

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Manca Mrkša

Vpliv epidemije covid-19 na vlogo socialne delavke v Pegazovem  
domu

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani  
Fakulteta za socialno delo

Manca Mrkša

Vpliv epidemije covid-19 na vlogo socialne delavke v Pegazovem  
domu

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentor: Izr. prof. dr. Jana Mali

Ljubljana, 2022

## **Zahvala**

Zahvaljujem se mentorici izr. prof. dr. Jani Mali za pomoč, nasvete in strokovne usmeritve pri pisanju magistrskega dela.

Zahvala gre tudi socialni delavki, zaposlenim in stanovalcem Pegazovega doma, za pripravljenost na sodelovanje, naklonjen čas in prispevek k raziskavi.

Hvala družini za razumevanje, podporo in motivacijo med študijem in pisanjem magistrskega dela.

Še enkrat hvala vsem in vsakemu posebej.

## PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

**Ime in priimek:** Manca Mrkša

**Naslov dela:** Vpliv epidemije covida-19 na vlogo socialne delavke v Pegazovem domu

**Kraj:** Ljubljana

**Leto:** 2022

**Št. strani:** 237 **Št. tabel:** 10 **Št. prilog:** 7

**Mentorica:** Izr. prof. dr. Jana Mali

**Povzetek:** V magistrskem delu sem raziskovala vpliv epidemije covida-19 na vlogo socialne delavke v Pegazovem domu. V teoretskem uvodu sem najprej govorila o institucionalni oskrbi starih ljudi. Opredelila sem vloge socialnih delavcev v domovih za stare in nato podrobno predstavila vsako izmed njih. Na koncu sem se osredotočila na temo socialnega dela in epidemije covida-19 ter opisala posledice epidemije covida-19 v domovih za stare ljudi. V empiričnem delu sem na podlagi izvedenih intervjujev s socialno delavko, zaposlenimi in stanovalci ugotavljala, kako je covid-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke, kako je covid-19 vplival na potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja, kako je vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki, na sodelovanje socialne delavke v domskem timu, kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice ter kako je covid-19 spodbudil socialno delavko k oblikovanju inovacij. V razpravi sem pridobljene podatke različnih intervjuvancev strnila ter primerjala in ugotovila, da je epidemija vplivala na vse vloge socialne delavke v Pegazovem domu. Pri svojem delu je morala nekatere naloge opustiti, pojavile pa so se tudi nove naloge, ki jih pred pojavom epidemije ni bilo. Epidemija je močno vplivala na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki, saj je socialna delavka izvajala dodatno psihosocialno pomoč, skrbela za ohranjanje stikov s socialno mrežo ter bila posrednik med stanovalci, zaposlenimi in sorodniki. Epidemija je socialno delavko zmerno spodbudila k oblikovanju inovacij, predvsem na prej omenjenem področju komunikacije med stanovalci in sorodniki. Potreba po vlogi socialne delavke kot mediatorja se je v času epidemije povečala zaradi dodatnih konfliktov, ki jih je povzročilo nerazumevanje bolezni in sprejetih ukrepov tako pri zaposlenih, sorodnikih kot stanovalcih. Hkrati se je socialna delavka pogosteje pojavljala v vlogi zagovornice. Sodelovanja socialne delavke v domskem timu je bilo na nekaterih področjih manj in na drugih področjih veliko več kot v preteklosti. Na podlagi sklepov sem v zaključnem delu naloge podala predloge za praktične spremembe v Pegazovem domu in vseh ostalih slovenskih domovih za stare, predloge za oblikovanje novih teorij in smernic ter za nadaljnjo raziskovanje.

**Ključne besede:** institucionalno varstvo, zagovorništvo, mediator, socialno delo, delovni tim, inovacije, epidemija, covid-19.

**Title:** The Impact of covid-19 epidemic on the Role of Social Worker in Pegazov dom

**Abstract:** Master's thesis researches the impact of covid-19 epidemic on the role of social worker in Pegazov dom. In the theoretical introduction, I first talked about the institutional care of the older people. I defined the roles of social workers in homes for older people and then presented each of them in detail. Finally, I focused on the topic of social work and the covid-19 epidemic and described the consequences of the covid-19 epidemic in homes for older people. Based on the empirical research, conducted with interviews with a social worker, employees and residents, I tried to establish how covid-19 affected the structure of social workers work day , how covid-19 affected the need for the role of social worker as a mediator, how it affected social work with residents and their relatives, participation of a social worker in interdisciplinary team, how has the role of social workers as advocates changed and how has covid-19 encouraged social worker to create innovations. In the discussion, I synthesized and compared the data obtained from various interviewees and found that the epidemic affected all the roles of social worker in Pegazov dom. Social worker did not only have to give up some work tasks, but also new tasks emerged that did not exist before the outbreak. The epidemic had a strong impact on social work with residents and their relatives, as the social worker provided additional psychosocial support, took care of maintaining contacts with the residents social network and was a connection between residents, employees and relatives. The epidemic provided moderate encouragement for social worker to create innovations, as they were mostly initiated in the aforementioned area of communication between residents and relatives. The need for the role of social worker as a mediator, increased during the epidemic due to additional conflicts, led by lack of understanding of the disease and measures taken, both among employees, relatives and residents. At the same time, the social worker appeared in the role of advocate more often. The participation of the social worker in the interdisciplinary team was smaller in some areas and larger in other areas than in the past. In the final part of the thesis, on the basis of the conclusions, I presented proposals for practical changes in Pegazov dom and all other Slovenian homes for older people, suggestions for the development of new theories and guidelines and recommendations for further research.

**Keywords:** institutional care, advocacy, mediator, social work, teamwork, innovations, epidemic, covid-19 epidemic

1. TEORETSKI UVOD.....	1
1.1. Institucionalna oskrba starih ljudi .....	1
1.2. Vloge socialnih delavcev v domovih za stare ljudi.....	3
1.2.1. Socialno delo s stanovalci in sorodniki.....	4
1.2.2. Sodelovanje socialnega delavca v domskem timu.....	7
1.2.3. Socialni delavec kot mediator .....	9
1.2.4. Zagovorništvo .....	12
1.2.5. Skupinsko delo.....	14
1.2.6. Inovativni programi .....	15
1.3. Naloge socialnega dela v domovih za stare ljudi .....	17
1.4. Socialno delo in epidemija covida-19 .....	20
1.5. Posledice epidemije covida -19 v domovih za stare ljudi .....	23
2. PROBLEM .....	26
2.1. Raziskovalna vprašanja .....	28
3. METODOLOGIJA .....	29
3.1. Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke .....	29
3.2. Merski instrument in viri podatkov .....	29
3.3. Populacija in vzorčenje .....	29
3.4. Zbiranje podatkov .....	30
3.5. Obdelava in analiza podatkov .....	30
4. REZULTATI .....	32
4.1. Intervju s socialno delavko.....	32
4.1.1. Vpliv covida-19 na potek delovnega dne socialne delavke .....	32
4.1.2. Vpliv epidemije covida-19 na potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja..	36
4.1.3. Vpliv epidemije covid-19 na socialno delo s stanovalci in sorodniki .....	37
4.1.4. Vpliv epidemije covida-19 na sodelovanje socialne delavke v domskem timu .....	39
4.1.5. Sprememba vloge socialne delavke kot zagovornice .....	40
4.1.6. Vpliv covida-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa.....	41
4.2. Intervjuji z zaposlenimi.....	41
4.2.1. Vpliv covida-19 na potek delovnega dne socialne delavke .....	41

4.2.2.	Vpliv epidemije covida-19 na potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja..	44
4.2.3.	Vpliv covida-19 na socialno delo s stanovalci in sorodniki .....	46
4.2.4.	Vpliv epidemije covida-19 na sodelovanje socialne delavke v domskem timu .....	49
4.2.5.	Sprememba vloge socialne delavke kot zagovornice .....	52
4.2.6.	Vpliv covida-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa.....	53
4.3.	Intervjuji s stanovalci .....	54
4.3.1.	Vpliv covida-19 na potek delovnega dne socialne delavke .....	54
4.3.2.	Vpliv epidemije covida-19 na potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja..	56
4.3.3.	Vpliv epidemije covida-19 na socialno delo s stanovalci in sorodniki.....	58
4.3.4.	Vpliv epidemije covida-19 na sodelovanje socialne delavke v domskem timu .....	60
4.3.5.	Sprememba vloge socialne delavke kot zagovornice .....	62
4.3.6.	Vpliv covid-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa	63
5.	RAZPRAVA.....	64
6.	SKLEPI.....	78
7.	PREDLOGI .....	81
8.	LITERATURA .....	83
9.	PRILOGE .....	90
9.1.	PRILOGA 1: Zapis intervjuja s socialno delavko.....	90
9.2.	PRILOGA 2: Kodiranje intervjuja s socialno delavko.....	94
9.3.	PRILOGA 3: Zapis intervjujev z zaposlenimi .....	127
9.4.	PRILOGA 4: Kodiranje intervjujev z zaposlenimi .....	138
9.5.	PRILOGA 5: Zapis intervjujev s stanovalci .....	191
9.6.	PRILOGA 6: Kodiranje intervjujev s stanovalci .....	199
9.7.	PRILOGA 7: Osno kodiranje.....	212

# 1. TEORETSKI UVOD

## 1.1. Institucionalna oskrba starih ljudi

Za Slovenijo je značilna izrazito institucionalna oskrba (Bukovec, 2015, str. 23). Poleg pojma institucionalna oskrba starostnikov se uporablja tudi strokovni izraz dom za stare ljudi in nazivi posameznih tovrstnih ustanov, npr. dom upokojencev, dom starejših občanov, dom počitka ipd. (Ramovš, 2013, str. 69).

Osnovna dejavnost domov je zavodska oblika varstva za stare ljudi (Macuh, 2017, str. 138), ki je namenjena odpravljanju osebnih stisk in težav starejših od 65 let in drugih oseb, ki zaradi bolezni, starosti ali drugih razlogov ne morejo živeti doma (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2019, str. 5). Osnovni namen teh institucij je torej, da v največji možni meri zadovoljijo potrebe, ki si jih posameznik ni več zmožen zagotoviti individualno. To ne predstavlja le zagotovitve zdravstvene in medicinske oskrbe, ampak v čim večji meri tudi socialne in moralne pomoči (Mali, 1998, str. 131), za čim bolj kakovostno življenje v takšnih okvirih, kot jih dopuščata visoka starost in zdravstveno stanje (Macuh, 2017, str. 138).

Domovi tako nadomeščajo, ali dopolnjujejo funkcije doma in lastne družine z nudenjem bivanja, organizirane prehrane, varstva in zdravstvenega varstva (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2019, str. 5). Konec maja 2021 je bilo v Sloveniji na voljo 19.187 mest v 119 domovih za stare (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2021, str. 2).

Domovi za stare ljudi so družbene institucije, ki naj bi humano skrbele za stare ljudi (Milošević Arnold idr., 2009, str. 47), pri delu pa zavzemajo socialno ali medicinsko usmerjenost. Usmeritve institucije sestavljajo dimenzije splošnih in strukturnih značilnosti ustanove, medsebojnih odnosov med subjekti, ki v ustanovi živijo, delajo ali stopajo vanjo za določen čas, dimenzije osebnega razvoja stanovalcev in ohranjanja in spreminjanja sistema delovanja ustanove (Mali, 2008, str. 150).

Kadar zaposleni v domu bolj poudarjajo elemente medicinske obravnave uporabnikov institucije, deluje dom bolj po zakonitostih totalne institucije (Mali, 2008, str. 150). Goffmanov pojem totalne ustanove implicira popolno oskrbo, konkretne aktivnosti, družbeno segregacijo, zaprtost,

izolacijo (Mali, 2006, str. 20). V medicinsko usmerjenih domovih osebni odnos osebja s stanovalci nadomesti administrativno delo, ki ustvarja distanco, neosebnost. Tak odnos vodi v rutino in birokracijo. Omogoča merljivost učinkovitosti dela na način, ki ga podpirajo institucionalna merila dela v domu (Bukovec, 2015, str. 23).

Od leta 2000 so pogoji za socialno usmerjenost domov za stare ljudi ugodni (Mali, 2008, str. 234). Osrednost elementov socialne usmeritve institucije omogoča, da so stanovalci obravnavani holistično. Poglavitna značilnost tega modela je, da se institucija približuje zunajinstitucionalnim oblikam življenja (v družini, skupnosti, domačem okolju) (Bukovec, 2015, str. 23) in poudarja uporabnika, njegove zahteve, potrebe in aktivno vključevanje v življenje znotraj institucije. Bivanje je prilagojeno posameznikovemu odločanju o videzu sobe, opremi, čiščenju in pospravljanju. Temelji na medsebojnih odnosih in sodelovanju, saj so dobri medsebojni odnosi med stanovalci in osebjem, tako verbalna kot nebesedna komunikacija, pomembni sestavini tovrstne usmerjenosti (Mali, 2008, str. 157–158, 180). Hkrati tovrstni domovi spodbujajo aktivno vlogo sorodnika pri načrtovanju skrbi za stanovalca, saj njihov prispevek, denimo pripovedovanje o tem, kako so njihovi sorodniki živeli v domačem okolju, pripomore k integriranosti v institucijo in lažjemu prilagajanju osebja stanovalcu (Mali, 2008, str. 177).

Življenje v slednjem primeru še vedno poteka v instituciji in ima vse lastnosti institucionalne ureditve, le več stičnih točk je z življenjem v skupnosti, v domačem okolju, ki je za večino starih ljudi, ki bivajo v domu za stare, primarno, prvotno bivalno okolje (Mali, 2008, str. 150).

Usmeritev institucije vpliva tudi na vlogo in pomen socialnega dela, velja pa tudi obratno, da socialno delo vpliva na usmeritev institucije (Mali, 2008, str. 150). Njegovo delo v socialno usmerjenih domovih se razlikuje od dela v medicinskem modelu po metodah dela in vlogi socialnih delavk na različnih področjih dela s stanovalci, njihovimi svojci in osebjem (Bukovec, 2015, str. 23). Socialni delavci v domovih lahko prenesejo svoje izkušnje na prevladujoče medicinsko osebje in ga usposobijo za individualni način dela. Sodelovanje socialnih delavcev z osebjem odpira možnosti za enakopravno sodelovanje zdravstva in socialnega varstva. Sodelovanje krepijo pozitivne izkušnje timskega dela v domovih (Mali, 2008, str. 235).

## **1.2. Vloge socialnih delavcev v domovih za stare ljudi**

Socialno delo poteka največkrat v institucionalnem prostoru. To je prostor, v katerem socialni delavci opravimo večino svojega strokovnega dela in tudi prebijemo večino delovnega časa (Milošević Arnold idr., 2009, str. 12). Socialni delavci v domu za stare zapolnijo mnogo različnih funkcij in vlog (Kosberg, 1973, str. 105), ki se med seboj prepletajo in jih je težko natančno razločevati. Gre za zagotavljanje pomoči, varstva, doseganja razvojnih možnosti in za socialno vključevanje (Milošević Arnold, 2000, str. 258).

Najbolj očitno in priznано področje delovanja sestavljajo vloga in naloge socialnega delavca v različnih življenjskih obdobjih posameznika, v katerem starejši človek pride v institucijo (Hlebec in Mali, 2013, str. 122, 123). Socialni delavec je sopotnik starega človeka od njegovega prvega stika z institucijo (pred prihodom v dom), popelje ga v institucionalno življenje in ga spremlja v času bivanja v domu, navzoč je ob zaključevanju stika stanovalca z domom oziroma ob njegovem odhodu iz doma (Mali, 2008, str. 236).

Vloga socialnega delavca je ključna ob in po prihodu starega človeka v institucijo. Dhooper (2011, str. 211) ugotavlja, da večina socialnih delavcev v domovih ocenjuje pomoč stanovalcem pri prilagajanju na bivanje v domu upokojencev kot na eno najpomembnejših vlog. Vzpostavijo osebni stik s prihodnjim stanovalcem in po potrebi s sorodniki ali drugimi člani socialnega okolja starega človeka (Mali, 2008, str. 237). Stanovalcem poskušajo omogočiti normalizacijo življenja, jih vključevati pri načrtovanju lastne oskrbe, spoštovati njihove odločitve in zagovarjati. S stanovalcem je treba vzpostaviti partnerski odnos, v katerem spoznavajo podrobno življenjsko zgodbo, delujejo iz perspektive moči ter prepoznavajo njihove zmožnosti in moč (Meyers, 2006, str. 273, 274). Osebni stik omogoči, da se vzpostavi delovni odnos, na katerem temelji spremljanje stanovalca od prvega stika z institucijo do faze poslovitve in sklenitve odnosa z institucijo (Mali, 2008, str. 237).

V času bivanja v domu se socialni delavec osredotoča na stanovalce ter skrbi za vzpostavljanje in ohranjanje odnosov z njihovimi družinami, drugimi stanovalci in osebjem (Kosberg, 1973, str. 105). Vloge in področja socialnega dela tako temeljijo na odnosih socialnih delavcev s stanovalci, osebjem in sorodniki ter individualnem delu s stanovalci, zastopanju njihovih interesov pred institucionalnimi zahtevami in uravnoteženem sodelovanju socialnih delavcev z drugimi strokovnjaki v domu za zagotavljanje celostnega pristopa stanovalcu in pomoči v času krize.

Ohranjanje in krepitev družinskih vezi ter kakovost medosebnih odnosov v institucijah sta še posebej pomembna za kakovost življenja stanovalcev (Hlebec in Mali, 2013, str. 223).

Mali (2008, str. 90–102) navaja naslednja področja in vloge socialnega dela v domovih: socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki, sodelovanje socialnega delavca v domskem timu, socialni delavec kot mediator, socialni delavec v vlogi zagovornika, skupinsko delo ter inovativni program. Med seboj se prepletajo in jih je dejansko težko razlikovati. Skupna značilnost vseh področij, ki bodo v nadaljevanju podrobneje opisana, je v tem, da socialni delavec v domu izhaja iz potreb, želja in interesov stanovalcev, upošteva zahteve ustanove, zlasti osebja, mnenja svojcev in posreduje pri usklajevanju vseh udeleženi v življenju starega človeka (Mali, 2008, str. 102).

### **1.2.1. Socialno delo s stanovalci in sorodniki**

Socialni delavec v domu za stare ljudi je zlasti povezovalac med stanovalcem in okoljem, iz katerega je prišel (in v katerega se bo morda spet vrnil). To pa pomeni, da mora domski socialni delavec vse svoje delo zasnovati v tem smislu (Milošević Arnold, 2000, str. 261). Socialni delavec v domu je povezan z bodočimi stanovalci in njihovimi sorodniki že pred sprejemom starega človeka v dom, saj skuša pridobiti čim več podatkov o celotnem socialnem kapitalu starega človeka, da je prehod v novo institucionalno okolje za vse člane socialnega sistema čim manj boleč (Mali, 2008, str. 90). V postopku sprejema socialna delavka zbira potrebno dokumentacijo in opravlja razgovore s prosilcem in njegovimi sorodniki. Pomembno je, da si prosilec dom ogleda in ga tako bolje spozna, socialni delavec pa ga že pred sprejemom obširno seznanji z življenjem v njem, s hišnim redom, z možnostmi, ki mu jih dom ponuja. Tako prosilcu kot tudi njegovim sorodnikom nameni ustrezno mero pozornosti in časa (Matjanec, 2003, str. 33). Socialni delavci se zavedajo, da je odločitev prihoda v dom zahtevna izkušnja za starega človeka (Dhooper, 2011, str. 221). Zapustiti mora namreč ne samo svojega stanovanja in pohištva, ampak tudi družinske člane, sosede, prijatelje, skratka svoje socialno okolje (Matjanec, 2003, str. 33). Hkrati pa je odhod starega človeka pogosto tako boleč tudi za njegove družinske člane (Dhooper, 2011, str. 221).

V občutljivem obdobju prihoda v institucijo je zlasti pomembno, da se zna socialni delavec dobro vživeti v starega človeka, da lahko primerno odreagira (Mali, 2008, str. 90). Socialni delavec sprva pogosteje obiskuje novo sprejete stanovalce in v pogovorih z njimi poskuša ugotoviti

njihove potrebe pa tudi stiske in težave (Matjanec, 2003, str. 35) ter jim po potrebi nudi individualno in skupinsko svetovanje pri premagovanju morebitnih čustvenih, psiholoških in socialnih ovir pri prilagajanju na institucionalno okolje. Če ustanova ne zagotavlja določenih storitev, na primer psihiatrične oskrbe, pa socialna delavka stanovanca napoti na ustrezne vire in strokovnjake (Sundar in Jebaseelan, 2017, str. 229). Obenem spodbuja vzdrževanje odnosov med stanovalci in njihovimi sorodniki za zagotavljanje kakovosti življenja starega človeka (Dhooper, 2011, str. 226), saj je vloga družine in sorodnikov izredno pomembna v vseh obdobjih življenja starega človeka v domu, vendar ima v času prilagajanja stanovanca na življenje v domu še dodatno težo. Socialni delavec naj bi razumel stresne učinke odhoda starega človeka v dom na ravni posameznika (pri stanovalcu) in na skupinski ravni (pri stanovalčevi socialni mreži). Adaptacija domskemu načinu življenja je dolgotrajen in težaven proces (Mali, 2008, str. 90–91). Redno informiranje o vsakodnevem delu in življenju v domu pripomore k boljšemu integriranju družinskih članov in doma. To je še zlasti pomembno v začetnem obdobju prilagajanja starega človeka na življenje v domu. Nekateri sorodniki zelo dobro poskrbijo za pripravo in prihod svojega družinskega člana v dom in imajo do njega tudi pozitivno stališče (Matjanec, 2003, str. 37–38). Spet drugi pa se zadovoljijo s prepričanjem, da je za sorodnika v domu zdravstveno dobro poskrbljeno in se jim njihova navzočnost ne zdi več pomembna, zato je vloga socialnega delavca v tem segmentu velikega pomena. Toplina in smiselnost človeških odnosov sta sestavna dela kakovosti življenja stanovanec (Dhooper, 2011, str. 221), saj so sorodniki vir emocionalne podpore, hkrati pa spremljajo oskrbo, ki so je deležni stanovalci v domu. Kot zunanji opazovalci so pozorni na kakovost oskrbe in vedenje osebja (Mali, 2008, str. 92) ter pogosto prevzemajo vlogo zagovornikov stanovančev in pomagajo zaposlenim prepoznati spremembe v zdravstvenem stanju (Miller, 2019, str. 262). Potrebujemo jasno sporočilo, komu lahko izrazijo svoje nezadovoljstvo (Mali, 2008, str. 92). Socialni delavci uporabljajo telefonski stik kot en način za izmenjavo informacij z družinami in čustveno podporo. V teh situacijah pomagajo tako, da prisluhnejo družinskim težavam, dajo odgovore, kadar je to mogoče (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 971). Socialni delavci postanejo vez med družino in stanovalcem, posedujejo informacije, razumejo situacijo, v kateri se je znašla družina, in jim zagotavljajo, da je njihovi ljubljene osebi prijetno in zanjo skrbijo (Scott Janssen, 2017). Ti pogovori lahko zmanjšajo družinsko tesnobo, povečajo zaupanje. Ena socialna delavka je razkrila, da nekatere družine te

telefonske klice uporabljajo za izlivanje jeze, druge sprašujejo, kako jim lahko pomagajo (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 971).

Pomembno je, da socialni delavec konstruktivno in sočutno sodeluje z družinami z uporabo znanj, pridobljenih v okviru izobraževanja o socialnem delu, vključno z aktivnim poslušanjem, obvladovanjem kriz, zmanjševanjem jeze, stabilizacijo razmer, obdelavo čustev, reševanjem problemov, podporo pri odločanju, pomočjo pri določanju meja, vnaprejšnjim načrtovanjem oskrbe, prehodi o razpravah o oskrbi, potrjevanjem družinske povezanosti, igranjem vlog, potrditvijo vlog, razjasnitev, razmislek, tolmačenje, pomirjanje in ustvarjanje pomena (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 971).

Za stanovalce so sorodniki vez z zunanjim svetom in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki jih je stanovalec zgradil v domačem okolju. Pogosto se te svoje funkcije ne zavedajo; socialni delavec jih lahko opozori nanjo ter skupaj z njimi išče možnosti za njegovo izvajanje (Mali, 2008, str. 92).

Bogat vir informacij o starem človeku, ki so pomembne za prilagajanje institucionalnemu življenju, so prav sorodniki, saj poznajo specifične navade stanovalcev, njihove individualne potrebe, ki se stanovalcem pogosto zdijo samoumevne in jih ne izrazijo pred prihodom v dom (Mali, 2008, str. 92). Zaradi svoje ključne podporne vloge so sorodniki v edinstvenem položaju, da bolje razumejo, artikulirajo in podpirajo čustvene, socialne in zdravstvene potrebe prejemnika oskrbe (Hado in Feinberg, 2020, str. 411) ter tako prispevajo k preprečevanju konfliktov in pomagajo osebjem pri boljšem poznavanju stanovalcev.

Zaradi bolezni in dolgotrajnosti bivanja v domu stanovalci doživljajo fizične in psihične spremembe, ki prizadenejo tudi sorodnike. Vsako spremembo doživijo emocionalno in pri tem potrebujejo podporo. Stanovalci s hudo obliko demence pogosto ne prepoznajo več svojcev, svojci pa zaradi tega ne vidijo več smisla pri vzdrževanju stikov s človekom z demenco (Mali, 2008, str. 92).

Ugotovljeno je, da je vključevanje družine v oskrbo stanovalcev ključnega pomena za dobro počutje in kakovost življenja starih ljudi (Miller, 2019, str. 262). Pri tem je vloga socialnega delavca v skupnem odkrivanju možnosti za ohranjanje stikov in vzpostavljanje novih odnosov s sorodniki, na primer stanovalcev z demenco, ki ne temeljijo le na besedni komunikaciji, temveč

vključujejo elemente nebesedne komunikacije za vzdrževanje medosebnega stika (Mali, 2008, str. 92).

Socialni delavec v domu pri delu s stanovalci v središče procesa pomoči postavi stanovalca, ne strokovnjaka ali sorodnika. Ta postopek je lahko dobro izhodišče za socialno delo s stanovalci, saj temelji na soustvarjanju definicije problema med starim človekom in socialnim delavcem in pri tem upošteva skupno institucionalno okolje. V središče postavi potrebe stanovalca, ne institucije. Stanovalcu omogoči avtonomno odločanje o svojem življenju. Prav vključevanje stanovalcev v aktivno sodelovanje v soustvarjanje reševanja problema daje stanovalcem pogum in moč, krepi njihovo samozavest, jim daje občutek pomembnosti in vrednosti. Strokovno delo socialnega delavca temelji na usmerjanju in pomoči stanovalcu, da samostojno oblikuje rešitve, ki ustrezajo reševanju njegove enkratne situacije. Socialni delavec je pozoren na to, da stanovalec izrazi svoje potrebe. Seznan se s stanovalčevimi pričakovanji do institucije, njegovimi življenjskimi okoliščinami, socialno mrežo in ovirami, ki onemogočajo uravnoteženo delovanje potreb, pričakovanj, okoliščin in socialnega okolja. Predstavljena pomoč temelji na partnerstvu, medsebojnem odnosu med strokovnjakom in uporabnikom, zlasti pa na uporabniškem zornem kotu, in upošteva interakcije uporabnika v njegovi socialni mreži (Mali, 2008, str. 94–95).

### **1.2.2. Sodelovanje socialnega delavca v domskem timu**

Celostno sprejemanje in obravnavanje človeka je mogoče doseči v vsaki od strok le z dobrim medsebojnim poznavanjem in sodelovanjem strok, ki se posvečajo staremu človeku (Ramovš, 2004, str. 722). V interdisciplinarnih timih na področju socialnega varstva sodelujejo strokovnjaki različnih poklicev (Mesec in Stritih, 2015, str. 298) za izmenjavo znanja med disciplinami. Vsak strokovnjak prevzame odgovornost za usklajevanje in posredovanje njihovih informacij drugim članom ekipe (Auliffe in Dip, 2009, str. 126), saj je njihova specialna strokovna usposobljenost njihova moč, hkrati pa naj bi s sodelovanjem v timu vsak strokovnjak odkril svoje meje in hkrati tudi možnost povezave za ustvarjalno sodelovanje s predstavniki drugih strok (Mesec in Stritih, 2015, str. 298).

