrtovanja, nekatere so poudarile tudi, da bi morale biti osebno načrtovanje obvezen predmet na Fakulteti za socialno delo, saj nekatere izmed sogovornic niso imele tega predmeta v času študija. Predvsem si sogovornice želijo dodatnega kadra, kar bi jim omogočilo, da bi lahko več časa posvetile stanovalcem. Hkrati sem ugotovila, da bi ustanovitev gerontoloških centrov ali regijskih vstopnih točk za prosilce za dom razbremenila socialne delavke dela z vlogami za dom.

Title: The challenges of personal planning in residential care homes

Keywords: care individualisation, social work, personal plan

Abstract: In this master's thesis, I studied challenges of personal planning in nursery homes. In the theoretical part, I presented the method of personal planning, its development through history, the formulation of a personal plan, personal planning in nursery homes, and the role of a social worker in personal planning. In the empirical part, I conducted interviews to study what challenges social workers face when adopting the method of personal planning in nursery homes. When examining the topic, I used the qualitative method, as described by Mesec, Rape Žiberna, and Rihter (2009). I wanted to determine how personal planning is conducted in nursery homes, what problems social workers face when implementing personal plans in nursery homes, and how they face this challenge. I also sought to find out what type of support social workers would require in relation to personal planning and what the role of social work is in nursery homes. The results showed that, in most of the cases, personal planning in nursery homes is conducted by filling in forms and that the role of users is insignificant. The goals of residents are normally modest and set within their nursery home. Social workers working in nursery homes face many problems, especially the lack of time and staff, from where stem some other difficulties, such as problems with setting and realising goals connected to personal planning. In addition, social workers face many difficulties when it comes to cooperating with residents, especially those who have problems with communication—for instance, residents with dementia—and problems related to the cooperation with relatives when necessary. Some social workers also pointed out that they have to perform tasks that are not essentially in scope of their work as social workers, which additionally takes a lot of their time that they could otherwise devote to social work and personal planning. During the COVID-19 crisis, they had to undertake even more tasks. The role of social work is still not fully recognised in some nursery homes, and in some, the role of medical staff prevails. I determined that many problems of social workers related to personal planning are connected with the lack of staff and the lack of time for work. Most of the respondents would want to take part in training related to personal planning, and some also pointed out that personal planning should be a mandatory subject on the Faculty of Social Work, as some of the respondents could not attend such subject while studying. Most of all, the respondents feel the need for additional staff, as this way they could devote more time to residents. I also determined that the establishment of centres for gerontology or regional entry points for applicants for nursery homes would disburden social workers in terms of managing application forms.

KAZALO

1	TEORETIČNI UVOD	1
1.1	Selitev v dom za stare ljudi kot večja sprememba v življenju posameznika.....	1
1.2	Osebno načrtovanje	7
1.3	Zgodovina metode osebnega načrtovanja.....	11
1.4	Sestava osebnega načrta	12
1.5	Zapisovanje osebnega načrta	14
1.6	Osebno načrtovanje v domovih za stare ljudi.....	16
1.7	Vloga socialne delavke pri osebnem načrtovanju	20
2	PROBLEM	23
3	METODOLOGIJA	24
3.1	Vrsta raziskave.....	24
3.2	Merski instrument in viri podatkov	24
3.3	Populacija in vzorčenje.....	25
3.4	Zbiranje podatkov	25
3.5	Analiza podatkov	26
4	REZULTATI	32
4.1	Pristop osebnega načrtovanja	32
4.2	Cilji	35
4.3	Revizija	36
4.4	Ovire, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri osebnem načrtovanju	38
4.5	Pomen osebnega načrtovanja za delo v domu za stare ljudi.....	42
4.6	Vloga socialnega dela v domu za stare ljudi	44
4.7	Predlogi sogovornic za izboljšanje osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi.....	47
5	RAZPRAVA	51
6	SKLEPI	59
7	PREDLOGI	61
8	VIRI IN LITERATURA	63
9	PRILOGE	70
9.1	Smernice za intervju	70

KAZALO SLIK

Slika 3.1: Shema odnosnega kodiranja.....	30
---	----

KAZALO TABEL

Tabela 3.1: Odprto kodiranje intervjuja A.....	27
--	----

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Selitev v dom za stare ljudi kot večja sprememba v življenju posameznika

Dom za stare ljudi v več pogledih deluje kot totalna institucija. Mali (2002) poudarja, da kljub vsemu domovi za stare ljudi ne morejo biti v celoti razumljeni kot totalne ustanove, ki jih je opisoval Goffman. Poleg tega, da so v domu za stare drugačne okoliščine vstopa, tudi namen domov za stare ni enak kot pri totalnih institucijah. Namen namreč ni zdraviti ali spreminjati posameznike.

Vendar je z nekaterih vidikov delovanje domov podobno delovanju totalnih institucij. Totalna ustanova po Goffmanu je tista, ki zajema vse vidike posameznikovega življenja – delo, zabavo, rekreacijo itd. Zanj so značilne: zaprtost, popolna oskrba, konkretne dejavnosti, družbena segregacija in izolacija (Flaker, 1998). Prostor v totalni ustanovi je homogen, kar pomeni, da je ustvarjen na temelju ene same ideje in s kolektivnim življenjem. Posameznikom v tem prostoru je skupna prevladujoča značilnost, s katero so označeni, denimo z oznako duševne bolezni in kaznivih dejanj. Značilno je, da domačnosti v taki ustanovi ni in da so odnosi v njej umetni ter se jim stanovalci in stanovalke ne morejo izogniti. Življenje v takšni ustanovi je urejeno prek pravil, in sicer z različnimi postopki, sedežnimi redi, oddelki in podobno (Flaker idr., 2019).

Mali (2012b) poudarja, da je od usmeritev institucije odvisno, ali bo dom v nekaterih vidikih deloval kot totalna institucija ali ne. Kot pravi, bo dom bolj spominjal na totalno institucijo v primeru, da zaposleni delujejo po načelih medicinskega modela. Ravno nasprotno se zgodi, če zaposleni delujejo po načelih socialnega modela, torej da zaposleni upoštevajo zahteve in potrebe posameznikov, v tem primeru bo dom manj spominjal na totalno institucijo.

Mali (2002) poudarja, da se vidiki totalne ustanove v delovanju doma za stare ljudi vidijo tudi v odnosu med zaposlenimi in stanovalci. Kot pravi, je odnos med njimi pogosto hierarhičen in temelji na podrejenosti in nadrejenosti. Stanovalci so v podrejenem položaju, so v položaju odvisnosti in v vlogi tistega, ki ne zna in nima. To pri njih lahko vzbudi občutke ponižanja. Posameznik se mora ob selitvi v dom bolj prilagajati domu, kot se dom prilagaja njemu. Sprejeti mora delovanje doma, njegov hišni red in vse, kar bivanje v domu prinaša. Prilagajanje v nobenem življenjskem obdobju ni preprosto. Še posebej je to težaven proces v visoki starosti. Za nekatere je ta proces neizvedljiv in prav neprilagodljivost življenja v domu je tudi eden od razlogov, zakaj je odhod iz domačega okolja včasih tako težaven. Ena

od značilnosti domov za stare, ki spominja na totalno institucijo, je tudi fizična ovira, ki jo dom postavi med sabo in med zunanjim svetom (Mali, 2006). Kot poudarjajo Flaker in drugi (2019), je v totalni instituciji onemogočeno, da bi strokovni delavci spoznali posameznike in jim pomagali. Posamezniki so odstranjeni iz svojega vsakdanjega okolja in tako ne morejo izvedeti, kako zares živijo v vsakdanjem okolju.

Goriup (2016) ugotavlja, da kljub individualizaciji življenje posameznika v domu poteka po družbenih predpisih. Na zadovoljstvo starih ljudi, ki bivajo v domu, vpliva med drugim tudi njihovo dožemanje lastne avtonomije in kako zaznava svoj družbeni status. Ugotavlja, da je možnost avtonomije in izbire razvidna med tistimi stanovalci domov, ki imajo višji družbeni in ekonomski status ter ugled. Kot pravi, ti lahko bolj kot drugi izbirajo med različnimi ponujenimi možnostmi. Ugotavlja, da sta avtonomija in svoboda odločanja na voljo tistim, ki to še zmorejo, in tistim, ki si to lahko privoščijo.

Izbiro in avtonomijo lahko deloma zagotavljamo stanovalcem prav prek osebnega načrtovanja, saj s tem lahko prilagodimo oskrbo posameznemu stanovalcu.

Velikost domov za stare ljudi odraža tradicionalno ideološko usmeritev, po kateri so ustanavljali institucije za večje število starih ljudi. Zaradi velikosti domov se je medicinska usmeritev zdela primernejša in učinkovitejša (Mali, 2008). Kasneje se medicinska usmerjenost domov ni pokazala kot učinkovita in sledil je prehod v socialni model (Mali, 2009 str. 102). Domovi za stare ljudi delujejo kot centri celostne oskrbe starih ljudi, ki delujejo na način, da medicinska in socialna stroka sodelujeta ter se dopolnjujeta (Mali, 2012b).

Goriup in Lahe (2018) povezujeta nastanek domov za stare ljudi v zadnjih sto letih s širjenjem industrijske civilizacije. Kot navaja Mali (2017), moramo, če želimo slediti potrebam starih ljudi v institucijah, najprej zmanjšati večje institucije, reorganizirati način dela v manjše bivalne enote in razvijati nove oblike bivanja za stare ljudi. Vendar to ne pomeni, da je treba institucije nemudoma zapreti, saj so nekatere težave v starosti tako specifične, da potrebujejo institucionalno varstvo. Mali (2006) poudarja, da so institucije neizogiben člen socialnega varstva, ki domačega okolja ne morejo nadomestiti, vendar se mu lahko približajo. Filipovič Hrast in drugi (2014) ugotavljajo, da so nekatere institucije oddelke že zmanjšale z denimo oddelkov s 30 do 40 stanovalci in stanovalkami na oddelke s 15 do 20 stanovalci in stanovalkami.

Kot izpostavljata Kornhauser in Mali (2013), je selitev v dom za stare ljudi velika sprememba na več življenjskih področjih, tako na fizičnem, čustvenem kot tudi finančnem. S selitvijo se spremeni delovanje socialnih mrež posameznika in tudi njegova dnevna rutina. Podobno navaja tudi Lee (1999), ki ugotavlja, da so nekateri stanovalci in stanovalke ob selitvi v dom imeli pozitivne občutke in bili med selitvijo pozitivni, drugi so doživljali občutke strahu in nemoči.

V kvalitativni študiji, v kateri so Križaj, Warren in Slade (2016) preučevali izkušnje starih ljudi v Sloveniji ob selitvi v dom za stare ljudi in vpliv njihove vključitve v vsakodnevne dejavnosti, ki njim osebno nekaj pomenijo, so ugotovili, da je sodelujočim veliko pomenilo to, da so lahko ob selitvi v dom obdržali svoje vsakodnevne rutine, ki jim veliko pomenijo. Sodelujoči v raziskavi so izrazili, da so se bili pripravljani ob selitvi prilagajati, z namenom, da bi obdržali svojo samostojnost in imeli možnost obdržati vsakodnevne rutine, ki jim veliko pomenijo. Eden izmed intervjuvancev je denimo poudaril, kako rad obišče vikend, za katerega se je trudil več let. Drugi intervjuvanec je poudaril, kako veliko mu pomeni ukvarjanje z glasbo, saj je se z njo ukvarjal skozi celotno kariero. Sodelujoči v raziskavi so poudarili, da so bile ob selitvi v dom za stare ljudi potrebne prilagoditve tudi v smislu njihovih dnevnih rutin. Svojo dnevno rutino so morali namreč prilagoditi domskemu redu in urniku. Posebej težko so te prilagoditve doživljali tisti sodelujoči, ki so si delili sobo. Svoje navade so namreč morali prilagoditi tudi sostanovalcu oziroma sostanovalki. V raziskavi so ugotovili, da ohranjanje navad in rutin pomembno vpliva na ohranjanje identitete posameznika ter tudi na zdravje in splošno počutje. Löfqvist in drugi (2013) so v raziskavi ugotovili, da je strah pred izgubo rutine in lastnih navad eden izmed razlogov, zakaj se nekateri stari ljudje ne želijo seliti v dom za stare ljudi. Podobno ugotavlja tudi Mali (2012b), ki poudarja, da se ob selitvi starih ljudi v institucijo, bodisi v bolnišnico bodisi v dom za stare ljudi, prekine življenjska rutina, ki je bil posameznik navajen. Zato je treba, ko pride do selitve, posamezniku pomagati, da si lahko vzpostavi nove vsakodnevne rutine. Martin, Long in Kessler (2019) so ugotovili, da se nekateri stari ljudje, ki se sicer ne nameravajo preseliti v institucijo, zavedajo, da se bodo mogoče v prihodnosti zaradi različnih okoliščin morali preseliti v institucijo. Ob tem so nekateri izrazili tudi strah, da se bo njihova kakovost življenja spremenila ob selitvi v dom. Pri tem je šlo za skupino ljudi, ki so imeli omejen dostop do finančnih sredstev ali težave v duševnem zdravju. Eden izmed sodelujočih je denimo izrazil, da si nikoli ne želi v dom za stare ljudi. Meni namreč, da bi bila njegova kakovost življenja slabša, ker si zaradi pomanjkanja finančnih sredstev ne bi mogel privoščiti

dobre oskrbe. Ena izmed udeleženk omenjene raziskave je poudarila, da se boji, da bi se njen mož težko sprijel s selitvijo v dom, zaradi njegove anksioznosti. Eden izmed sodelujočih je poudaril, da se sicer ne želi preseliti, vendar ga je strah, da se bo enkrat moral. Boji se, da se ne bi znašel dobro v domu, zaradi avtizma.

Ob teh ugotovitvah se odpira pomembno vprašanje o tem, kako selitve in prilaganje na novo okolje doživljajo ljudje s težavami v duševnem zdravju in kako lahko tudi stroka socialnega dela pri tem pomaga. Mali (2019) opozarja, da je avtonomija manjša pri stanovalcih doma, ki niso povsem samostojni glede mobilnosti, so bolni ali odvisni od oskrbe drugega, imajo demenco ali jim pešajo kognitivne sposobnosti. Zato pravi, da je treba posebno pozornost posvetiti tej skupini ljudi, da lahko delamo v smeri opolnomočenja, zavzamemo držo zagovorništva in po potrebi prilagodimo hišna pravila. Truditi se moramo, da stanovalci niso v slabšem položaju zaradi svojih ovir. Prav tako ugotavlja, da je možnost izbire pravzaprav privilegij tistih, ki so samostojni, zdravi in kognitivno sposobnejši. Drugim večji nabor dejavnosti v domu ni dostopen.

V raziskavi o prehodu v življenje v domu za stare ljudi, ki so jo Lee, Simpson in Froggatt, (2013) izvedli v Angliji, so intervjuvanci poudarili, da so se morali odpovedati tudi določenim stvarim, denimo svobodi in nadzoru nad svojim življenjem. Pri nekaterih sodelujočih v omenjeni raziskavi je to vzbudilo občutke manjvrednosti. Prek samorefleksije življenja pred in po selitvi v dom za stare ljudi so poudarili izgubo občutka nadzora, ki so ga pred selitvijo v dom še imeli. Poudarili so tudi lastno identiteto pred selitvijo. Eden izmed intervjuvancev je izgubil identiteto moža, ena izmed intervjuvank pa svojo identiteto, ki jo je imela kot ženska s kariero in kot oskrbovalka.

Cooney (2012) je raziskovala, kaj pomaga starim ljudem, da se počutijo kot doma, v institucijah, ki ponujajo storitve dolgotrajne oskrbe. Na to, ali je posameznik lažje oziroma težje dobil občutek doma v instituciji, so vplivali tako individualni dejavniki, recimo prilagodljivost posameznika, pričakovanja in pretekle izkušnje, kot tudi dejavniki na ravni institucije, denimo način oskrbe in okolje kot tako. Kot ugotavlja avtorica, so se pri zagotavljanju občutka doma v instituciji kot ključne izkazale štiri teme: kontinuiteta, ohranjanje lastne identitete, občutek pripadnosti in biti dejaven oziroma delati. Sodelujoči v raziskavi so si prizadevali ohranjati kontinuiteto v njihovem življenju in vsakodnevnih ritualih, saj jim je to dajalo občutek varnosti, udobja in predvidljivosti. Pri doseganju kontinuitete so jih ovirali dnevni redi institucij, v katerih so bivali. Obseg nadzora, ki jo imajo stanovalci nad vsakdanjimi dejavnostmi, je odvisen od institucije do institucije.

Nekaterim sodelujočim v omenjeni raziskavi sicer rutine institucije ustrezajo. Drugi jih doživljajo kot omejevanje, frustracijo in omejevanje njihove avtonomije. Pri ohranjanju identitete so se izkazale kot pomembne: samostojnost, zasebnost, možnost obdržati njihove osebne predmete in biti cenjen kot posameznik. Pri tem je stanovalcem veliko pomenila tudi možnost personaliziranja njihovega prostora, z vnašanjem osebnih predmetov v institucijo so se namreč lažje počutili kot doma. K temu, kot ugotavlja avtorica, prispeva tudi občutek pripadnosti, v smislu pripadnosti skupini, solidarnosti med člani skupine, prijateljstva, skupne zabave in sprostitve. Kot že zapisano, imajo pomembno vlogo pri zagotavljanju občutka doma v instituciji tudi dejavnosti. Vse institucije, ki so bile zajete v omenjeni raziskavi, so stanovalcem sicer ponujale razne dejavnosti, kot so vrtnarstvo, namizne igre in slikanje. Sodelujoči v raziskavi so o teh dejavnostih imeli deljeno mnenje. Nekateri so bili z njimi zadovoljni, drugim te dejavnosti niso bile všeč, nekateri so jih videli zgolj kot nekaj, s čimer si zapolnijo čas. V omenjeni raziskavi se je izkazalo, da je bil občutek skupnosti manjši v institucijah, kjer sta bili pomembnejši fizična skrb in rutinska oskrba ter ni bilo toliko poudarka na čustvenem delu pri podpori stanovalcem, da bi postali del skupine. Mali (2002) poudarja, da je čustveno delo oziroma delo s čustvi v domu za stare ljudi neizogibno.

Lynch (2014) poudarja, da se domovi za stare ljudi in druge namestitvene kapacitete že dlje časa trudijo individualizirati storitve za stare ljudi. Kljub temu so politike in socialne strukture pri tem večkrat neuspešne. To pripisuje pokroviteljskemu in ageističnemu načinu razmišljanja, ki postavlja v ospredje ceno storitev. Poleg tega je prisotna še ideja o homogenosti starih ljudi, ki zapostavlja individualizem in osebne potrebe ter želje posameznikov.

Ageizem oziroma pomanjkanje znanja in razumevanja tega pojava je tudi ena izmed ovir pri implementaciji krepitve moči (Thompson in Thompson, 2001). Pečjak (2007) pravi, da ageizem stare ljudi izključuje iz družbenega življenja in jih obravnava, kot da so vsi isti. O ageističnem pristopu pri delu s starimi ljudmi poročata tudi Wikström in Melin Emilsson (2014), ki ugotavljata, da je pristop zaposlenih v domovih za stare ljudi ageističen v tem smislu, da zaposleni stanovalce označujejo kot stare ljudi, ki niso zmožni in si ne želijo prizadevati si za lastno avtonomijo. Mali (2016) poudarja, da je tako dolga življenjska doba, kot je prisotna v današnji družbi, neprecenljiv dosežek človeštva. A so kljub temu demografske spremembe, povezane s staranjem prebivalstva, pogosto predstavljene kot grožnja mlajšim generacijam. Goriup in Lahe (2018) poudarjata, da je prepričanje, da so stari ljudje mladim v breme, v preteklosti vodilo tudi do tega, da so se oblikovali kraji za

bivanje starih ljudi, ki so bili ločeni od skupnosti. S tem so bili stari ljudje degradirani. To se ni dogajalo samo v preteklosti, ampak se občasno dogaja tudi v današnjih časih. Poudarjata, da bi morali danes v družbi delovati tako, da bi se zadovoljili osnovni interesi vseh generacij. Kot pravita, se iz položaja starih ljudi v družbi vidi, kakšna je celotna politika te družbe, tako nacionalna kot tudi zdravstvena in socialna politika.

Goriup (2016) opozarja na to, da ima to, da je nekdo star, v naši družbi pogosto poniževalen pomen in s tem slabo vpliva na čustveno življenje starih ljudi. Kot pravi, so stari ljudje, ki bivajo v domovih za stare ljudi, dvojno diskriminirani. Prvič zaradi starosti in drugič zaradi bivanja v instituciji. Institucije namreč v slovenski družbi niso dobro cenjene. Z ageističnim vedenjem družbe se socialna izolacija še poveča.

Socialne delavke, ki delajo s starimi ljudmi, lahko podležejo predsodkom in predstavam o starosti, ki veljajo v družbi. Rezultat tega je lahko tudi ravnanje, ki ni v skladu z etičnimi normami stroke socialnega dela. Zato avtorica še posebej poudarja, da je socialno delo s starimi ljudmi posebna veja socialnega dela, ki se razlikuje od socialnega dela z uporabniki iz drugih starostnih skupin (2013b).

Domovi za stare ljudi se srečujejo z več težavami pri svojem delovanju. Zagotovljena naj bi bila kakovostna oskrba vsem stanovalcem. Zaradi vse manjših proračunskih sredstev se morajo institucije usmerjati tudi tržno (Goriup in Lahe, 2018).

Za socialno delo s starimi ljudmi je pomembno, da se stari ljudje ne obravnavajo kot pasivni prejemniki pomoči, ampak da jim omogočamo, da oblikujejo in ustvarjajo kakovostno življenje (Mali, 2012a). To nam omogoča prav osebno načrtovanje. Kot poudarja Flaker (1995), se pri osebni načrtovanju iščejo rešitve, ki izhajajo iz posameznikovih potreb, stisk in želja ter ne za iskanje rešitev, ki so na voljo v obstoječi ponudbi in službah.

Za zagotavljanje kakovosti življenja v instituciji je treba zagotavljati individualizirano oskrbo posameznikov. Oskrbo je treba prilagoditi vsakemu stanovalcu posebej, kar pomeni, da mu smemo ponujati vnaprej pripravljenih paketov storitev, ki ne upoštevajo njegovih želja (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018).

Škerjanc (2007, str. 90) poudarja, da je osebni načrt primeren za oblikovanje socialno-varstvenih storitev, ko se pri uporabniku zgodijo večje življenjske spremembe, na katere se

mora navaditi. Načrt se uporabi pri načrtovanju storitev, pri katerih uporabnik obdrži vpliv ob večjih življenjskih spremembah in prehodih.

Selitev v dom za stare ljudi je gotovo ena izmed takšnih življenjskih situacij, gre namreč za zelo veliko spremembo v življenju starega človeka.