Dom za stare je izrazito medicinska ustanova, zato je za socialnega delavca ključno interdisciplinarno znanje, ki mu omogoča sodelovanje (Mali, 2008, str. 95) z vsemi zaposlenimi v domu (Lee, Lee in Armour, 2016, str. 257) – od zdravnikov, psihiatrov, medicinskih sester,

delovnih terapevtov, fizioterapevtov (Mali, 2008, str. 95) do administrativnih delavcev (Lee, Lee in Armour, 2016, str. 257). Skupaj si prizadevajo ustvariti »terapevtsko klimo«, ki je naklonjena stanovalcem; v njej se osebje vzajemno podpira in ustvarja vzdušje življenjskega optimizma (Mali, 2008, str. 95). Za uspešno delo in dobro počutje so zelo pomembni medsebojni odnosi strokovnih delavcev, spoštovanje in upoštevanje individualnih razlik med njimi. Zavestno se je treba potruditi za razvijanje in ohranjanje prijetnega ozračja, saj je to pogoj za uspešno delo (Milošević Arnold idr., 2009, str. 36).

Socialni delavec s svojimi vrednotami, izkušnjami, veščinami, etično držo in specifičnim znanjem o stanovalcu (Lymbery, 2005, str. 93, 99) prispeva k celovitemu razumevanju stanovalčeve situacije (Mali, 2008, str. 95), njegovih psihosocialnih in duševnih potreb (Lee, Lee in Armour, 2016, str. 247, 257) in oblikovanju njegovega življenja v instituciji (Mali, 2008, str. 95).

Socialni delavec pozna posameznikovo preteklost, navade, potrebe in želje. To znanje mu pomaga pri razumevanju procesa prilagajanja posameznika na življenje v instituciji (Mali, 2008, str. 97). Socialni delavec predstavi na delovnem sestanku na novo sprejetega stanovalca drugim strokovnim sodelavcem doma in se z njimi pogovori o njegovih željah, potrebah in navadah ter možnostih, kako se jim čim bolj približati (Matjanec, 2003, str. 34). Le tako lahko vsi skupaj ustvarijo primeren odnos do stanovalca, ki bo zadovoljiv za stanovalca in za potrebe institucije (Mali, 2008, str. 97).

Rezultati ene izmed raziskav (Auliffe in Dip, 2009, str. 130) so prikazali, da zdravstveni delavci cenijo perspektivo, ki so jo socialni delavci predstavili multidisciplinarni ekipi, in trdili, da bi bilo delo ekipe ogroženo, če ta perspektiva ne bi obstajala. Socialni delavci namreč vzpostavljajo odnos s stanovalci in sorodniki (Auliffe in Dip, 2009, str. 130), kar služi kot vir za osebje doma, da se zagotovi ohranjanje stanovalčevega življenja v odsotnosti družine (Scott Janssen, 2017) in predstavlja bistvene informacije za učinkovito posredovanje (Auliffe in Dip, 2009, str. 130).

Specifično za socialno delo v domu je sodelovanje socialnega delavca s strokovnimi delavci, s katerimi v timu oblikujejo individualni načrt oskrbe posameznega stanovalca (Mali, 2008, str. 95). Strokovni tim navadno sestavlja zdravstveno osebje, delovni terapevt, fizioterapevt socialni delavec in drugi strokovnjaki (Sundar in Jebaseelan, 2017, str. 229), da se zagotovi obravnava

vseh vidikov oskrbe stanovalcev tako zdravstvenih in funkcionalnih potreb kot duševnega zdravja in socialnih potreb (Vongxaiburana, Thomas, Frahm in Hyer, 2011, str. 369).

Prispevek socialnega delavca v timu je posredovanje socialne preteklosti stanovalca vsem drugim članom tima (Mali, 2008, str. 95), hkrati pa je usposobljen za zagotavljanje ustrezne zastopanosti stanovalčevih interesov v timu (Vongxaiburana, Thomas, Frahm in Hyer, 2011, str. 369). V individualnem načrtu socialni delavec določi kratkoročne in dolgoročne cilje, načine in pristope dela s posameznikom in morebitne konflikte z osebjem in sostanovalci. V individualni načrt redno zapisuje, kakšno je počutje stanovalca in kakšne so spremembe v doseganju ciljev (Mali, 2008, str. 95).

Vloga socialnega delavca v domskem timu je torej ključna, saj zaradi svojega usposabljanja in izkušenj sodeluje skupaj z vodjo zdravstveno negovalne službe in delovno terapevtko, lahko pa tudi drugimi strokovnimi delavci in sodelavci pri odločitvah v komisiji za sprejem, premestitev in odpust (Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva, 2004), pomaga pri premeščanju stanovalcev, zagovarja najprimernejše oblike oskrbe ter storitev stanovalcev (Koenig, Lee, Fields in Macmillan, 2011, str. 497) in poglavitno vpliva na skupinski proces načrtovanja oskrbe stanovalcev. Pri tem uporablja veščine, kot so teorija družinskih sistemov, krizno upravljanje, teorijo sporazumevanja, svetovanje, zagovorništvo, odločanje, določanje prioritet, aktivno poslušanje, povezovanje z viri v skupnosti in druge veščine, povezane s človeškimi storitvami (Vongxaiburana, Thomas, Frahm in Hyer, 2011, str. 374). Hkrati svoje izkušnje prenaša na prevladujoče medicinsko osebje in ga usposobi za individualni način dela. Sodelovanje socialnih delavcev z osebjem odpira možnosti za enakopravno sodelovanje zdravstva in socialnega varstva (Mali, 2008, str. 235). Sodelovanje, usklajevanje in sodelovanje med osebjem lahko izboljšajo oskrbo stanovalcev, sporazumevanje z družinskimi člani (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 1), osebje spodbuja k bolj inovativnemu sodelovanju pri zagotavljanju kakovostne oskrbe (Williams, 2011, str. 110), hkrati pa krepi pozitivne izkušnje timskega dela v domovih (Mali, 2008, str. 235).

### **1.2.3. Socialni delavec kot mediator**

Vsakodnevno delo socialnih delavcev vključuje reševanje različnih vrst konfliktov med uporabniki in njihovim socialnim okoljem (Budeva, 2018, str. 40). Kot mediatorji pomagajo

ljudem, da se iz konfliktov premaknejo na jasnejše, mirnejše in bolj organizirano stanje, ki je naklonjeno preudarnemu odločanju o izvoru konflikta (Schemm, Mariani in Mathes, 2008, str. 25). Posrednik omogoči nevtralni prostor (Milošević Arnold, 2000, str. 257), ki odpira možnosti za komunikacijo tam, kjer je prej ni bilo (Schemm, Mariani in Mathes, 2008, str. 25), z namenom usklajevanja nasprotujočih si stališč in iskanja zadovoljivih rešitev za vse udeležence (Milošević Arnold, 2000, str. 257). Bistvo mediacije je torej ustvariti socialnopsihološke pogoje, ki zmanjšujejo čustveno napetost, sprejemajo konstruktivne odločitve in na splošno rešujejo konflikte (Budeva, 2018, str. 41).

Mediacija je eden izmed pristopov, ki se uporabljajo pri reševanju zapletenih razlik v oskrbi v domovih za stare (Wood in Karp, 1994, str. 55). Osrednja skrb domov za stare je splošno dobro počutje prejemnika oskrbe. Niz odločitev pri oskrbi torej sega precej dlje od izbire zdravstvenih storitev, vse do veliko širših vprašanj vsakdanjega življenja. Sodelovanje domskega tima, zaposlenih, stanovalca in njegove družine v razpravah o načrtovanju oskrbe predstavlja večjo priložnost za nasprotujoča si razumevanja in namene glede splošnih ciljev oskrbe in izbire možnosti, da dosežejo te cilje. Ker je dolgotrajna oskrba nenehna in trajna, je reševanje konfliktov na način, ki krepi in ne ogroža celovitosti odnosa med prejemnikom oskrbe in njegovo družino, zaposlenimi in drugimi stanovalci, še posebej pomembno in bistveno za dobro počutje prejemnikov oskrbe (Schemm, Mariani in Mathes, 2008, str. 26).

Socialni delavec v domu je strokovnjak, ki pozna stanovalce, razume njihovo vedenje ali vedenjske spremembe, ki jih povzročajo različne frustracije (Mali, 2008, str. 96). Izgube in spremembe, strahovi in tesnoba, ranljivosti, grožnje varnosti in dobrega počutja, spopadi osebnosti, konflikti vlog in moči, preobremenjeno osebje, težave pri razumevanju, dolgočasje, zadrega in nestrpnost – vse to lahko povzročiti jezo, nesporazume in težke situacije (Dize in Miller, 2001, str. 1) med osebjem in stanovalci in/ali družinskimi člani, med stanovalci in družinskimi člani, med osebjem in osebjem, osebjem in administracijo ter številnimi drugimi kombinacijami akterjev (Schemm, Mariani in Mathes, 2008, str. 27). Socialni delavec pomaga osebju in sorodnikom razumeti, da je spremenjeno vedenje posledica določenih dejavnikov in ni namerno izzvano dejanje za vznemirjanje okolice (Mali, 2008, str. 96).

Stanovalci domov so odvisni od osebja doma na različne načine. Stopnja odvisnosti je od posameznika do posameznika drugačna. Pomembno je, da zdravstveno osebje upošteva

individualne potrebe in sposobnosti stanovalcev, obenem pa skrbi za vzpostavljanje in ohranjanje klime, ki daje vsem stanovalcem občutek pomembnosti, sprejetosti in topline. Med obema poloma, osebjem in stanovalci, naj bi bilo sodelovanje uravnoteženo, kar pa je težko zaradi pozicije, ki jo imajo stanovalci v instituciji (Mali, 2008, str. 96). Vsestranska odvisnost stanovalca je pogojena s hierarhično strukturo odnosov, nezadostnim številom kadra, veliko delovno obremenjenostjo, rutinskim delom, nepravilnim ravnanjem sorodnikov in stresom ljudi, ki živijo skupaj (Schemm, Mariani in Mathes, 2008, str. 27). To lahko pri človeku, ki je bil vse življenje samostojen in ponosen, vzbudi hude občutke ponižanja, zaradi česar postane življenje v domu neznosno (Mali, 2008, str. 96).

Poglavitna vloga socialnega delavca je opozarjanje osebja, da je pozorno na spremembe v doživljanju in vedenju stanovalca. Regresivno vedenje stanovalcev je lahko posledica določenega načina ravnanja osebja ali sorodnikov. Socialni delavec opozori osebje in sorodnike na spremembe, jih vodi pri iskanju vzrokov v lastnem ravnanju in jih tako preusmeri iz osredotočenosti zgolj na vedenje starega človeka (Mali, 2008, str. 97). Osebje lahko usposobi za reševanje konfliktov z uporabo meditacijskega vedenja, kot sta aktivno poslušanje in objektivnost, za reševanje nesoglasij na načine, ki spodbujajo optimalno komunikacijo in sodelovanje (Schemm, Mariani in Mathes, 2008, str. 27). Pomembno je tudi, da definirajo nove pristope in načine ravnanja s posameznikom, ki jih osebje vključi v dnevni red delovnika (Mali, 2008, str. 97).

Če povzamemo, ima socialni delavec, kot sta navedla Dize in Miller (2001, str. 2), pri mediaciji v domu za stare lahko več vlog:

- uporablja mediacijske veščine pri reševanju izbranih problemov;
- podpira in zagovarja stanovalce in sorodnike v procesu mediacije
- predstavi podatke o predpisih in pravicah stanovalcev;
- nastopi kot zagovornik stanovalcev, ki sami ne morejo govoriti, jim je neprijetno ali imajo druge zadržke.

Ni pa nujno, da so posegi socialnih delavcev strogo nevtralni in nepristranski, kot je to cilj poklica mediatorja; take meje lahko presežejo (Blanco Carrasco, 2016, str. 278). Če analiziramo funkcije socialnih delavcev v skladu z njihovim poklicnim kodeksom, lahko trdimo, da je obseg

dejavnosti večji od obsega mediatorja (Budeva, 2018, str. 47). Socialni delavci lahko diagnosticirajo, svetujejo, usmerjajo, ščitijo in pomagajo pri obvladovanju konfliktov (Blanco Carrasco, 2016, str. 282). Vendar pa mediacija razširi področje, obzorje socialnega dela (Budeva, 2018, str. 47).

#### **1.2.4. Zagovorništvo**

V domu nastopa socialni delavec v vlogi zagovornika stanovalcev (Mali, 2008, str. 97; Vongxaiburana, Thomas, Frahm in Hyer, 2011, str. 369), ki je v naših razmerah pomemben zaradi prevladujočega medicinskega modela domov (Milošević Arnold, 2000, str. 261).

Mali (2008, str. 98), McDaniel idr. (2010, str. 96–97) ter Walent in Kayser-Jones (2008, str. 35) med ključnimi sestavinami zagovorništva v domovih za stare navajajo:

- otegovati se za uporabnika ali uporabniški cilj (recimo za novo storitev, ali v domu na področju dela z osebami z demenco zagotovitev zagovornika stanovalcu z demenco);
- krepitev moči uporabnikov (vključuje izobraževanje uporabnikov, informiranje uporabnikov o njihovih pravicah, o socialnih službah in storitvah, podporo uporabnikom pri zagotavljanju pravic in iskanju socialnih storitev, ki jih potrebujejo in druge oblike podpore za samostojno življenje, v domovih denimo informiranje o dogajanju v domu, spodbujanje sposobnosti, ki jih stanovalec z demenco še ima, ipd.);
- predstavljanje, zastopanje drugega (denimo znotraj institucije ali izven nje na posvetih, kongresih, na ravni države, občine);
- delovanje pri konkretnih nalogah (socialni delavec kot ključni delavec);
- spodbujanje sprememb, ki vključuje načelo »najprej ljudje, potem institucija« (v domovih zagovarjanje potreb, želja in interesov stanovalca z demenco proti institucionalnemu redu; na primer, če stanovalec vse življenje ni zajtrkoval, tudi v domu ne bo);
- zavestna identifikacija z uporabnikom (zagovornik je popolnoma na strani uporabnika in zagovarja njegove pravice, kot bi zagovarjal svoje);
- dobra seznanjenost z zakonodajo, da se lahko sklicujemo nanjo.

Posamezniki, ki težko izrazijo svoje potrebe in želje, ali posamezniki brez družine ali prijateljev, ki bi jih zagovarjali, so skoraj izključno odvisni od osebja za sporočanje njihovih želja ustreznim posameznikom ali oddelkom v ustanovi (Walent in Kayser-Jones, 2008, str. 38). Najpogosteje je

v vlogi zagovornice socialna delavka, ko gre za konflikte med sorodniki in stanovalci, med zaposlenimi in stanovalci, med različnimi institucijami in stanovalci, tudi ko gre za usklajevanje potreb stanovalcev in zahtev institucije (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 51).

Osebjem pogosto pozabi na pravice stanovalcev, zato mora socialni delavec vedno opozarjati na napačne pristope v skrbi za stanovalce, zlasti za tiste, ki potrebujejo veliko pomoči zdravstvenega osebja (Mali, 2008, str. 97). Poudarjati mora predvsem preostale sposobnosti vsakega stanovalca posebej in vztrajati, da se te v domskem sistemu ohranjajo (denimo prinašanje hrane v sobo delno gibljivemu stanovalcu, prehitro ponujanje plenice ipd.) (Milošević Arnold, 2000, str. 261).

Zagovorništvo v širšem smislu pa pomeni skrb za dosledno spoštovanje dostojanstva vsakega stanovalca in spreminjanje delovanja institucije, kadar se to ne upošteva (Milošević Arnold, 2000, str. 261). Socialni delavec v domu ima to prednost pred drugim osebjem, da je sposoben prepoznati pravila, ukrepe, pristope in politiko institucije, ki ni v skladu s pravicami stanovalcev. Njegovo poslanstvo je v zagotavljanju in uresničevanju pravic stanovalcev, zato si prizadeva za tako politiko institucije in ravnanje osebja, ki omogoča uresničevanje pravic stanovalcev. Uresničitev poslanstva je dolgotrajen proces in zahteva veliko truda, potrpežljivosti in vztrajnosti (Mali, 2008, str. 98). Socialni delavec mora torej spremljati splošno klimo v domu in neprestano opozarjati na potrebo po celostnem pogledu na stare ljudi kot uporabnike storitev institucije (Milošević Arnold, 2000, str. 261).

Zdravstveni delavci, vodje zdravstvene nege in socialni delavci morajo biti soglasni o tem, kako naj se vodijo in dokumentirajo razprave o načrtovanju oskrbe (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 971). Težave se pojavljajo, kadar so med stanovalci in njihovimi sorodniki različni pogledi na potrebe stanovalcev. Socialne delavke rešujejo njihove medsebojne konflikte in so pogosto v vlogi zagovornic stanovalcev. Ponekod so prav iz teh vzgibov uvedli ključne ali referenčne osebe, ki zagovarjajo potrebe stanovalcev (bodisi v odnosu do sorodnikov ali do zaposlenih) (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 50).

Pri zagovarjanju stanovalcev v situacijah, ki vključujejo druge stanovalce, se zagovorništvo večkrat spremeni v mediacijo. Čeprav gre za različni metodi, se včasih v nekaterih situacijah v praksi pristopa kombinirata, da bi dosegli boljši učinek. A pri zagovorništvu, ki predpostavlja nesorazmerje moči med udeleženi, naj bi se načelno izogibali situacijam, v katerih obe strani

enakovredno posedemo za isto mizo in jima pomagamo zbližati stališča in doseči cilj, ki sta ga opredelili. Še zlasti so ta nesorazmerja moči opazna med stanovalci in zaposlenimi, zato je mediacija v takšnih situacijah lahko ne samo neprimerna, ampak tudi dodatno povečuje nemoč stanovalcev (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 169).

Obstaja pa tudi kar nekaj dejavnikov, ki ovirajo uveljavljanje zagovorništva v domovih za stare, kot so preobremenjenost zaradi birokratizacije in prevladujoč medicinski kader v domovih, ki v ospredje postavlja zadovoljevanje ciljev institucije in ne posameznika v njej (Mali, 2008, str. 99–100).

### **1.2.5. Skupinsko delo**

V vsakem domu obstaja veliko skupin pod vodstvom različnih strokovnjakov za doseganje različnih ciljev (Mali, 2008, str. 101), kot so stimulacija, socializacija, podpora, razumevanje in informiranje (Perrin in Polowy, 2008, str. 40). Psihosocialna blaginja institucionaliziranih starih ljudi je ključnega pomena (Duyan, Şahin-Kara, Camur Duyan, Özdemir in Megahead, 2016, str. 367), zato so skupinske dejavnosti pogosto oblikovane kot terapija, saj naj bi imela aktivnost stanovalcev terapevtski učinek (Mali, 2008, str. 101). Skupinska študija, izvedena s starimi ljudmi, je pokazala, da je skupinsko delo izboljšalo njihovo spontanost, ustvarjalnost in empatijo ter tako omogočilo boljšo medosebno komunikacijo, reševanje problemov in samoizražanje (Duyan, Şahin-Kara, Camur Duyan, Özdemir in Megahead, 2016, str. 367).

Te skupinske terapije lahko nudijo različno vsebino, kot so kognitivne in rehabilitacijske terapije, dejavnosti telesne vadbe in preventivno zdravstveno vedenje, obvladovanje zdravstvenih razmer in razvoj socialnih veščin, sprostitvev in slikanje, prijetni dogodki in pozitivne socialne pohvale (Duyan, Şahin-Kara, Camur Duyan, Özdemir in Megahead, 2016, str. 367). Cilj takšnih dejavnosti je ustvariti spodbudno okolje, ki ponuja duševni izziv in s tem izboljšuje kognicijo, razpoloženje in splošno počutje (Haslam idr., 2014, str. 18).

Tovrstne dejavnosti ne upoštevajo notranjih virov, modrosti in izkušenj starih ljudi. Te je treba dodatno raziskati, odkriti in spodbuditi. Socialni delavec dobro pozna stanovalce že od njihovega prihoda v dom, spremlja njihovo življenje v domu in ima informacije o njihovih individualnih virih. Usposobljen je za skupinsko delo, zato lahko organizira take oblike skupinskega dela, ki

nimajo le terapevtskih ambicij, ampak izhajajo iz interesov in specifičnih lastnosti posameznikov (Mali, 2008, str. 101).

Terapija življenjskega pregleda, spominska terapija ali izmenjava spominov so nekateri intervencijski modeli, ki jih socialne delavke uporabljajo za krepitev in izboljšanje psihosocialne blaginje stanovalcev. Kognitivna stimulacija za stare ljudi v obliki terapije spomina, stanovalce pritegne k spominjanju njihove preteklosti, pri tem pa socialne delavke pogosto uporabljajo rekvizite (predmeti, fotografije, glasba), za lažjo razpravo. Cilj dejavnosti je izboljšati duševne sposobnosti in počutje, pozitivne učinke pa, kadar so ugotovljeni, po navadi pripišemo kognitivnemu udejstvovanju, ki ga terapija spodbuja (Duyan, Şahin-Kara, Camur Duyan, Özdemir in Megahead, 2016, str. 367). Obstajajo tudi druge oblike kognitivnih stimulacij, posebej za ljudi z demenco, ki vključujejo stimulacijo skozi fizične in mentalne aktivnosti (igre s spominom in števili, kvizi itd.) (Haslam idr., 2014, str. 18).

Duyan, Şahin-Kara, Camur Duyan, Özdemir in Megahead (2016, str. 367) poudarjajo, da terapija spominov zmanjša raven depresije in okrepi psihosocialno delovanje tako, da starim ljudem omogoči nadaljevanje njihove socialne interakcije, upočasni izgubo spomina in druge duševne pomanjkljivosti, povezane s starostjo, spodbuja medgeneracijsko solidarnost in razkriva zanimive kulturne in zgodovinske informacije.

Hkrati pa socialni delavci vodijo tudi skupine za zunanje prebivalce in družinske člane v obliki podpornih skupin. Te skupine se navadno združujejo zaradi skupnega namena, kot so podpora negovalcem, stalno načrtovanje oskrbe, izmenjava informacij in posodobitve itd. (Perrin in Polowy 2008, str. 40).

### **1.2.6. Inovativni programi**

S pojmom inovacije najpogosteje označujemo izboljšave, nove ideje, lahko pojav, storitev, proces ali produkt, o katerih je možno govoriti šele, ko se zanje odločijo uporabniki/odjemalci/ kupci, ker vidijo, da imajo od novosti novo korist (Rape Žiberna, 2017, str. 112–113). Inovacije lahko obravnavamo v kontekstu paradigmatke spremembe oskrbe, ki se kaže v raziskovanju uporabnikovih potreb in iskanju takšne pomoči, ki učinkovito zadovoljuje uporabnikove potrebe (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 12–13). Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013–2020 (2013) med svoje cilje in strategije za razvoj sistema socialnega

varstva navedel potrebo po inovativnosti – razvijanje novih modelov storitev in programov, razvoj kadrov, organiziranost, prenos novih spoznanj ipd.

Poznamo tri vrste inovacij, ki lahko izhajajo iz potreb ljudi ali obratno, situacije, kot so krize, pomanjkanje denarja, nove strategije, zahtevajo inovacije (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 209):

- družbene: mednje sodijo izobraževanja za zaposlene, stanovalce, sorodnike in laično skupnost; oblike podpore; zbirnik idej, projekt prostovoljnega dela, tehnološke inovacije...(Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 187–190)
- socialnovarstvene inovacije:
  - a) operativnih shem: individualizirana obravnava stanovalcev, gospodinjski koncept oskrbe, kongruentna odnosna nega, Oaza (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 190–193)
  - b) organizacijske narave: izobraževalna – usposabljanje; terenska – dejavnost oskrbe na domu ter stacionarna (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 190–193)
- inovacije za domove: so namenjene spremembam prav v domovih (ustvarjanje domačega ozračja, ponudba storitev uporabniku tam, kjer je (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, 193).

Socialni delavci pogosto sodelujejo pri uvajanju inovacij v delovanje doma, saj natančno spremljajo spremembe, ki jih povzroča življenje v institucionalnem okolju. V preteklosti so bili na primer pogosti programi za vključevanje živali v domsko življenje (Mali, 2008, str. 101–103).

Vzgibov za inovacijsko usmerjenost je več. To vlogo lahko udejanjajo predstavniki stanovalcev v organih zavoda, kot so svet zavoda, svet stanovalcev, hišni svet. Svoja mnenja in ideje lahko podajajo na rednih sestankih s stanovalci neposredno zaposlenim (na aktivnostih, pri izvajanju oskrbe). V nekaterih domovih mnenje sporočijo neposredno direktorju ali socialni delavki. Veliko informacij po mnenju stanovalcev zaposleni pridobijo z izdelovanjem individualnih načrtov in vključevanjem v razne projekte, kot je na primer E-QUALIN (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 55). Poleg izkušenj, znanja in potreb stanovalcev je velikega pomena za inovativnost tudi dinamika odnosov in usmerjenost vodstva pa tudi celotnega kolektiva. Demokratičnost vodenja in odnosov je ključen element inovacijskih procesov. Inovativna

dejavnost pa tudi spreminja odnose in lahko zaradi skupnih dejavnosti harmonizira kolektiv (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 208).

### **1.3. Naloge socialnega dela v domovih za stare ljudi**

Naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi so različne in specifične, vse pa so medsebojno prepletene in povezane (Mali, 2008, str. 83). Odvisne so od faze, v katerih prihaja star človek v stik z institucijo: pred prihodom stanovalca v dom, v času bivanja stanovalca v domu in ob odhodu stanovalca iz doma. Hkrati pa socialni delavci skrbijo za zagotavljanje dobre klime v domu in spremljanje institucionalnega življenja stanovalcev (Kornhauser in Mali, 2013, str. 324). Opis dela in naloge socialnega dela v današnjih domovih za stare lahko razdelimo v devet sklopov in opišemo s konkretnimi nalogami in opravili (Mali, 2008, str. 216):

1. Delo s prosilci in priprava na sprejem v dom: informiranje o možnostih sprejema, predstavitev življenja v domu in ogled doma (Mali, 2008, str. 216) za potencialne stanovalce in njihove sorodnike. Ta prvi stik predstavlja temelje za trajno razmerje med socialnim delavcem, stanovalcem in družino stanovalca (če obstaja), saj je lahko socialni delavec oseba, na katero se bo družina in stanovalec (če bo sprejet) obrnil za kasnejšo pomoč. Hkrati socialni delavec skuša pridobiti čim večji nabor podatkov o stanovalcu in njegovih potrebah in občutkih (Perrin in Polowy, 2008, str. 15, 18). Socialni delavec opravlja tudi naloge, kot so obisk na domu, razgovori s sorodniki, priprava in oblikovanje zloženek za prosilce, informiranje o drugih oblikah pomoči, o mreži pomoči v skupnosti (pomoči na domu, dostavi kosil na dom, pomoči centra za socialno delo, dnevnem varstvu), informacije o življenju v domu, o poteku sprejema, pomoč prihodnjim stanovalcem, da bi bil odhod v dom čim manj boleč, sprejem vlog, odgovarjanje na vloge, priprava vlog za obravnavo na komisiji za sprejem, premestitve in odpust iz doma, urejanje dokumentacije prihodnjih stanovalcev (Mali, 2008, str. 216).

2. Sprejem v dom: sprejem stanovalca, pomoč in podpora stanovalcem pri vključevanju v domsko življenje in nekaj časa intenzivno spremljanje vključevanja, predstavitev s sostanovalci, predstavitev z delavci doma, razkazovanje doma, seznanjanje s hišnim redom, obveščanje domskih in javnih služb oz. drugih služb o spremembah, povezanih s prihodom v dom, ureditev prijave, odjave začasnega prebivališča (Mali, 2008, str. 216), zbiranje podatkov za oblikovanje načrta oskrbe (Perrin in Polowy, 2008, str. 10).