1.2 Osebno načrtovanje

Osebno načrtovanje in izvajanje storitev je osnovna metoda koordinirane obravnave v skupnosti. Kot metoda zajema štiri osnovne operacije socialnega dela: raziskovanje življenjskega sveta uporabnika in omogočanje dostopa do sredstev, vzpostavljanje delovnega odnosa, analizo tveganja in krepitev moči. Vsebuje tudi osnovne načine delovanja v socialnem delu, in sicer zapisovanje, pogovarjanje, terensko in timsko delo (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajč in Balantič, 2013, str. 19). Flaker (2003, str. 243) izpostavlja pomembnost pogovora v socialnem delu in hkrati opozarja tudi na pomembnost dejanj. Namreč brez teh so besede brez pomena. Kot nujne spretnosti pogovarjanja našteva:

- vodenje pogovora,
- poslušanje (aktivno in empatično),
- raziskovanje,
- reflektiranje in problematiziranje,
- razvijanje novosti (novih interpretacij),
- sklepanje dogovorov,
- ustvarjanje rešitev in konkretnih dejanj.

Čačinovič Vogrinčič, Kobač, Mešl in Možina (2011) poudarjajo, da je pogovor osrednji prostor, kjer se v socialnem delu odvija proces pomoči. Nadalje opisujejo delovni odnos kot odnos, kjer sta uporabnica in socialna delavka sodelavki pri soustvarjanju rešitev, kjer sodelujeta pri soustvarjanju deležev v rešitvi. Delovni odnos socialni delavki pomaga pri tem, da lahko vzpostavi pogovor, prek katerega bosta možni raziskovanje in sooblikovanje dobrih izidov. Sodelovanje med uporabnico in socialno delavko se začne z uvodnim ritualom, ki ga v socialnem delu imenujemo dogovor o sodelovanju. Ta omogoča vzpostavitev delovnega odnosa. Gre za dogovor o tem, kako se bo delalo. Pojasnijo se tudi vloge vseh, ki so udeleženi. Vloga socialne delavke je takšna, da vzpostavi varen prostor za sodelovanje, ga varuje in omogoča, da bi v tem prostoru vsak prišel do besede, da bi problem

bolje razumeli in soustvarili odločitev. Poleg tega je naloga socialne delavke tudi ta, da postavi v ospredje delo v sedanjosti, torej, da se raziskuje tisto, kar je mogoče storiti tukaj in zdaj. Vloga uporabnice pri tovrstnem sodelovanju je ta, da je sama odgovorna za lastni delež pri soustvarjanju rešitve.

Lüssi (1990, str. 88–92) našteva sistemske principe ravnanja v socialnem delu:

- načelo vsestranske koristnosti,
- načelo interpozicije,
- načelo komunikacije oziroma načelo stika,
- socialno-ekološko načelo,
- načelo pogajanja,
- načelo sodelovanja,
- načelo instrumentalne definicije problema.

Čacinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2011) poudarjajo kot bistvo Lüssijevega načela instrumentalne definicije problema to, da gre pri sodelovanju socialne delavke in uporabnice za soustvarjanje procesa pomoči, v katerem uporabnica in druge udeležene v problemu raziskujejo njihov delež v rešitvi. Uporabnica poda svojo definicijo problema, socialna delavka podeli ob tem svoje videnje, s tem začneta oblikovati delovno definicijo tistega, kar je možno in uresničljivo. Pri tem sta v ospredju dialog in sodelovanje, prek katerega tisti, ki so udeleženi v problemu, soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvi.

Videmšek (2011) poudarja, da pomeni soustvarjanje rešitev v socialnem delu tudi to, da lahko uporabnik govori zase in o sebi. Urek (2005) poudarja, da pomeni vključenost uporabnikov v govor o njih to, da je njim dana moč, saj so oni tisti, ki zgodbo sestavljajo in prek tega ustvarjajo mnenje o njih.

Za socialno delavko je nujno, da tekom osebnega načrtovanja zagotavlja uporabniku vpliv, in to v vseh vidikih načrtovanja ter kasneje tudi izvajanja. Če se le da, mora biti uporabnik povsod prisoten. Imeti mora tudi nadzor nad tem, kdo ima vpogled v njegov načrt in kakšne informacije o njem načrtovalka in koordinatorica lahko posredujeta drugim (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič, 2013).

Zagotavljanje vpliva posameznika v socialnem varstvu pomeni tudi doprinos k izboljšani kakovosti življenja. Od obsega vpliva, ki ga ima posameznik na storitve, ki jih prejema, je namreč odvisna kakovost njegovega življenja (Škerjanc, 2008, str. 48–50). Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) ugotavljajo, da se pogosto zgodi, da strokovnjakinje brez

navzočnosti uporabnika izdelajo osebni načrt, pri čemer po lastni oceni zapišejo cilje uporabnika. S tem je uporabniku odvzet vpliv. Načrtovanje brez uporabnika je neuporabno. Tak način načrtovanja predstavlja tako imenovano »načrtovanje od zgoraj navzdol«, kot to poimenuje Škerjanc (2008, str. 51). Takšno načrtovanje izvajajo strokovne delavke, ki po lastni oceni načrtujejo storitve za določeno skupino uporabnikov. Kot pravi, tak pristop k načrtovanju socialno-varstvenih storitev ne omogoča boljše kakovosti življenja uporabnikov, ampak ravno nasprotno. In sicer zato, ker:

- gre za posplošene ocene strokovnjakinj, ki ne morejo nikoli zajeti uporabnikovih potreb v celoti,
- je posameznica prisiljena sprejeti storitve, ki jih mogoče sploh ne želi ali jih niti ne potrebuje, kar pomeni, da je storitev ne samo neučinkovita, ampak tudi nesmotrna z vidika porabe denarja,
- je posameznici odvzeta možnost definiranja lastne situacije in možnih rešitev, kar pomeni, da je s tem izgubila vpliv nad odločitvami v svojem življenju in s tem postala zgolj pasivna prejemnica pomoči.

Kot že zapisano, temelji osebno načrtovanje na raziskovanju življenjskega sveta in krepitvi moči. Pri raziskovanju življenjskega sveta uporabnika socialna delavka skupaj z uporabnikom soustvarja sliko uporabnikove življenjske situacije z namenom aktivacije virov, ki bodo uporabniku omogočali kakovostnejše življenje. Usmerjeni smo v rešitve, v iskanje in mobilizacijo virov, ki jih najdemo v življenjskem svetu uporabnika s poudarkom na soustvarjanju rešitev in ciljev (Rapoša Tajnšek, 2007, str. 7–9). Dragoš (2008, str. 38–39) našteva pet ravnanj z viri moči v zvezi s krepitvijo moči, in sicer: aktiviranje obstoječih virov, ustvarjanje novih virov, povečevanje dostopnosti do virov, redistribucijo virov in mediacijo.

Namen osebnega načrtovanja je premik moči, da torej uporabniki postanejo tisti, ki se odločajo o svojem življenju in ne sorodniki ali strokovne službe (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002).

Pri osebem načrtovanju so v ospredju predvsem naslednje pravice posameznika (Škerjanc, 2007, str. 96–97):

- pravica do samoodločanja; da uporabnik sam opredeli svojo situacijo in cilje ter način, kako bo te cilje dosegel,

- pravica do izbire; da ima uporabnik nadzor nad procesom načrtovanja in tudi sam izbere načrtovalca, okoliščine načrtovanja, vsebino storitev in izvajalce,
- pravica do učenja iz napak,
- pravica, da si premisli,
- pravica, da ohrani nadzor nad procesom načrtovanja, izvajanjem storitev in njegovimi osebnimi podatki,
- pravica do sporočanja in sporazumevanja na način, ki ustreza uporabniku.

Za konec poglavja še nekaj besed o dolgotrajni oskrbi. Flaker in drugi (2019) definirajo dolgotrajno oskrbo kot to, da se za ljudi, ki doživljajo dolgotrajne stiske, vzpostavi sistem, ki jim omogoči, da živijo v svojem okolju. Ta sistem naj bi izhajal iz potreb ljudi in bi moral biti prilagojen njim. Osnova za dolgotrajno oskrbo je ideja, da je treba vzpostaviti sistem oskrbe za tise, ki potrebujejo organizirano in neprekinjeno podporo in pomoč.

Dolgotrajna oskrba temelji na sodelovanju uporabnikov pri načrtovanju in izvajanju storitev ter na zagotavljanju vpliva uporabnikov (Rafaelič in Nagode (2012). Mali (2013) navaja, da je dolgotrajna oskrba pojem, ki ga je treba razumeti širše. Kot pravi, gre pri dolgotrajni oskrbi za drugačno paradigmo oskrbe v primerjavi s prejšnjimi načini oskrbe. Nastanek dolgotrajne oskrbe povezuje z odzivom na globalne demografske spremembe, saj se povečuje delež starih ljudi, medtem ko se hkrati zmanjšuje delež mladih. Zaradi družbenih sprememb – predvsem vpetosti v poklicno življenje, je na voljo vse manj ljudi, ki bi lahko pomagali, na primer sorodniki, prijatelji. Obenem avtorica opozarja, da dolgotrajna oskrba ni nekaj, kar se tiče samo starih ljudi, saj se lahko potreba po dolgotrajni oskrbi pojavi v katerem koli obdobju življenja. Flaker in drugi (2008) kot razlog za nastanek dolgotrajne oskrbe navajajo tudi dezinstucionalizacijo, saj sta zapiranje institucij in ustanovitev skupnostnih služb bistveno spremenila prejšnje načine pomoči. Proces dezinstucionalizacije je med drugim tudi opozarjal na to, da ima posameznik pravico živeti izven institucije in da ima pravico do odločanja o svojem življenju. Skladno s tem je prišlo tudi do spremembe v paradigmi oskrbe. Poudarjen je namreč človek s svojimi potrebami, pomoč človeku pa se izkaže kot učinkovita samo, če na njegove potrebe odgovori v skladu s tem, kar človek pričakuje in kar potrebuje. Mali (2013) opozarja, da je tudi institucionalizacija del dolgotrajne oskrbe, vendar morajo imeti ljudje izbiro, ali bi živeli v domačem okolju ali instituciji. Vendar ocenjuje, da je dolgotrajna oskrba v Sloveniji izrazito institucionalizirana.

1.3 Zgodovina metode osebnega načrtovanja

V svetu se je metoda osebnega načrtovanja začela razvijati v osemdesetih letih prejšnjega stoletja (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). V Sloveniji se je metoda pojavila v sredini devetdesetih let prejšnjega stoletja. To je pomenilo uvod v paradigmatške spremembe na področju socialnega dela, ki so se pokazale v uveljavljanju uporabniške perspektive v procesu pomoči. Sprva se je metoda uveljavljala na področju hendikepa, kasneje tudi v domovih za stare ljudi (Videmšek in Mali, 2018). Metoda je vzpostavila drugačen pogled na to, kdo definira potrebe (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002).

Kot ključno za začetek metode osebnega načrtovanja v Sloveniji lahko poudarimo sodelovanje takratne Visoke šole za socialno delo v programu Tempus. Kot opisujeta Videmšek in Mali (2018), se je metoda osebnega načrtovanja začela uporabljati leta 1993, ko je Visoka šola za socialno delo sodelovala z Davidom Brandonom v okviru programa Tempus.

V Kanadi so metodo sprva imenovali *case management*, v Veliki Britaniji pa tudi kot *care management*. Pri *case managementu* gre za ocenjevanje potreb in zagotavljanje učinkovitega razpolaganja s proračunskimi sredstvi. Pri *case managementu* so bolj poudarjene storitve in ocena potreb, ki jo sestavi strokovni delavec (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002, str. 149).

Videmšek in Mali (2018) poudarjata, da se je tudi v Sloveniji poimenovanje metode osebnega načrtovanja spreminjalo. Kot navajata, se je sprva uporabljal termin načrt skrbi, pri katerem gre za prevod angleškega izraza *care planning*. Poudarjata tudi termin načrt psihosocialne skrbi, ki je bil uporabljen pri prevodu dela Jin in jang načrtovanja psihosocialne skrbi. Omenjeno delo sta napisala David in Althea Brandon (1994). Kot menita Videmšek in Mali (2018), je izraz načrt psihosocialne skrbi posledica časa, v katerem je prevod omenjene knjige nastajal. Kot pravita, je omenjeni termin izrazito medicinski in uporabnike predstavlja kot objekte, ki so potrebni skrbi. Dalje pojasnjujeta, da to lahko pripišemo temu, da je bila metoda prenesena iz Velike Britanije, kjer sta bili v ospredju strokovnjakovo ocenjevanje potreb posameznika in dodeljevanje ustreznih storitev.

Leta 1998 je v Sloveniji ponovno prišlo do spremembe v poimenovanju, metoda se je namreč preimenovala v individualni načrt za samostojno življenje. Pobuda za spremembo poimenovanja so podale osebe z oviro, ki so poudarile, da ne želijo skrbi. Zahtevale so dobrine, ki so namenjene vsem v družbi (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002).

Kasneje se je tudi to poimenovanje zaradi neustreznosti spremenilo. Individualno namreč spomni na individualizacijo, povezano z industrializacijo in kapitalizmom. Danes govorimo o osebnem načrtovanju in izvajanju storitev (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič, 2013).

Kljub spremembam v poimenovanju je vedno v ospredju zgodba človeka. Naloga socialne delavke je, da sodeluje pri uresničevanju posameznikovih ciljev (Videmšek in Mali, 2018).

1.4 Sestava osebnega načrta

Med študijem na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani sem se največkrat srečala s tremi pristopi pri metodi osebnega načrtovanja. Vsem trem pristopom je skupno zastavljanje ciljev v osebnem načrtu, razlikujejo se v načinu raziskovanju življenjskega sveta uporabnika. Pristop, ki ga opisujeta Brandon in Brandon (1994), uporablja pri analizi življenjskega sveta štiri magnetne. Pristop, ki ga opisujejo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), pri zapisu uporablja pet magnetov. Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) pa opisujejo pristop, pri katerem se uporablja indeks potreb.

V prvem delu osebnega načrta je predstavitev uporabnika, ki mora temeljiti na njegovih vrtilinah. Zapišeta se življenjska zgodba posameznika in potek njegovega dneva. Pri zapisovanju moramo biti pozorni, da zgodbe ne zapišemo kot tragične, ampak kot zgodbo, ki govori o uspehu (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič, 2013).

Življenjski svet posameznika lahko analiziramo s pomočjo štirih magnetov, kot to opisujeta Brandon in Brandon (1994). Magnetni, ki jih naštevata, so: vpliv, spretnost, bolečina in stiki. Pri magnetu vpliv raziskujemo skupaj z uporabnikom, ali ima vpliv nad svojim življenjem in kako bi lahko njegov vpliv še povečali ter kakšno podporo pri tem potrebuje. Pri magnetu spretnosti raziskujemo, katere so tiste spretnosti, ki jih uporabnik ima in kako bi jih lahko še dodatno razvil. Pri magnetu bolečina raziskujemo, kako uporabnik trpi, kako se kaže njegova telesna ali čustvena bolečina in kako bi lahko te bolečine olajšali. Magnet stiki se nanaša na raziskovanje uporabnikovih odnosov z drugimi ljudmi. Raziskujemo, s kom se družijo, kakšne vrste odnosov ima z drugimi in kakšne so njegove izkušnje iz preteklih odnosov.

Če primerjamo pristop, ki ga opisujeta Brandon in Brandon (1994), s pristopom, ki ga opisujejo Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002), vidimo, da slednje avtorice dodajo štirim magnetom še en magnet, in sicer magnet želje. Poudarjajo, da je pomembno, da se srečanje

ne zaključiti z mislimi o bolečini, ampak s pogovorom o željah, pri čemer sogovornika spodbudimo k temu, da pove, kaj ga v življenju razveseljuje, komu pove o svojih željah in katere želje je že uresničil.

Kot opišejo Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013, str. 91–92), lahko življenjski svet uporabnika analiziramo tudi s pomočjo indeksa potreb, ki zajema naslednje indekse:

- stanovanje (vprašanje, kje živim, kje bi rad živel),
- delo in denar (kje delam, kaj bi rad delal),
- stiki in družabnost (s kom se družim, s kom bi se rad družil),
- vsakdanje življenje (kako živim in kako bi rad živel),
- namesto hospitalizacije in institucionalizacije (življenjski dogodki),
- nelagodje v interakciji (zadrega),
- institucionalna kariera,
- neumeščenenost in pripadnost (moč in cilji).

Flaker in drugi (2019) opredeljujejo indeks potreb kot praktičen poskus razmišljanja o potrebah. Kot pravijo, se z indeksom potreb lažje odzivamo na potrebe po dolgotrajni oskrbi. Za dober odziv na potrebe ljudi namreč potrebujemo vedenje o tem, kaj potrebujejo. S tem indeksom si lahko pomagamo tudi pri načrtovanju dezinstitutionalizacije in izvajanju le-te.

Kot že zapisano je vsem trem pristopom skupno zastavljanje ciljev. Korak v smeri rešitev so zastavljeni cilji, ki morajo biti usmerjeni v prihodnost (Škerjanc, 2010). Cilji so zelo pomembni, saj so najpomembnejša sestavina načrta. Cilje razdelamo po nalogah, definiramo, kako bomo naloge opravili, katera sredstva potrebujemo, kdo bo izvajalec nalog in od kdaj do kdaj se bo naloga izvajala. Navedemo tudi, katere vire bomo pri tem uporabili in (če je potrebno) kako bomo pridobili nove dodatne vire, ki jih potrebujemo za doseg cilja. Po navadi je smiselno opredeliti še točne predvidene izdatke, če je to potrebno. Pri zastavljanju ciljev moramo biti pazljivi, da ne presojamo ciljev uporabnika, saj mu s tem odvzamemo vpliv (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič, 2013). Mali (2018) poudarja pomembnost ciljev pri osebnem načrtovanju s starimi ljudmi. Kot pravi, so cilji pri njih posebej pomembni, saj se povezujejo s smislom življenja.

Za konec poglavja še nekaj o reviziji osebnih načrtov.

Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) opišejo revizijo kot evalvacijo in kot ponovno načrtovanje. Po izdelavi osebnega načrta je treba redno pregledovati, kako se načrt

uresničuje. Pri tem gre lahko za redno revizijo, ki se izvaja v določenih časovnih obdobjih, ali za izredno, ki se izvaja, ko pride v življenju lastnika ali lastnice osebnega načrta do večjih sprememb. Med revizijo se osredotočimo na dve temi: kaj se je v življenju lastnika oziroma lastnice načrta spremenilo od nastanka osebnega načrta oziroma od zadnje revizije in na pregled uresničevanja ciljev. Pogleda se lahko tudi način, kako so posamezniki, udeleženi v procesu, delali. Sledi pogovor o tem, kaj bi lahko osebnemu načrtu dodali. Lahko dodamo nove cilje ali k starim ciljem dodamo nove naloge. Ob reviziji nastaneta dva dokumenta: poročilo o izvajanju paketa storitev in revidiran načrt. Revidiran načrt lahko vsebuje novosti iz življenja lastnika oziroma lastnice načrta, še pomembnejše je, da se zapiše, kaj si lastnica oziroma lastnik želi v prihodnosti. Če obstajajo cilji, ki jih uporabnik želi še naprej uresničevati, se ti cilji ohranijo, dodatno se zapišejo morebitni novi cilji, cilje, ki so že bili uresničeni, in cilje, ki si jih uporabnik ne želi več uresničevati, pri tem zapisu izpustimo.

1.5 Zapisovanje osebnega načrta

Zapisovanje osebnega načrta je pomemben del osebnega načrtovanja, saj se prek zapisa uporabniku predstavi njegov življenjski svet. Zapis služi kot nekaj, o čemer se načrtovalka in uporabnik lahko pogovarjata (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič, 2013).

Škerjanc (2007, str. 89) za zapisovanje predlaga besede uporabnika, ne glede na njihovo slovnično pravilnost. Poudarja tudi, da je treba obliko zapisa prilagoditi uporabniku, denimo z uporabo velikih tiskanih črk, če je to potrebno. Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) menijo, da je uporabnikov jezik izhodišče in temelj pisanja osebnega načrta. To podkrepijo z več razlogi:

- uporabnik bo načrt bolje razumel, če bo zapisan v njegovem jeziku;
- z uporabo uporabnikovih narečnih izrazov, načina izražanja se skozi zapis izrazi uporabnikov slog, to, kako razmišlja, in njegov način sporočanja;
- pogovorni jezik je učinkovitejši in bolj opisen v primerjavi s strokovnim žargonom.

Brandon in Brandon (1994) opozarjata, da pri načrtovanju za strokovni žargon ni prostora. Ta namreč onemogoča sodelovanjem ljudem, ki žargona ne razumejo in jih s tem izključuje. Videmšek in Mali (2018) sta pri analizi osebnih načrtov ugotovili prav to, da je pogosto uporabljen strokovni žargon.

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) opozarjajo na to, da mora biti načrt v celoti razumljiv uporabnici. Načrt mora biti preprost in brez uporabe strokovnih tujk, vsebovati mora čim več besed uporabnice.

Zapisovalka je lahko tako načrtovalka kot tudi uporabnica. Z uporabnico se je treba dogovoriti o tem, kako in na kakšen način bo načrt zapisan, kdo ga bo zapisal in v kateri osebi bo načrt zapisan. Običajno je osebni načrt zapisan v prvi osebi (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). Kot navajata Videmšek in Mali (2018), so bili prvi načrti v Sloveniji zapisani v letu 1995 v okviru združenja Sklad Silva. Avtorici ugotavljata, da so bili zapisi pisani v tretji osebi. Kljub temu da je zapisovalka sodelovala z uporabnico, je zapisovalka odločala, kako bo uporabnica predstavljena. Zato so nekateri zapisi vsebovali tudi vrednostne sodbe o uporabnicah in občutke zapisovalke.

Kot pravi Čačinovič Vogrinčič (2001, str. 27–28), z zapisovanjem v jeziku socialnega dela ohranimo soustvarjanje rešitev ter udeležnost uporabnika in socialne delavke. Zapisovanje v jeziku socialnega dela zahteva od socialne delavke skrbno ravnanje z besedami. Gre namreč za jezik, ki je pozitiven in ki ne stigmatizira ter ne izključuje.

Pri zapisovanju v socialnem delu je treba upoštevati temeljne sestavine doktrine socialnega dela, in sicer kot našteva Poštrak (2001, str. 24–25):

- pomembnost participacije uporabnikov v dokumentiranju; kar pomeni, da socialna delavka in uporabnik ne sodelujeta samo pri denimo iskanju rešitev, ampak tudi pri zapisovanju, kar omogoča uporabniku, da poudari svoje videnje, mnenje in s tem vpliva na zapis ter ga soustvarja,
- vprašanje moči: s soustvarjanjem zapisa skupaj z uporabnikom razporedimo moč med uporabnikom in socialno delavko, s čimer omogočimo enakopravnost vseh udeleženih v postopku,
- zapisovanje je interpretacija: zavedati se moramo, da je zapis interpretacija obeh, tako uporabnika kot socialne delavke, ločiti pa moramo dejstva od interpretacij,
- dokumentiranje je že intervencija: zavedati se moramo, da imajo zapisi moč, zato mora imeti uporabnik možnost, da se seznanimo z zapisi in se nanje odzovemo.

Postopek načrtovanja ne sme biti sestavljen iz zapletenih formularjev, ampak mora biti preprost in človeški (Brandon in Brandon, 1994).

Ravno nasprotno se dogaja v praksi. Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) so ugotovili, da

je v domovih za stare ljudi osebno načrtovanje s pomočjo vprašalnika najpogostejše. Ugotovili so tudi, da v nekaterih domovih socialne delavke izdelavo osebnega načrta razumejo kot delo administrativne narave, s katerim se opredeli, kakšno oskrbo si stanovalec oziroma stanovalka želi in katere storitve si želi koristiti.

Ko izdelujemo osebni načrt skupaj z uporabnikom, si sicer lahko pomagamo z različnimi pripomočki, kot so obrazci ali opomniki. Pri tem moramo paziti, saj pri osebni načrtovanju ne gre za izpolnjevanje nekega vprašalnika, ampak se je treba prilagajati pogovoru z uporabnikom oziroma uporabnico. Za to moramo biti pri svojem delu prilagodljivi. Če delamo po obrazcu, postane naš odnos do uporabnika oziroma uporabnice uradniški (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič, 2013).

1.6 Osebno načrtovanje v domovih za stare ljudi

Kot že zapisano, je selitev v dom za stare ljudi ena izmed večjih sprememb v posameznikovem življenju. Prav zato je izdelava osebnega načrta ob selitvi v dom zelo pomembna.

Izdelava osebnega načrta ob selitvi v dom omogoča posamezniku, da definira svoje cilje in jih kasneje tudi doseže. Omogoča mu tudi, da izrazi, kako želi živeti (Žnidarec Demšar, 2015). Mali (2013b) poudarja, da je raziskovanje življenjskega sveta uporabnika nujno, saj moramo poznati posameznikovo socialno realnost, če mu želimo pomagati.

Po Pravilniku o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionaliziranega varstva (2007) je izdelava individualnega načrta ob sprejemu uporabnika v dom obvezna. Načrt mora biti izdelan v roku 30 dni po nastanitvi v zavodu. Vsebovati mora navedbe storitev, ki jih bo uporabnik koristil. Če se okoliščine spremenijo, mora zavod skupaj z uporabnikom skleniti dodatek k prvotnemu dogovoru, v katerem je zajet drugačen obseg ali vrsta storitve, ki jo bo uporabnik koristil.

Namen tega je individualna obravnava stanovalcev. Socialne delavke so s tem zavezane k temu, da spremljajo potrebe stanovalcev. S tem je narejen korak v institucionalni oskrbi v smeri dezinstitutionalizacije (Mali, 2008).

Mali (2013a) ugotavlja, da je v Mestni občini Ljubljana osebno načrtovanje najbolj razširjeno prav v domovih za stare ljudi. Poleg domov osebno načrtovanje izvajajo še Altra, Paradoks, Šent in Vita. Ugotavlja tudi, da se načrtovanje izvaja večinoma zaradi zahtev plačnikov in da se zelo razlikuje od tega, kako naj bi osebno načrtovanje bilo videti.

Videmšek in Mali (2018, str. 32–37) sta primerjali prve zapisev načrtov skrbi, ki so nastali v letih 1995 in 1996, z zapisi osebnih načrtov, ki so v letu 2016 bili zapisani v različnih domovih za stare ljudi po Sloveniji. Osebni načrti v domovih za stare ljudi so pogosto usmerjeni na storitve, ki jih ponuja dom in niso usmerjeni v iskanje storitev v skupnosti ali za razvijanje novih storitev v domu. Prvi načrti skrbi so bili ravno nasprotno osredinjeni na nove storitve. Raziskovalki sta se osredotočili tudi na ovire pri zapisovanju osebnega načrta. Kot prvo oviro pri zapisovanju osebnega načrta v domovih za stare ljudi sta poudarili obrazce, z vnaprej določenimi vprašanji, ki bi jih lahko načrtovalka izpolnila sama ali s pomočjo sorodnikov. Tovrstni obrazci zajemajo splošne podatke, kot so spol, starost, izobrazba in tako naprej. Iz teh podatkov o človeku ne izvemo veliko o njegovi življenjski zgodbi, vrlinah in šibkostih. Kot drugo oviro poudarjata časovno omejenost pri izdelavi načrta. Socialne delavke morajo namreč slediti roku že omenjenega Pravilnika. To je zaradi premalo kadra pogosto zelo težko izvedljivo.

O kadrovskem primanjkljaju priča tudi dejstvo, da je lahko na 195 stanovalk v domu za stare ljudi zaposlena ena socialna delavka (Mali, 2008).

Videmšek in Mali (2018) poudarjata, da je odziv na formalne zahteve omenjenega Pravilnika pojav zapisovanja načrtov v obliki obrazcev. Poleg tega Pravilnik ne govori o osebnem načrtu, ampak natančneje o individualnem načrtu obravnave uporabnika, kar v ospredje postavlja obravnavo uporabnika, kot je bilo to v prvih zapisanih načrtih skrbi. Ugotovili sta tudi, da imajo nekateri domovi težave pri udejanjanju ciljev, saj ti pogosto presegajo okvirje institucije, tako so pogosto individualni programi oskrbe osredinjeni na ponudbo storitev v domu ter ne na dejanske potrebe stanovalcev in stanovalk. Prav tako sta ugotovili, da se socialne delavke srečujejo s težavami pri osebnem načrtovanju z ljudmi, ki imajo težave v sporazumevanju, denimo z ljudmi z demenco. Ugotavljata tudi, da je nevarnost že omenjenega Pravilnika v mandatu, ki ga podeljuje strokovnim delavkam, saj je ta pogosto izkoriščen za to, da strokovne delavke same med načrtovanjem določajo cilje, kar, kot že zapisano, ne ustreza načelom osebnega načrtovanja.

Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018, str. 53) so pri raziskovanju inovacij v domovih za stare ljudi ugotovili, da individualizirano oskrbo stanovalcev izvajajo v 77 % domov, ki so bili vključeni v njihovo raziskavo. Sodelujoči so individualno oskrbo opredeljevali predvsem kot osebno načrtovanje oziroma programe stanovalcev. Izvedba načrtov ni enaka v vseh domovih za stare ljudi. Ponekod se izdelava en načrt, s sodelovanjem posameznih strokovnih služb doma, pri čemer vsaka strokovna služba opredeli svojo pomoč pri udejanjanju ciljev

posameznega stanovalca. Drugje se za stanovalca sestavi več načrtov, saj vsaka strokovna služba izdelava načrt posebej. Domovom za stare ljudi je skupno pomanjkanje kadra, ki bi ga potrebovali za izvedbo zapisanih načrtov. Sodelujoči v raziskavi so poudarili tudi, da jih moti, da način osebnega načrtovanja ni enak v vseh domovih za stare ljudi.

Škerjanc (2010) meni, da ima zakonska obveza za izdelavo osebnega načrta v socialno-varstvenih institucijah tako dobro kot slabo plat. Kot dobro plat poudarja dejstvo, da morajo na tak način ustanove uporabiti osebno načrtovane. Pri tem pa poudarja težave, da gre po navadi za izbiro vsebin, ki so že na voljo in za izbiro nekaterih storitev, ki so plačljive in tako na voljo samo tistim, ki imajo več finančnih sredstev, da si jih lahko privoščijo. Avtorica meni, da bi bilo smiselno začeti z osebnim načrtovanjem še pred selitvijo v dom za stare ljudi. Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) ugotavljajo, da se osebni načrt stanovalca v zelo malo primerih začne izdelovati, še preden se ta preseli v dom. Izkazalo se je, da je tak pristop k osebnemu načrtovanju dober, zaposlenim omogoča lažje vključevanje v individualizirano obravnavo in staremu človeku olajša prehod oziroma selitev v institucijo.

To, da imajo posameznik in njegovi sorodniki možnost, da se že pred selitvijo seznanijo z delovanjem doma, pomaga pri boljšem predstavljanju, kako institucija deluje. S tem se tudi lahko omilijo negativna mnenja in stereotipi, ki so povezani z domskim življenjem (Hojnik Zupanc, 1999).

Goriup in Lahe (2018) poudarjata, da v Sloveniji pri delovanju domov za stare prevladuje medicinski model, ki se osredotoča bolj na biološke potrebe stanovalcev ter posledično zanemarja posameznikove psihološke in socialne potrebe.

Tudi socialne delavke, zaposlene v nekaterih domovih za stare ljudi, so opozorile na prevladujoči medicinski model dela v domovih za stare ljudi, ki jim onemogoča, da bi dosledno izvajale metodo osebnega načrtovanja. Za medicinski model namreč potrebe in želje stanovalcev niso pomembne. Nekatere socialne delavke so poudarile, da oskrba pogosto ni v resnici prilagojena stanovalcu oziroma stanovalki, saj individualni program oskrbe zajema ponudbo, ki je na voljo v domu. Stanovalci in stanovalki se morajo torej prilagoditi temu, kar je na voljo (Mali, Flaker, Urek in Rafelič, 2018). Škerjanc (2010) opozarja, da ne moremo zagotavljati kakovostnih storitev, če uporabnikom ponujamo samo rešitve, ki so že na razpolago.

Kot pokažejo Mali, Falker, Urek in Rafaelič (2018, str. 54), so socialne delavke, ki delajo v domovih za stare ljudi, poudarile, da imajo težave pri osebnem načrtovanju s stanovalci, ki se težko sporazumevajo, denimo z osebami z demenco, in ljudmi, ki niso sposobni komunicirati. V takšnih primerih prosijo za pomoč sorodnike, ki ne dajejo nujno točnih podatkov o življenjskih ciljih starega človeka.

Pri osebnem načrtovanju ne gre za enkratno dejavnost, ampak gre za proces, v katerem je prostor tudi za nove želje in nove cilje (Škerjanc, 2007, str. 86). Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) so ugotovili, da v nekaterih domovih evalvacij osebnih načrtov sploh ne izvajajo, kljub temu da je evalvacija osebnega načrta nujna, saj se želje in potrebe ljudi spreminjajo. Metoda osebnega načrtovanja zagotavlja celovito oskrbo, stanovalca ne izolira od drugih, ampak ponuja vključevanje tako zaposlenih kot tudi sorodnikov v načrtovanje oskrbe (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018).

Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) opozarjajo, da je treba stanovalcem zagotoviti vodilno vlogo pri izdelovanju osebnega načrta. Opazili so, da pri obstoječih načinih izvajanja metode osebnega načrtovanja primanjkuje krepitve moči in da uporabniška perspektiva pri načrtovanju ni dovolj upoštevana. Predlagajo, da bi stanovalce bolj seznanjali o pomenu osebnega načrta in o njegovem izvajanju. Ugotovili so namreč tudi, da stanovalci in stanovalke v domovih za stare ljudi termina osebno načrtovanje ne poznajo. Nekateri vedo, da so pripovedovali življenjsko zgodbo ali da so pisali svoj življenjepis, vendar ne vedo, ali je pri tem šlo za osebno načrtovanje.

Te ugotovitve kažejo na velik razkorak med doktrino socialnega dela in med osebnim načrtovanjem v praksi. Uporabnik mora biti ves čas seznanjen s potekom osebnega načrtovanja. Škerjanc (2010) poudarja, da morajo imeti sodelujoči med osebnim načrtovanjem jasno določene vloge. Z njimi mora biti seznanjen tudi uporabnik. Hkrati je uporabnik tisti, ki podeljuje mandat sodelujočim, za denimo izvedbo posamezne naloge, ki je v načrtu navedena na poti do ciljev. On je lastnik svojega načrta in ga lahko vedno spreminja oziroma dopolnjuje.

Evropska socialna listina (1999) v 23. členu pravi, da imajo stari ljudje pravico do ustrezne oskrbe in storitev, bodisi v instituciji bodisi v domačem okolju, za katero imajo pravico, da je ustrezno prilagojena za njihove potrebe. Omenjeni člen te listine posebej poudarja pravico starejših ljudi, ki živijo v institucijah, do ustrezne pomoči in spoštovanja njihove zasebnosti.

Omogočeno jim mora biti tudi soodločanje pri vsem, kar se nanaša na njihove življenjske razmere v instituciji.

V raziskavi, ki so jo opravili v domovih za stare ljudi na območju Filadelfije, so ugotovili, da je zadovoljstvo z oskrbo v domovih za stare ljudi večje tam, kjer so imeli stanovalci možnost izbire glede oskrbe v domu. Hkrati so ugotovili tudi, da je možnost izbire v domu pogosto omejena (Bangerter, Heid, Abbott in Van Haitsma, 2016).

V raziskavi, ki so jo opravili Löfqvist in drugi (2013) s starimi ljudmi, med 80. in 89. letom starosti, na področju Evrope, so ugotovili, da ljudje v pozni starosti v večini niso naklonjeni selitvi. Nekateri so se v zvezi s selitvijo bali, da bodo izgubili avtonomijo v smislu svobode in zasebnosti, denimo: da ne bodo imeli svoje sobe, da ne bodo mogli izbirati sami zase in da ne bodo mogli sprejemati obiskov takrat, ko bi si jih želeli. Razlogi za to se skrivajo med drugim tudi v močni navezanosti na dom in okolico, v kateri živijo.

Hlebec in Mali (2013) ugotavljata, da so stari ljudje, ki živijo v ruralnih in manj razvitih občinah, na slabšem, kar se tiče ponudbe institucionalne oskrbe, saj nekatere občine sploh nimajo doma za stare ljudi, kar pomeni, da je ob selitvi v institucijo neizbežna tudi selitev iz okolja, v katerem so živeli, kar bistveno vpliva tudi na ohranjanje stikov s prijatelji in sorodniki. Mali (2008) poudarja pomembnost socialne mreže za stare ljudi, ki bivajo v instituciji. Pomembno je, da star človek ohranja stike s sorodniki in prijatelji ter hkrati postane del socialne mreže tudi osebe, ki je zaposlena v instituciji, v kateri star človek biva.

1.7 Vloga socialne delavke pri osebnem načrtovanju

Socialna delavka, ki dela s starimi ljudmi, mora imeti številna znanja, ki so specifična za to področje. Kot pravi Mali (2013b), zahteva socialno delo s starimi ljudmi znanja o staranju, socialni politiki s tega področja in različnih metodah dela s starimi ljudmi. Poleg tega našteva tudi različne strokovne spretnosti, ki so potrebne pri delu na tem področju: sposobnost za komuniciranje, medgeneracijsko sodelovanje, presojanje in sodelovanje v multidisciplinarnih timih. Socialna delavka mora pri oceni situacije, v kateri star človek je, uporabiti različna znanja, ocenjevati mora namreč posameznikove zmožnosti, preverjati možnosti samooskrbe, hkrati mora biti sposobna tudi iskati različne vire moči, tako pri posamezniku kot v njegovem okolju.

Thompson in Thompson (2001) poudarjata razliko med dvema pristopoma v socialnem delu s starimi ljudmi. Prvi pristop je usmerjen v skrb za stare ljudi, kar pomeni, da je vloga socialne delavke ta, da je ona nosilka moči. Socialna delavka je v tem primeru tista, ki ve, kaj je za stanovalca najboljše, ona opredeli njegove potrebe in zanj sestavi paket storitev. Ta pristop je podoben medicinskemu modelu, saj je odnos med socialno delavko in stanovalcem zelo podoben odnosu med zdravnikom in pacientom – zdravnik, oziroma v našem primeru socialna delavka, je namreč tisti, ki ima vso moč in potrebno znanje. Drugi pristop, ki ga opisujeta, deluje po principu opolnomočenja posameznikov. Ta model je ravno nasproten modelu skrbi. Gre namreč zato, da je vloga socialne delavke ta, da ne nastopa kot ekspert, kot v modelu skrbi, ampak deluje v partnerstvu s posameznikom. Pri tem avtorja opozarjata, da se s partnerstvom pri delu s starimi ljudmi izognemo dvema ekstremoma, in sicer temu, da je strokovna delavka tista, ki definira potrebe in želje posameznika, ter temu, da je posameznik pri definiranju potreb in doseganju želja prepuščen samemu sebi in je brez podpore. Kot pravita, je pri takšnem sodelovanju potrebno, da ima socialna delavka določena znanja oziroma veščine, in sicer, da je sposobna delovati v smeri izboljšanja samopodobe posameznika in samozavesti, da lahko posameznik odmisli ageistične vzorce in negativno podobo o sebi kot staremu človeku. Poleg tega potrebuje socialna delavka tudi vedenje o tem, kakšne storitve in viri so posamezniku na voljo. Hkrati mora biti sposobna tudi analizirati kompleksne družbene in osebne okoliščine ter poiskati možne rešitve. Mali (2013b) opisuje partnerski odnos v socialnem delu kot odnos, v katerem sta socialna delavka in uporabnica enakopravni pri definiciji problema in pri njegovem reševanju. V partnerskem odnosu socialna delavka verjame, da je uporabnica sposobna rešiti težave, ki jih ima ter da je sposobna prevzeti odgovornost in imeti nadzor nad svojim življenjem.

Bornarova (2008) prikazuje, kako se je odnos do starih ljudi v socialnem delu spreminjal skozi zgodovino. Sprva je bil pri delu na primeru odnos med socialno delavko in starim človekom neposreden. Kasneje sta se začeli upoštevati tudi posameznikova socialna mreža in skupnost. Kot pravi, se je socialno delo s starimi ljudmi premikalo od tega, da nekaj delamo ljudem in za ljudi, do tega, da delamo z ljudmi. Pri delu za ljudi gre za pokroviteljsko držo, kjer delujemo zaščitniško. Pri delu z ljudmi lahko govorimo o partnerstvu in participaciji. S tem sta jim namreč ponujena izbira in nadzor. Ob tem jim je sicer na voljo pomoč, delajo pa sami zase.

Mali (2018) poudarja pomen vključevanja stanovalcev v instituciji pri načrtovanju storitev. Z vključevanjem stanovalcev v načrtovanje storitev je omogočen tudi razvoj novih storitev,

ki so skladne s potrebami stanovalcev.

Socialna delavka ima tekom osebnega načrtovanja več vlog. Po vzpostavitvi prvega stika z uporabnikom prilagodi sporazumevanje njemu. Seznaniti ga z namenom načrtovanja, z zakonsko podlago in možnostmi načrtovanja, tako z metodami kot tudi s pravicami in potekom del. Pridobiti mora njegovo privolitev v sodelovanje in ga seznaniti s tem, kdo bo imel vpogled v nastalo dokumentacijo. Z uporabnikom se dogovori o načinu dela, o času in kraju sodelovanja. Na dogovorjena srečanja prihaja točno in s sabo prinese zadnji zapis. Vsakič znova mora preveriti tudi, ali zapisano še drži. Socialna delavka mora upoštevati načela krepitev moči, skupaj z uporabnikom iskati vire za uresničevanje ciljev ter uporabiti svoja znanja in veščine, da zagotovi uporabniku vpliv pri načrtovanju. Odnos med socialno delavko in uporabnikom mora temeljiti na spoštovanju in zaupanju (Škerjanc, 2010). Pomembno je, da uporabnik socialni delavki podeli mandat, da se strinja s sodelovanjem (Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič, 2013). S tem, ko uporabnik podeli mandat, ohrani nadzor nad načrtovanjem storitve, nad njenim potekom, dogajanjem, informacijami in izidom (Škerjanc, 2007, str. 89).

Načrtovalka mora vsepovsod iskati možne vire v okolju. To pomeni, da je včasih potrebno tudi interdisciplinarno sodelovanje, denimo z delovnimi terapevtkami, fizioterapevtkami, zdravnicami in drugim osebjem (Brandon in Brandon, 1994).

Pri ljudeh, s katerimi se socialna delavka ne more ali ne zna sama sporazumevati, lahko za pomoč pri sporazumevanju prosi skrbnika ali druge ljudi, ki so uporabniku blizu in ga bolje poznajo. V takem primeru je pomembno, da socialna delavka svoja vprašanja kljub vsemu zastavlja uporabniku oziroma uporabnici in ne drugim prisotnim, ki pomagajo pri komunikaciji (Škerjanc, 2010).

Pri delu s starimi ljudmi se socialno delo razlikuje od drugih strok, med drugim tudi v tem, da namen socialnega dela ni samo to, da se odkrijejo posameznikove težave, ampak da se staremu človeku pomaga, da lahko črpa moč iz svojih številnih življenjskih izkušenj in z njimi rešuje probleme, ki nastanejo v starosti (Mali, 2013b).

2 PROBLEM

K raziskovanju te teme so me spodbudila spoznanja s prakse. Med dodiplomskim študijem na Fakulteti za socialno delo v Ljubljani sem se namreč srečala tudi s socialnimi delavkami in delavci, ki delajo v domovih za stare ljudi. Nekateri so izrazili skrb v zvezi z osebnimi načrti. Omenjali so tako pomanjkanje časa kot tudi pomanjkanje znanja za izdelavo načrtov.

Flaker in drugi (2008) opozarjajo, da osebje, ki je zaposleno v institucijah, običajno med izobraževanjem ne prejme dovolj znanja in spretnosti za delo z ljudmi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo. Eno izmed področij, za katera je osebje premalo usposobljeno, so tudi nove metode dela, kot sta analiza tveganja in osebno načrtovanje.

Za številne osebne načrtovalke in načrtovalce je lahko izdelovanje osebnega načrta pravi izziv, saj ne gre za postopek, ki bi bil vedno enak. Nikoli namreč vnaprej ne vemo, kako bo sodelovanje pri načrtovanju potekalo (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002).

Zato sem se odločila, da bom raziskala, s kakšnimi težavami se pri osebnem načrtovanju srečujejo socialne delavke in delavci v domovih za stare ljudi.

Namen raziskave je bil raziskati izzive, s katerimi se srečujejo socialne delavke in delavci pri osebnem načrtovanju v domovih za stare ljudi in kako se s temi izzivi spoprijemajo. Namen je bil tudi ugotoviti, kakšno podporo potrebujejo, da bi se s temi izzivi lažje spoprijeli v prihodnje.

Cilj raziskave je bil pridobiti mnenja socialnih delavk in delavcev o tem, kakšna je vloga socialnega dela v domovih za stare ljudi, kakšni so izzivi za socialno delo na področju osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi in o tem, kakšne so možne izboljšave na tem področju in kakšno podporo bi potrebovali pri izvajanju načrtovanja.

V raziskavi sem iskala odgovore na naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako poteka osebno načrtovanje v domovih za stare ljudi?
- S kakšnimi težavami se socialne delavke in delavci pri osebnem načrtovanju srečujejo in kako se z njimi spoprijemajo?
- Kakšno podporo bi socialne delavke in delavci potrebovali da bi lahko izboljšali svoje delo pri osebnem načrtovanju?
- Kakšna je vloga socialnega dela v domovih za stare ljudi?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Pri raziskavi gre za kvalitativno raziskavo, saj sem zbirala besedne opise in jih tudi obdelala na besedni način, kar je značilnost kvalitativne raziskave (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009).

Raziskava je empirična. Za empirične raziskave je značilno, da zbiramo novo izkustveno gradivo z opazovanjem ali spraševanjem (op. cit.: 84). V mojem primeru je šlo za spraševanje.