3. Delo s stanovalci: V času bivanja stanovalca v domu socialna delavka stanovalcu omogoča kakovostno življenje v novem življenjskem okolju (Kornhauser in Mali, 2013, str. 325). Naloge vključujejo pomoč pri vključevanju novih stanovalcev v institucionalno življenjsko okolje (Mali, 2008, str. 217), spodbujanje največje stopnje neodvisnosti vsakega stanovalca (Perrin in Polowy, 2008, str. 11), pomoč pri ohranjanju obstoječe socialne mreže in vzpostavljanju nove, pomoč pri reševanju problemov, stisk in težav, pomoč pri razreševanju konfliktov med stanovalci (Bern-Klug in Kramer, 2013, str. 75e4), med stanovalci in delavci, ustvarjanje ugodnega vzdušja v domu, izboljšanje počutja vseh stanovalcev, ohranjanje socialnih odnosov (vključevanje v razne dejavnosti, aktivnosti z namenom, da stanovalec čim dlje ostane aktiven in samostojen) (Mali, 2008, 217), izvajanje individualne in skupinske pomoči stanovalcem (Sundar in Jebaseelan, 2017, str. 229), kot so razgovori, manjši nakupi za tiste stanovalce, ki nimajo sorodnikov, pisanje pisem, spremljanje in poznavanje počutja stanovalcev in problematike bivanja v zavodu, sodelovanje z zunanjim okoljem (Mali, 2008, 217), povezovanje in uporabljanje skupnostnih virov (Perrin in Polowy, 2008, str. 11), strokovnih služb in institucij izven doma in drugih, ki na kakršenkoli način skrbijo za varstvo starih ljudi, pomoč pri reševanju administrativnih in ostalih obveznosti stanovalcev, pomoč pri hranjenju stanovalcev (Bern-Klug in Kramer, 2013, str. 75e4), sodelovanje z domskim odborom, organizacija skupnih prireditev, izletov (Mali, 2008, str. 217).

Delo poteka s posameznikom ali s skupino. Metoda socialnega dela s posameznikom se uporablja največ za premagovanje osebnih stisk in težav in pri uveljavljanju socialnih pravic. Socialno delo s skupino poteka v različnih oblikah: skupinski sestanki (običajno po nadstropjih doma), skupine stanovalcev za samopomoč, različne druge skupine za povezovanje in izvajanje posameznih aktivnosti (Mali, 2008, str. 217).

4. Delo s sorodniki: sodelovanje s sorodniki, ki so lahko v veliko pomoč pri premagovanju začetnih težav prilagajanja na življenje v domu, informiranje o pravicah stanovalcev in različnih oblikah pomoči, svetovanje in podpora sorodnikom pri sprejemanju nove življenjske situacije, razbremenjevanje občutkov krivde, spodbujanje ohranjanja stikov s sorodnikom, povabilo h konstruktivnemu sodelovanju z delavci doma v korist stanovalca, organizacija izobraževanja sorodnikov, podpora sorodnikom ob izgubi sorodnika, pomoč sorodnikom stanovalcev z demenco in stanovalcev, s katerimi kontakt ni več mogoč, koordinacija odnosov med sorodniki in delavci (Mali, 2008, str. 217), organizacija družinskih srečanj (Wanczyk-Karp, 2020).

5. Timsko delo: sodelovanje in koordinacija z ostalimi strokovnimi službami doma (kot član interdisciplinarne ekipe) pri načrtovanju in izvajanju oskrbe (Perrin in Polowy, 2008, str. 10). Socialni delavci sodelujejo tudi s številnimi institucijami in z različnimi strokovnjaki, ki delujejo v njih (Milošević Arnold idr., 2009, str. 39). Kadar imajo stanovalci težave z osebnimi ali poslovnimi zadevami ter finančnimi sredstvi (Perrin in Polowy, 2008, str. 53), kot so določene socialnovarstvene in zdravstvene pravice, ki jih je treba obnavljati (podaljševati) ali pa se spremenijo (dodatno zavarovanje, osnovno zdravstveno zavarovanje, dodatek za pomoč in postrežbo, nove zdravstvene izkaznice) (Matjanec, 2003, str. 36), so socialni delavci pogosto prvi, ki pomagajo pri njihovem razreševanju (Perrin in Polowy, 2008, str. 53). Če je le mogoče, te zadeve urejajo v sodelovanju s stanovalci in/ali njihovimi sorodniki. Sodelovanje poteka tako z različnimi vladnimi (Milošević Arnold idr., 2009, str. 39) (centri za socialno delo, socialnimi službami bolnišnic in policijo (Mali, 2008, str. 217)) kakor tudi nevladnimi organizacijami (Milošević Arnold idr., 2009, str. 39) ter posamezniki (Mali, 2008, str. 217).

6. Preverjanje zadovoljstva s storitvami: spodbujanje stanovalcev in sorodnikov k izražanju (ne)zadovoljstva s storitvami (Mali, 2008, str. 217–218), priprava in izvedba raziskav za stanovalce in sorodnike (Bern-Klug in Kramer, 2013, str. 75e4), informiranje sodelavcev o rezultatih raziskav in upoštevanje ugotovitev in predlogov pri nadaljnjem delu (Mali, 2008, str. 217–218), pogovori s sodelavci z namenom prepoznavanja potreb stanovalcev (Bern-Klug in Kramer, 2013, str. 75e4) in sorodnikov, skupno prepoznavanje posredovanih sporočil stanovalcev, sorodnikov in prevajanje v jezik, ki je vsem razumljiv in vodi h konstruktivnim odzivom (Mali, 2008, str. 217–218).

7. Skupnostno socialno delo: povezovanje s skupnostmi viri (Perrin in Polowy, 2008, str. 11) na primer z društvi upokojencev in invalidov (Mali, 2008, str. 218), z namenom njihove uporabe v imenu stanovalcev. Po potrebi pa socialni delavci služijo kot povezava med stanovalci in temi sistemi virov (Perrin in Polowy, 2008, str. 11). Naloge vključujejo tudi vodenje skupin za samopomoč starih ljudi, ki živijo v domačem okolju, vodenje kombiniranih skupin, ki jih sestavljajo deloma stanovalci doma, deloma stari ljudje iz domačega okolja, pomoč na domu, ponudba storitev za zunanje uporabnike (hrana, kopanje, prevozi, izposoja pripomočkov), sodelovanje na različnih izobraževanjih in srečanjih, informiranje medijev o življenju in delu v

domu (Mali, 2008, str. 218), razvoj in usklajevanje prostovoljnega dela (Bern-Klug in Kramer, 2013, str. 75e4).

8. Administrativno delo: vodenje računalniškega programa, izdelava zloženk, hišnega reda, pravilnikov institucije, vodenje prispelih vlog, odgovarjanje na vloge, administrativni postopek sprejema (Mali, 2008, str. 218) in odhoda stanovalca (Wanczyk-Karp, 2020), vodenje osebnih kartotek stanovalcev (Mali, 2008, str. 218), pisanje osebnih načrtov (Wanczyk-Karp, 2020), vodenje blagajne za stanovalce, pisanje zapisnikov komisije za sprejem, premestitve in odpust iz doma (Mali, 2008, str. 218).

9. Prenehanje bivanja: obveščanje sorodnikov o smrti, urejanje obveznosti med sorodniki in domom, ob vrnitvi domov pomoč pri organizaciji pomoči v domačem okolju, dogovarjanje s sorodniki, urejanje odselitev in skrb za obveščanje in urejanje različnih situacij ob smrti stanovalca (popis premoženja stanovalca v zavodu, ugotovitev stanja obveznosti oz. pravic stanovalca, ureditev pokopa) (Mali, 2008, str. 218).

Socialni delavci torej opravljajo številne storitve v ustanovah za dolgotrajno oskrbo, vključno z načrtovanjem pred sprejemom (Reinardy, 2008, str. 73), postopki sprejema (Dhooper, 2011, str. 221), oceno stanovalcev, razvojem načrtov oskrbe z drugimi člani ekipe, svetovanjem, skupinskim delom, posredovanje družine in skupnosti, zagovorništvo (Reinardy, 1999, str. 73), načrtovanje odpuščanja, reševanje institucionalnih kriz (Dhooper, 2011, str. 221), zagotavljanje kakovosti in sodelovanje pri načrtovanju programov (Reinardy, 2008, str. 73). Poleg tega socialni delavci pogosto pomagajo pri manj tradicionalnih storitvah, odvisno od stanovalcev in potreb ustanove. Takšne storitve vključujejo pomoč pri organizaciji prevoza, izvajanje dejavnosti prebivalcev, urejanje in/ali vodenje ogledov objektov ter srečanje s skupinami iz skupnosti in/ali pogovori/ sodelovanje z njimi (Perrin in Polowy, 2008, str. 37).

#### **1.4. Socialno delo in epidemija covid-19**

Covid-19 predstavlja neprecedenčne okoliščine, nenehno razvijajoče se razmere in odzive (Dominelli, 2020, str. 12). Poklic socialnega dela se ponaša s svojo zgodovino odzivanja na družbene potrebe (Rosoff, 2008, str. 50), medtem ko jih znanje, veščine in vrednote za socialno delo dobro pripravijo na odziv na trenutno pandemijo (Berg-Weger in Schroepferstr, 2020, str. 525).

Socialnodelovne storitve in podpora so se morale v času covidu-19 močno spremeniti. Irska raziskava (Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly, 2020, str. 1207) je pokazala, da je socialno delo obravnavano kot nujna storitev in zato socialni delavci še naprej opravljajo svoje delo. Kljub temu je izvajanje neposrednih storitev v veliki meri okrnjeno (Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly, 2020, str. 1207). Dominelli (2020, str. 13) poroča, da socialni delavci v času epidemije na globalni ravni opravljajo številne dejavnosti, ki med drugim vključujejo:

- Ohranjanje uporabnosti, dostopnosti in zanesljivosti socialnih storitev za uporabnike med zaprtjem.
- Obravnavanje čustvenih potreb, strahu, tesnobe, čustvenih reakcij, stiske, žalosti in negotovosti stanovalcev, kolegov in zdravstvenih delavcev na kolektivni in osebni ravni.
- Pomagati ljudem pri ugotavljanju, kako se zaščititi.
- Zagovarjanje z in za ljudi, da bi zagotovili spoštovanje socialne in okoljske pravičnosti ter človekovih pravic.
- Prevajanje politik ljudem v razumljiv jezik (Dominelli, 2020, str. 13)

Še posebej je pandemija covid-19 povečala potrebo po še večjem številu gerontoloških socialnih delavcev. Ti izvajalci socialnega dela so bili na bojni liniji te krize podpora starim ljudem, njihovim družinam in strokovnjakom, ki zagotavljajo oskrbo in storitve (Berg-Weger in Schroepferstr, 2020, str. 524). Stari ljudje so bili zaradi odrejene socialne izolacije, ki je ključna za soočenje z virusom, izpostavljeni povečanemu tveganju za čustvene in psihološke težave. Biti izoliran od socialne mreže, ki vključuje prijatelje in družino, lahko povzročijo depresijo in stiske, ki vplivajo tako na duševno kot na fizično zdravje in vodijo do povečanega tveganja smrtnosti (Cox, 2020 str. 614). Zato so socialni delavci iskali nove ustvarjalne načine za zagovarjanje in podporo starim ljudi pri iskanju načinov za premagovanje socialne izolacije, prejemanja informacij in dostop do virov, vključno s povečano uporabo tehnologije (Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly, 2020, str. 1207). Na mikro ravni ima lahko svetovanje socialnih delavcev izoliranim osebam pomembno podporno vlogo. Telefonski in video klici so neposreden način povezovanja, ocenjevanja delovanja in vzdrževanja odnosov (Cox, 2020, str. 614–615).

Socialni delavci, ki delajo v različnih zdravstvenih ustanovah, vključno z domovi za stare, igrajo ključno vlogo in so odgovorni za reševanje psihosocialnih potreb in ocenjevanje duševnega zdravja stanovalcev z usposabljanjem, kadrovanjem in vključevanjem interdisciplinarne ekipe (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 1,4). Skrbijo za koordinacijo oskrbe,

urejanje obiskov sorodnikov ter zagotavljajo, da vsak stanovalec doseže najvišje možno psihosocialno ugodje (Beltran in Miller, 2020, str. 570). Zagotavljanje vsakodnevnih informacij o stanovalcih njihovim družinskim članom je postala temeljna rutina socialnih delavcev. Pri tem vključujejo različne digitalne pristope, kot so facetime, whatsapp, skype in zoom (Berg-Weger in Morley, 2020, str. 2).

Pri odzivanju na potrebe uporabnikov se socialni delavci med epidemijo hkrati soočajo s stresorji, kot so izpostavljenost virusu, izolacija stanovalcev od družin, smrt stanovalcev in dolg delovni čas (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 4). Sprememba delovnega časa in delovne prakse, začasno premeščanje k opravljanju novih vlog ali nalog je pomenilo manj socialnega dela na bojni črti (Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly, 2020, str. 1207). Nekateri socialni delavci v domovih za stare pa so bili označeni za nebistvene delavce na bojni črti in so morali delati od doma ali pa se izogibati gospodinjskih skupin (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020, str. 652). Ameriška študija o občutkih pripravljenosti socialnih delavcev v domovih za staro na covid-19, kaže splošne občutke nepripravljenosti na zahteve in izzive epidemije, ki so prispevali k stresu, zaskrbljenosti zaradi osebnega zdravja, varnosti in protokolov v institucijah ter jih spodbujali k inovativnim oblikam za pomoč stanovalcem pri vzdrževanju stikov (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 3–4). Socialne delavke so prepoznale potrebo po odprtosti, prilagodljivosti in pozitivni naravnosti za sodelavce, stanovalce in njihove družine (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 4). Hkrati so izrazile pomembnost profesionalne podpore, saj pogovori s sodelavci in deljenje prizadevanj deluje terapevtsko, deljenje skupnih izkušenj in razpravljanje o realnosti njihovih situacij pa zelo koristno (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 3).

Ko kriza mine, lahko socialni delavci ocenijo odzive in prepoznajo tiste strategije, ki so delovale (Berg-Weger in Morley, 2020, str. 2). Krizni odzivi socialnih delavcev so to pandemijo spremenili v priložnosti za razširitev portfelja praks, improvizacijo, medsebojno učenje in podporo, raziskovanje lekcij iz tujine in uporabo kritičnih in inovativne zmogljivosti za ocenjevanje zmožnosti, oblikovanje novih rešitev (Dominelli, 2020, str. 15), učenje novih spretnosti (Berg-Weger in Morley, 2020, str. 2) in uveljavljanje medsebojne solidarnosti (Dominelli, 2020, str. 15). Tako postajamo boljše pripravljeni za prihodnje zdravstvene pandemije, ki se lahko skrivajo za vogalom. Učenje iz preteklih izkušenj lahko privede socialne

delavce in raziskovalce k razvijanju protokolov, znanja in prakse za lažje reševanje naslednjega vala trenutne epidemije (Dominelli, 2020, str. 10).

### **1.5. Posledice epidemije covida -19 v domovih za stare ljudi**

Stari ljudje po vsem svetu so najbolj izpostavljeni tveganju, da bi se okužili z virusom in umrli zaradi njega (Cox, 2020, str. 611). Še posebej ranljivo skupino predstavljajo stanovalci domov za stare ljudi, ki so v večji meri izpostavljeni tveganju za okužbo z virusom covida-19 (Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly, 2020, str. 1206). Flaker (2020, str. 310) poudarja, da je tudi v Sloveniji pojav koronavirusa precej povezan z institucijami, saj je mogoče dobršen del okužb pojasniti z dejstvom, da okuženi delajo ali pa so nameščeni v institucije.

Postalo je jasno, da epidemija covida-19 predstavlja veliko izzivov za zaposlene v socialnih službah v domovih za stare ljudi (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020, str. 651). Ena od začetnih taktik za nadzor virusa v institucijah je bilo omejevanje obiskov (Cox, 2020; Flaker, 2020), ponekod tudi popolna omejitev vseh obiskovalcev, razen v nekaterih sočutnih situacijah oskrbe, kot je paliativna oskrba (Cox, 2020, str. 617). Poglobljanje izolacije stanovalcev od zunanjega sveta, zaradi omejitev obiskov pa je prispevala k pojavu novih težav, zlasti z duševnim zdravjem. Soočajo se z boleznijo, smrtjo in umiranjem, žalostjo in izgubo, izolacijo, osamljenostjo, depresijo, občutki tesnobe in pomisleki glede varnosti pred okužbo s COVID-19 (Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly, 2020, str. 1206).

Socialni delavci so izpostavili vse pogostejšo zaskrbljenost zaradi osamljenosti in socialne izolacije med starimi ljudmi, ki jo je povzročila epidemija (Berg-Weger in Morley, 2020, str. 1), zato si prizadevajo za njeno minimiziranje. Tehnologije, ki podpirajo sposobnost prebivalcev, da ohranjajo stike (Su idr., 2020 str. 5), v obliki vsakodnevnih telefonskih klicev, virtualnih obiskov in podporne skupine, tudi po telefonu, lahko pomagajo zmanjšati osamljenost. Na enak način, morajo biti tudi družine in sorodniki zmožni ostati vključeni v življenje stanovalcev domov tako, da se ohranijo stiki (Cox, 2020, str. 621), a imajo nekateri družinski člani težave pri povezovanju na daljavo (Dominelli, 2020, str. 12). Zato si socialni delavci v domovih prizadevajo, da bi omogočili te stike, ne glede na to ali z video klici ali celo stiki pod nadzorom (Cox, 2020, str. 621).

Skrbijo za zagotavljanje varnih stikov z upoštevanjem ukrepov. Socialno distanciranje, osebna zaščitna oprema in uporaba tehnologije. Dnevni telefonski klici za pomiritev družinskih članov,

ki so bili v stresu, prestrašeni in razočarani (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020, str. 651), ter preventivno izobraževanje in posodobitve novic so postali del delovne prakse socialnega dela (Berg-Weger in Morley, 2020, str. 1).

Epidemija covid-19 pa je imela v domovih za stare posledice tudi na delo socialnih delavcev. V kitajskih domovih za stare so razvili splošne strategije, ki jih je kot referenco mogoče uporabljati globalno (Huang idr., 2020, str. 647-649). Pri skrbi socialnih delavcev za stare ljudi so izpostavili psihološko podporo, zagotovitev informacij in znanstvenih podatkov o pandemiji v obliki video posnetkov in brošur ter ocenitev kognitivnih, čustvenih in vedenjskih sprememb pri starih ljudeh za zagotavljanje pomoči in podpore (Huang idr., 2020, str. 648). Na mikro ravni lahko torej socialni delavci svetujejo stanovalcem in njihovim sorodnikom pri spopadanju z virusom (Cox, 2020, str. 617). Ker niso bili omejeni le obiski, temveč tudi gibanje v skupnih prostorih ter skupinske dejavnosti, socialni delavec zagotavlja zadovoljevanje stanovalčevih potreb v njegovi sobi (Ouslander, 2020, str. 920). Na mezo ravni socialni delavci poznajo potrebe v domu za stare ter lahko zagovarjajo več sredstev za sporazumevanje s stanovalci (Cox, 2020, str. 617).

Slovenskih raziskav o vlogi in delu socialnih delavcev v domovih za stare v času epidemije ni, je pa Irsko združenje socialnih delavcev (McGarry idr., 2020, str. 2, 3) predstavilo nekaj novih nalog, ki jih socialni delavci na Irskem opravljajo med epidemijo v domovih za stare. Mednje sodijo: deljenje sporočil sorodnikov med osamljenje stanovalce, podpiranje ljudi pri pisanju oporok in ukvarjanju z drugimi dokumenti. Socialni delavci proaktivno podpirajo stanovalce pri komunikaciji s sodobno tehnologijo, tiskajo družinske fotografije za nočne omarice, vključujejo sorodnike pri načrtovanju oskrbe in storitev v primeru umiranja. Wanczyk-Karp (2020, str. 1) dodaja, da so socialne delavke iskale načine, kako pomagati družinam, da se tako rekoč srečajo z osebjem in si ogledajo dom, v katerem živijo njihovi najbližji. Selitve stanovalcev iz njihovih sob zaradi potrebe po izolaciji so pogosto prevzeli socialni delavci, ki so bili primorani nastalo situacijo razložiti družini. Poleg tega drugo osebje išče pomoč, nasvete in usmerjanje pri socialnem delavcu, saj je delo, ki ga opravljajo, izjemno težko.

Timsko delo je med pandemijo dobilo nov pomen, saj ni bilo nenavadno videti vodje službe zdravstvene nege v kuhinji, kadrovske uslužbenke, ki pospravljajo postelje, in socialne delavke, ki hranijo stanovalce (Kaldy, 2021). Epidemija covid-19 pa ni vplivala le na delovne tokove in vloge, temveč je vplivala tudi na urnike osebja (Cooper in De Saxe Zerden, 2021, str. 152).

Hkrati so socialne delavke zaradi zavedanja pomena socialnih interakcij za kakovostno življenje, poskušale oblikovati čim več inovacij. Poleg iskanja novih načinov za povezovanje prek telefona in interneta je na primer ena socialna delavka uredila, da je glasbenik igral flavto na osrednjem dvorišču, okna pa so odprli tistim, ki so želeli poslušati. Ob primernem vremenu so dopuščali gibanje prebivalcev zunaj, da so lahko družine videli z varne razdalje (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 971). V ameriški raziskavi novosti med covidom-19 so med kreativnimi rekreacijskimi dejavnosti prepoznali bingo na vratih. Bingo je bil omenjen tudi v reportaži zvezne države Washington, saj so delavci trdili, da je vzdrževanje rutin ključnega pomena za udobje stanovalcev. Ta poudarek na udobju prebivalcev pa je bil pogost zagon za inovativne odzive (Cox, Dickson in Marier, 2021, str. 47).

Epidemija je vplivala na delo in življenje v domovih, zato se bo potreba po različnih vlogah socialnega delavca v domovih za stare ljudi nadaljevala tudi v prihodnje. Stanovalcem, ki so fizično, čustveno in socialno ranljivi, je epidemija psihosocialne stiske še povečala, zato bo v prihodnje potreba po zagotavljanju tako fizičnega kot duševnega zdravja še bolj izražena. Hkrati je epidemija izpostavila tudi veliko načinov, kako lahko država izboljša podporo domovom za stare ljudi kot tudi, kako lahko domovi boljše skrbijo za stanovalce in njihove družine (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 972).

## 2. PROBLEM

V letu 2020 smo se začeli spopadati z novim, neznanim virusom covid-19, na katerega nismo bili pripravljeni tako v zasebnem kot v profesionalnem delovanju. Epidemija je najbolj prizadela stare ljudi, pa ne tiste, ki živijo doma, pač pa tiste v domovih za stare ljudi (Flaker, 2020, str. 307), kar je vplivalo tudi na vlogo socialnih delavcev, ki so tam zaposleni.

V Sloveniji je skrb za stare ljudi izrazito institucionalizirana (Mali, 2008, str. 89), v njih živi namreč več kot 22.000 ljudi (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 16), hkrati pa se je socialno delo znotraj teh institucij dobro umestilo (Mali, 2008, str. 89). Stari ljudje v domovih za stare so v času pandemije še posebej ranljiva skupina, saj se srečujejo s slabšim zdravstvenim stanjem, slabšimi psihosocialnimi izhodišči, dodatno pa so ogroženi tudi zato, ker so trenutno nameščeni v ustanovah, kjer je velika koncentracija ljudi (Huber idr., 2020, str. 29). Poklic socialnega dela se že dolgo odziva na potrebe ranljivega prebivalstva v času kriz in katastrof (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2021, str. 1), zato ni presenečenje, da so s pojavom novega, do sedaj popolnoma neznanega virusa, socialni delavci odzivajo na trenutno pandemijo covid-19 v različnih praksah, vključno z domovi za stare (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 1).

Pandemija covid-19 ni samo korenito spremenila vsakodnevnih navad, prinesla je tudi veliko izzivov, posegla v številne pravice in prispevala k poglobljanju neenakosti (Petrović, 2020, str. 1). Da bi se ustrezno spopadli s pandemijo v domovih za stare, je Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti ter NIJZ izdalo Ukrepe, navodila in priporočila za zaposlene (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2020), s katerimi pozivajo izvajalce institucionalnega varstva starejših, da izvajajo programe preprečevanja in obvladovanja širjenja covid-19. Potek in posledice pandemije ter sprejeti protokoli vplivajo na delo socialnih delavcev v domovih za stare. Tradicionalna področja in vloge, ki jih opravljajo v domovih (in se med seboj prepletajo) – delo s stanovalci in njihovimi sorodniki, delo v domskem timu, mediator, skupinsko delo, zagovorništvo in inovativni programi, so morali prilagoditi, posodobiti, nekatere naloge opustiti ali oblikovati na novo v skladu z zahtevami covid-19. Pandemija je tako rekoč zahtevala, da izpolnjujejo svoje običajne naloge, pa tudi druge, na katere so morda slabše pripravljeni (Rosoff, 2008, str. 57).

V medijih je bila pozornost v večini namenjena predvsem spremembam in posledicam, ki jih je utrpelo medicinsko osebje, vloga socialnih delavcev in delavk v domovih za stare pa je

spregledana. Na tem mestu nikakor ne gre za diskreditiranje izjemno pomembne vloge, ki so jo vsi zdravstveni delavci v domovih za stare odigrali pri zaježitvi virusa, a je pomembno osvetliti tudi vlogo socialnega dela pri zagotavljanju življenjskih potreb, nuj in želja stanovalcev v domu za stare ljudi. Za skupno dobro uporabnikov je torej bistveno delovanje obeh strok skupaj (Mali, 2008, str. 6).

Med raziskovanjem teoretične podlage za magistrsko delo nisem zaznala nobene raziskave, ki bi bila usmerjena na področje vpliva covida-19 na delo socialnih delavk in delavcev v domovih za stare, kar je najverjetneje posledica relativne novosti pojava pandemije covida-19. Torej lahko aktualnost teme prepoznamo v dejstvu, da epidemija v Sloveniji še vedno narekuje potek življenja in posledično njen potek vpliva na delovanje socialnih delavcev. Utrjevanje, prilagajanje, reproduciranje in opuščanje različnih vlog je bilo v tem času neizbežno, zato je smiselno raziskati, kakšen vpliv je imela epidemija covida-19 na vlogo socialnega delavca v domu za stare ljudi, hkrati pa bo raziskava približala razumevanje in prepoznavanje vloge socialnega delavca oziroma delavke v domovih za stare v času med epidemijo v Sloveniji. Nova odkritja raziskave lahko v prvi vrsti privedejo k večji prepoznavnosti socialnega dela kot pomembne stroke v domovih za stare, redefinirajo vlogo socialnih delavcev v institucionalnem okolju in predstavljajo vir za razvoj ustreznih oblik opore in novih načinov dela. Zbrani podatki lahko predstavljajo ključen vir informacij za strokovnjake in raziskovalce, ki jih bodo lahko uporabili kot podlago za nadaljnje širše raziskovanje in ustrezno ukrepanje.

V magistrskem delu bom zato raziskovala vpliv epidemije covida-19 na vlogo socialne delavke v Pegazovem domu. Želim ugotoviti, kako je covid-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke. Raziskovala bom, kako je epidemija vplival na posamezne vloge socialne delavke v domu, torej na vlogo mediatorja v domu, socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki, sodelovanje v domskem timu. Zanimalo me bo tudi, kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice v domu za stare ljudi ter kako je epidemija covida-19 spodbudila socialno delavko k oblikovanju inovacij.

## **2.1. Raziskovalna vprašanja**

1. Kako je covid-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke?
2. Kako je covid-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja?
3. Kako je covid-19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki?
4. Kako je covid-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu?
5. Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice?
6. Kako je covid-19 spodbudil socialnega delavca k oblikovanju inovacij?

### **3. METODOLOGIJA**

#### **3.1. Vrsta raziskave, model raziskave in spremenljivke**

Raziskava je kvalitativna, saj osnovno izkustveno gradivo sestavljajo besedni opisi oziroma pripovedi. Gradivo je obdelano in analizirano na besedni način. Raziskava je tudi eksplorativna oziroma poizvedovalna, saj je zanjo značilno, da se seznanimo z nekaterimi osnovnimi značilnostmi novega pojava ali problematike, ki so priprava za kasnejše bolj poglobljeno raziskovanje. Vrsta eksplorativne raziskave, ki sem jo uporabila, je študija primera, saj sem skušala na osnovi analize enega samega primera pojava (Pegazov dom) spoznati njegove osnovne značilnosti z namenom postavitve hipoteze o teh značilnostih, ki naj bi jih preverili za tovrstne pojave. Raziskava je tudi empirična, saj gre za zbiranje novega, neposrednega izkustvenega gradiva s spraševanjem (Mesec, 2009, str. 80, 81, 84, 85).