Raziskava je tudi eksplorativna. Značilnost eksplorativnih raziskav je, da je njihov namen odkriti probleme in postaviti hipoteze. Gre za spoznavanje osnovnih značilnosti nekega pojava in predpripravo za kasnejše poglobljeno raziskovanje. Značilno je tudi, da ne raziskujemo celotne populacije ali reprezentativnega vzorca, ampak se omejimo na manjše število primerov (op. cit.: 80). To vrsto raziskave sem izbrala zato, ker je šlo za spoznavanje problemov osebnega načrtovanja in za predpripravo morebitnega nadaljnjega raziskovanja problema, ki bi ga lahko izvedli s kvantitativno analizo na večjem vzorcu.

3.2 Merski instrument in viri podatkov

Podatke sem zbirala z metodo spraševanja. Šlo je za delno standardizirane intervjuje, saj sem si sestavila samo smernice za intervju in nisem vnaprej sestavila vprašalnika. Sogovornicam sem postavljala podvprašanja glede na njihove odgovore. Intervjuji so bili sestavljeni iz več sklopov in sicer:

- potek osebnega načrtovanja,
- potek revizije osebnih načrtov,
- težave, s katerimi se srečujejo pri osebnem načrtovanju,
- načini spoprijemanja z izzivi osebnega načrtovanja,
- potrebna podpora pri osebnem načrtovanju,
- pridobivanje znanja v zvezi z osebnim načrtovanjem,
- vloga socialnega dela v domovih za stare ljudi.

Smernice za intervju so priložene v Prilogi 1.

Za delno standardiziran intervju sem se odločila, ker zajema tako prednosti nestandardiziranega intervjuja kot prednosti standardiziranega intervjuja.

Prednosti nestandardiziranega intervjuja so, da nam omogoča poglobljeno in podrobno predstavitev posameznih primerov. Vprašani se lahko izraža bolj svobodno in sproščeno, mi pa se lahko lažje prilagodimo vprašanemu, tudi glede na njegovo izobrazbo, sposobnosti razmišlja in tako naprej. Odgovori tudi bolj odražajo pojmovanje stvarnosti, kot ga ima vprašani, in so manj odvisni od pogledov raziskovalke. Prednosti standardiziranega intervjuja so, da lahko enotneje beležimo podatke, kar nam olajša obdelavo gradiva, od vprašanih pa ne zahteva toliko časa in premišljevanja (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009).

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo so predstavljali socialne delavke in delavci, ki so v letih 2020 in 2021 zaposleni v katerem koli domu za stare ljudi v Republiki Sloveniji in so zadolženi za izdelovanje osebnih načrtov z uporabnicami in uporabniki.

Pri iskanju sodelujočih nisem postavila starostnega pogoja, saj se mi v primeru moje raziskave ni zdel relevanten. Prav tako se mi ni zdel relevanten spol udeleženi v raziskavi. Vendar so se na koncu na prošnjo za sodelovanje odzvale samo osebe ženskega spola.

Vzorec je bil priložnostni in neslučajnostni, saj sem sogovornice pridobila prek poznanstev in z javnim pozivom, v katerem sem prosila za sodelovanje v raziskavi.

Vzorec je predstavljalo devet socialnih delavk.

3.4 Zbiranje podatkov

Zbiranje podatkov je potekalo v decembru 2020 in januarju 2021. Sogovornice sem pridobila predvsem prek poznanstev s prakse in tudi z metodo snežene kepe. Nekatere socialne delavke sem prosila, da mojo prošnjo za sodelovanje delijo med svoje kolegice, ki prav tako delajo kot socialne delavke v domovih za stare ljudi. Proti koncu sem poslala tudi več e-sporočil s prošnjo za sodelovanje v več domov za stare ljudi po Sloveniji.

Odziv je bil nizek, kar je bilo deloma pričakovano zaradi časa, v katerem je zbiranje podatkov potekalo. Na mojo prošnjo za sodelovanje se je kar nekaj domov za stare ljudi

odzvalo z opravičilom, da zaradi prezaposlenosti z delom v povezavi z epidemijo koronavirusne bolezni Covid-19 zaposleni nimajo časa za sodelovanje.

Na mojo prošnjo se je odzvalo devet socialnih delavk iz različnih domov za stare ljudi po Sloveniji. Na sodelovanje ni pristal noben socialni delavec.

Intervjuji so trajali od 45 minut do ure in pol. Zaradi epidemiološke situacije v državi so intervjuji potekali prek spletnih orodij Skype in Viber. V času zbiranja podatkov so bili namreč obiski v domovih za stare ljudi prepovedani.

Pogovore sem posnela, zaradi lažjega prepisovanja intervjujev. Sogovornice so se s snemanjem strinjale. Posnetke pogovorov sem izbrisala. Zapise intervjujev hranimo osebno in jih ne prilagamo k magistrskemu delu, zaradi varovanja podatkov sogovornic.

Intervjuji so zapisani dobesedno in v pogovornem slogu. Ob tem je treba poudariti dejstvo, da je veliko sogovornic za poimenovanje osebnega načrta uporabljajo termin individualni načrt, zato to poimenovanje ohranjamo tudi v magistrskem delu, kjer gre za dobesedne zapise izjav sogovornic.

Zaradi varovanja podatkov sem izbrisala podatke, kot so imena domov, osebna imena sodelavcev, stanovalcev in imena krajev. Dve sogovornici sta izrazili željo, da želita prebrati zapisani intervju. Intervjuja sta sem jima poslala v pregled. Kasneje sem tudi nekaj spremenila, glede na njune želje.

3.5 Analiza podatkov

Podatke, ki sem jih pridobila, sem obdelala s kvalitativno analizo. Dobesednemu prepisu intervjujev je sledilo izpisovanje relevantnih delov in nato odprto kodiranje. Relevantnim izjavam sem pripisovala pojme, kategorije in teme.

Po tem sem odosno kodirala, kar pomeni, da sem iskala povezave med izjavami in kategorijami. Materiala iz kvalitativne analize zaradi prevelikega obsega ne prilagam k magistrskemu delu. Hranim ga pri sebi.

a) Iskanje relevantnih delov besedila

Nekateri intervjuji so bili precej dolgi. Vmes je bilo tudi nekaj materiala, ki za mojo raziskavo ni relevanten. Iz intervjujev sem izpisala relevantne izjave. Vsako izjavo sem nato

označila s črko in številko na način, da je vsak intervju imel svojo črko. Številka ob črki pomeni, katera relevantna izjava je to po vrsti, glede na intervju.

Primer: Za vsakega stanovalca, ki pride v dom, se pripravi individualni načrt (A0).

b) Odprto kodiranje

Označene izjave sem odprto kodirala, kar pomeni, da sem jih razvrstila v tabelo in posamezni izjavi pripisala pojem, kategorijo in temo.

Primer:

Št. izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Tema
A0	Za vsakega stanovalca, ki pride v dom, se pripravi individualni načrt.	vsak stanovalec	lastnik osebnega načrta	potek osebnega načrtovanja
A1	To pomeni, da različne službe, torej: socialna služba, zdravstvena služba, delovna terapija in fizioterapija naredi svoj del načrta /.../.	vsaka služba v domu izdelava svoj del načrta	sodelovanje služb v domu pri načrtovanju	potek osebnega načrtovanja
A2	/.../ imamo vsak svoj obrazec, po katerem se osebni načrt izpiše	uporaba obrazca za zapisovanje načrta	zapisovanje načrta	potek osebnega načrtovanja
A3	/.../ kje je bil kdo rojen /.../.	podatek o rojstvu	življenjska zgodba	potek osebnega načrtovanja
A4	/.../ s kakšnimi stvarmi se je v preteklosti ukvarjal /.../.	hobiji	življenjska zgodba	potek osebnega načrtovanja

Tabela 3.1: Odprto kodiranje intervjuja A

c) Osno kodiranje

Združevala sem pojme iz intervjujev. Hierarhično sem razporejala pojme, kategorije in teme.

Primer osnega kodiranja:

POTEK OSEBNEGA NAČRTOVANJA

Zapisovanje osebnega načrta:

- osebni načrt zapisuje socialna delavka (A110, B23, C21, C27, Č13, Č96, F6, F7, G92),
- uporaba obrazca za zapisovanje načrta (A2, B19, B21, Č51, Č52, G90),
- uporaba obrazca za zapisovanje načrta manj časovno obremenjujoča (Č53, Č129),
- stanovalec izpolni obrazec o življenjski zgodbi pred sprejemom (C2, C3, C4, C9, C10, H0, H1),
- svojci pred sprejemom izpolnijo obrazec za tiste, ki ga ne zmorejo sami (C11, C26, Č36, Č37, Č38),
- za osebe z demenco drugačen obrazec (H2),
- težave pri samostojnem izpolnjevanju obrazca (C12),
- socialna delavka dopolni načrt, ko stanovalca bolje spozna (Č47).

d) Odnosno kodiranje

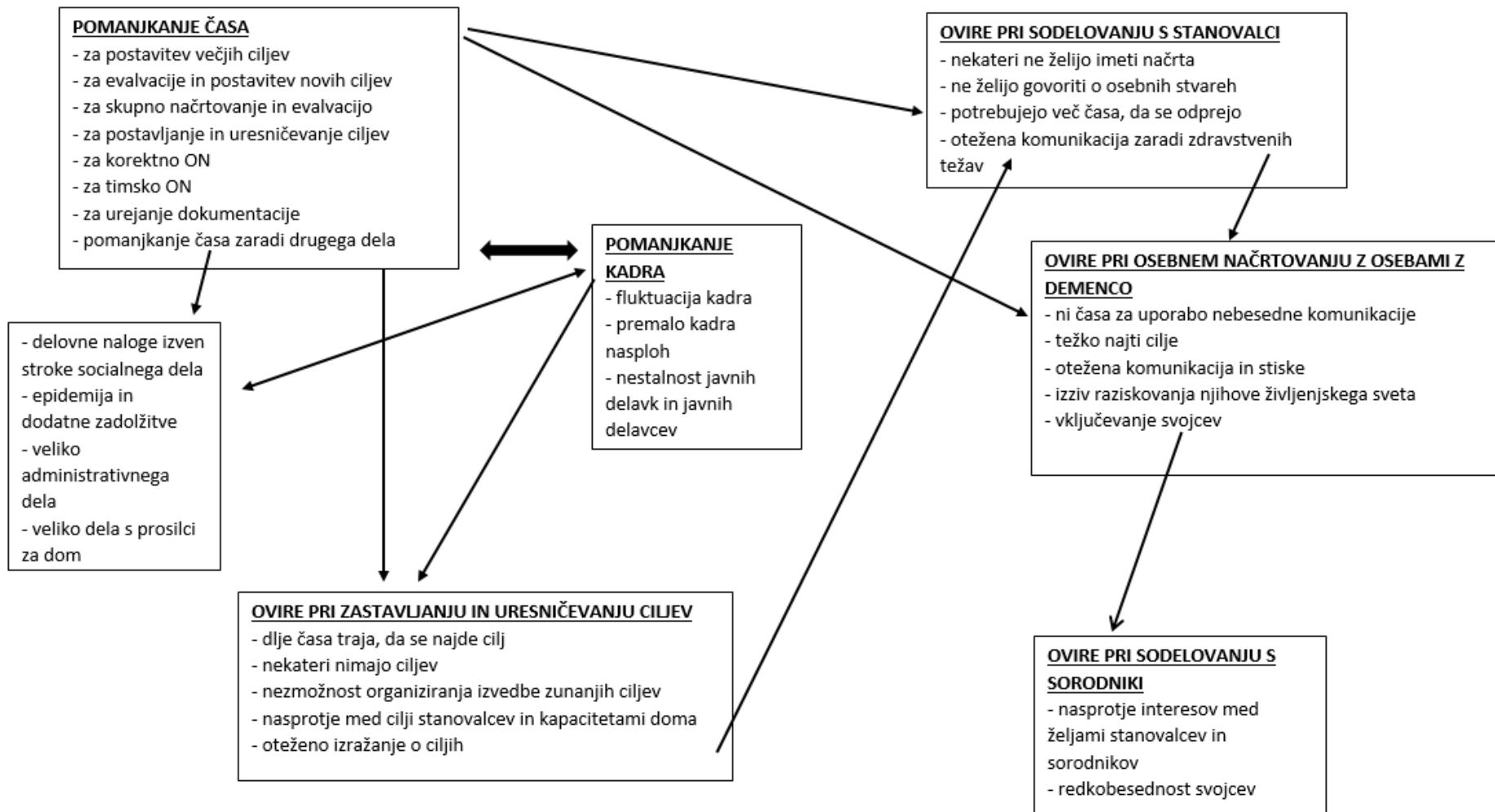
Ko sem odnosno kodirala, sem poiskala povezave med posameznimi kategorijami ter tudi znotraj kategorij, na način, da sem pogledala v kakšnem odnosu je dana kategorija do drugih kategorij oziroma pojmov. Pogledala sem tudi kaj so vzroki posamezne kategorije in kaj so njene posledice.

Pri odnosnem kodiranju je stopilo v ospredje predvsem pomanjkanje časa socialnih delavk, ki so zaposlene v domu v povezavi s pomanjkanjem kadra v domovih za stare ljudi. Ugotovila sem, da je pomanjkanje časa povezano tako s potekom osebnega načrtovanja kot tudi številnimi težavami, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri osebnem načrtovanju v domu, denimo: težave pri osebnem načrtovanju z osebami z demenco, ker nimajo dovolj časa za uporabo nebesedne komunikacije in težave pri zastavljanju ciljev, ker nekateri stanovalci potrebujejo več časa, da se odprejo. Pri odnosnem kodiranju je stopilo v ospredje tudi nekaj drugih povezav, denimo povezava med prepoznavo vloge socialnega dela v domu in zagotavljanjem individualizirane oskrbe.

Primer je v shemi na sliki: št. 3.1.

Primer: Ovire pri osebnem načrtovanju.

OVIRE PRI OSEBNEM NAČRTOVANJU



Slika 3.1: Shema odnosnega kodiranja

Sledila je priprava poskusne teorije. Po kodiranju sem namreč na podlagi ugotovitev naredila poskusno teorijo, glede na raziskovanja vprašanja. Kasneje sem to povezala s teoretičnimi izhodišči. Po kodiranju gradiva sem dobila osem glavnih tem, ki so se pojavljale v intervjujih. Rezultate zato razvrščam v osem sklopov, glede na teme, in sicer: pristop osebnega načrtovanja, cilji, revizije, ovire pri osebnem načrtovanju, pomen osebnega načrtovanja, vloga socialnega dela v domovih za stare ljudi, pridobivanje znanja v zvezi z osebnim načrtovanjem.

4 REZULTATI

Prvi sklop rezultatov se nanaša na način osebnega načrtovanja: kdaj se načrt izdelava, na kakšen način in kdo vse je vključen v osebno načrtovanje v domu, kako se načrt zapiše ter kako poteka osebno načrtovanje pri stanovalcih z demenco. Drugi sklop je posvečen ciljem, ki se pojavljajo v osebnem načrtovanju. Tretji sklop je posvečen reviziji osebnih načrtov. Ta sklop zajema potek revizije, kdaj in s kom se opravi ter na kakšen način se zapiše. Četrti sklop je posvečen oviram, s katerimi se socialne delavke pri osebnem načrtovanju spoprijemajo, peti sklop pa pomenu osebnega načrtovanja. V slednjem je zajet pomen za zaposlene v domovih in za stanovalce. V šestem sklopu najdemo vse v zvezi z vlogo socialnega dela v domu za stare ljudi in nekaj izzivov, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri vsakdanjem delu v domovih za stare ljudi. V tem sklopu se dotaknemo tudi tega, kako je potekalo socialno delo v izrednih razmerah v času epidemije koronavirusne bolezni Covid-19 ter kako je epidemija vplivala na življenje in delo v domu za stare ljudi ter navsezadnje tudi na osebno načrtovanje v domovih. Zadnji sklop je namenjen predlogom, idejam in željam za izboljšanje osebnega načrtovanja ter socialnega dela v domovih za stare ljudi.

4.1 Pristop osebnega načrtovanja

V zvezi s pristopom pri osebnem načrtovanju se je pojavilo več podtem: čas izdelave osebnega načrta, zapisovanje načrta, metoda osebnega načrtovanja, osebno načrtovanje pri osebah z demenco in sestava osebnega načrta.

Večina sogovornic izdelava osebni načrt s stanovalci v roku enega meseca po sprejemu v dom, nekatere so pri tem omenile tudi Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, ki določa ta rok, vendar se, kot pravijo nekatere sogovornice, praksa razlikuje od pravilnika. Tri sogovornice so poudarile, da včasih zamudijo ta rok za izdelavo načrta. Sogovornica F je povedala, da se v njihovem domu osebni načrt izdelava raje en mesec po sprejemu kot prej: *»Samo, mi se ne držimo lih roka enega meseca (F1), se nam zdi, da je bolje, če gremo en dan čez, kot pa en dan premalo, zato da stanovalcu pustimo, da se v dobrem mesecu navadi na življenje v domu (F2) in potem tudi lažje mi kreiramo načrt z njim, se pogovarjamo, da ga malo bolj spoznamo, kar se tiče socialnega vidika« (F3).*

Oseбно načrtovanje traja od najmanj pol ure do največ dve uri, pri čemer gre v večini primerov za enkratni dogodek.

Pri eni sogovornici se začne oseбно načrtovanje še pred sprejemom v dom, s spoznavanjem bodočega stanovalca, denimo tudi z obiskom stanovalca v domačem okolju. To, da stanovalca poznajo že od prej, sogovornica D opaža kot prednost: *»Tako da dostikrat nam je že veliko znanega oz. nam že zaupajo (D6). Ker mene že poznajo, ker jih hodim tudi na teren obiskovat (D7), in je potem tudi lažje, kadar se poznamo (D8). /.../ vsekakor vidim prednost v tem, da se že prej poznam s stanovalci (D9). Tudi lažje je začeti pomagati oz. začeti novo življenje v domu, če že vemo, kaj o človeku« (D10).*

Pri osebnem načrtovanju v domovih, kjer delajo sodelujoče v raziskavi, pri izdelavi osebnega načrta sodeluje več strokovnih služb: zdravstvena služba, delovna terapija, fizioterapija in socialna služba. Vsaka služba izdelava svoj načrt. Sogovornica E tako opiše sodelovanje strokovnih služb doma pri izdelavi osebnega načrta: *»Oseбно načrtovanje bi po vseh pravilih moralo potekati tako, da se v tistem prvem mesecu bivanja v domu dobimo vsi: strokovne službe v domu, stanovalec in sorodniki (E19). Morali bi se vsi skupaj dobiti in se dogovoriti, ampak dostikrat je to težko (E20). Dostikrat to zgleda tako, da se res mi dobimo skupaj: socialna delavka, vodja oddelka, fizioterapevtka, delovna terapevtka, glavna sestra, včasih tudi zdravnik, in se potem dogovarjamo, kam bi ga vse lahko vključili in s čim bi pripomogli k temu, da se ga animira za kakšno stvar, da se ga povabi in tako« (E21).* V primeru sogovornice A pa se strokovni tim sestane in ocenjuje uresničevanje osebnega načrta. Pri sogovornici H strokovni tim pregleda, kaj je mogoče narediti: *»Potem pa v bistvu v roku 30 dni moramo mi ta načrt tudi v sistemu (H14) mora biti narejeno s strani vseh služb, se pravi socialne službe, delavne terapije, fizioterapevtke (H15), pač tako, vse službe te strokovne, in potem to skupaj z direktorico pogledamo, in v bistvu, kaj se da še narediti (H16), a so v tem času kaj spremenili (H17) in kaj lahko jim mi pri tem pomagamo in naredimo« (H18).*

Večina sogovornic pri osebnem načrtovanju uporablja obrazec, nekatere vsaj za zapisovanje življenjske zgodbe. V primeru dveh sogovornic se življenjska zgodba pridobi na ta način, da stanovalec že pred sprejemom v dom izpolni vprašalnik oziroma obrazec. Sogovornica C to opiše tako: *»/.../ in to je kot nek vprašalnik o raznih stvareh (C4), o njihovih navadah (C5), kakšnih hobijih (C6), kaj radi jejo (C7), kdaj radi spat hodijo (C8). To je na šestih straneh tak vprašalnik o življenjski zgodbi« (C9).* Podobno je tudi pri sogovornici H: *»/.../ in jim*

dam en obrazec, v bistvu poimenovan "življenjska zgodba" oz. malo je prilagojen (H1), imamo pa še en drug obrazec za tiste, ki imajo demenco, pač uporabnike, stanovalce bodoče (H2), in tisto morajo prinesiti s sabo na dan sprejema (H3). In ob sprejemu pregledamo tisto skozi obrazec (H4). Na koncu so neki cilji, pač kaj si želi tekom bivanja v hiši doseči, kaj mu je pomembno» (H5). Sogovornica Č ob sprejemu da stanovalcem obrazec, v katerega sami zapišejo svojo biografijo. Poudarja, da je uporaba obrazca manj časovno obremenjujoča.

Sogovornica Č kasneje dopolnjuje že narejen načrt: »Itak z njimi kdaj kaj poklepetam pa lahko to vključim v načrt (Č89). Da bi pa prav sedela skupaj s stanovalci in da bi skupaj pisali, pa ne (Č90). Tudi si ne predstavljam časovno« (Č91).

V večini primerov osebni načrt zapisuje socialna delavka. V treh primerih socialna delavka preveri zapisano s stanovalcem ali stanovalko. Pri treh, kot že zapisano, stanovalci zapišejo svojo biografijo oziroma v zvezi s tem izpolnijo vprašalnik.

Dve sogovornici sta povedali, da osebno načrtovanje v njihovem domu ni skladno z metodo osebnega načrtovanja, sogovornica A je povedala, da izvaja osebno načrtovanje s pomočjo Brandonovih magnetov, saj, kot pravi, ti pokrijejo osnovna področja človekovega življenja: vpliv, stike, spretnosti, veselje, žalosti.

Pri osebni načrtovanju s stanovalci, ki imajo demenco, imajo veliko vlogo njihovi sorodniki, kot so povedale tri sogovornice. Sogovornica B je povedala, da večinoma o stanovalcu z demenco govorijo sorodniki. Kot je povedala sogovornica G, sorodniki v tem primeru povejo, kaj ima stanovalec rad in kaj je rad počel. V primeru sogovornice D se osebni načrt s stanovalcem z demenco v večini opravi že pred sprejemom v dom, ko se pridobivajo informacije o njegovi prehrani, o tem, kako poteka njegov dan, kaj si rad obleče, kaj rad počne in česa ne mara. Sogovornica H pridobiva pred sprejemom v dom tudi informacije o tem, kaj osebo pomiri in kako z njo navezati stik.

Glede komunikacije z osebami z demenco je sogovornica H povedala, da temu prilagodi jezik, sogovornica D pa je poudarila uporabo nebesedne komunikacije.

V zvezi s sestavo osebnih načrtov so sogovornice poudarile tri glavne teme: življenjsko zgodbo, stike in cilje. Dve sogovornici sta povedali, da so v osebni načrt vključene tudi diagnoze v smislu gibalnih zmogljivosti stanovalca, diagnoz in podatka o oskrbi, ki mu je dodeljena.

Življenjska zgodba vsebuje različne podatke: o rojstvu, zakonskem stanu, okolju, v katerem so prej živeli, hobijih, navadah, poklicu, prehrani, glasbi, načinu življenja, spretnostih, interesih, praznikih, ki jih oseba praznuje, izkušnjah, ki so jih zaznamovale, o tem, česa ne marajo, kaj so počeli v mladosti in kako so živeli – kakšen je njihov vsakdanjik.

Tema stiki vsebuje podatke o tem, kdo so njihovi trenutni bližnji, kdo so potencialni obiski, kakšna je njihova socialna mreža oziroma, kdo so njihovi pomembni drugi. O ciljih in odkrivanju ciljev sledi v naslednjem poglavju.

4.2 Cilji

Sogovornice se pogovora o ciljih uporabnikov lotevajo na različne načine. Sogovornica A na primer opravi dodaten pogovor kasneje, ne takoj ob sprejemu, ker ugotavlja, da stanovalci takrat povedo več o ciljih, kot bi takoj po sprejemu v dom: *»Jaz individualni načrt delam ob sprejemu (A19), grem pa potem tudi kasneje do stanovalca v domu in se potem malo več pogovarjava (A20) – takrat znajo tudi malo več povedati, kot pa pri sprejemu (A21). Potem ko so v domu nekaj časa, pa je lažje, lažje kaj povejo (A22). Takrat si tudi že lažje predstavljajo, kaj dom sploh je in lažje kaj povejo, kaj si želijo« (A23).* Sogovornica B naredi podobno, saj ugotavlja, da so cilji ob sprejemu v dom skromnejši, zato opravi dodaten pogovor o ciljih kasneje, ko se stanovalec že malo bolj vključi v dom. Poudarja tudi primer gospe, katere cilj je bil spoznati novega partnerja: *»/.../ ampak tega cilja ni povedala takoj na začetku, šele po tem, ko se nas je malo navadila (B38). Tako da, jaz bi rekla, da traja to kakšen mesec, ko se malo bolj spoznamo s stanovalcem (B39). Čas se zelo pozna (B40). Prvi dan so vsi še malo tako ... ne vejo, kaj pričakovati (B41), težko jim je takoj prvi dan pripovedovati o svojem življenju, to je njihova intima« (B42).*

Pri štirih sogovornicah se pogovor o ciljih nanaša na želje v domu. V primeru sogovornice E se stanovalcem pri tem predstavi, kaj je v domu na voljo, pogleda se tudi, ali je mogoče kaj novega, za kar obstaja v domu zanimanje: *»Predstavi se jim, kaj v domu že poteka (E27). Po tem pa se tudi razišče, če je še kaj novega, kar sicer še nimamo uvedeno v domu (E28). Ampak tu se potem pogleda, če je še kakšno zanimanje, da se po tem to omogoči« (E29).*

Sogovornice so naštele več različnih ciljev, ki si jih stanovalci zastavljajo pri osebnem načrtovanju. Sogovornica F je poudarila, da so cilji odvisni do zdravstvenega stanja in

kognitivnih zmožnosti posameznika. Pri sedmih sogovornicah je večina ciljev stanovalcev zastavljenih znotraj doma.

Nekateri zunanji cilji so na primer:

- ohranjanje dejavnosti izven doma,
- obisk banke,
- obisk lastnega doma,
- obisk morja.

Sogovornica C opaža, da se srečuje s cilji, ki so preprosti in neorientirani v prihodnost, na primer želja po tem, da bi se dobro počutili, da bi jim bilo udobno. Tudi druge sogovornice opisujejo več podobnih ciljev, na primer željo po miru in počitku, privaditi se na življenje v domu, dobro se razumeti s sostanovalci.

Pogosto se pojavlja želja po enoposteljni sobi. Nekaj ciljev je povezanih z dejavnostmi, ki so organizirane v domu, na primer: udeležba na tomboli, igranje taroka, pisanje člankov za domsko glasilo in obiskovanje domske knjižnice.

Kar nekaj ciljev se nanaša na zdravstveno stanje stanovalcev, na primer: biti samostojen, dokler se da, čim dlje sam hoditi na stranišče, obiskovati fizioterapijo in hoditi na sprehode. Nekateri cilji se nanašajo na ohranjanje in navezovanje stikov, na primer: ohraniti stike s sorodniki in znanci, spoznati partnerja, družiti se s prostovoljcem in vzpostaviti socialno mrežo.

Nekatere sogovornice so poudarile, da se pri iskanju in uresničevanju ciljev srečujejo z nekaj težavami, več o tem pa v poglavju 4.4.

4.3 Revizija

V zvezi z revizijo osebnih načrtov se je pogovor nanašal predvsem na to, s kom in kdaj se opravi, na kakšen način, in kako se zapiše. V večini primerov se opravi z vsemi stanovalci, v primeru sogovornice A samo pri izbranih stanovalcih, v primeru sogovornice H se revizije ne izvajajo. Sogovornica A je povedala, da se revizija zapisuje v primeru stanovalcev, ki imajo demenco in v primeru stanovalcev, za katere zaposleni ocenijo, da bi bil zapis revizije potreben, kot primer opiše strah pred svojci: *»Včasih je to v primerih, kjer vemo, da so svojci malo problematični, da znajo nastopiti težave in se za to odločimo za pisno evalvacijo«*

(A77). Nadalje sicer sogovornica A poudari, da si želi, da bi lahko revizijo opravila z vsemi stanovalci, ampak kot pravi, za to ni časa. Sogovornica H pove, da se včasih, ko se kakšen cilj izvede, pogovorijo, kako je bilo kaj izvedeno, vendar revizij nikoli ne zapisujejo, kot sama pravi, meni, da od tega ne bi dobili veliko: *»Se sploh ne napišejo (H30) in v bistvu niti ne vem, dejansko, ker jih nimamo, se mi ne zdi niti potrebno, da bi kaj dosti od tega dobili« (H31).*

Kot že zapisano, pri eni sogovornici se revizije sploh ne zapisujejo, ker se tudi ne izvajajo v taki obliki. Pri eni sogovornici gre pri zapisovanju revizije za kratek nestrukturiran zapis, sogovornica Č pa tako opiše potek revizije pri stanovalcih, za katere meni, da se pri njih ni nič spremenilo: *»So stanovalci, pri katerih se več let nič ne spreminja in pri takih izgleda evalvacija skoraj samo tako, da daš datum gor (Č153), ker res ni smisla, da tam odkrivam toplo vodo in obračam besede, ker nimam časa za te stvari (Č154), grem raje k njemu gor v sobo pa se malo pogovorim« (Č155).*

Sogovornica C tako opiše potek revizije v njenem domu: *»Zapiše se, če so kakšne take razlike konkretne bile opažene v stanju se malo napiše (C68), ampak to res par stavkov, nič kaj zelo posebnega (C69). Glede vključenosti uporabnikov doda: »Mi sami napišemo tam, kjer vemo (C70), tam, kjer pa se nam zdi, da bi nekdo rad še kaj povedal oz. je tak, kot je človek aktiven in da bi lahko še kaj k temu dodal, pa seveda tudi preverimo in preberemo skupaj z njim« (C71). Sogovornica Č med dejavnostmi pridobiva informacije o stanovalcih: *»Jaz jih vedno vprašam, v bistvu, ni to toliko, da bi mi sedeli skupaj pri evalvacijah ali pa pri tem (Č66). Jaz te informacije dobim bolj vmes, ko grem med ljudi (Č67). Malo tudi, ker že poznam stanovalca, ali pa ker z njim komuniciram in tako, da dobim na ta način informacije o tem, kaj mu je tisti trenutek pomembno« (Č68).**

Glede časa oziroma pogostosti izvajanja revizij so prakse pri sogovornicah različne: od enkrat na pol leta do enkrat na leto. Pri sogovornicah C in Č naj bi se izvajale enkrat na pol leta, vendar se v resnici izvajajo enkrat na leto, zaradi pomanjkanja časa. V primeru sogovornice D se revizije izvajajo enkrat na leto, razen v primeru stanovalcev, kjer se kaj spreminja z zdravstvenega vidika, se izvajajo pogosteje. Pri sogovornici F se prva revizija izvede pol leta po osebnem načrtu, vse naslednje pa enkrat letno.

4.4 Ovire, s katerimi se socialne delavke srečujejo pri osebnem načrtovanju

Sogovornice so naštele več ovir, s katerimi se srečujejo pri osebnem načrtovanju v domovih. Največkrat je bilo omenjeno pomanjkanje časa v povezavi s pomanjkanjem kadra. Nekaj sogovornic je poudarilo, da zaradi težav s pomanjkanjem časa in kadra ni možno izvajati osebnega načrtovanja tako, kot bi ga bilo potrebno. Sogovornica D na primer takole opiše omenjeno težavo: *»Je pa res, da potem ta normativ socialnega delavca, če bi res hotel res kvalitetno se posvetit, kar bi se bilo treba sicer, ja, bi mogel bit pa vseeno drugačen, kot je (D98). Je pa premalo časa dejansko sploh, za tiste obširne načrte (D99). Tisto, kar knjiga priporoča, tisto je nemogoče v resnici, ni mogoče realno to izvesti časovno pri osebnem načrtovanju« (D100).* Sogovornica C ugotavlja, da znanja, pridobljenega na fakulteti, ne more v celoti uporabiti pri svojem delu: *»ampak v resnici tistega znanja vsega ne morem koristit, no, niso, preveč je stanovalcev oz. premalo časa« (C76).* Tudi sogovornica A meni podobno: *»Če bi delala individualne načrte na način, kot smo se učili na faksu, bi potrebovala za to veliko več časa« (A84).*

Sogovornica E je poudarila, da ji včasih zmanjka časa za urejanje dokumentacije v zvezi z načrti: *»Ampak po tem rečeš, dobro, zdaj nisem napisal, bom napisal po tem za dvakrat (E45) – to je tisto, kar vemo, da ni prav, ampak ne morem spremeniti, ker nimam časa (E46). Ne morem tega spremeniti tako, da bi imela vse urejeno« (E47).*

Ena izmed sogovornic, pri kateri se revizije ne izvajajo, pove, da si revizij zaradi pomanjkanja časa ne predstavlja in da že pri osebnih načrtih zelo hiti: *»Nekako si ne predstavljam revizije, časovno bi mi zmanjkalo (H39), ker že tako, ko so ti načrti, v bistvu že to, zelo hitimo« (H40).*

Naslednji sklop težav, ki so jih sogovornice najpogosteje poudarjale, so težave pri zastavljanju in uresničevanju ciljev. Večina je namreč poudarila, da nekateri stanovalci sprva nimajo ciljev in jih je treba dodatno spodbuditi, da jih najdejo in se o njih izrazijo. Sogovornica F pravi, da se ob tem naredi uradni zaznamek, da stanovalec ali stanovalka nima cilja. Nekaj sogovornic je poudarilo, da pri nekaterih traja dlje časa, da najdejo cilj. Nekateri se o ciljnih težje pogovarjajo in potrebujejo nekaj časa po sprejemu v dom, da so se pripravljene o tem pogovarjati, kot na primer opaža sogovornica H: *»Tako da je dostikrat treba pustit času čas, da se aklimatizira, da zadiha res tisti zrak pod to streho, pa se potem sproti stvari kažejo« (H28).*

Ena izmed sogovornic tako opiše njeno videnje zastavljanja ciljev pri stanovalcih: *»Je pa mogoče tako, ko načrtujemo: težko je priti do njihovih želja, tistih res kaj bi si želel, a ne (D12). Ker težko vidijo pri svoji starosti, recimo, in s tem, da so prišli v dom, še sebe kot nekoga, ki si lahko kaj želi (D13). Tako da pri željah, pri tem, kaj še lahko poleg teh rednih stvari, se pravi soba, jedilnica, hrana, aktivnosti, če je še kaj, to težko najdejo (D14). Nimajo veliko. Ne zapišem veliko pri ciljih« (D15).*

Sogovornica C meni, da bi za zastavljanje ciljev potrebovali več časa: *»Rekla sem, da je je pri delu s starejšimi tako, da bi rabil več časa, da prideš skupaj do nekih resničnih ciljev (C19). Zelo težko zastavimo neke cilje, ki te res inspirirajo v tako kratkem času« (C20).*

Podobno ugotavlja tudi sogovornica A: *»Za to da pripravim, da lahko tudi večje cilje s stanovalcem postaviva, ne samo to, da se bomo dobro razumeli s sosedi (A85) in tudi za to, da potem lahko načrt bolj redno evalvirava in postavljava nove cilje (A86). Ne samo, da sva dosegla cilj. Rada bi kot socialna delavka imela čas, da bi spodbujala, da se išče nove cilje« (A87). Sogovornica D poudarja izziv, kako spodbudi stanovalce in stanovalke, da si zastavijo cilje: *»Zdaj izzivi pri stanovalcih so pa ravno to, kako jih spodbudit, da kljub temu, da prideš v dom, si s tem dobil eno novo, drugačno življenjsko priložnost, da imaš še vedno možnost, da si kaj želiš« (D51).**

Nekatere sogovornice se srečujejo tudi s težavami pri uresničevanju ciljev. Eden izmed takih ciljev, ki ni nujno takoj uresničljiv, je denimo selitev v enoposteljno sobo. Sogovornica A je omenjeno težavo opisala tako: *»Včasih je neuresničljiv cilj to, da si nekdo želi svojo sobo (A28). Nekdo je imel doma svojo sobo, mož je umrl 5 let nazaj, žena je živela sama in zdaj pride v dom in mora naenkrat si deliti z nekom sobo in z več ljudmi stranišče in ji to ni všeč (A29). Pri nas je toliko malo enoposteljnih sob, da se čaka v letih. Nihče ne more takoj dobiti svoje sobe« (A30). Sogovornica H poudari, da se v njihovem domu na enoposteljno sobo čaka tudi dve leti. Dve sogovornici sta poudarili, da pride včasih do neuresničljivosti ciljev zaradi zdravstvenih težav, na primer napredovanja demence ali možganske kapi. Sogovornica E je poudarila tudi stisko, s katero se srečuje v tem primeru: *»Težko nam je v primeru, ko iščeš možnosti, kako bi osebi omogočil nekaj kar bi ona rada in ona ne more zaradi zdravja recimo« (E54).**

Sogovornica B je težave, ki se pojavijo pri uresničevanju zunanjih ciljev, pojasnila na primeru gospe, ki si je želela iti na morje: *»Mi smo poskušali ponuditi par rešitev, smo se poskušali vključiti, ampak nismo ji pa mogli mi zagotoviti tega cilja« (B52). Tovrstnim*

težavam se izognejo na način, da se izogibajo zastavljanju zunanjih ciljev: *»/.../ tako da mi se osredotočamo na cilje znotraj doma (B53). Nimamo organizacije v skupnosti oziroma možnosti uresničevanja ciljev zunaj doma (B54), nimamo dovolj kadra za izvajanje aktivnosti zunaj doma« (B55).* Uresničevanje ciljev zunaj doma je kot težavo poudarila tudi sogovornica G, ki se je srečala s primerom stanovalca, ki si je želel enkrat na mesec obiskati društvo v domačem kraju, kjer je bil včlanjen: *»/.../ si moraš mislit, da niti tega prevoza enkrat na mesec nismo mogli zrihtat (G27). Jaz bi ga sama peljala. Pa ga nisem smela (G28)! In potem smo to tako reševali s prostovoljci in to malo (G29), samo saj veš, naši prostovoljci so že starejši ljudje in kdo ti bo vozil človeka nekam daleč, pa bencin pa to (G30). In mi je bilo res škoda. Ker je redko, da ima kdo tak cilj, ne, res zunaj doma (G31). Ker vedno so bolj v domu cilji (G32). In moram rečt, da se niti ne čudim, da so v domu cilji, ker ko pa pride cilj izven doma, pa ga ne moremo speljat« (G33).* Tudi sogovornica E je poudarila, da obstaja nasprotje med cilji in željami posameznikov in med kapacitetami doma. Sogovornica Č na primer tako opiše podobne težave: *»Velikokrat si želijo, da bi šli domov na obisk (Č111). Mi pa nimamo službenega avtomobila. Znotraj doma nismo imeli podpore v zvezi s tem (Č112). Tudi s strani vodstva so bili pomisleki, da je določen riziko, kaj, če se kaj zgodi in da ga ne smemo peljat s svojim osebnim avtom (Č113). To vlogo so potem prevzele prostovoljke in so ga peljale« (Č114).* Tudi sogovornica G poudarja pomen sodelovanja prostovoljcev pri uresničevanju ciljev, vendar hkrati pravi, da so včasih prostovoljci nezanesljivi in meni, da bi moral imeti dom dovolj kadra, da bi se lahko kdaj koga tudi kam peljalo.

Tri sogovornice so poudarile tudi težave pri sodelovanju svojcev pri osebнем načrtovanju. Sogovornica C poudarja kot težavo redkobesednost svojcev: *»izziv je tudi to včasih, da so tudi svojci tako redkobesedni, da recimo pri tistih stanovalcih, ki sami ne morejo tega povedati, pa tudi od svojcev ne moreš neki prav zvedeti« (C72).* Sogovornici E in G sta poudarili, da včasih pride do nasprotja interesov med željami svojcev in stanovalcev. Sogovornica E poda primer takšnega nasprotja interesov: *»Recimo svojci bi radi, da bi njihovi sorodniki ostali čim dlje živi in to tudi kdaj na ceno tega, da nam včasih rečejo, da tudi, če stanovalec noče na voziček, naj ga sami primemo in postavimo na voziček (E17). Teško je potem uskladiti voljo in željo stanovalcev s tistim, kar si sorodniki predstavljajo, da bi bilo potrebno« (E18).*

Štiri sogovornice so poudarile težave, ki se pojavljajo pri osebнем načrtovanju z osebami z demenco. Sogovornica B je poudarila, da so pri stanovalcih in stanovalkah z demenco njihov

glas sorodniki ter da si želi, da bi imela možnost drugačnega dela z osebami z demenco: *»Zelo bi si želela, da bi imela več časa in priložnosti (B66) in da bi probala prav s človekom z demenco narediti načrt (B67). Da bi mi lahko tudi preko nebesedne komunikacije človek sam kaj sporočil« (B68).*

Sogovornica D tako opiše težave, ki se pojavijo ob hitrem napredovanju demence: *»Ja, pri demenci seveda tudi vsak stanovalec svoj izziv mogoče, kadar se zgodi, da zelo na hitro stanovalec, v enem tedni recimo, mu zelo napreduje nepričakovano demenca, to je izziv z več strani (D52). Izziv komunikacije s svojci, kaj zdaj, kako mu zdaj lahko pomagamo (D53). Izziv tega upada komunikacije pri njih, ki ne razumejo me več, ne vedo, kaj jih sprašujem, jih v stisko spravljam z vprašanji (D54). V bistvu gre pri napredovanju demence, potem pridemo na to raven neverbalne komunikacije« (D55).* Sogovornica G v zvezi z uporabo neverbalne komunikacije z osebami z demenco pove, da so jo učili, da bi morali v teh primerih uporabljati nebesedno komunikacijo, vendar za to žal ni časa. Nadalje sogovornica D poudarja težave pri postavljanju konkretnih ciljev: *»Potem je pa težko konkretno postaviti načrte, cilje, kaj še lahko (D56). Ker se dostikrat enostavno prilagajajo dnevu, počutju, stanju, a ne« (D57).*

Poleg demence pri nekaterih stanovalcih otežujejo komunikacijo in hkrati tudi osebno načrtovanje posledice možganske kapi, na primer, kot pravi sogovornica F: *»Ali pa celo, da ima človek zelo, da je z njim zelo oteženo komunicirati (F37). Mogoče po možganski kapi, da ne more govoriti, potem je treba najti nek drug način komunikacije, da dobim nekaj od njega, neko povratno informacijo« (F38).*

Sogovornica D opisuje primer gospe, ki je preživela možgansko kap po tem, ko je bil osebni načrt izdelan: *»Se pa zgodi, ne vem, gospo je recimo, ko sva sestavili načrt, smo zastavili cilj, da bova pisali tudi kakšen članek za naše glasilo (D37) in se je veselila tega, potem jo je pa možganska kap zadela in zdaj v bistvu ona ne more več govoriti, postala je nepokretna, in zdaj z njo ne morem, seveda več evalvirati, a ne« (D38).* Nadalje opisuje, kako se je s to težavo spoprijemala s pomočjo sina stanovalke: *»Sva se pa usedla dol oz. slišala zdaj po telefonu, ko so korona časi, s sinom, in sva s sinom načrtovala, kaj lahko zdaj naredimo, da ji bo lažje (D39). In sva se zmenila trenutno za redne video klice, da jo vidi, da ona njega vidi, da si pomahata« (D40).* Sogovornica D je poudarila tudi, da so v tovrstnih primerih večjih zdravstvenih težav in izgube govora cilji manjši.

Nekatere sogovornice se srečujejo tudi s težavami pri sodelovanju s stanovalci pri izdelavi načrta, na primer, da nekateri stanovalci ne želijo imeti osebnega načrta. Sogovornica Č je povedala tudi, da se nekateri ne želijo pogovarjati o osebnih stvareh in da nekateri potrebujejo več časa, da se odprejo: *»/.../ nekateri stanovalci ne želijo osebnih stvari z mano debatirati (Č123). Velikokrat je vzrok to, da imajo doma neurejene razmere in se niso pripravljani o tem pogovarjati (Č124). Enim stanovalcem se zdi to čisto brez veze in mi to potem čisto na kratko povejo in si jaz po tem vzamem čas in grem kaj do njih, da mi še kaj povejo (Č125). Eni se zelo odprejo, eni se ne. Ena gospa je potrebovala skoraj dve leti, da se je odprla« (Č126).*

4.5 Pomen osebnega načrtovanja za delo v domu za stare ljudi

V intervjujih so se pojavile tri podteme glede pomena osebnega načrtovanja, in sicer: pomen osebnega načrtovanja za socialne delavke, za druge zaposlene v domu in za stanovalce. Večina socialnih delavk ima o pomenu osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi dobro mnenje, nekaj sogovornic tej metodi ne pripisuje večjega pomena, nekaj jih je poudarilo težavo, da drugi zaposleni v domovih ne vidijo pomena v osebnem načrtovanju.