#### **3.2. Merski instrument in viri podatkov**

Merski instrument so trije vnaprej izdelani vprašalniki, s katerimi sem zbirala podatke s spraševanjem stanovalcev doma, socialne delavke ter zaposlenih. Vprašalnik je delno strukturiran, saj sem vsem intervjuvancem zastavila ista vprašanja, ki sem jih po potrebi prilagodila. Vprašalniki so priloženi v prilogi in vsebujejo 26 vprašanj za socialno delavko, 23 za zaposlene in 24 vprašanj za stanovalce.

Vir podatkov v raziskavi so zapisi intervjujev s socialno delavko, petimi zaposlenimi ter štirimi stanovalci.

#### **3.3. Populacija in vzorčenje**

Populacijo raziskave so sestavljali stanovalci in zaposleni, ki so v času raziskovanja del institucionalnega življenja Pegazovega doma.

Vzorec raziskave pa je predstavljalo šest zaposlenih (socialna delavka, delovna terapevtka, vodja tima zdravstvene nege in oskrbe, fizioterapevt, gospodinja, negovalka) ter štirje stanovalci Pegazovega doma.

Zaposleni so bili tako ženskega (5) kot moškega spola (1), v domu pa so zaposleni ob štiri do 15 let (od začetka delovanja doma). Intervjuvani stanovalci Pegazovega doma so bili ženskega

spola, v dom pa so bili sprejeti med letom 2011 in 2018, torej v domu bivajo dlje od začetka epidemije v Sloveniji.

Vzorec je neslučajnostni in priročni, saj sem v raziskavi uporabila ljudi, ki so mi bili najbolj dostopni in so se odzvali na povabilo za intervju (Mesec, 2009, str. 153).

### **3.4. Zbiranje podatkov**

Uporabila sem kvalitativno metodo zbiranja podatkov, in sicer spraševanje. Oblika spraševanja, ki sem jo uporabila, je delno standardiziran intervju, saj sem vprašanja po potrebi prilagodila. Pri zbiranju podatkov je šlo za triangulacijo perspektiv, saj sem skušala na zastavljen problem pogledati z zornega kota različnih udeležencev. Uporabila sem vnaprej izdelane vprašalnike za stanovalce doma, socialno delavko in zaposlene ter vsem intervjuvancem zastavila ista vprašanja, ki sem jih po potrebi prilagodila sogovorniku.

Pred začetkom zbiranja podatkov sem najprej stopila v kontakt s socialno delavko doma tekom prakse tako, da sem predstavila temo svoje raziskave in jo vprašala, ali bi bila pripravljena sodelovati. Socialna delavka je privolila k sodelovanju in mi pomagala pri izbiti tistih stanovalcev za intervju, ki ustrezajo zastavljenemu vzorcu (torej v domu bivajo dlje od začetka epidemije v Sloveniji). Nato sem na enak način stopila v kontakt tudi z ostalimi izbranimi intervjuvanci. Zbiranje podatkov z intervjuji je potekalo od 26. 4. 2021 do 3. 5. 2021 v Pegazovem domu. Intervjuji so trajali od 45 minut do ene ure, povedano pa sem si sproti tipkala na računalnik. S takšnim načinom zbiranja podatkov sem lažje in bolj pazljivo sledila odgovorom intervjuvancev. V primeru potrebe po dodatnih pojasnilih ali nerazumevanju sem tako lažje sproti postavljala dodatna vprašanja. Pomanjkljivosti takšnega zbiranja podatkov je zahtevnost sprotnega dobesednega zapisovanja odgovorov, zato sem takoj po pogovoru morala narediti končni zapis intervjuja, da ne bi izpustila pomembnih podrobnosti.

### **3.5. Obdelava in analiza podatkov**

Zbrano gradivo sem analizirala po metodi kvalitativne raziskave. Iz transkripcij intervjujev sem izbrala pomembne dele besedila in jih označila. Nato sem besedilo kodirala po metodi kvalitativne analize. Najprej sem uporabila metodo odprtega kodiranja. Predhodno podčrtane izjave sem umestila v tabelo in jim pripisala pojem, kategorijo in nadkategorijo. Nato sem tudi osno kodirala. Sledi primer obdelave podatkov.

Primer določitve izjav:

1. Kako je potekal vaš običajen delovni dan pred začetkom epidemije covid-19?

Po prihodu na delo sem se najprej udeležila jutranje predaje(SD1), da sem bila seznanjena z novostmi(SD2). Nato sem pregledala maile(SD3), da sem videla, ali je potrebno kaj posebej urediti(SD4). Nato sem v dopoldanskem času uredila vso pošto(SD5) in ustrezno dokumentacijo(SD6), izvajala(SD7) ali sodelovala pri različnih dejavnosti s stanovalci(SD8), na primer pogovornih uricah(SD9).

Primer odprtega kodiranja:

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
SD1	<i>udeležila jutranje predaje</i>	udeležba jutranje predaje		potek delovnega dne pred covid-19	vpliv na potek delovnega dne
SD2	<i>sem bila seznanjena z novostmi</i>	seznanjanje z novostmi na predaji		potek delovnega dne pred covid-19	vpliv na potek delovnega dne
SD3	<i>sem pregledala maile</i>	pregled e-pošte		potek delovnega dne pred covid-19	vpliv na potek delovnega dne
SD4	<i>sem videla, ali je potrebno kaj posebej urediti</i>	pregled, ali je treba posebej kaj urediti		potek delovnega dne pred covid-19	vpliv na potek delovnega dne
SD5	<i>uredila vso pošto</i>	urejanje vse pošte		potek delovnega dne pred covid-19	vpliv na potek delovnega dne

Primer osnega kodiranja:

#### **Potek delovnega dne pred covid-19**

- udeležba jutranje predaje (SD1),
- seznanjanje z novostmi na predaji (SD2),
- pregled e-pošte (SD3),
- pregled, ali je treba posebej kaj urediti (SD4),
- urejanje vse pošte (SD5),
- izvajanje različnih dejavnosti s stanovalci (SD7),
- sodelovanje pri različnih dejavnostih s stanovalci (SD8),
- izvajanje pogovornih uric (SD9).

Primer definiranja pojmov:

Potek delovnega dne pred covid-19 je vključeval izmenjavo informacij z domskim timom (jutranja predaja), urejanje pošte in ustrezne dokumentacije, delo z računalnikom, gibanje po domu, socialno delo s stanovalci (pogovori, skupinsko delo), sprejeme novih stanovalcev in naloge, povezane s sprejemom.

## 4. REZULTATI

### 4.1. Intervju s socialno delavko

#### 4.1.1. Vpliv covid-19 na potek delovnega dne socialne delavke

##### **Potek delovnega dne pred epidemijo covid-19**

Socialna delavka pove, da se je pred začetkom epidemije covid-19 po prihodu na delo najprej udeležila jutranje predaje za seznanjanje z novostmi. V nadaljevanju je pregleda elektronsko pošto za preverjanje morebitnih nalog, ki jih je treba urediti. Med delovne naloge v dopoldanskem času je vključila še urejanje pošte in ustrezne dokumentacije ter izvajanje oziroma sodelovanje pri različnih dejavnostih s stanovalci, kot so pogovorne urice.

V popoldanskem času socialna delavka opiše potek dela tako, da je najprej izvajala naloge, povezane z dokumentacijo (na primer vnašanje novo prispelih vlog v program), nato pa je odšla na različne gospodinjske enote in delala skupaj s stanovalci.

V primeru dogovorjenega sprejema si je socialna delavka vnaprej pripravila dokumentacijo za sprejem. V nadaljevanju dneva je izvedla sprejem novega stanovalca in sorodnikov, z njimi uredila dokumentacijo, odgovorila na vsa njihova vprašanja ter hkrati skušala pridobiti čim več informacij o novem stanovalcu. Po zaključku sprejema v pisarni je socialna delavka zagotovila spremstvo in predstavitev sobe novemu stanovalcu. Stanovalca je predstavila medicinskemu osebju in prepustila izvajanje sprejema še z njihove strani.

##### **Potek delovnega dne v času epidemije**

Socialna delavka je v času epidemije ob prihodu na delo obvezno najprej preverila elektronsko pošto in se seznanila s splošnimi (morebitni novo sprejeti ukrepi) in domskimi spremembami (na primer nove okužbe stanovalcev ali zaposlenih), ki so se pripetile od zaključka prejšnjega delovnega dne, saj so bile novice vsakodnevne.

V času epidemije so imeli zaposleni pretežno ustaljen urnik, do sprememb pri delu pa je prišlo v času največ okužb zaradi velikega števila obolelih zaposlenih: »Smo vsi vse delali (SD34).«

Socialna delavka je med spremembe pri delu navedla:

- pomoč v pralnici (zlaganje in likanje perila),
- nadomeščanje receptorke in strežba pijače,
- razkuževanje površin (skupnih prostorov in sob),
- selitve stanovalcev,

- zbiranje naročil stanovalcev (za zdravila, trgovino),
- obiski različnih ustanov za stanovalce (na primer lekarne, banke),
- vožnja stanovalcev na banko za dvig denarja,
- obiski trgovine za stanovalce dvakrat tedensko.

Socialna delavka pove, da je ob koncih tedna delala tudi v domski pralnici zaradi povečanega števila perila.

Kljub vsem dodatnim opravilom je njen delovni dan še vedno vseboval redne naloge njenega dela – organiziranje pomoči na domu, opravljanje vseh zadev v zvezi z zaključkom bivanja v domu (odjava začasnega bivališča, pisno sporočanje odhoda v računovodstvo in umaknitev spisov v arhiv) ter pogosto pogovarjanje s stanovalci v njihovih sobah. Socialna delavka je povedala, da je bil razlog za več pogovorov v hudih stiskah nekaterih stanovalcev zaradi zaprtja v domu oziroma strahu pred boleznijo. Socialna delavka je poudarila, da je poskušala na različne načine dvigniti moralo stanovalcem, na primer: *»sem jim prinašala kakšno kavo iz recepcije (SD63).«*

V času okužb v domu pa njen delovni dan ni vseboval izvajanja aktivnosti s stanovalci ter sprejemov novih stanovalcev.

### **Nove naloge socialne delavke v času epidemije covid-19**

Socialna delavka je pri svojem delu opazila nekatere spremembe. Veliko nalog je ohranila, na primer nadaljnje prejemanje in vnašanje vlog za sprejem v program, a so te prihajale v manjšem obsegu. Hkrati je še naprej sodelovala z različnimi institucijami, a je po predhodnem dogovoru, vse potekalo preko elektronske pošte.

Že pred epidemijo covid-19 je urejala precejšnji obseg dokumentacije, a se je v času epidemije znatno povečal, predvsem zaradi notranjih selitev *»stanovalcev v rdečo cono (SD127) in nato ponovno pri vrnitvi nazaj v njihovo sobo (SD128)«*. Sodelovala je tudi pri sestajanju večjega števila komisij za sprejem, premestitev in odpust, ki pa so bile prilagojene razmeram in se izvajale tudi na hodniku. Spremenjeno zdravstveno stanje stanovalcev zaradi covid-19 je zahtevalo spreminjanje kategorij oskrbe stanovalcev (na primer iz oskrbe IV v oskrbo IIIa). Socialna delavka je pojasnila, da se je povečalo število dodajanja novih aneksov k pogodbam stanovalcev na podlagi predloga Komisije za sprejem, premestitev in odpust ali uporabnika, pri čemer je bila naloga socialne delavke tudi pisanje predlogov za dodajanje aneksov.

Med nove naloge, povezane z dokumentacijo, je navedla tudi prijavo smrti na upravni enoti preko elektronske pošte, urejanje soglasja k cepljenju ter Vprašalnika za covid-19 pred obiskom sorodnika v Pegazov dom.

Kljub precejšnjemu obsegu dokumentacije je socialna delavka izpostavila prioriteto ukvarjanje s stanovalci. Šlo je za skrb za interese stanovalcev in ukvarjanje z razmišljanjem o načinih popostritve dneva stanovalcev. Epidemija je povzročila novonastale potrebe, predvsem zaradi psihofizičnih sprememb pri nekaterih stanovalcih, zaradi katerih je socialna delavka izvajala predhodne evalvacije načrtov z dodajanjem novih ali spreminjanjem obstoječih ciljev za tiste v stiski.

Med novimi nalogami je bilo tudi obiskovanje bankomata in plačevanje računov za stanovalce, ki sami tega niso zmogli. Urejala je tudi zadeve, povezane s pridobivanjem novega osebnega dokumenta. Uredila je prihod fotografa, zbrala podpise ter zbrano poslala na urad. Novo osebni dokument je nato tudi prevzela.

Socialna delavka je v času epidemije covida-19 prevzela zadolženost za videoklice, usposabljanje uporabe mobilnih telefonov stanovalcev, ki sami tega več ne znajo, ter organizacijo obiskov. Med nove naloge pri organizaciji obiskov je uvrstila sprejemanje naročil za obiske preko telefona ter obveščanje zaposlenih na posameznih gospodinjskih skupinah, kdo in kdaj ima obiske. Na začetku epidemije so zaradi varnosti pred okužbami zaposleni skrbeli za nadzorovanje izhodov stanovalcev, med katerimi je bila tudi socialna delavka: *»Na kolegiju smo se dogovorili, kdo bo kdaj na vrsti (SD88).«* Obveznosti dežurstva so si zaposleni delili, potekalo pa je tudi ob koncih tedna.

Socialna delavka je povedala, da je bila na voljo za opravljanje raznolikih nalog, ki so jih potrebovali v rdeči coni, na primer nošenje brisač, perila, kosil, hkrati pa je *»pomagala pri nošenju osebnih stvari (SD96)«*. Poskušala je ugoditi različnim željam stanovalcev – odeje, očala, polnilec za telefon, sadje in sladoled, da bi se ti bolje počutili.

Nekaj nalog, ki jih je izvajala pred epidemijo covida-19, je morala opustiti. Začasno prenehanje sprejemov je povzročilo začasno opuščanje naloge pomoči in podpore novim stanovalcem pri prilagajanju in vključevanju v novo okolje. Oteženo je bilo tudi izvajanje osebnih načrtov in evalvacij, saj osebnih načrtov nekaj časa niso pisali, *»ker niso imeli sprejemov (SD120)«*.

Hkrati je bilo treba opustiti vse dejavnosti z združevanjem skupin stanovalcev, med njimi je socialna delavka posebej izpostavila debatne urice. V zadnjih dveh mesecih so skupinsko delo začeli ponovno uvajati zaradi izboljšanja epidemiološke slike.

Začasno nezmožnost fizičnega ogleda sob in doma je socialna delavka reševala tako, da je »tistim, ki so bili zainteresirani, poslikala sobo (SD140)« in jim slike posredovala, da so lahko videli, kaj dom nudi.

Zaradi preventivnega ravnanja za preprečevanje okužb socialna delavka začasno ni urejala prostovoljstva ter organizirala Alzheimer cafeja v sodelovanju s Spominčico, je pa še naprej organizirala pomoč na domu, pri čemer je bilo treba bistveno zmanjšati terensko delo.

### **Vloga socialne delavke v času epidemije**

Socialna delavka je povedala, da je bila njena vloga v času epidemije v prvi vrsti delo s stanovalci – podajanje informacij, pomirjanje, spodbujanje, opolnomočenje, opogumljanje, poslušanje, razvajanje stanovalcev z dobrinami ter zastopanje želja stanovalcev.

Svojo vlogo je opisala kot posrednik med stanovalci in sorodniki. Sorodniki so ji na primer pošiljali dokumente, ki jih je stanovalec podpisal, nato pa jih je socialna delavka posredovala nazaj. Sorodnikom je dajala informacije o počutju stanovalcev iz socialnega vidika ter pri njih raziskovala možnosti za izboljševanje psihičnega stanja stanovalcev: »Na primer stanovalki, ki rada štrika, sem sorodnike spodbudila, da so ji poslali pribor. Tako se je uspela zamotiti in potem je ves čas štrikala (SD165).«

Hkrati je poleg dela s stanovalci in sorodniki urejala birokracijo ter pošiljala stvari na urade, centre za socialno delo in druge institucije.

### **Vloga socialne delavke po koncu epidemije**

Socialna delavka meni, da bo njena vloga enaka, kot je bila pred začetkom epidemije covid-19. Nekatero nalogo, kot je zadolženost za obiske, se bodo prenehale. Hkrati se bodo vrstile določene stvari, ki jih je bilo treba v času epidemije opustiti, na primer družabna srečanja. Socialna delavka pove, da bo po koncu epidemije njena vloga tudi ustanovitev skupine za samopomoč stanovalcev in organizacija Alzheimer cafeja.

### **Izobraževanja tekom epidemije**

Med epidemijo se je socialna delavka udeležila veliko izobraževanj, a so bila vsa zgolj iz zdravstvenega vidika. Med vsebinami izobraževanj je navedla naslednje: uporaba zaščitne opreme, pravilno razkuževanje rok, splošne informacije o covidu-19 (znaki in načini širjenja

covida-19). Izobraževanj s socialno vsebino ni bilo. Socialna delavka pojasni, da je bilo bistveno pridobivanje splošnih informacij o načinih preprečevanja in spopadanja z virusom.

Hkrati je prepoznala pomanjkanje informacij o načinu dela v času covida-19 pri pomoči na domu, kjer so navodila identična domski oskrbi. Posledično se je pojavljal strah pri uporabnikih in delavkah.

#### **4.1.2. Vpliv epidemije covida-19 na potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja**

##### **Vpliv covida-19 na pojav konfliktov**

Socialna delavka prepoznava vpliv covida-19 na pojav konfliktov. Pojavili so se dodatni konflikti zaradi nerazumevanja bolezni tako pri zaposlenih kot stanovalcih. Covid-19 je nakazal pomembnost prisotnosti vseh zaposlenih pri izobraževanjih ter jasnega in razločnega podajanja navodil, *»na primer pri uporabi mask (SD185) in »zaščitne opreme (SD186)«, saj je v nasprotnem primeru prihajalo do konfliktov med zaposlenimi. Pri stanovalcih so se začele pojavljati pritožbe glede hladne hrane in čaja, hkrati pa so se začeli pojavljati konflikti med stanovalci.*

##### **Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij in sprememb**

Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij je bila potrebna predvsem v primerih konflikta med stanovalcema. Njena vloga je bila odpiranje prostora za izražanje mnenja vseh stanovalcev v konfliktu in poskušanje prihoda do sprave.

Socialna delavka je povedala, da je šlo v času epidemije predvsem za konflikte na temo *»on je lahko/jaz pa ne (na primer, zakaj je nekdo lahko šel na recepcijo, zakaj so se nekateri morali seliti ...).* Kljub odsvetovanju odhodov iz gospodinjske skupine je en stanovalec prihajal na recepcijo po kavo. Socialna delavka je z mediacijo zagotovila, da je v nadaljevanju to počel s previdnostjo in zaščitno opremo: *»Mi smo se zavedali, da bo to ne glede na vse še naprej počel in smo poskrbeli, da ima vedno masko (SD192).«*

Socialna delavka je redno govorila s stanovalci in posredovala, kadar je posameznik koga prizadel: *»Skušam direktno vplivati (SD226).«* Stanovalci večkrat delijo izkušnjo nesramnosti s strani drugega, a nočejo posredovanja socialne delavke. V teh primerih je socialna delavka pomoč zagotovila tako, da je posredno navezala pogovor o pridobljenih informacijah konflikta na pogovornih uricah: *»Navežem pogovor v pogovornih uricah, da sem slišala, da je prišlo do*

*nesoglasij (SD221).*« Vodila je debato o situaciji in potrebi medsebojnega spoštovanja. Tako je skušala biti mediator posredno, saj stanovalci ne želijo biti tožljivci.

Pomoč socialne delavke je bila potrebna tudi pri konfliktnih sorodnikov z zaposlenimi. Večina sporov je bila zaradi omejitve obiskov, saj nekateri sorodniki niso doumeli, zakaj so prepovedani. Ob ponovnem omogočanju obiskov pa so sorodniki socialno delavko in zaposlene klicali, čemu tako komplicirajo s pravili, na obiskih niso želeli upoštevati ukrepov in niso imeli maske. Nastajali so tudi konflikti zaradi podpisovanja lista prisotnosti ter konflikte zaradi nestreženja kave na recepciji, ki jih je reševala socialna delavka.

#### **Povečanje potrebe po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov**

Socialna delavka ocenjuje, da je količina nesoglasij ostala enaka, prišlo je le do rahlih sprememb v vsebini sporov. Velikih sporov ni bilo, zato se je povečala skrb socialne delavke za pogovore s stanovalci »*bolj v smislu vsakdanjega čveka (SD203)*«, za zagotavljanje občutka podpore.

Potreba po pomoči se je pokazala zgolj pri konfliktnih zaradi nezadovoljstva s hrano in pijačo, v času prehranjevanja v sobah. V danih primerih je socialna delavka govorila s stanovalci, gospodinjami in ostalimi zaposlenimi. Stanovalcem je poskušala pojasniti razloge za posamezne načine dela na miren način.

V času največjega števila okužb se nesoglasja in potreba po mediaciji ni pojavila. Med razlogi je socialna delavka navedla skupen trud za preprečevanje širjenja okužb ter prepoved medsebojnega druženja stanovalcev.

### **4.1.3. Vpliv epidemije covid-19 na socialno delo s stanovalci in sorodniki**

#### **Delo socialne delavke s stanovalci pred epidemijo covid-19**

Delo socialne delavke s stanovalci je potekalo osebno, tako individualno kot v skupinah. S posameznikom je delala ob njegovem prihodu v pisarno ali njenem prihodu k stanovalcu v njegovo sobo ali skupen prostor.

#### **Socialno delo s stanovalci v času covid-19**

V času okužb je delo s stanovalci potekalo izključno individualno v njihovih sobah. Socialna delavka je prihajala k stanovalcem zaradi prepovedi obiskov stanovalcev v pisarni. Da bi se sprostili, jim je socialna delavka omogočila tudi slušalke za poslušanje glasbe.

Opustiti je bilo treba tudi skupinsko delo.

Zaradi trenutne večinske precepljenosti stanovalcev in neokuženih ljudi v domu, so se omejitve rahlo sprostile in ponovno je omogočeno izvajanje skupinskega dela.

### **Sprememba vloge socialne delavke pri skupinskem delu**

Socialna delavka v času sprejetja omejitev ni imela vloge pri skupinskem delu. Z izboljšanjem razmer pa je bila ta vloga ponovno enaka kot pred omejitvami.

### **Potrebe in želje stanovalcev v času epidemije covid-19**

Socialna delavka pove, da so si stanovalci predvsem želeli samostojnega odhoda v trgovino, obiskov in možnosti prihoda sorodnikov v njihove sobe.

### **Zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem**

Za organizacijo stikov je skrbela socialna delavka, saj so se morali posamezniki pri njej predhodno najaviti. Obiske so omogočali vsak dan v tednu, ta pa je bil omejen na eno zdravo osebo in trajal pol ure. Socialna delavka pove, da ni imela evidence za spremljanje števila obiskov pri stanovalcih, ampak je omogočala en obisk tedensko izključno vsakomur, ki se je predhodno najavil.

V času okužb je veljala prepoved fizičnih stikov, zato so zagotavljali videoklice, telefonske klice in pošiljali fotografije sorodnikom. Socialna delavka pove, da so *»veliko komunicirali preko spleta (SD264)«,* družabnih omrežij, kot je Facebook, *»da so bili vsi obveščeni o najpomembnejših novostih (SD266)«.*

Z izboljšanjem stanja so omogočili zunanje obiske z varnostno razdaljo in obvezno masko. Sprva je šlo za vodene obiske z nadzorom zaposlenih, da so nadzorovali stanovalce in obiskovalce pri upoštevanju epidemioloških navodil.

### **Vpliv covid-19 na odnos in sodelovanje med socialno službo in sorodniki**

Socialna delavka meni, da je odnos s sorodniki ostal enak. Novost je bilo prejemanje pogostejših klicev s strani sorodnikov, ki želijo pridobiti informacije o poteku in pogojih obiskov ter počutju stanovalcev. *»Pogosto sprašujejo tudi, kaj stanovalci počnejo med dnevom (SD275)«,* pove socialna delavka, ti klici pa so bili v času epidemije pogostejši predvsem s strani sorodnikov stanovalcev z demenco in stanovalcev z okrnjenimi komunikacijskimi sposobnostmi. Sorodniki so s socialno delavko delili, kako doživljajo stanovalca, ona pa jim je večkrat priporočala načine komunikacije s stanovalcem. Ponujala jim tudi možnost pomoči v primeru stiske.

Sorodniki so se nanjo obračali zaradi osebnih stvari stanovalcev, na primer pogrešanih stvari, ker sami niso mogli vstopiti v sobo stanovalca in jih preveriti. Socialna delavka je poskrbela za

preverjanje teh informacij. Socialna delavka pove, da je prejela klice sorodnikov, »ker jih je stanovalka klicala, da se slabo počuti (SD288),« kar je preverjala pri medicinskem osebju in podajala povratno informacijo sorodnikom.

Socialna delavka opaža, da je bil prvoten namen klicev s strani sorodnikov za dogovor obiskov, a so sorodniki naknadno delili še druge informacije, pogosto izražali stisko in iskali validacijo ustrezne odločitve ob namestitvi stanovalcev v dom za stare ljudi.

Negativen vpliv covid-19 na odnos s sorodniki je opazila zgolj pri dejstvu, da so se sorodniki nanjo obračali, ker so želeli informacije o zdravstvenem stanju stanovalca, česar jim socialna delavka ni mogla dati. To je povzročalo jezo pri sorodnikih.

#### **4.1.4. Vpliv epidemije covid-19 na sodelovanje socialne delavke v domskem timu**

##### **Sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije**

Socialna delavka ocenjuje, da je bilo sodelovanje v domskem timu enako kot v času pred epidemijo. Še vedno je šlo za skupno odločanje in planiranje, na primer deljenja obveznosti nadzora obiskov med zaposlenimi. Omenjala je zgolj razliko pri sestajanju komisij, ki so bile prilagojene razmeram v domu in so se občasno izvajale tudi na hodniku (na primer v času okužb).

##### **Položaj socialne delavke v domskem timu**

Položaj socialne delavke je ostal nespremenjen, saj je imela možnost izražanja lastnega mnenja, ki so ga drugi zaposleni poslušali in sprejemali.

##### **Vpliv covid-19 na odnos zaposlenih s socialno delavko**

Načeloma socialna delavka ni zaznavala sprememb v odnosih zaradi že predhodno obstoječega dobrega sodelovanja. Zaradi drugačnega funkcioniranja človeka v krizi so se zaposleni v času epidemije bolje spoznali in uvideli, da lahko zaupajo in računajo na socialno delavko. Sama se je lahko tekom epidemije vedno oprla za pomoč nasvete in podporo na glavno medicinsko sestro ali direktorico.

Socialna delavka zdaj večkrat sprašuje zaposlene o počutju, deli več pohval zaposlenim, skuša krepiti njihovo moč in jim dati občutek, da so pomembni.

#### **4.1.5. Sprememba vloge socialne delavke kot zagovornice**

##### **Vloga socialne delavke v domu kot zagovornice**

Vloga socialne delavke je zagovarjanje želja in potreb stanovalcev. Socialna delavka poda primer stanovalca, kjer je z zagovorništvo prišlo do načina ravnanja, ki je bilo ustrezno za vse: *»Zaposlene so mi sporočile, da en stanovalec ne želi dati perila v pranje. Skušala sem se pogovoriti z njim, naredila sva plan, kako bomo to izvedli. Poklicala sem zaposlene in jim povedala, kaj ima stanovalec rad in česa ne, kako naj z njim ravnajo (SD317).«*

Potreba po zagovorništvu se pojavlja tudi v primerih, ko sorodniki ali zaposleni zahtevajo nekaj, česar stanovalci ne želijo. V tem primeru pojasni sorodnikom ali zaposlenim, da je vloga socialne delavke delovati v dobrobit stanovalca.