Sogovornica B tako opiše pomen osebnega načrtovanja: *»/.../ da je človek v domu zadovoljen, moramo vedeti, kaj si želi in na kakšen način bomo z njim skupaj živeli in ustvarjali v domu (B72). Zaposleni vidijo velik pomen v tem, da jim socialna služba predstavi človeka, da jim pove o njihovih hobijih, o tem, kaj imajo radi, kaj jih pomirja, ali je prisotno agresivno vedenje, kdaj so ljudje žalostni pri demenci na primer (B73). Za zaposlene je pomembno, da imajo neka orodja, s katerimi lahko delajo« (B74).*

Dve sogovornici sta izrazili, da ne vidita pomena osebnega načrtovanja. Kot pravi sogovornica C, še ni prepoznala uporabne vrednosti osebnih načrtov. Kot pravi, ni časa, da bi kasneje osebni načrt tudi dejansko uporabila, po tem, ko je izdelan. Sogovornica Č je opisala, kaj meni o osebnem načrtovanju: *»Jaz v osebnem načrtovanju ne vidim smisla, čisto iskreno (Č93). Ne. Ker, kaj pa vem. Razpravljanje o tem, kaj je njim pomembno, kaj želijo od nas, kaj pričakujejo od nas, velikokrat tudi sami ne vejo, težko to opredelijo, artikulirajo« (Č94). Kljub temu meni, da obstajajo tudi prednosti te metode: *»Individualen načrt je dober s tega vidika, ga lahko jaz pogledam: aha, koliko ima on otrok, s kom se razume, kje je prejel bil, a je prišel iz bolnice (Č95)... Da bi pa zdaj z njimi sedela in hudo na dolgo in široko razpravljala, pa ne no. To sem probala v preteklosti in se mi zdi tako prisiljeno (Č96). Jaz**

sem se potem raje usedla z njimi, ko so šivale in sem na ta način pridobila marsikatero informacijo o njih (Č97). Na ta način sem izvedela veliko več o njih, kot pa če sem rekla, naj se oglasijo pri meni, da bomo naredili individualni načrt (Č98). Eni tudi meni rečejo, kakšen načrt je to, da so na koncu življenja in da nimajo več kaj načrtovati (Č99). Sam načrt nima nekega hudega smisla, no« (Č100). Dodala je še, da se ji zdi smiselna uporaba življenjske zgodbe pri osebah z demenco.

Pomen zapisovanja življenjske zgodbe in osebnega načrtovanja nasploh pri osebah z demenco so poudarile tudi nekatere druge sogovornice. Sogovornica B recimo pove: *»Pri njih se mi zdi, da je individualni načrt res bistven, da ga spoznamo (B24). Tudi na oddelku se tega zdaj zavedajo (B25). Pomembno je, da ljudi poznamo, da vemo, kako so ti ljudje živeli (B26). Veliko je vprašanj o tem, kako so živeli doma (B27), kako so preživljali mladost (B28), kaj je tisto, kar nam lahko pomaga, da lažje delamo z njimi« (B29). Sogovornica Č denimo tako opiše pomen biografije stanovalcev in stanovalk: *»To je posebej pomembno pri stanovalcih z demenco (Č8), da vemo kasneje, da je bila na primer glasba tista, ki jih je vedno poživila (Č9), da so bili rojeni na kmetiji in podobno (Č10) – to so ključne informacije, s katerimi potem operiramo skupaj z delovno terapevtko, fizioterapevtko, da lahko delamo tako, da je za njih najboljše (Č11). Pri ostalih stanovalcih, torej tistih brez demence, to mogoče ni tako pomembno, niti ne pride toliko v poštev« (Č12).**

Sogovornica E je poudarila, da je spoznavanje življenjske zgodbe koristno pri organiziranju dejavnosti v domu. Sogovornica Č meni, da je nekaterim stanovalcem osebno načrtovanje odveč: *»Eni tudi meni rečejo, kakšen načrt je to, da so na koncu življenja in da nimajo več kaj načrtovati« (Č99). Kot pravi, nekateri stanovalci v osebnem načrtovanju ne vidijo smisla.*

Sogovornica A je poudarila zapisovanje osebnih načrtov zaradi strahu pred inšpekcijo: *»Jaz imam vedno v mislih to, da lahko kadarkoli pride inšpekcija in da nas lahko kadarkoli kdo da v medije in pljuva čez nas. Zato imam rada, da so stvari zapisane« (A114).*

Glede pomena osebnega načrtovanja za stanovalce je sogovornica H poudarila, da gre pri tej metodi za opolnomočenje stanovalcev. Sogovornica E je povedala tako: *»Gre se za to, da skupaj z njim raziskuješ, s čim bi ga še lahko opolnomočil, v tem smislu, da bi čim dlje ohranil sposobnosti, ki jih še ima (E24). Ali pa na podlagi življenjske zgodbe priklicati stvari, ki jih je že počel in jih je prekinil zaradi bolezni na primer« (E25).*

Tri sogovornice so poudarile, da drugi zaposleni ne vidijo pomena v osebni načrtovanju. Sogovornica to na primer tako opiše odnos zdravstvenih delavcev do osebne načrtovanja: *»Mogoče to, da kdaj zdravstven kader ne vidi pomena v načrtovanju (H49). In potem moraš vedno znova razlagat, zakaj se to dela« (H50).* Sogovornica B ugotavlja podobno: *»Včasih prepoznaš, da ne vidijo vsi zaposleni smisla v individualni oskrbi in načrtovanju (B79) – v tem primeru je zelo dobro, da vodstvo organizira kakšno izobraževanje, da dobijo vsi od čistilke do strežnice in zdravstvene nege isti cilj: zakaj smo tu in zakaj nekaj izvajamo (B80). Če ne vidijo vsi zaposleni v tem smisla, potem načrtovanje lahko zelo hitro postane samo ena naloga več, ki jo opravljamo in potem ti individualni načrti pristanejo v neki mapi in nimajo smisla (B81). Fino bi bilo, da bi vodstvo organiziralo neko izobraževanje o individualni oskrbi v domu« (B82).* Sogovornica G je poudarila, da vodstvo v domu, kjer dela, ne vidi smisla v osebni načrtovanju.

4.6 Vloga socialnega dela v domu za stare ljudi

Več socialnih delavk je izrazilo, da je v domovih premalo zaposlenih socialnih delavk. V dveh primerih sta v domu zaposleni dve socialni delavki, v primeru drugih sogovornic pa ena socialna delavka za od 70 do 150 stanovalcev, v večini primerov nad 100 stanovalcev. Sogovornica C, ki dela v domu, kjer je zaposlena ena socialna delavka za 156 stanovalcev, je povedala: *»Veste to je tako, dovolj je mogoče v tem smislu v takih okvirjih, kot delamo, tiste nujne stvari, a ne, mislim, nujne stvari, te birokratske, kjer ne smeš nekih rokov zamudit, za tako delo, recimo, da je dovolj (C17), če bi pa hotel si vzeti čas za ljudi in za neko načrtovanje tako kvalitetno, kot bi moralo biti, kot smo se mi na faksu učil, je pa to absolutno premalo časa« (C18).* Več sogovornic je poudarilo željo po dodatnem kadru, sogovornica A je denimo izrazila, da bi bilo po njenem mnenju smiselno imeti eno socialno delavko za 20 do 25 stanovalcev. Sogovornica G meni, da bi bilo v domu, kjer dela, potrebnih še vsaj 10 socialnih delavk, da bi lahko v domu, kjer je 150 stanovalcev, izvajali socialno-delavski pristop.

Dve sogovornici sta poudarili dejstvo, da se srečujeta pri svojem delu tudi z delovnimi nalogami, ki niso prvenstveno naloge socialnega dela, kot pravi sogovornica A: *»Potem so tukaj še razne sive cone, za katere ni noben zadolžen – to vse pade na socialo (A65). Na primer zadnjič je čistilka rekla, da ima nekdo res zanemarjeno sobo, ona pa ne sme stikati po omari. Potem sem morala jaz to urediti. To sem morala jaz delati, ker nihče ni za to*

zadolžen (A66). Več je takih del v domu, za katera bi jaz sicer lahko rekla, da tega ne bom delala, ker to ni moje delo, ampak se meni zdi pomembno, da se reši« (A67). Sogovornica G je poudarila, da med njene delovne naloge spadata tudi naročanje zemlje za rože in organiziranje tombole za stanovalce. Nekaj sogovornic je poudarilo tudi, da ima socialna delavka v domu za stare ljudi veliko administrativnega dela, ki ga mora opraviti. Kot pravi sogovornica Č, prav administrativno delo jemlje veliko časa, na drugi strani pa manjka druženja s stanovalci: »Fino bi bilo, da bi imela nekega administratorja, niti ne socialnega delavca – zato da bi mi nekdo podelal papirje (Č59). Tega administrativnega dela je res veliko (Č60), to je tisto, kar nam jemlje čas (Č61). Mogoče to, da greš do ljudi manjka malo« (Č62). Podobno je povedala tudi sogovornica E: »Zdaj je v domovih tako, da je ogromno formalizma, ogromno dokumentacije (E43). Če ti nimaš zapisano, če nimaš zavedeno v evidencah, po tem izgleda, kot da nisi nič naredil« (E44).

Dve socialni delavki sta poudarili tudi, da veliko časa vzame delo s prosilci za dom, torej s tistimi, ki še niso sprejeti v dom in iščejo prosto mesto v domu. Sogovornica D je denimo povedala, da dom, v katerem dela, letno prejme tudi po 400 vlog za sprejem, od tega je dejansko na leto sprejetih od 20 do 30 vlog. Povedala je, da delo s prosilci za dom jemlje čas tudi osebnemu načrtovanju: »Moje delo je zelo močno sestavljeno s telefonom (D61), s komunikacijo z zunanjimi (D62), s prosilci za dom (D63), praktično, temu bi lahko rekla prva socialna pomoč no, ko nekdo prvič pokliče nekam, ko je čisto brez nič, ni opremljen z informacijami, ne ve, kako se gre v dom, kaj se rabi, in to so včasih po polurni pogovori, a ne, da človeka osnovno opolnomočimo, da lahko za svojca poišče prostor v drugem domu (D64). To je mogoče tisto, kar potem vzame čas tudi osebnemu načrtovanju, vsekakor, a ne« (D65). Sogovornica E je to težavo opisala tako: »Ker sam postopek do sprejema v dom terja veliko veliko veliko časa (E65). Povpraševanje za domove je veliko. Ljudi zanima veliko informacij (E66). Socialni delavci v domu nimamo priznane prve socialne pomoči, ampak izvajamo pa prav to (E67). Nekdo, ko pride in vpraša, mu poveš, kaj vse lahko naredi, dobi dodatek in tako naprej (E68). Bilo je tako, da se je dogajalo, da si pretežni čas porabil za ljudi za katere nisi niti plačan, plačan si s strani stanovalcev« (E69). V domu, kjer dela, se je ta težava sicer odpravila z ustanovitvijo gerontološkega centra, kjer so na voljo vse informacije za ljudi, ki še bivajo v domačem okolju. Več o tem v poglavju 4.8.

Pomanjkanje časa in kadra lahko negativno vpliva tudi na uporabo socialno-delavskih pristopov pri delu s starimi ljudmi, kot to opiše sogovornica C: »/.../ nekaj iz perspektive moči delati, tega je zelo malo, a ne, da bi na tak način (C82) ... Poznaš teorijo, ampak v

praksi se pa tega dosti malo uporablja (C83). Zdaj razumem, zakaj ljudje nimajo časa se več, a ne, posvetit, ker je, skoz se nekaj mudi in skoz je premalo kadra, tudi zdravstvenega in bolniške« (C84).

Eden izmed izzivov, s katerimi se srečujejo socialne delavke pri svojem delu v domovih za stare ljudi, je tudi neenakovredno razmerje med medicinsko oziroma zdravstveno stroko in stroko socialnega dela, ki se kaže v nekaterih domovih. Sogovornica A je poudarila, da je to deloma odvisno tudi od vodstva doma: *»Prej sem delala v enem drugem domu in vidim, kako je odvisno od direktorja – ali potegne s socialo ali mu je pomembno samo zdravstvo (A48). To se mi zdi, da če direktor potegne s socialo, veliko lahko doprinese do tega, koliko se lahko stanovalci počutijo, da so doma« (A49).* Več socialnih delavk je poudarilo zagovorniško vlogo, ki jo ima socialno delo v domovih za stare ljudi, kot pravi recimo sogovornica F: *»Večkrat moraš bit zagovornik stanovalca pred institucijo (F76), ne verjamem, da je v vsakem momentu socialna služba enakovredna drugim« (F77).* Tudi sogovornica B ugotavlja podobno: *»Včasih je kar izziv biti socialna služba v taki ustanovi (B91). Pri nas je seveda zdravstveno osebje večinsko (B92). Morava se boriti, če želiva kakšno prakso spremeniti, da se ne spreminjamo v medicinski model in da delamo v bolj socialni smeri (B93). Socialni delavci pa moramo biti večkrat zagovorniki stanovalcev, da se ta rutina spremeni, da je za stanovalca bolje (B94). Kakšni zaposleni me kot socialno delavko upoštevajo, kakšni pa ne« (B95).*

Nekatere sogovornice so se med pogovorom dotaknile tudi epidemije koronavirusne bolezni Covid-19 ter poudarile nekaj vidikov vpliva epidemije na delo in življenje v domu za stare ljudi. Pri treh sogovornicah se osebno načrtovanje v času epidemije sploh ne izvaja, ena izmed sogovornic je navedla, da prihaja do zamujanja rokov pri izdelavi osebnih načrtov prav zaradi epidemije. Ena izmed sogovornic je poudarila, da je zaradi epidemije onemogočeno tudi uresničevanje nekaterih ciljev, predvsem zunanjih.

Epidemija je poleg osebnega načrtovanja vplivala tudi na druge dejavnosti v domovih. Nekatere dejavnosti za stanovalce so bile odpovedane, ponekod je bilo v veljavi več prepovedi za stanovalce, na primer: prepoved druženja, prepoved obedovanja v skupni jedilnici, prepoved izhoda iz doma in prepoved obiskov. Sogovornica E je opazila, kako je prepoved obiskov vplivala na stanovalce in stanovalke: *»V določenem trenutku si imel občutek, da so bili otožni, zaskrbljeni, apatični « (E59).* Sogovornica A je poudarila, da se ji zdi, da so v času epidemije vsi drugi vidiki življenja zapostavljeni: *»Zdi se mi, kot socialni*

delavki, da je v teh časih pomemben samo še korona virus. Ostale stvari so postale nepomembne (A41). Zdi se mi, da se moram kot socialna delavka kar boriti za nekatere stvari v času korone« (A42). Svojo izjavo je podprla s primerom gospoda, ki si je za cilj pri osebnem načrtovanju zadal to, da bi v domu kuhal: »Potem, zdaj si je en stanovalec želel, da bi kuhal (A38). Naše zdravstvo se ni strinjalo s tem, da bi on kuhal, zaradi korona razmer (A39). Kupil si je sklede, ampak v enem mesecu ni kuhal še niti enkrat, zaradi korone ni smel« (A40). Nekaj sogovornic je poudarilo, da mora socialna delavka tudi v času epidemije zavzemati zagovorniško vlogo, sogovornica E je poudarila tudi pojav etičnih dilem v primeru tovrstnih izrednih razmer: »Zdaj si zaradi korone pred veliko dilemo, kako v čim večji meri zaščititi stanovalce in hkrati, kako jih ne popolnoma osamiti oziroma ločiti povsem od zunanjega sveta« (E55).

V času prepovedi obiskov se je, kot pravi sogovornica A, povečala potreba po pogovoru s stanovalci: »Trenutno zaradi korone svojci ne morejo priti, stanovalci potrebujejo, da bi se več pogovarjali« (A61).

Delo v izrednih razmerah je, kot so povedale štiri sogovornice, prineslo socialnim delavkam dodatne zadolžitve, od urejanja videoklicev in organiziranja obiskov do deljenja pošte in opravljanja dela strežnic, kot to na primer opiše sogovornica F »/.../ potem pomagam tudi raznašat obroke, ker manjka strežnic (F49). V bistvu flikam, kjer se najnujnejše mora delo opraviti, ker stanovalci morajo biti nahranjeni« (F50). Ena izmed sogovornic je posebej poudarila tudi stigmo, ki je bila prisotna v času epidemije: »Tudi v medijih se govori: domovi so tempirane bombe, tam se proizvajajo virus (A43). Zdaj smo najhujši sovražnik države« (A44).

4.7 Predlogi sogovornic za izboljšanje osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi

Glede možnih izboljšav na področju osebnega načrtovanja je šest sogovornic izrazilo, da bi se rade udeležile usposabljanja na temo osebnega načrtovanja. Sogovornica G je posebej poudarila, da meni, da bi se tovrstnega usposabljanja moralo udeležiti tudi vodstvo doma: »Ma tudi veš, ne samo jaz, ker ne pomaga ..., vodstvo bi moralo (G88). Jaz lahko metode v nulo naštudiram, ma, če mi ne dajo časa za izvajati socialno delo v domu, ker oni tega ne cenijo, po tem ni nič« (G89).

Znanje v zvezi z osebnim načrtovanjem so sogovornice pridobile na različne načine: med študijem na fakulteti za socialno delo, na delovnem mestu, na različnih seminarjih, nekatere so znanje v zvezi s to metodo pridobile same.

V zvezi s pridobivanjem znanja o metodi osebnega načrtovanja na fakulteti za socialno delo imajo sogovornice različne izkušnje. Pet sogovornic je povedalo, da so na fakulteti pridobile dovolj znanja o tej metodi.

Ena izmed sogovornic je povedala, da na fakulteti ni imela vsebin, povezanih z metodo osebnega načrtovanja, in zato o tej metodi teoretičnega znanja nima. Znanje je pridobila od prejšnje socialne delavke, ki jo je uvajala, in z branjem Pravilnika, za katerega meni, da lahko pride do težav pri interpretaciji vsebine: *»Edino pač, kar je v tem pravilniku zapisano, ampak je tako ohlapno, da si lahko interpretiraš zelo raznoliko«* (F65).

Sogovornica G je znanje pridobila pri izbirnem predmetu, sogovornica Č je izrazila svoje mnenje, da bi mogoče več znanja o tej metodi pridobila, če bi pri študiju izbrala temo socialno delo s starimi ljudmi. Sogovornica F meni, da bi moralo biti osebno načrtovanje obvezen predmet v okviru študija na fakulteti za socialno delo: *»Ja, moralo bi bit več o tej temi (F68). To bi moral bit obvezen predmet (F69). Tako pa je bil izbirni, jaz pač ga nisem imela (F70). Jaz nisem imela niti enega predmeta, tako da ...«* (F71). Tudi sogovornica G si želi, da bi bilo več tovrstnih vsebin v okviru študija na fakulteti za socialno delo.

Dve sogovornici sta povedali, da obstaja razlika med tem, kar se v zvezi z metodo osebnega načrtovanja naučiš v času študija na fakulteti in med prakso izvajanja načrtov. Kot pravi sogovornica A: *»Na faksu smo se sicer nekaj učili, ampak potem, ko sem prišla delat, je bilo drugače«* (A83), to pripisuje predvsem pomanjkanju časa, s katerim se spoprijema v praksi: *»Če bi delala individualne načrte na način, kot smo se učili na faksu, bi potrebovala za to veliko več časa (A84)! Za to, da pripravim, da lahko tudi večje cilje s stanovalcem postaviva, ne samo to, da se bomo dobro razumeli s sosedi (A85) in tudi za to, da potem lahko načrt bolj redno evalvirava in postavljava nove cilje (A86). Ne samo, da sva dosegla cilj. Rada bi kot socialna delavka imela čas, da bi spodbujala, da se išče nove cilje«* (A87).

Sogovornica E, ki ima za sabo 30 let delovne dobe in je študirala v času Višje šole za socialno delo, je povedala, da v času, ko je študirala, na višji šoli ni bilo vsebin o osebnem načrtovanju oziroma da so bile mogoče pri kakšnem predmetu. Kot pravi, so bili najprej seminarji z Jelko Škerjanc, kjer je pridobivala znanje, kasneje so bili seminarji organizirani v okviru aktiva

socialnih delavk. Sogovornica Č je tudi poudarila pomen aktiva in pohvalila sodelovanje socialnih delavk, ki so v regijskem aktivu, kot pravi, so ji bile izkušnje ljudi iz prakse v veliko pomoč.

Sogovornica A si želi bolj jasnega pravilnika na nacionalni ravni: *»Želela bi si, da bi bil na državni ravni nek pravilnik o tem, kaj točno in kdaj narest (A115). Bolj zaradi zaščite, ker socialno delo je velikokrat po krivem marsičesa obtoženo. Braniš se lahko samo s tem, da rečeš, da si upošteval pravila« (A116).* Sogovornica B je izrazila, da si želi, da bi bil na voljo vprašalnik: *»Želela bi si, da bi imeli bolj pregleden vprašalnik, da bi si zaposleni tudi lažje to pogledali potem« (B30).*

Tri sogovornice so izrazile zanimanje za izkušnje drugih domov in deljenje dobrih praks, na primer sogovornica F, ki predlaga: *»da recimo se sestanemo socialne delavke iz več domov (F60). Tako, da predebatiraš dileme, kakšna vprašanja, izkušnje na področju osebnega načrtovanja, primere dobre prakse!« (F61).*

Sogovornica D je izrazila, da bi potrebovala podporo pri uresničevanju zastavljenih ciljev: *»Zdaj podpora bi potrebovala, predvsem potem pri izvajanju teh ciljev, a ne (D80), ker ne vem, mi se dogovorimo tudi, kaj jaz vem, da gre enkrat na teden v knjižnico domsko, ker rad bere (D81), potrebovala bi nekoga, da mu prinese, recimo, nekdo knjige in da odda z našo pomočjo križanke, recimo, za nagradno igro, a ne (D82), /.../ In tukaj meni seveda zmanjka časa, ne morem jaz vsega tega pri uresničevanju ciljev« (D83).* Kot pravi, trenutno pri njih v domu to težavo rešujejo s pomočjo javnih delavcev, ki so sicer dragoceni, vendar kot pravi: *»nikoli ne veš, ali bodo sploh na trgu dela, če bodo, ali bodo sposobni za to delo ali tudi ne, tako da neka nestalnost je na tem področju« (D85).*

Sogovornice so podale tudi nekaj predlogov, ki se sicer neposredno ne navezujejo na osebno načrtovanje, vendar vplivajo na splošni potek dela. V več primerih so sogovornice v luči pomanjkanja kadra in pomanjkanja časa izrazile, da bi bilo treba zaposliti dodatne socialne delavke. Sogovornica Č si recimo posebej želi pomoči na področju administrativnega dela: *»Fino bi bilo, da bi imela nekega administratorja, niti ne socialnega delavca – zato da bi mi nekdo podelal papirje« (Č59).*

Dve sogovornici sta poudarili, da bi si pri svojem delu želeli supervizijo, kot pravi na primer sogovornica G: *»Fino bi bilo met tudi supervizijo več (G100). Jaz na faksu nisem dojela*

tega. Mi je bla supervizija kr neki. Ampak zdaj ..., zdaj bi pa to rabla. Da maš nekoga, da daš iz sebe».

Sogovornica B in sogovornica C sta kot primer prakse, ki si jo želita uvesti v domovih, poudarili koncept ključnih oseb. Sogovornica C je povedala: *»Vsak stanovalec bo dobil enega zaposlenega (C54) in se bo enkrat tedensko srečeval za eno uro (C55). V osebnem kontaktu se najbolj z ljudmi zbližaš in potem vidiš, kje kaj rabijo, kje jih lahko podpreš« (C56).* Sogovornica B si sicer želi uvedbe koncepta ključnih oseb v domu, vendar to zdaj še ni možno zaradi pomanjkanja kadra oziroma nestalnih zaposlitev, veliko ljudi namreč službo zamenja, zaradi boljših pogojev dela drugje.

Kot že omenjeno v poglavju 4.4, sta dve sogovornici poudarili, da jima pri delu veliko časa vzame delo s prosilci za dom, ki potrebujejo informacije v zvezi s sprejemom v dom in v zvezi s prostimi mesti v domovih. Ta težava je bila v primeru sogovornice E odpravljena z ustanovitvijo gerontološkega centra: *»Naš dom je razširil dejavnost. Imamo tudi gerontološki center, ki ureja vse stvari za ljudi, ki so še v domačem okolju (E70). To je zelo pomembno, da je vse na eni točki. Da daš tam ljudem potrebne informacije (E71). Vse te službe, ki so tam, omogočajo, da ljudje lahko ostanejo dlje časa doma (E72). Ta delitev se mi je zdela dobra, ker potem imaš ti res čas za stanovalce« (E73).* Podobno predlaga tudi sogovornica D, ki meni, da bi moral obstajati krovni sistem na državni ravni, v obliki vstopne točke za vse domove: *»Tako da tukaj na neki državni ravni zmanjka nek sistem krovni, ki bi poskrbel za to, a ne (D68). Za neko osnovno informiranje, za neko vstopno točko, ko prvič, da ne kličeš, ker je naporno tudi za svojce (D69). Morajo preklicat dostikrat celo regijo, da vidijo, kje bi se dalo dobiti prosto mesto oziroma neko storitev« (D70).*

V zvezi z drugimi težavami je ena od sogovornic poudarila, da ima premalo znanja o osebnem načrtovanju in da meni, da nima podpore vodstva doma za osebno načrtovanje. Ena sogovornica je povedala, da se ji zdi, da zdravstveni kader ne vidi smisla v osebnem načrtovanju in mora zato sama v tem smislu zavzemati zagovorniško vlogo.

5 RAZPRAVA

Prek pogovorov s sogovornicami sem ugotovila, da je v ozadju številnih izzivov osebnega načrtovanja predvsem pomanjkanje časa v povezavi s pomanjkanjem kadra. To dvoje se na več načinov odraža pri osebnem načrtovanju v domovih za stare ljudi,

Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) poudarjajo, da si pri izdelavi osebnega načrta lahko pomagamo z obrazci in opomniki, vendar se moramo pri tem prilagajati pogovoru z uporabnico oziroma uporabnikom, saj pri tem ne gre samo za izpolnjevanje vprašalnika. Izdelava osebnega načrta po obrazcu vodi v uradniški odnos do uporabnika.

Ugotovila sem, da socialne delavke pri osebnem načrtovanju pogosto uporabljajo obrazce in vprašalnike. Ena od sogovornic je povedala, da je uporaba obrazcev pri načrtovanju manj časovno obremenjujoča. V dveh domovih se na primer že življenjska zgodba bodočega stanovalca naredi pred sprejemom, na ta način, da bodoči stanovalec izpolni vprašalnik o življenjski zgodbi. Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) ugotavljajo, da se praksa osebnega načrtovanja razlikuje med domovi po Sloveniji. Najpogosteje se osebni načrt izdelava s pomočjo vprašalnika. Videmšek in Mali (2018) ugotavljata, da je zapisovanje osebnega načrta v obliki obrazcev odziv na zahteve Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva. Po Pravilniku o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionaliziranega varstva (2007) se mora osebni načrt izdelati v roku 30 dni po sprejemu stanovalca ali stanovalke v dom.

Ponekod v domovih ta rok ni izpolnjen, ponekod je bilo ugotovljeno, da je bolje, da se osebni načrt izdelava kasneje, ko je stanovalec ali stanovalka že navajen na življenje v domu in se tudi lažje pogovarja o ciljih. Kot koristno se je v praksi izkazalo tudi osebno načrtovanje pred sprejemom v dom, in sicer s spoznavanjem bodočega stanovalca in z obiskom v domačem okolju.

Zapisovanje osebnega načrta naj bi trajalo šest tednov. Načrtovalka in uporabnik oziroma uporabnica se srečata enkrat na teden v tem obdobju. Na prvem od teh srečanj se uporabniku oziroma uporabnici predstavi metoda osebnega načrtovanja. V naslednjih srečanjih se najprej obnovi, kar je že bilo povedano, potem se obdelava naslednji magnet oziroma tema. Na srečanjih se prebere to, kar je bilo do sedaj že zapisano. Uporabnica ali uporabnik to lahko prebereta sama (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002). V moji raziskavi se je pokazalo, da praksa v domovih za stare ljudi ni takšna. Redko se zgodi, da bi se stanovalka in socialna

delavka večkrat sestali v okviru osebnega načrtovanja. V večini primerov gre za enkratni dogodek v roku enega meseca po sprejemu v dom, ko se načrt oblikuje in zapiše.

Med posameznim srečanjem naj bi preteklo teden dni časa, kar je pomembno tudi za to, da:

- lahko uporabnica oziroma uporabnik v tem času razmisli o tem, kaj si želi pri osebnem načrtu spremeniti;
- je s tem uporabnici oziroma uporabniku na voljo dovolj časa, da pridobi občutek moči;
- lahko uporabnica oziroma uporabnik doživi zapisovanje osebnega načrta kot proces, ki ga lahko nadzira (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002).

Tudi Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) ugotavljajo, da je treba na vsakem srečanju v okviru osebnega načrtovanja preveriti zapisano, uporabnik mora imeti možnost, da se izjavi v zvezi z zapisanim. Po potrebi se glede njegove želje zapisano spremeni.

Ugotovila sem, da imajo v nekaterih domovih stanovanjci majhno vlogo pri osebnem načrtovanju. V več primerih gre namreč pri načrtovanju za sodelovanje strokovnega tima, kjer zdravnice, medicinske sestre, delovne terapevtke, fizioterapevtke in socialne delavke ocenijo, kam bi stanovalca ali stanovalko še lahko vključili. V večini primerov tudi osebni načrt zapisujejo socialne delavke ter ne stanovalci in stanovalke. Ponekod socialna delavka osebni načrt kasneje dopolni s svojimi ugotovitvami, ki jih pridobi iz pogovora s stanovalci in stanovalkami, ne da bi pri tem stanovalec vedel, da se njegov načrt dopolnjuje. Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002) poudarjajo prav to, da je eden izmed pomembnejših elementov osebnega načrtovanja to, da ima uporabnica oziroma uporabnik ves čas poteka osebnega načrtovanja pregled nad tem, kaj se dogaja in da skozi osebno načrtovanje dobi izkušnjo, da je osebno načrtovanje namenjeno njemu oziroma njej.

V svoji raziskavi sem prišla do ravno nasprotne ugotovitve in sicer, da nekatere socialne delavke vidijo osebni načrt kot orodje, ki je namenjeno zaposlenim, zaradi spoznavanja stanovalcev ter ne stanovalcem in stanovalkam. Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) ugotavljajo podobno, in sicer, da se socialnim delavkam zdi pomembno predvsem to, da je načrt na voljo zaposlenim.

Osebni načrt se v domovih izdelava z vsemi stanovalci, kar ne drži za revizije. Izkazalo se je, da v nekaterih domovih revizij ne izdelajo z vsakim stanovalcem, ponekod revizij ne zapisujejo, v enem domu revizij sploh ne izvajajo. To so ugotovili tudi Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018), ki poudarjajo, da se v nekaterih domovih evalvacije načrtov ne izvajajo, kljub temu da je evalvacija nujna, saj se želje in potrebe ljudi spreminjajo.

Tovrstno osebno načrtovanje brez evalvacij načrtov ni skladno z doktrino socialnega dela. Škerjanc (2007, str. 86) poudarja, da osebno načrtovanje ni enkratna dejavnost, ampak proces, pri katerem je prostor za nove želje in nove cilje.

Ponekod se revizije zapišejo s pomočjo opažanj strokovnega osebja, brez vključenosti uporabnikov. Vendar tudi to ni skladno z doktrino socialnega dela in z metodo osebnega načrtovanja.

Flaker, Mali, Rafaelič, Ratajc in Balantič (2013) poudarjajo cilje kot najpomembnejšo sestavino načrta, pri čemer moramo paziti, da ne presojamo ustreznosti in izvedljivosti ciljev uporabnika, saj mu s tem odvzamemo vpliv.

Izkazalo se je, da se v praksi večkrat pogovor o ciljnih oblikuje kot pogovor o željah v zvezi z življenjem v domu, ali jih za stanovalca oblikuje tim strokovnega osebja. Večina ciljev je zastavljenih znotraj doma, nekateri so povezani samo z bivanjem: dobro se razumeti s sosedi, počutiti se dobro v domu, obiskovati domske dejavnosti in podobno. Škerjanc (2010) sicer poudarja, da morajo biti cilji usmerjeni v prihodnost. V naši raziskavi se je izkazalo, da je večina ciljev skromnih, povezanih z dobrim počutjem in pogosto z dejavnostmi, ki so že na voljo v domu. To sicer ni tako presenetljivo, glede na to, da se ponekod stanovalce celo spodbuja k temu, da si cilje zastavijo znotraj doma, zaradi težav pri uresničevanju zunanjih ciljev, povezanih s kapacitetami doma. Tudi Videmšek in Mali (2018) sta ugotovili, da nekateri cilji pri osebni načrtovanju v domovih presegajo kapacitete domov, zato so pogosto programi individualne oskrbe osredotočeni na to, kar dom že ponuja in ne na dejanske potrebe stanovalcev in stanovalk. Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) poudarjajo, da mora biti kakovostna oskrba narejena po osebni meri za vsakega posameznika posebej. Ne smemo torej pričakovati, da se bo človek prilagodil enemu od vnaprej pripravljenih paketov storitev, ampak je treba prilagoditi oskrbo posamezniku.

Pri tem se kot glavni izziv v domovih izkaže pomanjkanje časa v zvezi s pomanjkanjem kadra. V več primerih se je namreč izkazalo, da pride zaradi tega do težav pri udeležanju ciljev, predvsem zunanjih, kar pogosto rešujejo s prostovoljci, na primer za izvedbo prevozov stanovalcev. Vendar se je ponekod izkazalo, da prostovoljci niso zanesljivi.

Poleg težav pri uresničevanju zunanjih ciljev se socialne delavke srečujejo še z drugimi izzivi, na primer zastavljanju ciljev, za katerega bi potrebovale več časa, saj nekateri stanovalci potrebujejo več časa, da se odprejo. Poleg tega se nekatere socialne delavke srečujejo s težavami v primeru, ko predvsem zaradi otežene komunikacije s stanovalcem, na primer pri osebah z demenco, pri osebni načrtovanju sodelujejo sorodniki. Pri tem namreč

večkrat pride do nasprotja interesov med željami svojcev in stanovalcev. Podobno ugotavljajo tudi Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018), ki pravijo, da sorodniki ne dajo nujno točnih podatkov o življenjskih ciljnih starega človeka.

Ponekod prihaja tudi do nasprotja med željami stanovalca in kapacitetami doma. Ena izmed takih želja je denimo selitev v enoposteljno sobo. Takšnih sob namreč ni na voljo toliko, da bi se lahko zagotovilo bivanje v enoposteljni sobi za vsakega stanovalca, ki ima to željo. Do nasprotja pride tudi, kot že rečeno, pri uresničevanju zunanjih ciljev. Bornarova (2008) poudarja, da lahko pride do etičnih dilem, ko pride do razkoraka med željami uporabnice in nameni ustanove, denimo, če želi organizacija ali ustanova zmanjšati stroške, a uporabnica storitve potrebuje brez prestanka. Kot pravi omenjena avtorica, pomeni vodenje primera v socialnem delu vse pogosteje tudi iskanje ravnovesja med potrebami uporabnice in omejitvami (tako časovnimi kot finančnimi) programa. Ob tem poudarja, da se morajo socialne delavke, ki delajo s starimi ljudmi, zavedati, da se bodo srečevale z etičnimi dilemami pri svojem delu in da se ni vedno lahko odločiti. Podporo za reševanje tovrstnih etičnih dilem vidi v upoštevanju socialno-delavskih vrednot, uporabi znanja in v tem, da smo zavezani spoštovati uporabnikovo pravico do samoodločanja.

Pogoste želje stanovalcev po enoposteljni sobi zagotovo ne gre spregledati. Križaj, Warrem in Slade (2016) so ugotovili, da se posebej težko domskemu redu in urniku prilagajajo tisti stanovalci, ki si delijo sobo, sami morajo svoje navade prilagoditi tudi sostanovalcu. Mali (2017) poudarja, da moramo zmanjšati večje institucije, spremeniti način dela v manjše bivalne enote in razvijati nove oblike bivanja, če želimo slediti potrebam starih ljudi v instituciji. Kot ugotavljajo Hrast in drugi (2014), so to nekatere institucije že naredile, saj so ponekod oddelke zmanjšale s 30 do 40 stanovalcev na 15 do 20 stanovalcev.

V raziskavi sem odkrila primer doma, ki je k svoji ponudbi dodal še gerontološki center, ki se je izkazal kot pozitivna odločitev, saj je bila tudi socialna delavka po ustanovitvi tega centra razbremenjena določenih nalog, povezanih s starimi ljudi, ki še bivajo v domačem okolju in želijo bodisi pridobiti informacije v zvezi z bivanjem v domu ali pa podati vlogo za dom. Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) poudarjajo, da bomo hitreje dosegli cilje dezinstitutionalizacije, če bodo ustanovljeni gerontološki centri, ki bodo ponujali celostno oskrbo za stare ljudi v nekem okolju, pri čemer ne gre samo za pripravo na selitev v institucijo. Tovrstni centri namreč vsebujejo poleg institucionalnega varstva tudi razne oblike skupnostne oskrbe, izobraževanja za neformalne oskrbovalke in oskrbovalce ter različne oblike razbremenitve za oskrbovalce.

Ugotovila sem, da delo z ljudmi, ki še živijo v domačem okolju in podajo vlogo za selitev v dom za stare ljudi, jemlje socialnim delavkam veliko časa. Poleg gerontološkega centra se je v raziskavi kot predlog pojavila še ustanovitev vstopnih točk, na nacionalni ali regijski ravni, ki bi zagotavljale informacije za prosilce za dom v zvezi s prostimi mesti in podobno. S tem bi socialnim delavkam ostalo več časa za delo s stanovalci in navsezadnje tudi za osebno načrtovanje.

Nekatere socialne delavke so izrazile željo po usposabljanju na temo osebnega načrtovanja in deljenja dobrih praks. Izkazalo se je, da so nekatere pridobivale znanje o metodi osebnega načrtovanja same, s pomočjo raznih seminarjev aktivov socialnih delavk, Socialne zbornice, večina je znanje pridobila na fakulteti za socialno delo. Večina je znanje, pridobljeno na fakulteti, ocenila kot ustrezno, nekatere so poudarile, da na fakulteti niso imele vsebin na temo osebnega načrtovanja, saj to ni obvezen predmet v okviru študija socialnega dela. Ponekod se je izkazala tudi želja po superviziji. Izkazalo se je, da bi bilo smiselno izvesti usposabljanje na temo individualne oskrbe tudi za druge profile zaposlenih v domovih, saj ponekod vodstvo ali drugi zaposleni ne dajejo osebnemu načrtovanju in individualizirani oskrbi večjega pomena. Mali, Flaker, Urek in Rafelič (2018) poudarjajo, da je odvisno od doma do doma, kako razumejo metodo osebnega načrtovanja, kako vidijo njegov potek in namen ter kako naj bi bil načrt sestavljen. Dodajajo, da osebni načrt ni samo biografija stanovalca ali načrt nege, ki jo bo prejemal, ampak gre pri tem za načrt osmišljanja življenja stanovalca tako v domu kot nasploh. Menijo, da bi bilo treba v koncept oskrbe v domovih umestiti osebno načrtovanje, da bi s tem stanovalcem zagotovili samostojno odločanje o tem, kako bodo živeli v domu. Na podlagi teh ugotovitev se kot smiselna pokaže organizacija usposabljanja na temo osebnega načrtovanja, ne samo za socialne delavke, ampak tudi za druge zaposlene v domovih, vključno z vodstvenim kadrom.

Ugotovila sem, da vloga socialnega dela v nekaterih domovih ni prepoznana in da ponekod prevladuje medicinska usmerjenost. Nekatere socialne delavke so poudarile, da vodstvo doma ali drugi zaposleni ne pripisujejo pomena individualizirani oskrbi in osebnemu načrtovanju. Mali (2013) poudarja, da je nujno sodelovanje med strokami, ki zagotavljajo oskrbo ljudi. Omenja, da je potrebno sodelovanje med zdravstveno in socialno stroko ter poudarja, da je pomembno, da se stroke med seboj spoznavajo in prepoznavajo ravnanja.

Socialnim delavkam pri delu v domovih pogosto zmanjkuje časa za delo z uporabniki in uporabo socialno-delavskih metod. Poleg veliko administrativnega dela se nekatere socialne

delavke srečujejo tudi z delovnimi nalogami, ki v osnovi niso zadolžitve socialne delavke, kar jim še dodatno jemlje čas. Dodatne delovne naloge so stopile v ospredje tudi v času epidemije koronavirusne bolezni Covid-19, ko so ponekod socialne delavke opravljale delo strežnic, urejale obiske in podobno. Na drugi strani se denimo osebno načrtovanje v tem času ni izvajalo, prav tako se niso izvajale evalvacije načrtov.

Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) so prav tako ugotovili, da se je v pogovorih s socialnimi delavkami v zvezi z izvajanjem osebnega načrtovanja pogosto pojavila tema pomanjkanja časa. Socialno delo ima veliko nalog administrativne narave, normativi pa niso usklajeni za zahtevami po individualizirani oskrbi, pri kateri je v ospredju uresničevanje potreb stanovalca. Nadalje omenjeni avtorji dodajajo, da je glavna naloga socialne delavke v takšni ustanovi zadovoljevanje potreb stanovalca. Tega ni mogoče zagotoviti na administrativen način. Kot rešitev te stiske predlagajo razbremenitev za administrativna dela, ki jih lahko opravljajo tudi drugi kadri v domu. S tem bi socialno delo lahko opravljalo naloge, ki so del njegovega poslanstva.

Ob refleksiji svojega raziskovalnega dela sem ugotovila da bi, v primeru, da bi raziskavo opravljala še enkrat, nekatere stvari naredila drugače.

Ob analizi gradiva so se mi postavila nekatera podvprašanja, ki bi jih sogovornicam lahko dodatno zastavila in s tem dobila še bolj poglobljen uvid v osebno načrtovanje v domovih za stare ljudi. Vprašala bi še podrobneje o postopku načrtovanja.

Če bi imela možnost, bi si za intervjuje vzela več časa. Nekateri intervjuji so potekali ob koncu ali ob začetku delovnika sogovornic. Nekaterim sogovornicam se je zelo mudilo, kar je seveda razumljivo, glede na to, da je zbiranje podatkov potekalo v času, ko je bilo osebje v domovih za stare ljudi posebej obremenjeno zaradi dela, povezanega z epidemijo koronavirusne bolezni Covid-19. Mogoče bi, če bi imela na voljo več časa, lahko pridobila več informacij preko intervjujev. S tem bi se lahko bolj poglobila v metodo in način osebnega načrtovanja.

Zaradi epidemije se je tudi način izvajanja intervjujev bistveno razlikoval od običajnega zbiranja podatkov. Ko sem raziskavo načrtovala, sem seveda želela intervjuje opravljati osebno. Zaradi epidemiološke situacije v državi so bila spletna orodja edina izbira, saj so bili obiski v domovih prepovedani, prav tako je bilo bistveno omejeno zbiranje tudi izven delovnih okolij. Z uporabo spletnih orodij pri intervjujih sem imela tudi nekaj manjših težav – recimo slaba internetna povezava in občasne prekinitve. Menim, da je to negativno

vplivalo na potek intervjujev, saj so nepotrebne prekinitve lahko zmotile tok misli sogovornic. Menim, da bi bilo ustrezneje intervjuje opravljati osebno. S tem bi lažje tudi zagotovili varen prostor in osebni pristop. Menim namreč, da spletna orodja otežujejo osebni pristop in zagotavljanje varnega prostora za sogovornico. Poleg tega je bilo zaradi načina izvedbe intervjujev oteženo tudi vodenje intervjuja. Včasih se je namreč zgodilo, da je sogovornica želela še kaj povedati, jaz pa sem že zastavila podvprašanje, saj zaradi zamika pri prenosu nisem zaznala, da želi sogovornica še kaj dodati. To je ustvarjalo dodatne nepotrebne prekinitve v pogovoru.

Izpostaviti moram tudi nekatere prednosti uporabe spletnih orodij za opravljanje intervjujev. Zaradi uporabe videoklicev sem privarčevala precej časa in denarja, ki bi ga sicer porabila za prevoze do mest srečanja s sogovornicami. Uporaba spletnih orodij je omogočila tudi izvedbo intervjujev z osebami iz povsem drugih koncev Slovenije. Poleg tega je bilo snemanje intervjujev, predvsem z uporabo spletnega orodja Skype, bistveno lažje kot sicer. Posnetki pogovorov so bili zelo jasni in razločni, kar je olajšalo dobesedno zapisovanje intervjujev. Kljub temu se prednosti uporabe spletnih orodij nikakor ne morejo primerjati s prednostmi osebnega pristopa. Če bi bilo možno, bi intervjuje vsekakor opravljala osebno.

Epidemija koronavirusne bolezni Covid-19 je z več vidikov vplivala na mojo raziskavo. Kot že zapisano, se je zaradi zaprtja domov za stare ljudi za zunanje obiskovalce bistveno spremenil način izvedbe intervjujev. Poleg tega sta epidemija in obseg epidemije v času tako imenovanega drugega vala vplivala tudi na preobremenjenost socialnih delavk, ki so zaposlene v domovih za stare ljudi. Nekatere sogovornice so posebej poudarile, da imajo zaradi epidemije veliko dela, kar se je seveda poznalo tudi pri tem, da se jim je pri opravljanju intervjujev tudi mudilo. Preobremenjenost domov za stare ljudi v času drugega vala epidemije se je poznala tudi pri odzivu na mojo prošnjo za sodelovanje. Veliko domov za stare ljudi se je namreč opravičilo, da v raziskavi trenutno ne morejo sodelovati, ker imajo zaradi epidemije preveč dela. Z večjim odzivom bi se povečal tudi moj vzorec, kar bi seveda pomenilo velik prispevek k mojemu delu.

Zaradi vseh negativnih vplivov epidemije na mojo raziskavo, bi spremenila tudi to, da bi podatke pridobivala v kakšnem drugem, ugodnejšem času. S tem bi verjetno lahko pridobila več sodelujočih, hkrati bi ti imeli tudi več časa za intervju, kar bi lahko bistveno prispevalo k magistrskemu delu.

Po drugi strani menim, da je bilo dobro to, da sem z intervjuji v času epidemije, pridobila tudi nekatere informacije, ki jih mogoče sicer ne bi. To mi je dalo uvid tudi v to, kako poteka socialno delo in osebno načrtovanje v domovih za stare ljudi v času izrednih razmer. Kljub temu, da to sprva ni bilo del mojih raziskovalnih vprašanj, se mi zdi to dober prispevek k magistrskemu delu, saj odpira teme, ki so zelo pomembne. Socialne delavke so poudarile številne izzive, s katerimi se srečujejo pri svojem delu v času epidemije, česar nikakor ne smemo spregledati.