##### **Vloga socialne delavke pri zagovorništvu stanovalcev med epidemijo covid-19**

V času epidemije je bila vloga socialne delavke pri zagovorništvu najizrazitejša v času okužb. Pri stanovalcih v rdeči coni je šlo za spodbujanje zaposlenih k pripravi kave za tiste stanovalce, ki jo imajo radi, ter omogočanje kajenja v sobah: *»Kadilci niso mogli iti ven kadit in v tem primeru sem uredila, da so lahko izjemoma kadili v sobi (SD324).«* Eden izmed stanovalcev si je zaželel specifično pivo, ki ga prodajajo v oddaljenem kraju, zato je socialna delavka zagovarjala njegovo željo in zaposleni je odšel po specifično pivo zanj.

Na kolegijih je zagovarjala stanovalce, ki niso smeli iz sobe, tako, da jim je omogočila brezplačno televizijo v sobi ter prejemanje časopisa. Posredovala je pri stanovalcih, ki imajo radi kavo iz recepcije, a niso smeli ponjo. Kavo jim je tudi sama nosila.

Socialna delavka ocenjuje, da se izrazite nove potrebe po zagovorništvu niso pojavljale. Tako kot pred epidemijo so se stanovalci tudi v času covid-19 nanjo obračali, kadar so menili, da izvajanje nege ni ustrezno. V teh primerih je socialna delavka posredovala pri zaposlenih. Izpostavila je tudi primer zagovorništva hrvaške državljanke v stiski: *»Jaz sem se pozanimala o njenih potrebah in jo zagovarjala in uredila, da sem jo lahko sprejela naslednji dan. V bistvu sem v njenem imenu poskrbela za sprejem (SD333).«*

##### **Opažene spremembe pri vlogi zagovornika**

Socialna delavka meni, da ni bilo splošnih sprememb pri njeni vlogi zagovornika. Pojav zagovorništva je bil v enaki količini, le vsebina zagovorništva je bila prilagojena razmeram epidemije covid-19. Socialna delavka se je več pogovarjala z zaposlenimi in skušala pojasniti stališče stanovalcev in razložiti, v kakšnem položaju so.

#### **4.1.6. Vpliv covid-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa**

##### **Vloga socialne delavke pri oblikovanju in uvajanju inovacij**

O inovacijah v domu se zaposleni pogovarjajo, razvijajo in nadgrajujejo na kolegijih. V primeru inovativnega predloga ali pobude drugi zaposleni prisluhnejo in ga upoštevajo, ko ocenijo, ali je izvedljiv.

##### **Uvajanje inovacij med epidemijo**

Med epidemijo so uvedli videoklice na starejšim prilagojene tablice OMA ter vse dejavnosti, ki so izvedljive od zunaj – maše, rdeče noske in koncerte.

##### **Potrebe za lažje delo v času covid-19**

Socialna delavka pove, da bi bilo za lažje delo potrebno delo delavcev na pozicijah, za katere so usposobljeni. Potreben je nadomestni kader.

Hkrati bi potrebovali tudi večjo konkretnost navodil za pomoč na domu, saj so obstoječa teoretična navodila neizvedljiva v praksi.

Socialna delavka pove, da delo na terenu otežuje neobstoječa identifikacijske izkaznice uradne osebe za socialno delavko pri obiskih na domu: *»Nastane težava, kako dokazati, da sem uradna oseba (SD354).«*

## **4.2. Intervjuji z zaposlenimi**

### **4.2.1. Vpliv covid-19 na potek delovnega dne socialne delavke**

Zaposleni so s socialno delavko pred epidemijo covid-19 najpogosteje sodelovali in se srečevali na raportih, strokovnih kolegijih (tako ožjih kot razširjenih), na komisiji za sprejeme, premestitve in odpust, pri sprejemu stanovalcev, načrtovanju individualnih načrtov in evalvacijah, pri pregledih oskrbe in rotacija iz oskrbe v oskrbo. Posamezni zaposleni omenjajo še sodelovanje v komisiji za obravnavo mnenj, pri organizaciji prostovoljstva ter pri izvajanju projekta E-QUALIN, s katerim preverjajo kakovost oskrbe v domu.

Zaposleni, ki svoje delo opravljajo neposredno s stanovalci na gospodinjskih enotah, so med najpogostejša srečanja in sodelovanje uvrščali ob prihodih socialne delavke na oddelek, reševanje določene problematike stanovalcev, sodelovanje zaradi potreb stanovalcev in pri premeščanju stanovalcev. Ob sprejemu novega stanovalca na enoto je socialna delavka zaposlenim posredovala podatke o novem stanovalcu. Socialna delavka je zaposlenim pogosto naročila upoštevanje preferenc stanovalcev, ki so jih izrazili sami ali njegovi sorodniki. Zaposlena pove,

da so v primeru konfliktov na skupini obvestili socialno delavko, ki je posredovala v vlogi mediatorja.

Zaposleni navajajo tudi srečevanja na morebitnih družabnih srečanjih, izletih, prireditvah, klubih svojcev in Pegazovih prijateljstvih (projekt druženja zaposlenih in stanovalcev).

### **Srečevanje zaposlenih s socialno delavko v času epidemije covid-19**

Dve zaposleni povesta, da sta se v času epidemije srečevali v istih primerih kot pred epidemijo z izjemo predaje službe, ki je bila v okrnjeni obliki. Ostali zaposleni dodajo, da so se srečevali na kolegijih, pri evalvacijah osebnih načrtov, več sodelovanja je bilo zaradi premestitev stanovalcev in organizacije stikov na daljavo za sorodnike.

V času okužb je bilo vse delo prilagojeno, saj jo bili zelo časovno okrnjeni. Zaposleni so se v času okužb srečevali pri delu izven domen njihovih primarnih nalog zaradi nezadostnega kadra. Sodelovali so pri selitvah stanovalcev v in iz rdeče cone v času izbruha, pri delitvi kosila, čiščenju, razkuževanju prostorov, pomoči pri negi in sodelovanje pri vseh ostalih zadevah.

Zaposleni v rdeči coni povedo, da s socialno delavko niso imeli fizičnega stika, saj ni smela na enoto in je sodelovanje potekalo samo po telefonu. Zaposlenim je predajala informacije sorodnikov, skupaj so se občasno tudi posvetovali glede posameznih stanovalcev.

Začasno ni bilo sodelovanja pri sprejemih v času okužb. Z izboljšanjem epidemiološke slike, so se zaposleni ponovno srečevali pri sprejemih in predajah službe.

Socialna delavka je v času epidemije covid-19 dodatno obveščala zaposlene o obiskih. Podala je informacije o dnevu, uri in katerega stanovalca je treba pripraviti na obisk.

### **Nove naloge socialne delavke v času epidemije covid-19**

Socialna delavka je imela v času epidemije veliko več komunikacije med sorodniki in stanovalci. Zaposleni so med nove naloge socialne delavke najpogosteje uvrščali organizacijo, vodenje evidence obiskov in sprejemanje naročil za obiske preko telefona.

V času okužb je opravljala vse naloge, ki so bile v domu potrebne, na primer delo v pralnici. Hkrati je za stanovalce obiskovala lekarno in trgovino. Stanovalcem je prinašala priboljške glede na želje ali potrebe. Skrbela je za vse, česar sorodniki v času epidemije niso mogli prinesiti.

Že pred epidemijo covid-19 je urejala precejšnji obseg dokumentacije, a je teh količin v času epidemije znatno več, predvsem zaradi notranjih selitev. Pojavila se je tudi potreba po izvajanju predhodnih evalvacij načrtov za tiste v stiski, saj je bilo treba ugotoviti, kaj potrebujejo in kako to zagotoviti.

Nekaj nalog, ki jih je socialna delavka izvajala pred epidemijo covid-19, je morala opustiti. Začasno prenehanje sprejemov je povzročilo opuščanje obveznosti z urejanjem dokumentacije in nalog ob sprejemu, posledično pa tudi pisanja osebnih načrtov.

Zaradi nevarnosti širjenja virusa je začasno prenehala z vsemi skupinskimi aktivnostmi, kot so debatne in pogovorne urice. Ni organizirala in izvajala družabnih srečanj oziroma prireditvev. Hkrati pa je morala opustiti izvajanje E-QUALINA.

Ostale naloge so po mnenju zaposlenih ostale enake.

### **Vloga socialne delavke v času epidemije**

Socialna delavka je imela eno izmed vodilnih vlog v času epidemije. Sodelovala je pri odločitvah na strokovnih kolegijih, kjer so se odločali o sprejemanju ukrepov. Pomembno je bilo njeno sodelovanje z medicinskim osebjem, da je bilo poskrbljeno tako za socialni kot zdravstveni del oskrbe.

Zaposleni najbolj opredeljujejo njeno vlogo v času epidemije pri delu s stanovalci in sorodniki. Skrbela je za stike s sorodniki preko video povezave in drugih sodobnih načinov komunikacije. Prejemala je več klicev, se dogovarjala in vodila obiske, nato pa vse informacije posredovala zaposlenim: *»Je bila stik med svojci in nami (ZT25).«*

Opravljala je pogovore s stanovalci in sorodniki, jim nudila pomoč pri razumevanju bolezni in razlagala spremembe. Zaposlena izpostavlja, da *»je bila zelo pomembna zaradi omejitve stanovalcev (MS16).«* Stanovalci so imeli omejeno gibanje in bili v stiski zaradi izoliranosti od zunanjega sveta. Stanovalcem je nudila psihosocialno podporo, posredovala v primeru konfliktov, prinašala stvari, ki so jih potrebovali in skrbela za zadovoljevanje vseh njihovih potreb in želja. V obdobju brez okužb je izvajala več pogovornih uric in se vključevala v skupine, predhodno vodene s strani zunanjih izvajalcev.

Socialna delavka je skrbela za izjave, ki omogočajo premeščanje stanovalcev, saj so po okužbi močno opešali: *»So bolj kot oskrbo IV potrebovali nego (G14).«*

Imela je pomembno vlogo tudi pri nalogah izven obsega njenega dela, saj je bila posebej v času okužb, prerezporejena in vključena v druga dela. Bila je v pralnici, izvajala začasno dežurstvo za spuščanje stanovalcev na zunanjo površino in kontrolirala sprehode, blokirala vse prehode pri selitvah stanovalcev v rdečo cono. Za stanovalce je hodila v trgovino in nakupovala zelene in potrebne stvari.

Zaposleni omenjajo še pomembnost njene vloge v času covid-19 pri zadevah, ki so del njenega dela. Izvaja pomoči na domu, skrbi za sprejeme in ureja osebne načrte ob sprostivni omejitvi, opravlja evalvacije načrtov.

### **Izobraževanja tekom epidemije**

Med epidemijo se je socialna delavka udeležila veliko izobraževanj, a so bila vsa zgolj iz zdravstvenega vidika in povezana s covidom-19. Med vsebinami izobraževanj so zaposleni navedli uporabo zaščitne opreme, pravilno razkuževanje rok, izobraževanje o merilcu temperature, cepljenje proti covidu-19, preprečevanje padcev pri starejših v DSO, Ali smo zaposleni res poskusni zajčki, Taja Borštnar – Kriza v organizaciji kot priložnost za rast, Kako z digitalnimi vsebinami animirati stanovalce v DSO in izobraževanje o komunikaciji med zaposlenimi v času covid-19.

#### **4.2.2. Vpliv epidemije covid-19 na potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja**

##### **Vpliv covid-19 na pojav konfliktov**

Zaposleni na vprašanje o vplivu epidemije covid-19 na pojav nesoglasij in konfliktov v domu niso imeli enotnega mnenja. Na splošno menijo, da je količina konfliktov ostala enaka, se zmanjšala ali pa konfliktov ni bilo.

Prepoznavali so manj konfliktov med zaposlenimi, hkrati pa ni bilo zaznati več konfliktov med stanovalci. Med razlogi so navedli večjo povezanost in občutek večje vzajemne pomoči zaposlenih, prepoznavanje pomembnosti različnih služb za delovanje celote, prevladujoče soočenje zaposlenih in stanovalcev s samo boleznijo, prevladujoč govor o edinstveni situaciji covid-19 in potrebo po medsebojni podpori.

Hkrati so prepoznali obstoj konfliktov, ker se stanovalci in sorodniki niso smeli videti oziroma zaradi prepovedi obiskov. Predvsem je bila težava pri nekaterih sorodnikih, ki niso razumeli te prepovedi. Ko so obiske ponovno omogočili, pa se je pojavilo več razprav o obveznosti nošenja mask pri sorodnikih na obiskih, saj imajo svoja prepričanja glede epidemije.

Pojavljati so se začeli tudi spori nekaterih stanovalcev, saj so na različne načine doživljali omejitve gibanja. Postajali so netolerantni do tistih, ki ne upoštevajo nošenja mask.

##### **Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij in sprememb**

Zaposleni so prepoznali in našli raznolike primere, v katerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročil covid-19.

Nekateri stanovalci so prihajali iz gospodinjskih skupin brez mask, kar je povzročalo konflikte med stanovalci (zakaj on lahko, jaz pa ne). Nekateri stanovalci prav tako niso razumeli, da epidemija še vedno traja in je še potrebno upoštevanje ukrepov. Podobni spori so nastajali s sorodniki, ki niso želeli nositi maske in občasno s tem obremenjevali zaposlene. Socialna delavka je tako stanovalcem kot sorodnikom pomagala pri razumevanju sprememb, potrebe po nošenju mask in po razkuževanju.

Zaposleni povedo, da je socialna delavka morala razlagati o poteku bolezni, ker je prihajalo do sporov med stanovalci zaradi okužb. Konflikte pa so povzročale tudi selitve: *»Primera ene gospe, ki se ni želela udeležiti stvari, ker smo jo v času najhujših okužb preselili v tretje nadstropje, kjer je padla in zlomila kolk, medtem ko drugih iz sob nismo selili, ker so bili okuženi. Gospa je bila jezna, svoj zlom je povezala s preselitvijo, čeprav je bil njen celoten oddelek v rdeči coni. Tukaj je bilo potrebno sodelovanje socialne delavke, da smo razrešili konflikt (ZT56).«*

Ena zaposlena pove, da so se začeli pojavljati tudi klici sorodnikov zaradi domnevnega nezadovoljevanja želja stanovalcev.

Socialna delavka se je morala pogovoriti z nekaterimi stanovalci, saj so uhajali ven, kljub omejitvam. Večkrat jim je morala pojasniti, da odhod do trgovine odsvetujejo, zaradi možnosti okužbe z virusom.

Največ konfliktov, pri katerih je bila potrebna pomoč socialne delavke, se je nanašalo na stike s socialno mrežo. Nastajale so pritožbe in konflikti, saj so sorodniki in stanovalci želeli obiske, a to ni bilo mogoče. Socialna delavka je stanovalcem pomagala razumeti, zakaj ne morejo iti domov in videti svojih družin.

### **Povečanje potrebe po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov**

Potreba po pomoči socialne delavke se pri reševanju konfliktov v času epidemije ni povečala, saj ni bilo znatnega povečanja konfliktov. Količina posredovanj je ostala enaka oziroma se celo zmanjšala: *»Je bilo veliko manj potrebe po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij (G26).«*

Med stanovalci konfliktov v času popolne zapore ni bilo zaradi velike preplašenosti. Če pa se je težava pojavila, je socialna delavka nemudoma posredovala in razrešila težavo.

Ena izmed zaposlenih prepoznava, da se je potreba po pomoči najbolj povečala na relaciji sorodniki–stanovalci zaradi omejitve obiskov.

Velikih sporov ni bilo, zato se je povečala skrb socialne delavke za individualne pogovore s stanovalci glede na njihove potrebe *»pri tistih, ki nimajo stikov (MS59),«* in *»so zaprti v sobah (MS60).«*

### **4.2.3. Vpliv covid-19 na socialno delo s stanovalci in sorodniki**

#### **Delo socialne delavke s stanovalci pred epidemijo covid-19**

Delo socialne delavke s stanovalci je potekalo osebno, tako individualno kot v skupinah. S posameznikom je delala ob njegovem prihodu v pisarno ali njenem prihodu k stanovalcu v sobo oziroma gospodinjsko enoto. Individualni pogovori so bili v večini spodbujeni s strani stanovalcev, ko so ob nastanku težav potrebovali pomoč.

Zaposlena na gospodinjski enoti opaza, da se je socialna delavka več gibala po domu, obiskovala gospodinjske enote ter izvajala kar nekaj pogovornih uric v vsaki skupini na 14 dni. Večkrat se je stanovalcem pridružila na jutranji kavi, kjer so imeli dnevne debate. *»Na takšen način je posredno pridobila informacije o dogajanju (MS78)«* in *»počutju (MS79).«*

Pred epidemijo covid-19 so bili osebni sprejemi, kjer se je socialna delavka dobro spoznala z novim stanovalcem. Novo sprejete stanovalce je tudi večkrat obiskala, jih spraševala po njihovem počutju ter pomagala pri vključevanju v novo okolje. Urejala je tudi zadeve v zvezi z notranjimi premestitvami stanovalcev ter skrbela, da so imeli nižje stroške.

Socialna delavka je organizirala klube svojcev tako, da je vabila sorodnike po gospodinjskih skupinah, kjer so skupaj obravnavali aktualne tematike in delili informacije doma. Sodelovala je tudi pri druženjih s sorodniki in stanovalci.

Urejala je dokumentacijo ter sodelovala z institucijami, kot so banka, občina in center za socialno delo. Socialna delavka se je sicer sporazumevala preko telefona, a znatno manj kot v času epidemije. Reševala je predvsem problematiko s sorodniki. Zaposleni so jo večkrat opomnili, da pokliče in obvešča sorodnike (na primer glede oblačil stanovalcev).

#### **Socialno delo s stanovalci v času covid-19**

Socialno delo s stanovalci je bilo v času epidemije prilagojeno razmeram. V času okužb je bilo delo s stanovalci oteženo. Nekaj časa sploh ni bilo fizičnega stika med socialno delavko in stanovalci, zato je izvajala pomoč na daljavo in so imeli stik zgolj preko telefona. Nato je delo potekalo izključno individualno v njihovih sobah. Socialna delavka je prihajala k stanovalcem zaradi prepovedi obiskov stanovalcev v pisarni. Ker so bili stanovalci omejeni na svojo

gospodinjsko enoto, so socialno delavko sami poklicali ali pa so ob potrebi obvestili zaposlenega na enoti, ki je seznanil socialno delavko.

Zaposleni izpostavljajo, da je socialna delavka opravljala dodatne pogovore in izvajala psihosocialno pomoč zaradi strahu pred boleznijo in njenimi posledicami ter drugih stisk velikega števila stanovalcev: »Do vsakega smo individualno pristopili (MS52).«

V času okužb je socialna delavka odhajala na vsako skupino, zbirala spiske o želenih dobrinah in jih prinašala iz trgovine. Opravljala je tudi druge zadeve, ki jih je mogoče opraviti s strani socialne delavke, kot so odhodi na pošto, banko in lekarno za stanovalce.

V času okužb so bili obiski prepovedani, zato je socialna delavka skrbela za ohranjanje stikov med stanovalci in sorodniki in spodbujala njihovo komunikacijo. Še vedno ima redne stike s sorodniki in skrbi za organizacijo obiskov.

Opustiti je bilo treba tudi skupinsko delo in sestanke zaradi poskušanja preprečevanja okužb, ki so mogoče ob združevanju stanovalcev različnih skupin. Socialna delavka se ni mogla vključevati v dnevne aktivnosti na skupinah. Po ukinitvi rdeče cone je bila še nekaj časa zadržana, da se je stanje v domu stabiliziralo, nato pa je začela najprej z izvajanjem aktivnosti za stanovalce v skupnem mehurčku, kasneje pa še v celem domu.

Zaposleni opažajo, da so na splošno zmanjšali obiski pisarne, hkrati pa je socialna delavka morala začasno opustiti sprejeme in osebno načrtovanje. Prostovoljstvo je začasno še vedno prepovedano in ga socialna delavka ne ureja.

Zaposleni prepoznajo zmanjšanje sodelovanja med socialno delavko in stanovalci ter med glavne razloge navajajo omejenost stanovalcev na skupino, prepoved gibanja stanovalcev po domu, prepoved izhodov stanovalcev iz rdeče cone in prihodov socialne delavke v rdečo cono, opustitev skupinskega dela in velika omejenost poti vseh zaposlenih.

### **Sprememba vloge socialne delavke pri skupinskem delu**

V času epidemije covid-19 je prišlo do začasne prekinitve poteka skupinskih aktivnosti in dela, kar je bilo težko tako za zaposlene kot stanovalce. Socialna delavka je bila na primer prisiljena opustiti pogovorne urice. Razlog za dolgo opustitev skupinskega dela je veliko število okužb v domu, preprečevanje možnosti širjenja okužb, priporočila epidemiološke službe, popolna izolacija in prepoved zbiranja stanovalcev.

Zaradi počasnega izboljšanja razmer v zadnjih mesecih je socialna delavka postopoma ponovno uvajala skupinske aktivnosti, kot so pogovorne urice in branje časopisa.

## **Potrebe in želje stanovalcev v času epidemije covid-19**

Pri stanovalcih so se pojavile nove potrebe, ki jih prej ni bilo. Zaradi prepovedi svobodnega gibanja so si želeli samostojnega odhoda v trgovino in nabave priboljškov, časopisa. Ta potreba je bila predvsem izrazita pri stanovalcih v rdeči coni. Vsi zaposleni so prepoznali izrecno potrebo stanovalcev po stikih s sorodniki, pogovorih, obiskih in druženju, ki je bila posledica omejenosti stanovalcev.

## **Zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem**

Vsi zaposleni so povedali, da je socialna delavka skrbela za organizacijo stikov, nekateri pa so dodali, da sta za urejanje stikov skrbeli tudi receptorka in delovna terapevtka. Stike preko videoklicev so v rdeči coni urejali zaposleni. V času okužb, ko so bili obiski omejeni, so stanovalcem zagotovili stike z uporabo tehnologije. Imeli so možnost videoklicev ali telefonskih klicev, pri čemer so stanovalcem, ki nimajo svojih telefonov, le-tega zagotovili oni.

Sorodnike so delno obveščali o splošnih zadevah preko socialnih omrežij ter delili fotografije stanovalcev. Delno pa so omogočeni individualni obiski v skladu z epidemiološkimi pogoji. O samem načinu poteka obiskov so se strokovni delavci dogovorili na kolegiju. V prvi fazi izbruha so stike omejili na eno zdravo osebo na terasi, medtem ko so bili obiski v rdeči coni prepovedani. Obiski so bili vodeni z nadzorom osebja, ki so se medsebojno izmenjavali. Razlog za vodene obiske je bil nadzorovanje stanovalcev in sorodnikov pri upoštevanju epidemioloških navodil, spremljanje nošenja obveznih mask in razkuževanje po odhodu obiskovalcev. Da pa bi omogočali čim več stika z zunanjim okoljem, so tudi zaposleni stanovalce vozili v domače okolje. V drugi fazi izbruha so omogočili tudi obiske v rdeči coni s primerno opremo – skafandri.

Vsi obiskovalci so se morali na obisk predhodno naročiti pri socialni delavki, ki je oblikovala tedenske razporede obiskov, vsakodnevno vpisovala nove obiske v urnike na skupini ter zaposlene obveščala o dnevu in uri obiska določenega stanovalca.

## **Vpliv covid-19 na odnos in sodelovanje socialne delavke in sorodnikov**

Zaposleni vpliv epidemije covid-19 na odnos in sodelovanje med socialno delavko in sorodniki vidijo raznoliko. Nekateri menijo, da epidemija ni vplivala na odnos med socialno službo in sorodniki, a večina zaposlenih prepoznava mnoge spremembe.

Stiki med socialno delavko in sorodniki so se učvrstili, hkrati pa se je povečalo zaupanje v delo socialne delavke. Manj individualnih srečanj v živo je vplivalo na pogostejše klice med socialno delavko in sorodniki. Sorodniki so se veliko več in za vse zadeve obračali nanjo, saj je

predstavljala vir informacij: »So se bolj zanašali na njo glede informacij (G67)«; »Nekateri kličejo tudi, da izvedo, kako je z njegovimi sorodniki (DT108).« Več so se sporazumevali tudi zaradi urejanja raznih dokumentov.

Poleg pozitivnega vpliva covida-19 na odnos in sodelovanje med socialno delavko in sorodniki, so zaposleni prepoznali tudi nekatere negativne posledice. Kot pojasni zaposlena, je na eni strani sorodnike skrbelo za stanovalce in so si še bolj želeli obiskov, na drugi strani pa nekaterih sorodnikov sploh ni bilo. Pri nekaterih sorodnikih se je pojavila strašna nestrpnost, drugi sorodniki pa so se držali pravil in je bilo sodelovanje z njimi prijetno. Socialna delavka je imela pozitiven in razumevajoč pristop k sorodnikom. Potrebno je bilo več obveščanja, pojasnjevanja, saj so se pri sorodnikih pojavljala različna vprašanja, pojavljajo pa se tudi potrebe po pogovorih, kar pred začetkom epidemije ni bilo izrazito. Prvotni namen klicev večine sorodnikov so obiski, a skozi pogovor sorodniki pogosto izražajo stisko, jih skrbi za stanovalce ali pa s socialno delavko delijo želje stanovalcev, ki so jim jih povedali po telefonu. Socialna delavka zdaj vsakemu sorodniku ponudi možnost obračanja nanjo v primeru stiske.

#### **4.2.4. Vpliv epidemije covida-19 na sodelovanje socialne delavke v domskem timu**

Nekateri zaposleni so menili, da lahko socialna delavka nekatere zadeve ureja od doma, predvsem birokracijo (pregled vlog in druge dokumente), drugi so poudarili, da tudi nekaterih administrativnih zadev ni mogoče reševati na daljavo. Izpostavili so, da socialna delavka ne bi mogla delati od doma. Socialna delavka dela z ljudmi, zato je neposreden osebni stik s stanovalci in sorodniki nujen. Obstaja prevelika potreba po socialnem delu v skupini, zato je njena prisotnost nenadomestljiva. Pomembna je po psihološki plati, saj daje stanovalcem ob fizičnem stiku občutek podpore, »ko te stanovalec vidi, da si tu, čutijo to podporo (ZT103)«. Enakega občutka preko telefona ni mogoče zagotoviti, hkrati pa je pri delu s starimi ljudmi pomembno opazovanje nebesedne mimike telesa. Le tako lahko opazuje težavnost situacije stanovalca, ki mu ni lahko razložiti, kaj se dogaja.

#### **Prispevek socialne delavke v domskem timu**

Socialna delavka sodeluje v domskem timu in podaja razne ideje oziroma informacije, ki se nanašajo na stanovalce. Spremlja psihofizično stanje stanovalcev in o tem obvešča tim. Je tudi prva oseba, ki pridobi podatke o stanovalcu pri sprejemu, te pa deli z ostalimi, ki bodo v stiku s

stanovalcem za ustrezno nadaljnje ravnanje, »da vemo, kakšne prijeme želi novi stanovalec (ZT111)«.

Na kolegijih in predajah službe predstavlja problematike stanovalcev drugim delavcem, z empatičnostjo in zmožnostjo vživljanja v stisko človeka pomaga domskemu timu pri iskanju rešitev.

Socialna delavka je predstavnik stanovalcev in njihov zagovornik. Pri reševanju zadev v domskem timu, zagovarja vidik stanovalcev. V domski tim prinese socialni vidik želja in ubesedi potrebe stanovalcev. Tako seznanjeni zaposleni z zelenimi prijemi stanovalca in jih usmerja k ustreznim načinom ravnanja na dnevni bazi.

Ima pomemben prispevek v zdravstveno-negovalni tim, saj se stanovalci občasno na začetku po sprejemu ne zaupajo zdravstvenemu osebju in se nanje obračajo zgolj z zdravstvenega vidika. »Npr. samo, da me boli v prsih, ne delijo pa z nami svojih občutenj – na primer boli me, ker nimam stikov s svojim sinom (ZT115).«

Ena izmed zaposlenih na enoti pove, da se udeležuje dnevnih aktivnosti, izvaja pogovore in je kot most oziroma posrednik med zaposlenimi v gospodinjskih enotah in sorodniki.

### **Sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije**

Prišlo je do sprememb v sodelovanju socialne delavke z zaposlenimi v času epidemije. Sodelovanje je bilo boljše in ga je bilo veliko več kot prej. Domski tim je pristopal k epidemiji po najboljših močeh za preprečevanje okužb, zato so bili kolegiji zelo obarvani z epidemijo. Predhodno so bili ti sestanki usmerjeni v organizacijo prireditev, ki so bile v času epidemije onemogočene, zato je bilo iz trga vidika manj sodelovanja kot prej.

V času epidemije je šlo na kolegijih za skupno ukvarjanje zagotavljanja ustreznih zaščitnih sredstev ter ogromno dogovarjanja med zaposlenimi, na primer o nadzoru obiskov: »Na kolegiju smo se dogovorili, kdo je bil prisoten na obiskih (DT99).« Vsi zaposleni so skušali skupaj iskati in organizirati delo, da je to bilo mogoče znotraj omejitev. Kjer je obstajalo že predhodno tesno sodelovanje, je bilo treba prilagoditi skupno delo v času okužb. Pojavila se je potreba po drugačnem planiranju časa pregleda vlog, načrtov in oskrbe.

Epidemija je povzročila potrebo po medsebojnem razdeljevanju vsega potrebnega dela v domu. Zaposleni in socialna delavka so sodelovali pri zadevah, ki niso domene njihove primarne zaposlitve, na primer pri selitvah stanovalcev in postelj, pri delu v pralnici in drugih potrebnih opravilih.

Sodelovanje z delavci na gospodinjskih skupinah je bilo v času prisotnih okužb zelo okrnjeno zaradi prepovedi prihoda socialne delavke v skupino in je v tem času potekalo v večini preko telefona. Zaposlena v rdeči coni je povedala, da so s socialno delavko več govorili o stanovalcih, se nanjo obračali po nasvete, kako olajšati stiske stanovalcev in dvigniti moralo, saj so bili stanovalci prestrašeni in psihično na tleh.

Hkrati so s socialno delavko sodelovali glede na njihove potrebe: *»Vse, kar smo potrebovali v času rdečih con, nam je prinašala (ZT117).«* Prinašala je stvari, kosila s kuhinje in oprano perilo.

### **Položaj socialne delavke v domskem timu**

Večina zaposlenih je izpostavila, da je ostal položaj socialne delavke nespremenjen, saj je bila socialna delavka pomemben člen doma in to tudi ostaja.

Na drugi strani pa so posamezni intervjuvanci povedali, da je epidemija vplivala na spremenjene vloge pri vseh zaposlenih in posledično tudi na položaj socialne delavke: *»Smo se prilagodili situaciji (DT132).«* Socialna delavka se ni mogla neposredno soočati s problematiko, ki je nastajala v domu, ampak je lahko posredovala samo na daljavo. Hkrati pa je bila pomemben dejavnik pri pogovorih s stanovalci, ker je zdravstvenim delavcem za to zmanjkovalo časa.

Socialna delavka je postala pomembna vez med sorodniki in stanovalci. Organizirala je obiske, delila informacije z zaposlenimi ter postala pomemben interen člen za selitve stanovalcev. Stanovalci so socialno delavko bolje spoznali, saj je postala zelo pomemben del za uspešno delo v času rdeče cone.

### **Vpliv covid-19 na odnos zaposlenih s socialno delavko**

Večina zaposlenih izpostavlja, da je epidemija vplivala na odnos med socialno delavko in zaposlenim. Opažajo pozitivne spremembe, saj so zaposleni spoznali, da se lahko oprejo in zanesejo na socialno delavko. Socialna delavka jim je stala ob strani, čeprav med njimi ni bilo fizičnih stikov, da bi preprečili širjenje okužb. Zaposlenim v rdeči coni je prinašala potrebno, hodila v trgovino. Zagotovila jim je potrebne informacije o stanovalcu in pomagala pri idejah, kaj storiti.

Delavci in socialna delavka so si bili v medsebojno oporo, saj so prepoznali odvisnost drug od drugega. Epidemija je povzročila grajenje odnosa, večje spoštovanje medsebojnega časa, večjo tolerantnost in bolj poglobljen odnos. Socialna delavka zdaj redno kliče zaposlene in večkrat sprašuje o njihovem počutju.

Le ena zaposlena meni, da se odnos s socialno delavko zaradi epidemije covid-19 ni spremenil.

#### **4.2.5. Sprememba vloge socialne delavke kot zagovornice**

##### **Vloga socialne delavke v domu kot zagovornice**

Vsi zaposleni imajo pri svojem delu izkušnje, pri katerih je socialna delavka zagovarjala pravice ali interese posameznih stanovalcev: *»Se mi zdi, da nenehno zagovarja (MS154).«*

Socialna delavka ob sprejemu prva prejme informacije stanovalca, ki jih posreduje vsem zaposlenim, ki bodo s stanovalcem v stiku: *»Na primer gospa je zelo verna, poskrbite, da bo lahko prišla k maši (DT143).«* Kadar imajo stanovalci stvari, ki bi jim veliko pomenile, socialna delavka o tem obvesti zaposlene, da mu to zadevo zagotovijo.

Socialna delavka izhaja iz potreb stanovalcev, zato je treba občasno sorodnikom razložiti, da je njena vloga delovati v dobrobit stanovalca. Ena izmed zaposlenih poda primer zagovorništva stanovalca, da lahko kadi kljub nasprotovanju sorodnikov.

Pogosto tudi stanovalci obiščejo socialno delavko in izrazijo neko željo, na primer glede nege. Ona želje posreduje negovalcem, ki jih poskušajo uresničiti in delati po stanovalčevih željah. Omogočila je tudi, da je stanovalec, ki je izrazil željo po daljšem gledanju televizije, kot je dovoljeno, to lahko storil kljub drugačnemu hišnemu redu.

Zaposleni so prepoznali kar nekaj primerov, v katerih je socialna delavka zagovarjala stanovalce z demenco. V domu za stare ljudi prihaja do nenehnih sprememb pri stanovalcih in posledično potreb po drugačni oskrbi, ki je sorodniki ne želijo prepoznati. Socialna delavka mora večkrat zagovarjati stanovalčeve potrebe po oskrbi IV za bolj ustrezno spodbujanje in ohranjanje sposobnosti ter vsesplošno omogočanje boljše kakovosti življenja. Pri tem je zelo pomembno notranje sodelovanje med zaposlenimi, da se izvajajo notranje spremembe glede na potrebe.

Ena izmed zaposlenih predstavi še primer, kjer ob sprejemu sorodniki zanikajo demenco, saj jo gospod skriva: *»Sorodniki so na vsak način želeli, da gre na vitalno skupino, so vztrajali in socialna delavka je gospoda zagovarjala, tako da ga je najprej poskusno dala med dnevom na oddelek demence, kjer je gospod odlično zaživel in napredoval in tako so sorodniki uvideli, da je najbolje, da bo tam nameščen (G97).«*

##### **Vloga socialne delavke pri zagovorništvu stanovalcev med epidemijo covid-19**

Večina zaposlenih je velikokrat prepoznala socialno delavko v vlogi zagovornice med epidemijo covid-19. Njena vloga je bila najizrazitejša pri zagovorništvu stanovalcev v času okužb zaradi prepovedi gibanja. Zagovarjala je stanovalcev v rdeči coni, predvsem kadilce, ki niso smeli kaditi

zunaj, zato je izjemoma uredila notranje kajenje. Zagotovila je tudi nakup dobrin glede na želje stanovalcev.

Stanovalce je zagovarjala v primeru obiskov, sploh v rdeči coni. Zaposlene so ob zaznavi stisk stanovalcev, socialno delavko obvestile, ta pa je zagotovila možnost obiska sorodnikov.

V času epidemije so zaposleni prepoznali vlogo socialne delavke pri zagovorništvu stanovalcev še v primerih odločanja o ustrezni oskrbi stanovalca ter pri zagovarjanju stanovalcev v stiski: *»Smo jih individualno peljali domov mačke hranit (MS165)«* in *»k čebelam (MS166).«*

Le en zaposleni socialne delavke ni prepoznal v vlogi zagovornice med epidemijo covidom-19.

#### **4.2.6. Vpliv covid-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa**

##### **Vloga socialne delavke pri oblikovanju in uvajanju inovacij**

Socialna delavka ima vedno pomembno vlogo, saj je ena izmed ključnih delavk v domu in je velikokrat pobudnik inovacij. O inovacijah se zaposleni pogovarjajo, razvijajo in nadgrajujejo na kolegijih. Različnost zaposlenih omogoča nove ideje in pripomore k pozitivnim spremembam. V primeru inovativnega predloga ali pobude socialne delavke, drugi zaposleni prisluhnejo in ga upoštevajo v primeru izvedljivosti.

Vlogo socialne delavke pri uvajanju inovacij zaposleni opažajo tudi z občasnimi obiski socialne delavke pri zaposlenih v gospodinjstvih skupinah: *»Včasih pa pride tudi k nam, da mi damo kako pobudo (G111)«,* ki *»jo ona prenese naprej (G112).«*

Ena zaposlena ne ve, kako vlogo ima SD pri inovacijah.

Zaposleni so o spremembi vloge socialne delavke pri oblikovanju inovativnega programa v času epidemije covid-19 podali raznolike rezultate. Ena zaposlena meni, da socialna delavka v času epidemije ni imela vloge pri inovacijah, drugi intervjuvanec izpostavi podobno: *»Njena vloga se ni spremenila, ker nekih inovacij ni bilo (F111).«* Dodaja, da je socialna delavka na strokovnih kolegijih predlagala nekatere od komunikacijskih poti.

Ostali zaposleni menijo, da je bila socialna delavka v času epidemije še bolj usmerjena k stanovalcem, se z njimi bolj in več ukvarjala kot prej. Skupaj z ostalimi zaposlenimi je razmišljala o tem, kaj še narediti za stanovalce, da bi olajšali zahtevno obdobje. Ena izmed delavk na primer omenja, da je socialna delavka uvedla oskrbo s priboljški s trgovine.

## **Uvajanje inovacij med epidemijo**

Med epidemijo so uvedli predvsem inovacije na področju komunikacije med stanovalci in sorodniki, na primer videoklice na starejšim prilagojenih tablicah OMA ter vse dejavnosti, ki so izvedljive od zunaj – maše, rdeči noski, nastopi in koncerti. Med inovacije so uvrstili tudi obiske socialne delavke v trgovino po stvari za stanovalce.

Drugih inovacij zaposleni niso prepoznali zaradi prepovedi druženja. Želena je bila čim večja ločenost stanovalcev, hkrati pa posamezni zaposleni omenjenih sprememb niso prepoznavali kot inovacije.

Zaposleni so manj ukvarjanja z inovacijami opravičevali z zelo okrnjenim delom v domu, strmenjem k ohranjanju zdravja, prioritetenemu izogibanju okužb in preprečevanju prenosa virusa. Hkrati zaposlena pove, da so bili kot dom vodeni od zunaj. Večja osredotočenost na spopadanje s samo epidemijo je povzročila ukvarjanje z nujnimi deli (predvsem v štirimesečnem obdobju okužb), kjer je bilo bistveno skrbeti za osnovne življenjske potrebe ljudi.

### **4.3. Intervjuji s stanovalci**

#### **4.3.1. Vpliv covid-19 na potek delovnega dne socialne delavke**

##### **Srečevanje stanovalcev s socialno delavko pred epidemijo covid-19**

Stanovalke povedo, da so se v primeru potrebe s socialno delavko najpogosteje srečevale ob obisku njene pisarne. Med razloge za obisk socialne delavke pred epidemijo covid-19 so uvrstile probleme ali težave, dvome, pomoč pri urejanju dokumentov, pomoč pri prebiranju pošte, potrebo po posredovanju socialne delavke na uradih ter obiske v primeru, da stanovalko nekaj zanima.

Stanovalka je socialno delavko obiskala v primeru nerazumevanja z drugo stanovalko. Prosila jo je za posredovanje, kar je socialna delavka tudi storila.

Socialna delavka je po potrebi prihajala v gospodinjske skupine ali v sobe stanovalcev in tudi tam opravljala pogovore s stanovalci. Občasno je spontano prihajala na gospodinjske skupine: *»In smo se pogovarjali ob kavi (A5).«*

Ena izmed stanovalk pove, da sta s socialno delavko navezali prijateljski stik in jo je vozila domov, zanjo nabirala rože.

Večina stanovalk pove, da so se s socialno delavko pred začetkom epidemije najpogosteje srečevala pri skupinskem delu, ki ga vodi socialna delavka – pri pogovornih uricah in branju časopisa.

### **Srečevanje stanovalcev s socialno delavko v času epidemije covid-19**

V času rdeče cone, ko intervjuvane stanovalke niso smele na hodnik, se sprva s socialno delavko niso srečevale. Stanovalci niso imeli stika z nikomer, odpovedane so bile tudi pogovorne urice. V tem času je socialna delavka zbirala spiske zelenih in potrebnih dobrin, ki jih je prinašala s trgovine za stanovalce. Ker so bili stanovali osamljeni v svojih sobah, je začela socialna delavka večkrat prihajati k njim na pogovor. Kasneje se je s stanovalci srečevala tudi, ko je spraševala, ali se želijo cepiti. Drugih primerov srečevanja v času največ okužb stanovalke ne navajajo.

Ob izboljšanju razmer se stanovalci največkrat srečujejo s socialno delavko ob obisku njene pisarne v primeru težave ali kadar potrebujejo nasvet.

Stanovalka izpostavi obisk socialne delavke zaradi potrebne pomoči po smrti stanovalca doma za posledicami covid-19, ki je bil stanovalkin prijatelj. Potrebovala je pogovor in podporo, hkrati pa se je s socialno delavko posvetovala zaradi domnevnih neprijetnosti in nepravilnosti ob njegovi smrti: *»Ko je umrl, mu je izginil ves denar, ki ga je imel, in sem se obrnila nanjo, da mi pomaga (C18).«*

Stanovalci so socialno delavko obiskovali tudi, ko so zboleli njihovi sorodniki ter so iskali nasvete oziroma podporo: *»Sin je zbolel in njegova žena pa sem šla do socialne delavke (A9).«*

Intervjuvanke izpostavljajo, da je bila socialna delavka zelo zaposlena zaradi premalo kadra in jo, kadar nimajo osebne potrebe, srečujejo na recepcijo in občasnih sestankih v skupini, kjer daje razna navodila.

### **Nove naloge SD v času epidemije**

Stanovalke menijo, da se je pojavilo veliko novosti pri delu socialne delavke v času epidemije, a so jih s težavo opazile zaradi zaprtosti stanovalcev v sobe. Med novimi nalogami so prepoznale sprejemanje naročil za obiske preko telefona, vodenje evidence obiskov in nošenje stvari iz trgovine zaradi prepovedi izhodov stanovalcev. Socialna delavka je po potrebi opravljala telefonske pogovore s stanovalci, hkrati pa se je v času epidemije več ukvarjala tudi s sorodniki.

Nekaj nalog je socialna delavka morala začasno opustiti, med njimi obveznosti z urejanjem dokumentacije in nalog ob sprejemu (v času popolnega zaprtja) ter pogovorne urice.

### **Vloga socialne delavke v času epidemije**

Večina stanovalk je opredelila socialno delavko kot eno izmed glavnih in nujnih akterk pri zmanjševanju in preprečevanju posledic covida-19, saj je imela ogromno dela in bila preobremenjena v času okužb v domu. Stanovalke so med najpomembnejšimi vlogami socialne delavke izpostavile delo s stanovalci in sorodniki. Opravljala je pogovore s stanovalci, delila nasvete, pomoč, bila pomembna za pomirjanje ljudi, da niso bili prestrašeni, urejala obiske in sprejemala sorodnike. Stanovalcem je bila na voljo, ko so jo potrebovali in to jim je dajalo občutek varnosti: *»Da se lahko nanjo zanesemo (D13).«*

Poudarjajo tudi njeno vlogo v delovnem timu, kjer so si vsi zaposleni delili delo in se skupaj trudili za zadovoljevanje potreb stanovalcev. Stanovalce so opozarjali na pomembnost nošenja mask, socialna delavka pa je posebej skrbela, da so zaposleni stanovalcem omogočili čim več želja in dobrin, za katere so prosili.

Na drugi strani pa ena izmed stanovalk opozori, da so v času karantene imeli stik zgolj z zdravstvenim osebjem in socialna delavka v tem času ni imela bistvene vloge.

Le ena stanovalka pove, da socialne delavke ni smatrala kot najpomembnejše v času covida-19, se nanjo ni ozirala in je dajala najpomembnejšo vlogo zdravstvenemu osebju: *»Bolj se mi zdijo pomembni zdravniki pa drugi zdravstveni delavci (B13).«*

### **4.3.2. Vpliv epidemije covida-19 na potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja**

#### **Vpliv covida-19 na pojav konfliktov**

Stanovalke menijo, da covid-19 ni posebej vplival na konflikte. Konfliktov na gospodinjskih enotah stanovalke niso zaznale, kar so pripisale predvsem večji ločenosti stanovalcev zaradi zadrževanja v sobah: *»Ni bilo niti priložnosti, da bi prišlo do konfliktov (C39).«* Ena izmed intervjuvank pa predvideva, da je bilo morebiti več konfliktov v dvoposteljnih sobah.

Stanovalke izpostavijo psihičen vpliv epidemije na njih, kot je povečana osamljenost in zbežanost, ki je pripomogla k manj konfliktom, saj so vsi sloneli k večji medsebojni tolerantnosti.

#### **Izkušnja nesoglasja v času epidemije covida-19**

Večina stanovalk je sprva povedalo, da niso imele izkušnje nesoglasja v času epidemije covida-19, le ena je dodala, da so bili stanovalci nezadovoljni, kar je pogojevala z dolgo zaprtostjo in *»je*

*bilo tečno (A36)«, a se sicer niso prepirali. V nadaljevanju so stanovalke povedale, da so imeli nekateri stanovalci pripombe, vse kritizirali (npr. hrano), obstajala pa je tudi zahrbtnost med stanovalci.*

Nesoglasje je imel tudi sin ene izmed intervjuvank, ki so mu preprečili vstop v dom ob prihodu na obisk. Druga stanovalka pove, da jo je prizadela smrt prijatelja, ki je prav tako stanoval v domu. covid-19 je terjal drugačni postopek po smrti stanovalcev, zaradi česar stanovalka ni mogla v njegovo sobo.

### **Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij in sprememb**

Socialna delavka je pomagala pri razreševanju sprememb in konfliktov, ki jih je povzročila epidemija covid-19. Ena intervjuvanka je omenila pomoč socialne delavke pri konfliktu zaradi hrane na gospodinjski enoti. Morebitna nesoglasja so se pri stanovalcih pojavljala tudi zaradi težkega razumevanja sprememb, ki jih prinaša covid-19.

Sicer pa socialna delavka ni prihajala na gospodinjske skupine zaradi nesoglasij, ampak ob pojavu tegobe, dvoma ali prepira, večkrat razloži potek bolezni, zadeve glede obiskov, pričakovanja in navodila s strani države, kakšno je primerno vedenje v času epidemije covid-19 ter možnosti cepljenja.

### **Povečanje potrebe po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov**

Stanovalka so izrazile, da se posebna potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov na njihovih gospodinjskih skupinah ni pojavila oziroma povečala. Dodatno so razložile, da so se tako stanovalci kot zaposleni osredotočali na covid-19 in skrbeli, kako preprečiti širjenje okužb.

Vloga socialne delavke je bila v primeru pojava nesoglasij v času epidemije, po opredelitvi stanovalcev enaka. Skrbela je za razčiščevanje konfliktov nemudoma ob nastanku, brez odlašanja. V času okužb je socialna delavka prihajala k stanovalcem v sobo in jih spraševala po počutju. V obdobju brez okužb, je socialna delavka vodila pogovorne urice in odprla prostor za razreševanje problemov, pogovor in razpravo o vseh zadevah, ki stanovalce motijo.

V primeru nesoglasja s sorodniki se je socialna delavka v imenu doma za stare ljudi opravičila, kadar je prihajalo do zmede zaradi napak v organizaciji.

### 4.3.3. Vpliv epidemije covida-19 na socialno delo s stanovalci in sorodniki

#### **Delo socialne delavke s stanovalci pred epidemijo covida-19**

Stanovalke so ocenile sodelovanje s socialno delavko kot odlično. V večini primerov so navedle, da so prihajale individualno k socialni delavki in po potrebi. Med razloge za obisk so navedle potrebo po pogovoru, potrebo po pomoči socialne delavke v primeru kakršnihkoli problemov ali težav, urejanje dokumentov ali zadev. Socialna delavka je pomagala tudi pri prebiranju in razlaganju dokumentacije, saj nekateri stanovalci slabo vidijo.

Ena izmed stanovalk je povedala, da je v preteklosti izrazila svojo željo po daljšem spanju socialni delavki, ona pa je željo stanovalke zagovarjala pri zaposlenih.

Stanovalke so se lahko tudi dogovorile za obisk socialne delavke v sobi stanovalke. Ona je večkrat prihaja k njim v sobo, da se je z njimi pogovorila.

Socialna delavka je s stanovalci pred epidemijo delala tudi v tedenskih govorilnih oziroma pogovornih uricah, kjer so imeli dobre skupinske debate.

#### **Socialno delo s stanovalci v času covida-19**

Stanovalke so povedale, da je prišlo do zmanjšanja sodelovanja s socialno delavko zaradi prepovedi gibanja stanovalcev po domu, še posebej pa v rdeči coni, kjer stanovalci niso mogli do socialne delavke: *»Ko smo pa bili čisto zaprti, je sploh nismo videli (A66).«*

V času okužb je socialna delavka prihajala k stanovalcem na gospodinjsko skupino, da jih je obveščala o novostih ali sporočila pomembne novice, na primer o cepljenju. Hkrati je zbirala želje stanovalcev, si jih zapisovala na listek ter hodila v trgovino. Zelene dobrine je nato prinašala k stanovalcem.

Prenehale so se vse aktivnosti s socialno delavko, kot je bila na primer pogovorna urica.

V rdeči coni stanovalci socialne delavke niso videli ali pa je prišla k posameznemu stanovalcu po potrebi in se je za to ustrezno predhodno opremila. Intervjuvane stanovalke so povedale, da so pogrešale možnost odhoda k socialni delavki, saj so si želele z njo govoriti o vsem, kar se jim je v samoti izolacije porajalo.

Med razloge za ponovno sodelovanje s socialno delavko so uvrstile spremembe zaradi manj okužb, možnost gibanja po domu in trenutno prenehanje strogih omejitev.

V času brez okužb so stanovalke socialno delavko redno videvale na bralnih in pogovornih uricah.

Stanovalci so lahko ponovno obiskali socialno delavko v pisarni, ona pa je nudila intelektualne pogovore, ki jih po besedah ene stanovalke v domu sicer primanjkuje. Socialna delavka je še vedno prihajala tudi k stanovalcem po potrebi ali pa so jo stanovalci poklicali po telefonu.

Ena izmed intervjuvanih stanovalk je opisala dva primera sodelovanja s socialno delavko v času epidemije. V prvem primeru je napisala oporoko, ki jo je dala socialni delavki v hrambo. V drugem primeru je šlo za obisk socialne delavke zaradi težkega spopadanja s smrtjo stanovalca: *»Sem šla k njej, da sem se malo sprostila, povedala sem svoje tegobe (C68).«*

### **Sprememba vloge socialne delavke pri skupinskem delu**

V času okužb so odpadle vse aktivnosti, zato je bilo ukinjeno tudi skupinsko delo s socialno delavko, na primer pogovorne urice. Med razlogi za te spremembe so stanovalke navedle začasno prepoved druženja v času okužb: *»Nismo se smeli družiti, nekaj časa sploh iz sobe nisem šla (C72).«*

Ko je prenehala začasna prepoved združevanja v skupini, je bilo skupinsko delo še nekaj časa okrnjeno, a so se počasi ponovno začele uvajati skupinske aktivnosti. Kljub izboljšanju situacije pa so stanovalke menile, da ni enako kot pred epidemijo.

### **Potrebe in želje stanovalcev v času epidemije covid-19**

Stanovalka je povedala, da se posebne želje niso pojavljale. Stanovalci si želijo čim prejšnji zaključek obdobja covid-19 in ponovno normalnost. Najpogosteje so izpostavili željo po fizičnih stikih s sorodniki in svobodno možnost odhoda k njim: *»Da bi se čim več srečevala z otroki, da bi jih več videla (A77).«*

Pojavile so se še želje po videoklicih z družino in želje po dobrinah iz trgovine. Ena intervjuvana stanovalka je izpostavila potrebo po večji angažiranosti za tiste, ki so bolj prizadeti zaradi bolezni in potrebo po več zagovarjanja položaja sorodnikov umrlih s strani socialne delavke.

### **Zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem**

Stanovalci so v času epidemije covid-19 vzdrževali stike preko mobilnega telefona ali videoklicev. Nekaterim stanovalcem je pri tem pomagala socialna delavka, drugi so še bili zmožni samostojnega navezovanja stikov s sorodniki.

V času največ okužb obiski niso bili dovoljeni (približno tri mesece), z izboljšanjem stanja pa so omogočili obiske enkrat tedensko. Vse stanovalke so povedale, da je za organizacijo obiskov skrbela socialna delavka, občasno pa tudi recepcija. V primeru lepega vremena so bili obiski

možni zunaj, kadar pa je bilo slabo vreme ali so sorodniki in stanovalci želeli obisk v za to posebej pripravljeni sobi, so predhodno poklicali socialno delavko, da so se dogovorili za termin. Stanovalke so pri zagotavljanju stikov z zunanjim okoljem prepoznale tudi nekatere prepreke. Sorodnikom se zaradi prevelike oddaljenosti ni splačalo priti na polurni obisk, obiski so v turobnem vremenu številčno omejeni, nekatere sorodnike pa je tudi strah pred okužbo.

#### **Vpliv covid-19 na odnos in sodelovanje med socialno službo in sorodniki**

Epidemija covid-19 je vplivala na odnos in sodelovanje socialne delavke s sorodniki. Včasih je bilo sodelovanje s sorodniki bolj osebno in spontano, saj se je lahko dogajalo tudi mimogrede v času obiskov pri stanovalcih.

Stanovalke so prepoznale pozitiven vpliv epidemije na odnos socialne delavke s sorodniki, saj je vplivala na sporazumevanje med njimi. Med razloge za več sodelovanja so stanovalke navajale klicanje socialne delavke v primeru vprašanj ali problemov, spraševanje po počutju stanovalcev v rdeči coni, sodelovanje zaradi posredovanja različnih podatkov, sporazumevanje glede zdravil, dogovarjanje o zadevah preko telefona. Sorodniki so več klicali socialno delavko, da so povedali, kaj jih moti oziroma jim ne ustreza ali kaj stanovalci potrebujejo, največ klicev pa je bilo zaradi dogovarjanja obiskov.

Ena izmed intervjuvank je menila, da je epidemija najbolj vplivala na odnos oziroma sodelovanje med socialno delavko in tistimi sorodniki, ki imajo stanovalca z demenco ali gibalno oviro. Menila je, da sorodniki bolj kličejo socialno delavko glede stanovalcev, ki sami tega ne znajo ali ne morejo.

Le ena stanovalka je menila, da epidemija ni posebej vplivala na odnose socialne delavke in sorodnikov, saj sodelovanje še vedno poteka po potrebi.

#### **4.3.4. Vpliv epidemije covid-19 na sodelovanje socialne delavke v domskem timu**

##### **Potreba neposrednega dela socialne delavke v domu**

Večina stanovalk je poudarila nujnost neposrednega dela socialne delavke v domu za stare ljudi. Povedale so, da jo potrebujejo v domu in si ne predstavljajo, da bi delala od daleč.

Dodatno so razložile, da dela z ljudmi ter rešuje različne probleme, sprejema uporabnike, opravlja pogovore s sorodniki in je podpora stanovalcem v primeru potreb. Te naloge je nemogoče opravljati na daljavo, saj je neposreden živi stik popolnoma drugačen. Poudarjajo

specifičnost dela s starejšimi, zaradi opešanja sluha ali vida, ki potrebo po osebnem kontaktu še veča.