Pomemben prispevek k magistrskemu delu bi bilo tudi to, da bi kot raziskovalka bila prisotna pri izdelavi osebnih načrtov v domu za stare ljudi. S tem bi videla, kako osebno načrtovanje dejansko poteka v praksi. Ali pa da bi vsaj lahko s kvalitativnim pristopom analizirala osebne načrte, ki so v domovih že bili izdelani. S tem bi pridobila veliko širši vpogled v potek osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi. Žal to zaradi epidemije ni bilo mogoče.

Navsezadnje je pomanjkljivost magistrskega dela tudi ta, da je pri njem mogoče opaziti izrazito pomanjkanje uporabniškega vidika pri raziskovanju obravnavane teme. Menim, da bi bilo ustrezno raziskati tudi, kaj stanovalci in stanovalke menijo o osebnem načrtovanju v domu za stare ljudi, kako ga doživljajo, kaj bi pri tem lahko dodali oziroma spremenili. Zanimivo bi bilo opraviti kvalitativno raziskavo s stanovalci in stanovalkami domov za stare ljudi, torej z lastniki osebnih načrtov. Le na ta način bi dobili uvid v uporabniško izkušnjo osebnega načrtovanja, kar bi zagotovo prispevalo k stroki socialnega dela.

Zaradi vsega naštetega menim, da lahko moja magistrsko delo služi kot osnova za nadaljnje raziskovanje te teme, ki je po mojem mnenju pri delu s starimi ljudmi zelo pomembna.

6 SKLEPI

Na podlagi intervjujev z devetimi sogovornicami sem v moji raziskavi ugotovila naslednje:

- socialno delo s starimi ljudmi v domovih za stare ljudi je kadrovsko podhranjeno;
- ponekod je še vedno razvidna medicinska usmerjenost domov za stare ljudi in vloga socialnega dela ni prepoznana;
- socialne delavke se pri svojem delu v domovih za stare ljudi poleg pomanjkanja časa srečujejo z veliko administrativnega dela in z nekaterimi nalogami, ki v osnovi niso naloge socialne delavke;
- pomanjkanje časa v povezavi s pomanjkanjem kadra se odraža tudi pri kakovosti osebnega načrtovanja v domovih za stare ljudi;
- v večini domov se pri osebnem načrtovanju uporabljajo obrazci oziroma vprašalniki;
- nekatere socialne delavke vidijo osebno načrtovanje kot orodje za delo, posebej pri spoznavanju stanovalcev z demenco, vendar ne vidijo pomena osebnega načrtovanja za stanovalce, ki so nosilci in glavni akterji načrta;
- socialne delavke se srečujejo z več izzivi pri osebnem načrtovanju. Poleg težav pri sodelovanju s stanovalci in svojci, težav zaradi pomanjkanja znanja ter časa in kadra se socialne delavke srečujejo tudi s težavami pri zastavljanju in uresničevanju ciljev, saj je premalo kadra, da bi se izvajali nekateri cilje, predvsem zunanji;
- cilji stanovalcev so v večini usmerjeni v življenje znotraj doma, ponekod stanovalce spodbujajo k iskanju tovrstnih ciljev;
- nekateri cilji so neuresničljivi zaradi nasprotja med cilji stanovalcev in kapacitetami doma, na primer selitev v enoposteljno sobo, saj je teh v domovih malo in morajo stanovalci nanje čakati zelo dolgo;
- vloga uporabnikov pri osebnem načrtovanju je v nekaterih domovih majhna. Osebne načrte zapisujejo socialne delavke in jih v nekaterih primerih dopolnjujejo brez sodelovanja uporabnika;
- reviziji osebnih načrtov se v nekaterih domovih ne posveča veliko pozornosti, pogosto se revizije izvajajo brez prisotnosti stanovalca;
- revizije osebnih načrtov se v enem domu ne izvajajo, v nekaterih domovih se ne izvajajo z vsemi stanovalci;
- socialne delavke se pri osebnem načrtovanju z osebami z demenco srečujejo z več izzivi, pri čemer izstopajo težave, povezane s komunikacijo. Ena sogovornica je poudarila

- pomanjkanje časa za uporabo nebesedne komunikacije pri delu z osebami z demenco;
- nekaterim socialnim delavkam primanjkuje znanja v zvezi z osebnim načrtovanjem, nekatere niso imele niti enega predmeta na to temo v času študija na fakulteti za socialno delo;
 - nekatere socialne delavke ne prepoznajo pomena osebnega načrtovanja s stanovalci;
 - epidemija koronavirusne bolezni Covid-19 je imela poleg vpliva na življenje v domovih za stare ljudi tudi vpliv na socialno delo v domovih za stare ljudi, socialne delavke so se srečevale z dodatnimi zadolžitvami, nekatere so ob tem občutile tudi stiske;
 - epidemija je vplivala tudi na osebno načrtovanje v domovih, saj se ponekod v času epidemije osebni načrti in revizije le-teh niso izvajali.

7 PREDLOGI

Na podlagi ugotovitev iz intervjujev in prebrane literature predlagam naslednje predloge, s katerimi bi lahko izboljšali delo socialnih delavk v domovih za stare ljudi in prakso osebnega načrtovanja:

- zaposlovanje dodatnih socialnih delavk v domovih za stare ljudi, na primer eno socialno delavko na 20 stanovalcev;
- uvajanje ukrepov za preprečevanje fluktuacije kadra (na primer boljši delovni pogoji, višje plačilo). S tem bi se tudi olajšalo izvajanje zunanjih ciljev stanovalcev, ki se zdaj zaradi pomanjkanja kadra in časa ponekod ne morejo izvajati ali je njihova izvedba otežena;
- ustanovitev vstopnih točk za domove bodisi na nacionalni ravni, bodisi na regijski ravni, kjer bi bodoči stanovalci pridobivali informacije o prostih mestih in postopkih s sprejema. S tem bi socialne delavke v domovih razbremenili dela, ki ga imajo z vlogami za dom, ki zaradi prezasedenosti kapacitet sploh niso sprejete. Tako bi več časa ostalo za ostale strokovne naloge, kot je na primer osebno načrtovanje;
- širitev dejavnosti domov za stare ljudi z gradnjo gerontoloških centrov v bližini domov za stare ljudi;
- preurejanje domov za stare ljudi v enote z več enoposteljnimi sobami in upoštevanje tega pri načrtovanju novih domov;
- organiziranje izobraževanja na temo osebnega načrtovanja za vse socialne delavke, ki so zaposlene v domovih za stare ljudi, s poudarkom na vlogi uporabnikov pri osebnem načrtovanju in organiziranje izobraževanja na temo pomena individualizirane oskrbe za vse zaposlene v domovih za stare ljudi ter na temo nebesedne komunikacije in komuniciranja z osebami, s težavami pri besednem izražanju;
- uvedba obveznega predmeta osebnega načrtovanja s praktičnim delom izdelave osebnega načrta na dodiplomskem študiju socialnega dela na Fakulteti za socialno delo Univerze v Ljubljani;
- preoblikovanje Pravilnika o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva z bolj jasnimi navodili za izdelovanje osebnih načrtov v domovih za stare ljudi;
- izvedba raziskave na temo osebnega načrtovanja z vidika uporabnikov;
- uvedba začetka osebnega načrtovanja pred sprejemom v dom s spoznavanjem stanovalca;
- uvedba supervizij za socialne delavke, ki so zaposlene v domovih za stare ljudi;
- izdelava kriznega načrta za socialno delo v domovih za stare ljudi v izrednih razmerah, kot

je na primer epidemija.

- izvedba kvalitativne raziskave z analizo izdelanih osebnih načrtov;

8 VIRI IN LITERATURA

Bangerter, L. R., Heid, A. R., Abboot, K., & Van Haitsma, K. (2016). Honoring the everyday preferences of nursing home residents: Perceived choice and satisfaction with care. *The Gerontologist*, 57(3). Pridobljeno 29. 9. 2019 s

https://www.researchgate.net/publication/294421155_Honoring_the_Everyday_Preferences_of_Nursing_Home_Residents_Perceived_Choice_and_Satisfaction_With_Care

Bornarova, S. (2008). Vodenje primera v gerontološkem socialnem delu: odgovor na spreminjajoč se kontekst skrbi za stare ljudi. *Socialno delo*, 47(3/6). Pridobljeno 26. 1. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-ZXT5EJZ1>

Brandon, D., & Brandon, A. (1994). *Jin in jang načrtovanja psihosocialne skrbi*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.

Cooney, A. (2012). "Finding home": A grounded theory on how older people "find home" in long-term care settings. *International journal of older people nursing*, 7(3). Pridobljeno 29. 9. 2019 s

[http://resolver.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-](http://resolver.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/openurl?sid=EBSCO%3aedsovi&genre=article&issn=17483735&ISBN=&volume=7&issue=3&date=20120901&spage=188&pages=188-189&title=International+Journal+of+Older+People+Nursing&atitle=%e2%80%98Finding+home%e2%80%99%3a+a+grounded+theory+on+how+older+people+%e2%80%98find+home%e2%80%99+in+long-term+care+settings&aulast=Adeline%2c+Cooney&id=DOI%3a10.1111%2fj.1748-3743.2011.00278.x&site=ftf-live)

[lj.si/openurl?sid=EBSCO%3aedsovi&genre=article&issn=17483735&ISBN=&volume=7&issue=3&date=20120901&spage=188&pages=188-](http://resolver.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/openurl?sid=EBSCO%3aedsovi&genre=article&issn=17483735&ISBN=&volume=7&issue=3&date=20120901&spage=188&pages=188-189&title=International+Journal+of+Older+People+Nursing&atitle=%e2%80%98Finding+home%e2%80%99%3a+a+grounded+theory+on+how+older+people+%e2%80%98find+home%e2%80%99+in+long-term+care+settings&aulast=Adeline%2c+Cooney&id=DOI%3a10.1111%2fj.1748-3743.2011.00278.x&site=ftf-live)

[189&title=International+Journal+of+Older+People+Nursing&atitle=%e2%80%98Finding+home%e2%80%99%3a+a+grounded+theory+on+how+older+people+%e2%80%98find+home%e2%80%99+in+long-](http://resolver.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/openurl?sid=EBSCO%3aedsovi&genre=article&issn=17483735&ISBN=&volume=7&issue=3&date=20120901&spage=188&pages=188-189&title=International+Journal+of+Older+People+Nursing&atitle=%e2%80%98Finding+home%e2%80%99%3a+a+grounded+theory+on+how+older+people+%e2%80%98find+home%e2%80%99+in+long-term+care+settings&aulast=Adeline%2c+Cooney&id=DOI%3a10.1111%2fj.1748-3743.2011.00278.x&site=ftf-live)

[term+care+settings&aulast=Adeline%2c+Cooney&id=DOI%3a10.1111%2fj.1748-3743.2011.00278.x&site=ftf-live](http://resolver.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/openurl?sid=EBSCO%3aedsovi&genre=article&issn=17483735&ISBN=&volume=7&issue=3&date=20120901&spage=188&pages=188-189&title=International+Journal+of+Older+People+Nursing&atitle=%e2%80%98Finding+home%e2%80%99%3a+a+grounded+theory+on+how+older+people+%e2%80%98find+home%e2%80%99+in+long-term+care+settings&aulast=Adeline%2c+Cooney&id=DOI%3a10.1111%2fj.1748-3743.2011.00278.x&site=ftf-live)

Čačinovič Vogrinčič, G. (2001). Zapisovanje v socialnem delu. V G. Čačinovič Vogrinčič, V. Milošević Arnold, M. Postrak, P. Stefanoski, & M. Urek (ur.), *Zapisovati socialno delo* (str. 27- 39). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., Možina, M. (2011), *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Dragoš, S. (2008). Moč – navodila za uporabo. V S. Dragoš, V. Leskošek, P. Petrovič Erlah, J. Škerjanc, Š. Urh, & S. Žnidarec Demšar (ur.), *Krepitev moči* (str. 10-44). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Evropska socialna listina (1999). Ur. 1. RS 7/1999. Pridobljeno 3. 10. 2019 s <http://www.varuh-rs.si/pravni-okvir-in-pristojnosti/mednarodni-pravni-akti-s-podrocja-clovekovih-pravic/svet-evrope/evropska-socialna-listina/>

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

Flaker, V. (1995). K navadnosti izjemnega: možnosti paradigmatskega premika. *Socialno delo*, 34(6). Pridobljeno 30. 4. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-RPX5ZD0U>

Flaker, V. (1998). *Odpiranje norosti*. Ljubljana: Založba / *cf.

Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5). Pridobljeno 2.12.2018 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-VFREUBS8/8c97c7c8-f051-47fd-8686-6c54fda7323b/PDF>

Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, M., & Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

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.

Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., Ratajc, S. & Balantič, K. (2013). *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Goriup, J. (2016). Starostniki, njihova avtonomija in družbeni status. *Revija za zdravstvene vede*, 3(2). Pridobljeno 28. 4. 2020 s: https://fzv.uni-nm.si/uploads/_custom/FZV_pripone/revija/revija_jhs_2016_v3n2_www.pdf

Goriup, J., & Lahe, D. (2018). *Poglavja iz socialne gerontologije*. Maribor: AMEU – ECM, Alma Mater Press.

Hlebec, V. in Mali, J. (2013). Tipologija razvoja institucionalne oskrbe starejših ljudi v Sloveniji. *Socialno delo*, 52(1). Pridobljeno 2. 10. 2019 s:

<https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-CKBD9PRE/ed6f1491-5635-4adf-aba6-900eb8690af6/PDF>

Hojnik Zupanc, I. (1999). *Samostojnost starega človeka v družbeno-prostorskem kontekstu*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.

Kerbler, B. (2012). Ageing at home with the help of information and communication technologies. *Acta geographica Slovenica*, 52(1). Pridobljeno 28.9.2019 s https://www.researchgate.net/publication/269555927_Ageing_at_home_with_the_help_of_information_and_communication_technologies/link/56a0eec408ae2c638ebe0d03/download

Kornhauser, A., & Mali, J. (2013). Priprava starega človeka na življenje v domu za stare ljudi. *Socialno delo*, 52(5). Pridobljeno 9. 12. 2018 s

<http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-KGI8VVKO>

Križaj, T., Warren, A., & Slade, A. (2016). "Holding on to what I do": Experiences of older slovenians moving into a care home, *The Gerontologist*, 58(3). Pridobljeno 29. 9. 2019 s

<http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/detail/detail?vid=5&sid=fc64c83e-7ae0-40d9-ac45-e6c6f0349998%40pdc-v-sessionmgr01&bdata=JkF1dGhUeXBIPWlwLHVpZCZsYW5nPXNsJnNpdGU9ZWRzLWxpdmUmc2NvcGU9c2l0ZQ%3d%3d#AN=000432280300015&db=edswss>

Lee, D. T. F. (1999). Transition to residential care: experiences of elderly Chinese people in Hong Kong. *Journal of advanced nursing*, 30(5). Pridobljeno 29. 12. 2018 s

<https://onlinelibrary-wiley-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.1046/j.1365-2648.1999.01196.x>

Lee, V. S. P., Simpson, J., & Froggatt, K. (2013). A narrative exploration of older people's transition into residential care, *Aging & mental health*, 17(1). Pridobljeno 29. 9. 2019 s

<http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=15&sid=b886b901-61d8-41c2-8c5a-051416e6b940%40sessionmgr4008>

- Löfqvist C., Granbom, M., Himmelsvach, I., Iwarsson, S., Oswald, S., & Haak, M. (2013). Voices on relocation and aging in place in very old age – a complex and ambivalent matter, *The Gerontologist*, 53(6). Pridobljeno 29. 9. 2019 s <https://academic-oup-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/gerontologist/article/53/6/919/635643>
- Lüssi, P. Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo* 29 (1/3) (1990). Pridobljeno 29. 12. 2020 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-H6P2GWCR>
- Lynch, R. (2014). *Social work practice with older people. A positive person-centred approach*. Los Angeles: Sage.
- Mali, J. (1998). Institucionalni vidiki življenja v domovih za stare ljudi. *Socialno delo*, 37(2). Pridobljeno 4. 10. 2019 s
- Mali, J. (2002). Starost, emocije in emocionalno delo. *Socialno delo*, 41(6), 317 – 323.
- Mali, J. (2006). Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45(1/2), str. 17 – 27.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2009). Spremembe v institucionalnem varstvu. V V. Hlebec (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 95 – 107). Maribor: Aristej.
- Mali, J. (2012a). Socialno delo s starimi ljudmi in nova socialna zakonodaja, *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 40(250). Pridobljeno 2. 10. 2019 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-CIGRMBHD>
- Mali, J. (2012b). Uvajanje dezinstitutionalizacije na področje oskrbe starih ljudi, *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 40(250). Pridobljeno 2. 10. 2019 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-JZ95KRJX>
- Mali, J. (2013a). *Dolgotrajna oskrba v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2013b). Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52(1). Pridobljeno 2. 10. 2019 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-TWJ8V0FM/bd22daf0-f574-40e6-8e6b-406c0e9c1602/PDF>

- Mali, J. (2016). Old age – the prime and neglect of social work. *Dialogue in praxis*, 5(18). Pridobljeno 1. 2. 2020 s <http://dialogueinpraxis.net/index.php?id=5&a=article&aid=64>
- Mali, J. (2017). Medgeneracijska dimenzija dolgotrajne oskrbe. V M. Šorn (ur.), *Starost – izzivi historičnega raziskovanja*, (str. 233 - 250). Ljubljana: Inštitut za novejšo zgodovino.
- Mali, J. (2018). The method of personal planning and the implementation of services in social work with older people. *Ljetopis socijalnog rada*, 26(1). Pridobljeno 1. 2. 2020 s https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=325325
- Mali, J. (2019). Innovations in long-term care: The case of old people's homes in Slovenia. *Revija za socialnu politiku*, 26(2). Pridobljeno 1. 2. 2020 s https://hrcak.srce.hr/index.php?show=clanak&id_clanak_jezik=326516
- Mali, J., Flaker, V., Urek, M., & Rafaelič, A. (2018). *Inovacije v dolgotrajni oskrbi: primer domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Martin, D., Long, O., & Kessler, L. (2019). Planning for aging in place: Incorporating the voice of elders to promote quality of life. *Journal of housing for the elderly*, 33(4). Pridobljeno 25. 1. 2019 s <https://tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02763893.2019.1593280?tab=permissions&scroll=top>
- Mesec, B., Rape Žiberna, T. (ur.), Rihter, L. (ur.). (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo, Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Univerza v Ljubljani, Fakulteta za socialno delo.
- Pečjak, V. (2008). *Psihologija staranja*. Ljubljana: samozaložba.
- Poštrak, M. (2001). Zapisovati v skladu z načeli socialnega dela. V G. Čačinovič Vogrinčič, V. Milošević Arnold, M. Poštrak, P. Stefanoski, & M. Urek (ur.), *Zapisovati socialno delo* (str. 22 – 26). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva* (2007). Ur. l. RS, št. 38/2004, 23/2006, 42/2007, 4/2014.
- Rafaelič, A., & Nagode, M. (2012). Uvajanje dolgotrajne oskrbe. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250). Pridobljeno 15.12.2018 s URN:NBN:SI:DOC-ALR5LMEF from <http://www.dlib.si>

Rapoša Tajnšek, P. (2007). Raziskovanje življenjskega sveta uporabnika v širšem kontekstu socialnega dela. V L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, & J. Škerjanc, (ur.), *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 7-24). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Škerjanc, J. (2006). *Individualno načrtovanje z udejanjanjem ciljev*. Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje.

Škerjanc, J. (2007). Individualizacija pri zagotavljanju socialnih storitev. V L. Šugman Bohinc, P. Rapoša Tajnšek, & J. Škerjanc (ur.), *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov* (str. 79 - 102). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Škerjanc, J. (2008). Kakovost življenja, participacija in vpliv. V S. Dragoš, V. Leskošek, P. Petrovič Erlah, J. Škerjanc, Š. Urh, & S. Žnidarec Demšar (ur.), *Krepitev moči* (str. 48 – 57). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Škerjanc, J. (2010). *Individualizacija storitev socialnega varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

Thompson, N. & Thompson, S. (2001). Empowering older people: Beyond the care model, *Journal of social work*, 1(1). Pridobljeno 29. 9. 2019 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/pdf/10.1177/146801730100100105>

Urek, M. (2005). *Zgodbe na delu*. Ljubljana: *cf.

Videmšek, P. & Mali, J., (2018). Od načrta skrbi in programa oskrbe do osebnega načrtovanja in izvajanja storitev. *Socialno delo*, 56(1). Pridobljeno 23. 12. 2018 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Od_URN_NBN_SI_DOC-JTGYXKS7.pdf/2018112611081590/

Videmšek, P. (2011). Spreminjanje socialne vključenosti ljudi z osebnimi izkušnjami duševne stiske, *Socialno delo*, 50 (3-4). Pridobljeno 2. 10. 2019 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-4OROQM4K/910533ce-a3be-4cb9-9e2e-b8e4c2be0cc9/PDF>

Wikström E., & Melin Emilsson, U. (2014). Autonomy and control in everyday life in care of older people in nursing homes. *Journal of housing for elderly*, 28(1). Pridobljeno 4. 10 .

[lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=0875988c-162a-40ec-b14e-](http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=0875988c-162a-40ec-b14e-c49e9fd8c52b%40sdc-v-sessmgr01)

[c49e9fd8c52b%40sdc-v-sessmgr01](http://eds.a.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=10&sid=0875988c-162a-40ec-b14e-c49e9fd8c52b%40sdc-v-sessmgr01)

Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

Žnidarec Demšar, S. (2015). Kakovostno staranje v skupnosti – pravica in priložnost (primer dobre prakse). V J. Mali (ur.), *Socialna oskrba na domu: izziv za koordinirano dolgotrajno oskrbo: zbornik strokovnega srečanja* (str. 28 – 35). Ljubljana: Skupnost socialnih zavodov Slovenije: Gerontološko društvo Slovenije. Pridobljeno 15.12.2018 s http://www.ssz-slo.si/wp-content/uploads/2017/05/SSZS_GD-zbornik_Socialna-oskrba_november-2015.pdf

9 PRILOGE

9.1 Smernice za intervju

- Kako poteka osebno načrtovanje v vaše domu za stare ljudi?
Se pri izdelavi osebnega načrta uporabljajo obrazci?
Kdaj se izdelava osebni načrt?
Kako poteka evalvacija načrtov?
Kakšna je vloga uporabnikov in uporabnic pri osebem načrtovanju?

- Se pri osebem načrtovanju srečujete s kakšnimi izzivi, težavami?
Kako se s temi izzivi spoprijemate?

- Se vam zdi, da bi v zvezi z osebnim načrtovanjem potrebovali podporo?
Kje ste pridobili znanje v zvezi z osebnim načrtovanjem?
Vam pridobljeno znanje zadostuje v praksi?

- Kakšna se vam zdi vloga socialnega dela v vašem domu?