Le ena stanovalka je povedala, da ni potrebe po neposrednem delu socialne delavke v domu upokojencev. Meni, da lahko socialna delavka vse svoje delo opravi od doma.

### **Prispevek socialne delavke v domskem timu**

Stanovalka so na vprašanje, kje lahko socialna delavka da svoj prispevek v timu zaposlenih, največkrat odgovorile deljenje informacij z zaposlenimi. Povedale so, da se socialna delavka povezuje z ostalimi zaposlenimi in jim s svojim zgledom daje sporočilo o ustreznih načinih ravnanja. Ob prvem stiku z novimi stanovalci pridobi informacije o stvareh, ki jih imajo radi, česa ne marajo, kakšna je njihova rutina ter jih tako spoznava. Te informacije stanovalcev nato posreduje domskemu timu.

Njen doprinos domskemu timu je tudi na timskih sestankih, kjer deli informacije o stanovalcih, ki jih je pridobila na podlagi pogovorov z njimi. Stanovalka pove: *»Če nam kaj ne paše, lahko gremo k njej (A100).«* Socialna delavka posreduje pri zaposlenih glede na potrebe stanovalcev ter jih usmerja pri ravnanju z njimi.

Posamezni odgovori o prispevku socialne delavke v domski tim so zajemali še dajanje nasvetov, mediatorstvo v primeru sporov, sodelovanje s stanovalci in zaposlenimi v primeru težav ter poslušanje želja stanovalcev.

### **Sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije**

Polovica intervjuvank ni opazila sodelovanja socialne delavke z ostalimi zaposlenimi v času epidemije, so pa pojasnile, da je socialna delavka ob potrebi vedno pomagala sodelavcem ali stanovalcem oziroma prišla na gospodinjsko skupino in opravila svoje delo.

Druga polovica intervjuvank je izpostavila izredno sodelovanje domskega tima za zagotavljanje vseh potreb. Šlo je za dobro medsebojno organizacijo, obveščanje o novostih in deljenje vsega dela med vsemi zaposlenimi. Socialna delavka je sodelovala z zaposlenimi in opravljala tudi delo, ki se ne tiče socialnega dela. Intervjuvanke so med temi nalogami izpostavile predvsem pomoč pri deljenju kosila in prinašanje stvari stanovalcem.

Stanovalka so izpostavile, da je bilo med socialno delavko in zaposlenimi na gospodinjski enoti dogovorjeno, da stanovalci v primeru potrebe po socialni delavki povedo gospodinji, ki je poklicala socialno delavko k stanovalcu.

### **Položaj socialne delavke v domskem timu**

Stanovalke so imele na vprašanje o vplivu covid-19 raznolike odgovore. Ene so menile, da je ostal položaj socialne delavke nespremenjen, druge so poudarile, da so imeli vsi zaposleni spremenjeno vlogo.

Ena stanovalka je izrazila, da ne ve, kako je covid-19 vplival na položaj socialne delavke.

### **Odnos zaposlenih s socialno delavko**

Stanovalkam se je zdelo, da so se zaposleni zelo medsebojno povezali, saj so si stali ob strani in si pomagali.

### **4.3.5. Sprememba vloge socialne delavke kot zagovornice**

#### **Zagovorništvo pravic in interesov stanovalcev v času epidemije**

Večina intervjuvanih stanovalk ni prepoznala izkušnje, pri kateri bi socialna delavka zagovarjala njihove pravice, želje, potrebe ali interese pri zaposlenih ali sorodnikih.

Le ena stanovalka pove, da je bila socialna delavka njena zagovornica, bila na njeni strani ter ji pomagala, kolikor se je le dalo. Socialna delavka je poskušala omogočiti vse potrebe stanovalcev in prinašala dobrine iz trgovine glede na potrebi stanovalcev. Pomagala je tudi pri ukinitvi začasne prepovedi izhodov.

Ena izmed stanovalk je dodala, da ji je socialna delavka pomagala pri oporoki in jo hrani v svoji pisarni.

#### **Vloga socialne delavke pri zagovarjanju stanovalcev med epidemijo covid-19**

Stanovalke so v nekaj primerih prepoznale socialno delavko v vlogi zagovornice pri zagovarjanju interesov drugih stanovalcev v času epidemije.

Socialna delavka se je s stanovalci pogovarjala, skrbela za red, jim je bila v oporo in delila nasvete. Stanovalce je spodbudila, da so se v primeru težav ali nestrinjanja s čimer koli v času epidemije obrnili nanjo. Gospodinjam je povedala o željah stanovalcev, ki jih naj upoštevajo pri delu, na primer omogočanje kasnejšega zajtrka. Stanovalcem kadilcem v rdeči coni je omogočila kajenje v sobi.

Ena izmed intervjuvanih stanovalk je povedala, da zaradi večinskega preživljanja časa v sobi ni videla, kaj se dogaja z drugimi stanovalci.

#### **4.3.6. Vpliv covid-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa**

##### **Prilagajanj in opuščanje v času covid-19**

Stanovalke so povedale, da so morale življenje v domu med epidemijo prilagoditi. Poleg začasne omejitve gibanja v domu do izboljšanja stanja, obveznega nošenja mask, držanja ustrezne razdalje in poslušanja vseh ostalih navodil zaposlenih, je bilo največ prilagoditev potrebnih pri obiskih. Stiki s sorodniki so potekali preko videoklicev ali mobilnih telefonov, sorodniki pa brez predhodne najave niso smeli v dom. Hkrati je bilo prepovedano prihajanje sorodnikov v sobe stanovalcev.

Začasna izključenost od vsega v času okužb pa je terjala tudi začasno opuščanje nekaterih zadev, med njimi so stanovalke naštele sprehode, obiske, aktivnosti ter srečevanja.

##### **Vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij**

Dve stanovalki sta povedali, da se socialna delavka z njima ni posvetovala, kaj bi si želeli. Tretja intervjuvanka je dodala, da je posvetovanje stanovalcev o željah potekalo z delovno terapevtko, ker je bila socialna delavka prezasedena.

Le ena stanovalka je povedala, da jo je socialna delavka spraševala o željah iz trgovine, ki jih je nato stanovalki tudi prinesla. Prihajala je tudi v njeno sobo ter ji ponujala možnost videoklicev s sorodniki.

##### **Uvajanje inovacij med epidemijo**

Vse stanovalke so med uvedene inovacije v času epidemije uvrstile videoklice na starejšim prilagojene tablice OMA ter vse dejavnosti, ki so izvedljive od zunaj – maše, rdeče noske in koncerte. Ena izmed stanovalk je dodala še bralne urice.

## 5. RAZPRAVA

Socialni delavci v domu za stare zapolnijo mnogo različnih funkcij in vlog (Kosberg, 1973, str. 105), te pa so bile v času epidemije nekoliko spremenjene. Nekateri socialni delavci domov za stare so bili označeni za nebitne delavce pri spopadanju s covidom-19 in so morali delati od doma ali pa se izogibati gospodinjskih skupin (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020, str. 652). To trditev lahko glede na rezultate, pridobljene v tej raziskavi, delno ovzremo, saj večina intervjuvancev poudarja nujnost neposrednega dela socialne delavke v domu za stare ljudi zaradi njene vloge pri zmanjševanju in preprečevanju posledic covid-19. Nadalje pojasnjujejo, da je pomembna po psihološki plati, saj daje stanovalcem ob fizičnem stiku občutek podpore. Enakega občutka preko telefona ni mogoče zagotoviti, hkrati pa je delo s starimi ljudmi specifično zaradi težav z zdravjem (na primer slabovidnost ali naglušnost) in je še toliko bolj pomembno opazovanje nebesedne mimike telesa. Zgornje navedbe Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos (2020, str. 652) pa ni mogoče popolna ovreči, saj posamezni zaposleni in stanovalci menijo, da lahko socialna delavka nekatere zadeve ureja od doma, predvsem birokracijo, hkrati pa socialna delavka v času največ okužb ni imela možnosti fizičnega stika s stanovalci na gospodinjskih enotah.

Glede na opis dela in nalog socialnega dela v današnjih domovih za stare, kot jih opredeljuje Mali (2008, str. 216) in ob primerjavi opisa poteka delovnega dne socialne delavke Pegazovega doma pred in med epidemijo covid-19, lahko uvidimo, da je epidemija drastično vplivala na konkretne naloge in opravila socialne delavke v njenem delovnem dnevu.

Veliko nalog je ohranila, te pa so bile predvsem administrativnega tipa – vodenje računalniškega programa, prispelih vlog in odgovarjanje na vloge (Mali, 2008, str. 218), čeprav so te prihajale v manjšem obsegu. Pred epidemijo se je socialna delavka sporazumevala preko telefona in elektronske pošte, a znatno manj kot sedaj, hkrati pa se je pojavilo obsežno dodatno urejanje dokumentacije, predvsem zaradi spremenjenega zdravstvenega stanja stanovalcev po obolenju z virusom covid-19, notranjih selitev stanovalcev v rdečo cono in nazaj v njihovo sobo ter urejanja raznih izjav povezanih s covidom-19. Pri socialnih delavcih domov za stare ljudi na Irskem se je pojavila nova naloga podpiranja ljudi pri pisanju oporok in ukvarjanju z drugimi dokumenti (McGarry idr., 2020, str. 2, 3), podoben sklep pa je mogoče uvideti tudi v tej raziskavi, saj se je povečala potreba po pomoči socialne delavke pri pisanju in hranjenju oporok, ker so stanovalci najverjetneje želeli to urediti zaradi morebitnih negativnih izhodov okužbe z

virusom. Povečala so se tudi naloge socialnega delavca v domu pri sodelovanju z različnimi vladnimi (Milošević Arnold idr., 2009, str. 39) (centri za socialno delo, socialnimi službami bolnišnic in policijo (Mali, 2008, str. 217)) kakor tudi nevladnimi organizacijami (Milošević Arnold idr., 2009, str. 39) ter posamezniki (Mali, 2008, str. 217). Znatno povečanje pomoči in vloge socialne delavke pri reševanju administrativnih in ostalih obveznosti stanovalcev (Bern-Klug in Kramer, 2013, str. 75e4) v času epidemije pa je mogoče pojasniti tudi z nezmožnostjo fizičnih stikov s sorodniki.

Zaposleni prepoznavajo zmanjšanje sodelovanja med socialno delavko in stanovalci, ki je skrb vzbujajoče, saj Mali (2008, str. 150) opozarja, da socialno delo vpliva na usmeritev institucije, ki se je med epidemijo ponovno prelevila v bolj medicinsko ustanovo, saj nikakor ni šlo za enakopravno sodelovanje zdravstvenega in socialnega varstva, kot ga opredeljuje Mali (2008, str. 235). Bukovec (2015, str. 23) dodatno pojasni, da v tako usmerjenih domovih osebni odnos osebjem s stanovalci nadomesti administrativno delo.

Kljub precejšnjemu obsegu dokumentacije pa se je med epidemijo pojavila prioritarna potreba po delu s stanovalci. Hlebec in Mali (2013, str. 122, 123) pojasnjujeta, da so vloge in naloge socialnega delavca v različnih življenjskih obdobjih posameznika, v katerem starejši človek pride v institucijo, najbolj očitno in priznано področje delovanja. Rezultati te raziskave so pokazali izrecen vpliv epidemije na socialno delo s stanovalci in sorodniki.

Tako pred kot v času epidemije vloge in področja socialnega dela temeljijo na odnosih socialnih delavcev s stanovalci, osebjem in sorodniki ter individualnem delu s stanovalci, zastopanju njihovih interesov pred institucionalnimi zahtevami in uravnoveženem sodelovanju socialnih delavcev z drugimi strokovnjaki v domu za zagotavljanje celostnega pristopa stanovalcu in pomoči v času krize (Hlebec in Mali, 2013, str. 223).

Kornhauser in Mali (2013, str. 324) opredeljujeta socialno delo s stanovalci in sorodniki glede na faze, v katerih prihaja star človek v stik z institucijo: pred prihodom, v času bivanja in ob odhodu stanovalca iz doma. V času epidemije prihaja do razkoraka z navedenim, saj so bile naloge pred prihodom stanovalca začasno opuščene. Pred epidemijo covid-19 so bili osebni sprejemi, kjer se je socialna delavka dobro spoznala z novim stanovalcem. Mali (2008, str. 90) pojasnjuje, da je v občutljivem obdobju prihoda v institucijo zlasti pomembno, da se zna socialni delavec dobro vživeti v starega človeka, da lahko primerno odreagira (Mali, 2008, str. 90). V času epidemije je morala socialna delavka Pegazovega doma tako sprejeme kot sodelovanje s stanovalci v obdobju

prilagajanja na novo okolje začasno opustiti. Ni bilo delovnih sestankov, na katerih je v preteklosti socialna delavka predstavila na novo sprejetega stanovalca drugim strokovnim sodelavcem doma in se z njimi pogovorila o njegovih željah, potrebah in navadah ter možnostih, kako se jim čim bolj približati (Matjanec, 2003, str. 34). Če je bilo za obdobje pred epidemijo po opredelitvi Mali (2008, str. 95) specifično za socialno delo v domu sodelovanje socialnega delavca s strokovnimi delavci za timsko oblikovanje individualnega načrta oskrbe posameznega stanovalca, je bilo to v času epidemije začasno opuščeno.

Nadalje Kornhauser in Mali (2013, str. 324) omenjata skrb socialnih delavcev za zagotavljanje dobre klime v domu in spremljanje institucionalnega življenja stanovalcev, ki jo je v času epidemije glede na rezultate še vedno moč prepoznati.

Če je delo socialne delavke s stanovalci pred epidemijo potekalo osebno, tako individualno kot v skupinah, je bilo to treba v času epidemije prilagoditi razmeram. V času okužb je bilo delo s stanovalci oteženo. Nekaj časa sploh ni bilo fizičnega stika med socialno delavko, zaposlenimi in stanovalci na gospodinjskih enotah, zato je izvajala pomoč na daljavo in so imeli stik zgolj preko telefona.

Hkrati je prišlo do spremembe vloge socialne delavke pri skupinskem delu. Pred epidemijo je socialno delo s skupino poteka v različnih oblikah: skupinski sestanki, skupine stanovalcev za samopomoč, različne druge skupine za povezovanje in izvajanje posameznih aktivnosti (Mali, 2008, str. 217). V času epidemije covid-19 je prišlo do začasne prekinitve poteka sestankov, skupinskih aktivnosti in dela, kar je bilo težko tako za zaposlene kot stanovalce. Duyan, Şahin-Kara, Camur Duyan, Özdemir in Megahead (2016, str. 367) poudarjajo, da ima skupinsko delo pozitivne učinke na stanovalce, saj zmanjša raven depresije in okrepi psihosocialno delovanje tako, da starim ljudem omogoči nadaljevanje njihove socialne interakcije, upočasni izgubo spomina in druge duševne pomanjkljivosti, povezane s starostjo, spodbuja medgeneracijsko solidarnost in razkriva zanimive kulturne in zgodovinske informacije. Vse to je bilo v času epidemije ukinjeno, saj se socialna delavka ni mogla vključevati v dnevne aktivnosti na skupinah. Če povzame nekatere avtorje (Duyan, Şahin-Kara, Camur Duyan, Özdemir in Megahead, 2016, str. 367; Mali, 2008, str. 217), ima skupinsko delo številne pozitivne učinke na stanovalce, zato bi bilo smiselno v prihodnje raziskati, kako je začasna ukinitvev vplivala na psihosocialno stanje stanovalcev.

V preteklosti so v večini stanovalci prihajali k socialni delavki v pisarno, ko so potrebovali pomoč v primeru težav, pri urejanju dokumentov ali zadev, razlaganju in branju dokumentacije, sedaj pa je socialna delavka prihajala k stanovalcem zaradi prepovedi obiskov v pisarni.

Pridobljeni podatki te raziskave se ujemajo s splošnimi strategijami dela v kitajskih domovih za stare ljudi v času epidemije (Huang idr., 2020, str. 648), kjer so pri skrbi socialnih delavcev za stare ljudi izpostavili psihološko podporo ter zagotovitev informacij in znanstvenih podatkov o pandemiji v obliki video posnetkov in brošur. V času okužb je socialna delavka Pegazovega doma odhajala na vsako skupino, da jih je obveščala o novostih ali sporočila pomembne novice, na primer o cepljenju. Hkrati pa so Huang idr. (2020, str. 648) med splošnimi strategijami izpostavili ocenitev kognitivnih, čustvenih in vedenjskih sprememb pri starih ljudeh za zagotavljanje pomoči in podpore (Huang idr., 2020, str. 648).

Socialna delavka je opravljala dodatne pogovore in izvajala psihosocialno pomoč, zaradi strahu pred boleznijo in njenimi posledicami ter drugih stisk velikega števila stanovalcev. Zagotavljala je več podpore in pomoči stanovalcem po smrti drugih stanovalcev doma za posledicami covid-19, hkrati pa so se stanovalci nanjo obračali ob obolenju njihovih najbližjih, s čimer lahko potrdimo ugotovitev Cox (2020, str. 617), ki pove, da lahko socialni delavci na mikro ravni svetujejo stanovalcem in njihovim sorodnikom pri spopadanju z virusom (Cox, 2020, str. 617). Ugotovljeno se sklada z ugotovitvami Dominellijeve (2020, str. 13), ki poroča, da socialni delavci v času epidemije na globalni ravni opravljajo številne dejavnosti, ki med drugim vključujejo obravnavanje čustvenih potreb, strahu, tesnobe, čustvenih reakcij, stiske, žalosti in negotovosti stanovalcev na kolektivni in osebni ravni.

Socialna delavka je pri delu s stanovalci v času epidemije covid-19 prepoznala številne potrebe, predvsem zaradi psihofizičnih sprememb pri nekaterih stanovalcih, zaradi katerih je socialna delavka izvajala predhodne evalvacije načrtov z dodajanjem novih ali spreminjanjem obstoječih ciljev za tiste v stiski. Kot so ugotovili že Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell (2020, str. 4), je pri njenem delu bistvena potreba po odprtosti, prilagodljivosti in pozitivni naravnosti za sodelavce, stanovalce in njihove družine. Hkrati pa so se v času epidemija pri stanovalcih pojavile nove želje, ki jih v preteklosti ni bilo. Mali (2008, str. str. 94–95) pojasni, da mora biti domski socialni delavec pozoren na to, da stanovalec izrazi svoje potrebe. Seznanani se s stanovalčevimi pričakovanji do institucije, njegovimi življenjskimi okoliščinami, socialno mrežo in ovirami, ki onemogočajo uravnoteženo delovanje potreb, pričakovanj, okoliščin in socialnega

okolja. Drugačne okoliščine pa so narekovale potrebo po inovacijah. Mali (2008, str. 101–103) omenja, da socialni delavci pogosto sodelujejo pri uvajanju inovacij v delovanje doma, saj natančno spremljajo spremembe, ki jih povzročajo življenje v institucionalnem okolju. Stališča o vplivu covid-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa se razlikujejo. Po mnenju nekaterih v času epidemije ni imela vloge pri inovacijah, drugi opažajo intenzivnejšo usmerjenost k stanovalcem. Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly (2020, str. 1207) ugotavljajo, da so socialni delavci iskali nove ustvarjalne načine za zagovarjanje in podporo starim ljudi pri iskanju načinov za premagovanje socialne izolacije, prejemanja informacij in dostop do virov, vključno s povečano uporabo tehnologije (Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly, 2020, str. 1207). V Pegazovem domu socialna delavka skupaj z ostalimi zaposlenimi razmišlja o tem, kaj še narediti za stanovalce, da bi olajšali zahtevno obdobje.

Ena od začetnih taktik za nadzor virusa v institucijah je bilo omejevanje obiskov, ponekod tudi popolna omejitev vseh obiskovalcev (Cox, 2020, str. 617, Flaker, 2020). Prepoved fizičnih stikov med stanovalci in njihovo socialno mrežo je v Pegazovem domu veljala v času okužb, kar je zaposlene, podobno kot je navedla že ameriška študija o občutkih pripravljenosti socialnih delavcev v domovih za stare na covid-19 (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 3–4) zaradi zagotavljanja varnosti in upoštevanja protokolov, spodbudilo k inovacijam na področju komunikacije s/med stanovalci in sorodnik. Socialna delavka skrbela za ohranjanje stikov in spodbujala njihovo komunikacijo, to novo nalogo pa je pri irskih socialnih delavcih prepoznala tudi raziskava Irskega združenja socialnih delavcev (McGarry idr., 2020, str. 2, 3). Socialna delavka je sodelovala pri zagotavljanju stikov z uporabo tehnologije. Stanovalci so imeli možnost videoklicev ali telefonskih klicev, pri čemer so stanovalcem, ki nimajo svojih telefonov, le-tega zagotovili zaposleni. Cox (2020, str. 614–615) izpostavlja, da so telefonski in video klici neposreden način povezovanja, ocenjevanja delovanja in vzdrževanja odnosov v času epidemije. Hkrati pa je socialna delavka skrbela za sporazumevanje preko spleta in pošiljanja fotografij sorodnikom.

Ker imajo nekateri sorodniki težave pri povezovanju na daljavo (Dominelli, 2020, str. 12), si socialni delavci v domovih prizadevajo, da bi omogočili te stike, ne glede na to ali z videoklici ali celo stiki pod nadzorom (Cox, 2020, str. 621). Tudi v Pegazovem domu so z izboljšanjem stanja omogočili individualne obiske v skladu z epidemiološkimi pogoji. Obiski so bili vodeni z nadzorom osebja, med katerim je bila tudi socialna delavka. Vsi obiskovalci so se morali na obisk

predhodno naročiti pri socialni delavki, ki je oblikovala tedenske razporede obiskov, vsakodnevno vpisovala nove obiske v urnike na skupini ter obveščala zaposlene o obisku posameznega stanovalca.

Socialni delavec v domu za stare ljudi je zlasti povezovallec med stanovalcem in okoljem, iz katerega je prišel (in v katerega se bo morda spet vrnil). To pa pomeni, da mora domski socialni delavec vse svoje delo zasnovati v tem smislu (Milošević Arnold, 2000, str. 261). Rezultati raziskave so opozorili, da socialna delavka ni imela evidence za spremljanje števila obiskov pri stanovalcih, ampak je omogočala en obisk tedensko izključno vsakomur, ki se je predhodno najavil. To dejstvo je lahko sporno, saj so nekateri sorodniki vztrajali nad velikimi količinami stikov, medtem ko so drugi te popolnoma opustili. Nekateri sorodniki se zadovoljijo s prepričanjem, da je za starega človeka v domu zdravstveno dobro poskrbljeno in se jim njihova navzočnost ne zdi več pomembna, zato je vloga socialnega delavca v tem segmentu velikega pomena za spodbujanje vzdrževanja odnosov, ki zagotavljajo kakovost življenja starega človeka (Dhooper, 2011, str. 221, 226), še posebej pa je to bilo pomembno v času epidemije, ko so bile spremembe življenja tako korenite, hkrati pa je za mentalno zdravje stanovalcev pomembno, da bi stike čim bolj spodbujali.

Wanczyk-Karp (2020, str. 1) hkrati ugotavlja, da so socialne delavke iskale tudi načine, kako pomagati družinam, da si ogledajo dom, v katerem bodo živeli njihovi najbližji. Začasno nezmožnost fizičnega ogleda sob in doma je socialna delavka Pegazovega doma reševala tako, da je sobe fotografirala in fotografije posredovala zainteresiranim.

Bern-Klug in Beaulieu (2020, str. 971) razložita, da posamezni socialni delavci niso iskali le novih načinov za povezovanje prek telefona in interneta, ampak je na primer ena socialna delavka uredila, da je glasbenik igral flavto na osrednjem dvorišču z odprtimi okni za tiste, ki so želeli poslušati. Tudi rezultati te raziskave so pokazali, da je socialna delavka pomagala pri omogočanju vseh dejavnosti, ki so izvedljive od zunaj – maše, rdeči noski, nastopi in koncerti. A ne le to, socialna delavka je uvedla tudi oskrbo stanovalcev s priboljški iz trgovine.

Drugih inovacij in vloge socialne delavke pri njihovem oblikovanju, sogovorniki v raziskavi niso opazili. Manj ukvarjanja z inovacijami opravičujejo z zelo okrnjenim delom v domu ter večjo osredotočenostjo na spopadanje s samo epidemijo in skrbjo za osnovne življenjske potrebe ljudi.

Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018, str. 208) opozarjajo, da je velikega pomena za inovativnost dinamika odnosov in usmerjenost vodstva pa tudi celotnega kolektiva. Na podlagi odgovorov

intervjuvancev je mogoče zaključiti, da je epidemija vplivala na spremembo usmerjenosti institucij. Kot pojasnjuje Mali (2008, str. 150), kadar zaposleni v domu bolj poudarjajo elemente medicinske obravnave uporabnikov institucije, deluje dom bolj po zakonitostih totalne institucije. Nekoč socialno usmerjene institucije, katerih poglavitna značilnost je, da se institucija približuje zunajinstitucionalnim oblikam življenja (Mali, 2008, str. 157-158, 180), so vsaj v obdobju okužb postale bolj zaprte in podobne bolnišnicam.

Kljub bolj bolnišničnemu izgledu domov za stare ljudi v času okužb pa so bili socialni delavci podpora starim ljudem, njihovim družinam in strokovnjakom, ki zagotavljajo oskrbo in storitve (Berg-Weger in Schroepferstr, 2020, str. 524). Raziskava je razkrila obširne pozitivne učinke epidemije na odnos in sodelovanje med socialno delavko in sorodniki, saj so se stiki učvrstili, hkrati pa se je povečalo zaupanje v delo socialne delavke.

Bern-Klug in Beaulieu (2020, str. 971) omenjata, da socialni delavci uporabljajo telefonski stik kot en način za izmenjavo informacij z družinami. V času epidemije pa se je izkazal kot prevladujoč način stika, saj so se osebna in pogosto spontana srečanja v živo prelevila v pogosto sporazumevanje preko informacijsko-komunikacijske tehnologije. V prvi vrsti je bila za pogostejše klice kriva omejitev obiskov oziroma organizacija le-teh s strani socialne delavke. Sorodniki so se veliko več in za vse zadeve obračali na socialno delavko, saj je predstavljala vir informacij. Zagotavljanje vsakodnevnih informacij o stanovalcih njihovim družinskim članom, je postala temeljna rutina socialnih delavcev (Berg-Weger in Morley, 2020, str. 2). Hkrati pa se je socialna delavka opirala na sorodnike, saj kot pojasnjuje Mali (2008, str. 92), predstavljajo bogat vir informacij o starem človeku, saj poznajo specifične navade stanovalcev, njihove individualne potrebe. Zaradi svoje ključne podporne vloge so sorodniki v edinstvenem položaju, da bolje razumejo, artikulirajo in podpirajo čustvene, socialne in zdravstvene potrebe prejemnika oskrbe (Hado in Feinberg, 2020, str. 411).

Pred epidemijo je socialna delavka organizirala skupne prireditve in izlete (Mali, 2008, str. 217), druženja s sorodniki in stanovalci ter klube svojcev, kjer so skupaj obravnavali aktualne tematike in delili informacije doma, zdaj pa je postala most med stanovalci, osebjem in sorodniki. Scott Janssen (2017) pojasni, da so socialni delavci vez med družino in stanovalcem, kar je bilo še posebej pomembno v času epidemije, saj posedujejo informacije, razumejo situacijo, v kateri se je znašla družina in jim zagotavljajo, da je njihovi ljubljene osebi prijetno in zanjo skrbijo.

Hkrati pa so velike psihične posledice epidemije na sorodnike vplivale na potrebo po pogostejših pogovorih s socialno delavko, kar pred epidemijo ni bilo izrazito. Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos (2020, str. 651) so podarili, da so bili dnevni klici družinskih članov bili namenjeni za njihovo pomiritev, saj so bili v stresu, razočarani in prestrašeni.

Mali (2008, str. 217) razloži, da je ena izmed nalog socialnega delavca pri delu s sorodniki pomoč sorodnikom stanovalcev z demenco in stanovalcev, s katerimi kontakt ni več mogoč. Zato ne presenečajo ugotovitve, da je epidemija najbolj vplivala na odnos oziroma sodelovanje med socialno delavko in tistimi sorodniki, ki imajo stanovalca z demenco, z okrnjenimi komunikacijskimi sposobnostmi ali gibalno oviro, ki sami ne morejo oziroma ne znajo navezati stika s sorodnikom.

Če je nekoč po besedah Matjanec (2003, str. 37–38) redno informiranje o vsakodnevem delu in življenju v domu pripomoglo k boljšemu integriranju družinskih članov in doma zlasti v času začetnega obdobja prilagajanja na življenje v domu, so rezultati te raziskave pokazali, da enako velja tudi v času epidemije.

Poleg pozitivnega vpliva covida-19 so se izpostavile tudi negativne posledice. Nekateri sorodniki so postali strašno nestrpni in jezni zaradi epidemioloških sprememb. Podobno ugotavljata tudi Bern-Klug in Beaulieu (2020, str. 971), ki povesta, da nekatere družine telefonske klice socialne delavke uporabljajo za izlivanje jeze ali sprašujejo, kako jim lahko pomagajo (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 971). Zato je bila vloga socialne delavke potrebna pri razumevanju sprememb v času epidemije tako sorodnikov kot stanovalcev. Dominelli (2020, str. 13) poroča, da so socialni delavci v času epidemije na globalni ravni pomagali ljudem pri razumevanju ustrezne zaščite, prevajali politiko v ljudem razumljiv jezik, Berg-Weger in Morley (2020, str. 1) pa dodajata še preventivno izobraževanje ljudi in posodobitve novice, ki so postali del delovne prakse socialnega dela. Tudi v Pegazovem domu ugotavljam, da se je pojavila potreba po večkratnem razlaganju socialne delavke o poteku bolezni, zadeve glede obiskov, pričakovanja in navodila s strani države, kakšno je primerno vedenje v času epidemije covida-19 ter možnosti cepljenja.

Na drugi strani pa je raziskava nakazala neenotnost mnenj glede vpliva epidemije covida-19 na pojav nesoglasij in konfliktov v domu. Posledično prevladuje prepričanje, da se potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov v času epidemije ni povečala, prišlo je le do rahlih sprememb v vsebini sporov, ker kot izpostavlja Dominelli (2020, str. 12) covid-19

predstavlja neprecedenčne okoliščine. Čeprav se je domnevno količina konfliktov v domu zmanjšala, se je pri nadaljnjem raziskovanju izkazalo, da se je količina konfliktov in potreba po mediaciji v domu zmanjšala le v času rdeče cone. K manj konfliktom je med drugim botrovalo prevladujoče soočanje zaposlenih in stanovalcev s samo boleznijo, prepoved medsebojnega druženja, prestrašenost in drugi psihični vplivi epidemije na stanovalce. Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly (2020, str. 1206) ugotavljajo, da se stanovalci soočajo z boleznijo, smrtjo in umiranjem, žalostjo in izgubo, izolacijo, osamljenostjo, depresijo, občutki tesnobe in pomisleki varnosti pred okužbo s covidom-19, z rezultati te raziskave pa lahko dodam še veliko zbežanost, ki je pripomogla k manj konfliktom, saj so vsi sloneli k večji medsebojni tolerantnosti. Ker velikih sporov ni bilo, se je povečala skrb socialne delavke za pogovore s stanovalci ob pojavu tegobe, dvoma ali preverjanja njihovega počutja, saj ima po besedah Cox (2020, str. 614–615) svetovanje socialnih delavcev izoliranim osebam na mikro ravni pomembno podporno vlogo.

V nadaljevanju raziskave se je izkazalo, da so bile izjave o manj konfliktih nekoliko kontradiktorne, saj je iz odgovor moč prepoznati povečano potrebo po vlogi socialne delavke kot mediatorja, tudi v času največ okužb.

Dize in Miller (2001, str. 1) pojasnjujeta, da izgube in spremembe, strahovi in tesnoba, ranljivosti, grožnje varnosti in dobrega počutja, spopadi osebnosti, konflikti vlog in moči, preobremenjeno osebje, težave pri razumevanju, dolgočasje, zadrega in nestrpnost – lahko povzročiti jezo, nesporazume in težke situacije. Ker je obdobje epidemije covida-19 predstavljalo vse to in še več, je bila socialna delavka potrebna pri reševanju nesoglasij, predvsem v primerih konfliktov med stanovalci. V času epidemije je bila vsebina sporov povezana s selitvami stanovalcev, postopki po smrti stanovalcev, pobegi iz doma, netolerantnosti do tistih, ki ne upoštevajo navodil.

Največ konfliktov, pri katerih je bila potrebna pomoč socialne delavke, se je nanašalo na stike s socialno mrežo. Nastajale so pritožbe in konflikti, saj so sorodniki in stanovalci želeli obiske, a to v času okužb ni bilo mogoče. Mali (2008, str. 96) poudarja, da je vloga socialnega delavca kot mediatorja pomagati razumeti, da je spremenjeno vedenje posledica določenih dejavnikov in ni namerno izzvano dejanje za vznemirjanje okolice, kar je bilo glede na rezultate že posebej pomembno v času epidemije. V primeru pritiskov sorodnikov glede obiskov je poskušala pojasniti stališče doma, stanovalcem pa pomagala razumeti, zakaj ne morejo iti domov in videti svojih družin.

Epidemija pa ni povzročila sprememb le pri mediaciji, saj so se pojavile spremembe tudi pri vlogi socialne delavke kot zagovornice. Dominelli (2020, str. 13) poroča, da socialni delavci v času epidemije na globalni ravni opravljajo številne dejavnosti, ki med drugim vključuje zagovorništvo z in za ljudi, da bi zagotovili spoštovanje socialne in okoljske pravičnosti ter človekovih pravic. Rezultati raziskave so pokazali, da ni splošnih sprememb pri vlogi socialne delavke kot zagovornice, saj se je v tej vlogi pogosto pojavila tako pred kot v času epidemije covid-19. Milošević Arnold (2000, str. 261) poudarja, da je njena vloga zagovornika, v naših razmerah pomembna zaradi prevladujočega medicinskega modela domov. Pojav zagovorništva v Pegazovem domu je torej v enaki količini, le vsebina zagovorništva je nekoliko prilagojena razmeram epidemije covid-19.

Walent in Kayser-Jones (2008, str. 38) opozarjata, da so posamezniki, ki težko izrazijo svoje potrebe in želje ali posamezniki brez družine ali prijateljev, ki bi jih zagovarjali, skoraj izključno odvisni od osebja. V času epidemije je bila zato vloga socialne delavke pri zagovorništvu najizrazitejša v času okužb, zaradi prepovedi gibanja stanovalcev in posledično onemogočenosti stikov s sorodniki, ki bi jih lahko zagovarjali.

Osebje pogosto pozabi na pravice stanovalcev, zato mora socialni delavec vedno opozarjati na napačne pristope v skrbi za stanovalce (Mali, 2008, str. 97), kar je bilo še posebej pomembno pri stanovalcih v rdeči coni. Šlo je za spodbujanje zaposlenih k pripravi želja in omogočanju kajenja v sobah. Ouslander (2020, str. 920) pojasni, da socialni delavec, zaradi omejevanja gibanja v skupnih prostorih ter skupinskih dejavnosti, zagotavlja zadovoljevanje stanovalčevih potreb v njegovi sobi. V Pegazovem domu se je izkazala potreba po zagovorništvu stanovalcev, ki niso smeli iz sobe, na kolegijih, da so lahko brezplačno gledali televizijo, brali časopis in prejeli zelene dobrine s trgovine v času izrednih razmer. Stanovalce je zagovarjala v primeru obiskov, sploh v rdeči coni, da so sorodniki lahko prišli v primeru stiske.

V domu za stare ljudi prihaja do nenehnih sprememb pri stanovalcih in posledično potrebe po drugačni oskrbi, ki je sorodniki ne želijo prepoznati. Socialni delavec pomaga pri premeščanju stanovalcev, zagovarja najprimernejše oblike oskrbe ter storitev stanovalcev (Koenig, Lee, Fields in Macmillan, 2011, str. 497). Socialna delavka Pegazovega doma je morala v času epidemije večkrat zagovarjati stanovalčeve potrebe po oskrbi IV za bolj ustrezno spodbujanje in ohranjanje sposobnosti ter vsesplošno omogočanje boljše kakovosti življenja.

Raziskava je torej pokazala, da je prispevek socialne delavke v domskem timu na različnih področjih. Socialni delavci igrajo ključno vlogo in so odgovorni za reševanje psihosocialnih potreb in ocenjevanje duševnega zdravja stanovalcev z usposabljanjem, kadrovanjem in vključevanjem interdisciplinarne ekipe (Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell, 2020, str. 1,4).

V času epidemije je ostal njen položaj v domskem timu nespremenjen, saj je socialna delavka pomemben člen doma in to tudi ostaja. S svojimi vrednotami, izkušnjami, veščinami, etično držo in specifičnim znanjem o stanovalcu (Lymbery, 2005, str. 93, 99) prispeva k celovitemu razumevanju stanovalčeve situacije (Mali, 2008, str. 95). Hkrati pa je epidemija vplivala na odnos med socialno delavko in zaposlenim zaradi drugačnega funkcioniranja človeka v krizi. Zaposleni so spoznali, da se lahko oprejo, zaupajo in zanesejo na socialno delavko. Po besedah Milošević Arnold idr. (2009, str. 36) je pogoj za uspešno delo tima še posebej pomemben zavesten trud za razvijanje in ohranjanje prijetnega ozračja, spoštovanje in upoštevanje individualni razlik med njimi.

Medsebojno sodelovanje se je izboljšalo in ga je bilo veliko več kot prej. Pomembno je bilo sodelovanje socialne delavke z medicinskim osebjem, da se zagotovi obravnava vseh vidikov oskrbe stanovalcev, tako zdravstvenih in funkcionalnih potreb, kot duševnega zdravja in socialnih potreb (Vongxaiburana, Thomas, Frahm in Hyer, 2011, str. 369). Stanovalci so prepoznali dobro medsebojno organizacijo, obveščanje o novostih in izredno sodelovanje domskega tima za zagotavljanje vseh potreb. Domski tim je pristopal k epidemiji po najboljših močeh za preprečevanje okužb, zato so bili strokovni kolegiji zelo obarvani z epidemijo. Predhodno so bili ti sestanki usmerjeni v organizacijo prireditev, ki so bile v času epidemije onemogočene, zato je bilo s tega vidika manj sodelovanja kot prej. V času epidemije je šlo na kolegijih za skupno ukvarjanje z zaščitnimi sredstvi ter ogromno dogovarjanja med zaposlenimi, na primer o nadzoru obiskov. Podobno kot so navedli Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos (2020, str. 651), so v Pegazovem domu skrbeli za zagotavljanje varnih stikov z upoštevanjem ukrepov. Socialno distanciranje, osebna zaščitna oprema in uporaba tehnologije. Vsi zaposleni so skušali skupaj iskati in organizirati delo, da je to bilo mogoče znotraj omejitev. Kjer je obstajalo že predhodno tesno sodelovanje, je bilo treba prilagoditi skupno delo v času okužb. Zaradi okrnjene oblike dela ni bilo predaje službe, hkrati pa se je pojavila potreba po drugačnem paniranju časa pregleda vlog, načrtov, evalvacij in oskrbe. Pojavljala se je razlika pri sestajanju

komisij za sprejem, premestitev in odpust, ki so bile prilagojene razmeram v domu in so se občasno izvajale tudi na hodniku (na primer v času okužb).

Raziskava je pokazala, da intervjuvanci največji prispevek socialne delavke v domskem timu pred začetkom epidemije prepoznavajo v deljenju informacij z zaposlenimi, ki omogoča nadaljnje ustrezno ravnanje s stanovalci. Ta prispevek se je tudi v času epidemije izkazal kot ključen. Wanczyk-Karp (2020, str. 1) ugotavlja, da osebje išče pomoč, nasvete in usmerjanje pri socialnem delavcu, saj je delo, ki ga opravljajo, izjemno težko. Tudi v tej raziskavi je mogoče uvideti podobne sklepe. Socialna delavka je zaposlenim stala ob strani, čeprav med njimi ni bilo fizičnih stikov, zaradi preprečevanja širjenja okužb. Zaposleni v rdeči coni so s socialno delavko več govorili o stanovalcih, se nanjo obračali po nasvete, kako olajšati stiske stanovalcev in dvigniti moralo, saj so bili stanovalci prestrašeni in psihično na tleh. Bila je pomemben dejavnik pri pogovorih s stanovalci, ker je zdravstvenim delavcem za to zmanjkovalo časa. Hkrati je bilo med socialno delavko in zaposlenimi na gospodinjski enoti dogovorjeno, da so stanovalci v primeru potrebe po socialni delavki povedali gospodinji, ki je poklicala socialno delavko k stanovalcu. Bern-Klug in Beaulieu (2020, str. 1) izpostavljajta, da usklajevanje in sodelovanje med osebjem lahko izboljša oskrbo stanovalcev. Še posebej je socialna delavka postala zelo pomemben del za uspešno delo časa rdeče cone, saj je z zaposlenimi sodelovala glede na njihove potrebe.

Epidemija je opozorila na manko kadra v domovih za stare, ki so ga množične okužbe le še poslabšale. Kaldy (2021) prepoznava nov pomen timskega dela med epidemijo, saj ni bila navada videti vodje službe zdravstvene nege v kuhinji, kadrovskih uslužbencev, ki pospravljajo postelje, in socialnih delavk, ki hranijo stanovalce. Izkazalo se je, da je tudi v Pegazovem domu nastala potreba po razdeljevanju vsega potrebnega dela v domu. Brennan, Reilly, Cuskelly in Donnelly (2020, str. 1207) opozarjajo, da je sprememba delovnega časa in delovne prakse, začasno premeščanje k opravljanju novih vlog ali nalog, pomenila manj socialnega dela na bojni črti. Rezultati raziskave so potrdili to izjavo, saj je bila socialna delavka na voljo za opravljanje raznolikih nalog (tudi ob koncih tedna), ki so bile potrebne v domu, te pa nikakor niso bile povezane s socialnim delom. Med nalogami, ki jih je opravljala, so bile pomoč v pralnici, strežba, razkuževanje površin, selitve stanovalcev, pomoč pri negi, vožnja stanovalcev na banko ... Tudi rezultati raziskave, ki so jih predstavili Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell (2020, str. 4), so opozorili, da se socialni delavci med epidemijo pri odzivanju na potrebe soočajo s stresorji,

kot so izpostavljenost virusu in dolg delovni čas. V Pegazovem domu je bilo mogoče potrditi njihove ugotovitve, saj je delovni dan socialne delavke kljub vsem dodatnim opravilom, še vedno vseboval redna opravila njenega dela.

Socialna delavka in zaposleni so si bili v medsebojno oporo, saj so prepoznali odvisnost drug od drugega. Miller, Fields, Anderson, Kusmaul in Maxwell (2020, str. 3) pojasnjujejo pomembnost profesionalne podpore socialne delavke, saj pogovori s sodelavci in deljenje prizadevanj deluje terapevtsko, deljenje skupnih izkušenj in razpravljanje o realnosti njihovih situacij pa zelo koristno. Socialna delavka zdaj redno kliče zaposlene in večkrat sprašuje o njihovem počutju, deli več pohval zaposlenim, skuša krepiti njihovo moč in jim dati občutek, da jih opazi.

Epidemija je izpostavila veliko načinov, kako lahko država izboljša podporo domovom za stare ljudi kot tudi, kako lahko domovi boljše skrbijo za stanovalce in njihove družine (Bern-Klug in Beaulieu, 2020, str. 972). Kadrovske, izobraževalne in zakonske spremembe (npr. večja konkretnost navodil za pomoč na domu) so bile med najbolj izpostavljenimi potrebami za lažje delo v času epidemije. Omenjene so bile tudi otežujoče okoliščine terenskega dela zaradi ne obstoj identifikacijske izkaznice uradne osebe za socialno delavko pri obiskih na domu, zato bi bilo smiselno v prihodnje opraviti raziskave, ki bi bolj natančno pojasnile okoliščine in potrebe po tovrstni spremembi.

Po drugi strani pa je raziskava opozorila, da bo potrebno večje zavedanje socialnih delavcev o njihovi vlogi po koncu epidemije covid-19. Prepričanje, da bo njihova vloga enaka tisti pred začetkom epidemije covid-19, se zdi nekoliko naivno. Sicer se bodo nekatere naloge, kot je zadolženost za obiske, najverjetneje prenehale. Hkrati se bodo vrnilo določene stvari, ki jih je bilo treba v času epidemije opustiti, na primer družabna srečanja, saj je ena izmed tipičnih nalog socialnega delavca doma za stare ljudi organizacija družinskih srečanj (Wanczyk-Karp, 2020), srečevanje s skupinami iz skupnosti in/ali pogovori/ sodelovanje z njimi (Perrin in Polowy, 2008, str. 37). Po drugi strani pa Bern-Klug in Beaulieu (2020, str. 972) opozarjata, da je stanovalcem, ki so fizično, čustveno in socialno ranljivi, epidemija psihosocialne stiske še povečala, zato bo v prihodnje potreba po zagotavljanju tako fizičnega kot duševnega zdravja še bolj izražena. Med drugim bo vloga socialnih delavcev ustanovitev skupine za samopomoč stanovalcev.

Rezultati raziskave so odprli vrata v zelo obširno polje slovenskih domov za stare, v katerih imajo socialni delavci v času epidemije različne a hkrati ključne vloge. Krizni odzivi socialnih delavcev so to pandemijo spremenili v priložnosti za razširitev portfelja praks, improvizacijo,

medsebojno učenje in podporo, raziskovanje lekcij iz tujine in uporabo kritičnih in inovativne zmogljivosti za ocenjevanje zmožnosti, oblikovanje novih rešitev (Dominelli, 2020, str. 15) in učenje novih spretnosti (Berg-Weger in Morley, 2020, str. 2).

Ugotovitve te raziskave so omejene na majhno populacijo stanovalcev in zaposlenih Pegazovega doma, zato bo za popolno razumevanje sprememb in novosti, ki jih je terjala epidemija covid-19, treba raziskave razširiti na celotno Slovenijo, saj je bilo konec maja 2021 v Sloveniji 119 domov za stare ljudi (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2021, str 2), ki pa so bili različno prizadeti, zato bo najverjetneje prihajalo do odstopanj v portfeljih praks med različnimi socialnimi delavci.

Kot je opozorila že Dominelli (2020, str. 10), je v vseh domovih za stare treba zbrati tiste strategije in prakse, ki so bile uspešne pri zaježitvi in zmanjšanju posledic epidemije covid-19, saj bomo le tako boljše pripravljene za prihodnje zdravstvene pandemije. Z refleksijo dela in učenjem iz preteklih izkušenj pa bodo socialni delavci lahko razvili oziroma prepoznali ustrezna znanja in ukrepe za lažje spopadanje z naslednjimi vali epidemije covid-19.

## 6. SKLEPI

- Socialna delavka je morala nekatere naloge v svojem delovnem dnevu opustiti, pojavile pa so se tudi nove naloge, ki jih pred začetkom epidemije ni bilo.
- Ohranila je naloge administrativnega tipa, a se je hkrati obseg dokumentacije znatno povečal.
- Socialna delavka je bila primorana preverjati elektronsko pošto, zaradi nenehnih novosti.
- Opravljala je naloge izven obsega njenega dela, saj je bila posebej v času okužb, prerazporejena in vključena v druga dela, delala pa je tudi ob koncih tedna.
- Skrbela je za stike preko sodobnih načinov komunikacije, se dogovarjala in vodila obiske.
- Epidemija je povzročila novonastale potrebe pri nekaterih stanovalcih, zaradi katerih je socialna delavka izvajala predhodne evalvacije načrtov.
- Socialna delavka je zaradičasne nezmožnosti fizičnega ogleda doma sobe fotografirala in posredovala zainteresiranim.
- Njen delovni dan v času epidemije začasno ni sestavljal nalog pred prihodom stanovalca, sprejemov novih stanovalcev, sodeloval s stanovalci v obdobju prilagajanja na novo okolje, pisanja osebnih načrtov, skupinskega dela, organizacijo prostovoljstva, sodelovanja pri predaji službe, je pa še naprej organizirala pomoč na domu, pri čemer je bilo treba bistveno zmanjšati terensko delo.
- Delovne dni socialne delavke je med epidemijo sestavljalo udeleževanje velikega števila izobraževanj, a so bila vsa zgolj iz zdravstvenega vidika in povezana s covidom-19.
- Potreba po vlogi socialne delavke kot mediatorja se je v času epidemije povečala.
- Pojavili so se dodatni konflikti zaradi nerazumevanja bolezni tako pri zaposlenih, sorodnikih kot stanovalcih.
- V času epidemije je bila vsebina sporov stanovalcev, pri katerih je bila potrebna vloga socialne delavke kot mediatorja povezana s selitvami stanovalcev, postopki po smrti stanovalcev, pobegi iz doma, nezadovoljstva s prehrano, netolerantnosti stanovalcev do tistih, ki ne upoštevajo navodil.
- Največ konfliktov, pri katerih je bila potrebna pomoč socialne delavke, se je nanašalo na stike s socialno mrežo, ki v času okužb niso bili mogoči.
- Njena vloga je bila potrebna pri obveščanju in razumevanju sprememb oziroma novosti (obiskov, navodil, cepljenja ...) v času epidemije tako sorodnikov kot stanovalcev.

- Nato je delo potekalo izključno individualno v sobah stanovalcev. Stanovalci so socialno delavko sami poklicali ali pa so ob potrebi obvestili zaposlenega na enoti, ki je seznanil socialno delavko.
- Opravljala je dodatne pogovore in izvajala psihosocialno pomoč, zaradi strahu, smrti drugih stanovalcev, obolenja sorodnikov ter drugih stisk velikega števila stanovalcev in sorodnikov.
- Povečala se je potreba po pomoči socialne delavke pri pisanju in hranjenju oporok.
- V času epidemije se je sodelovanje socialne delavke z različnimi vladnimi in nevladnimi organizacijami znatno povečalo, saj je opravljala zadeve v imenu stanovalcev.
- Epidemija je imela pozitivne učinke na odnos in sodelovanje med socialno delavko in sorodniki, saj so se stiki učvrstili, hkrati pa se je povečalo zaupanje v njeno delo.
- Sporazumevanje s sorodniki je potekalo izključno preko informacijsko-komunikacijske tehnologije.
- Sorodniki so se veliko več in za vse zadeve obračali na socialno delavko, saj je predstavljala vir informacij.
- Več so sodelovali zaradi posredovanja različnih podatkov in urejanja dokumentov, obveščanja, informiranja o vsakodnevnem delu in življenju v domu, pojasnjevanja, sporazumevanja glede potreb ali želja in osebnih stvari stanovalcev.
- Epidemija je najbolj vplivala na sodelovanje med socialno delavko in tistimi sorodniki, ki imajo stanovalca z demenco, z okrnjenimi komunikacijskimi sposobnostmi ali gibalno oviro, ki je sami ne zmorejo, oziroma ne znajo navezati stika s sorodnikom.
- Med negativnimi posledicami pri delu s sorodniki je mogoče prepoznati nestrpnost in jezo nekaterih zaradi epidemioloških sprememb.
- Neposredno delo socialne delavke v domu za stare ljudi je v času epidemije nujno.
- Njen delovni dan vsebuje manj sodelovanja z zaposlenimi na enih in veliko več sodelovanja na drugih področjih kot v preteklosti.
- Strokovni kolegiji, usmerjeni v organizacijo prireditev, so bili onemogočeni, zato je bilo iz tega vidika manj sodelovanja kot prej.
- V času epidemije je sodelovala na številnejših kolegijih, kjer je šlo za skupno ukvarjanje z organizacijo dela in zagotavljanjem ustreznih zaščitnih sredstev.
- Pojavlja se razlika pri sestajanju komisij, saj jih je bilo več, te pa so bile prilagojene razmeram v domu.

- Ključen prispevek socialne delavke v času epidemije je bil v deljenju informacij, nasvetov z zaposlenimi ter sodelovanje z delavci v rdeči coni glede na njihove potrebe.
- Sodelovanje z delavci in stanovalci na gospodinjskih skupinah je bilo v času prisotnih okužb zelo okrnjeno in potekalo telefonsko.
- Sodelovanje med socialno delavko in zaposlenimi je bilo boljše in ga je bilo veliko več kot prej. Imeli so dobro medsebojno organizacijo in obveščanje o novostih.
- Socialna delavka zdaj redno kliče zaposlene in večkrat sprašuje o njihovem počutju, deli več pohval, skuša krepiti njihovo moč in jim dati občutek, da jih opazi.
- Socialna delavka se je v času epidemije pogosteje pojavljala v vlogi zagovornice, saj se je priključila vsebinam, nekoliko prilagojenim razmeram epidemije covid-19.
- Vloga socialne delavke kot zagovornice je bila najizrazitejša v času okužb zaradi onemogočenosti stikov stanovalcev s sorodniki, ki bi jih lahko zagovarjali.
- Osebe je občasno pozabljalo na želje in pravice stanovalcev, zato jih socialna delavka spodbuja k pripravi želja in omogočanju kajenja v sobah.
- Bila je potrebna pri zagovorništvu stanovalcev, da so lahko brezplačno gledali televizijo, brali časopis in prejeli želene dobrine s trgovine v času izrednih razmer. Stanovalce je zagovarjala v primeru obiskov (v rdeči coni) in potrebe po spremembi oblike oskrbe.
- Socialna delavka je pri delu s stanovalci v času epidemije covid-19 prepoznala potrebe in želje, ki se pred epidemijo niso pojavljale.
- Epidemija je socialno delavko zmerno spodbudila k oblikovanju inovacij zaradi večje osredotočenosti zaposlenih s skrbjo za osnovne življenjske potrebe ljudi.
- Socialna delavka je na strokovnih kolegijih predlagala nekatere od komunikacijskih inovativnih poti ter uvedla oskrbo stanovalcev s priboljški iz trgovine.
- Pomagala je pri omogočanju vseh zunaj izvedljivih dejavnosti – maše, rdeči noski, nastopi in koncerti.

## 7. PREDLOGI

- Predlagam, da se socialnim delavcem domov za stare v času epidemije/izrednih razmer ne odredi dela na domu, saj je neposredna prisotnost socialne delavke nujna za uspešno zagotavljanje psihofizičnega zdravja stanovalcev.
- Ustanovitev foruma ali Facebook skupine, v katero bi se lahko vključile socialne delavke vseh socialnovarstvenih institucij in izmenjale informacije, dobre prakse, učinkovitih metode dela, imele možnost pogovorov, primerjale ideje, podajale predloge in se med seboj spodbujale.
- Vzpostavitev Zoom podporne skupine, ki bi se je lahko udeležile socialne delavke, vsaj enkrat mesečno ter delile svoje dileme, stiske, vprašanja.
- Predlagam, da socialne delavke domov za stare ljudi ustanovijo skupine za samopomoč stanovalcem za lažje spopadanje s psihosocialnimi stiskami, ki jih bo za sabo pustila epidemija covid-19. Izvajanje skupine lahko prevzamejo same, drugi zaposleni, zunanji izvajalci ali prostovoljci, ki so za to ustrezno izobraženi.
- Predlagam, da socialne delavke domov za stare ljudi ustanovijo skupine za samopomoč sorodnikom za lažje spopadanje s strahom, smrtjo, razočaranjem in drugimi stiskami v času epidemije covid-19. Izvajanje skupine lahko prevzamejo same, drugi zaposleni, zunanji izvajalci ali prostovoljci, ki so za to ustrezno izobraženi.
- Predlagam, da socialna delavka na kolegijih opozori na problematiko ob smrti stanovalcev za posledicami covid-19, da lahko skupaj z zaposlenimi raziščejo način dela, ki bo bolj uvideven in sočuten za sorodnike umrlih stanovalcev.
- Predlagam, da socialne delavke spremljajo pogostost obiskov pri stanovalcih v vseh domovih za stare ljudi, saj lahko tako bolj spodbudijo obiske sorodnikov tistih stanovalcev, ki imajo v času epidemije covid-19 malo ali so ostali brez stikov s svojo socialno mrežo.
- Ker je epidemija še bolj poudarila manko osebja, predlagam spodbujanje dodatne delovne sile – študentov (medicine, fizioterapije, zdravstvene nege, socialnega dela), ki bodo predstavljali dopolnilni kader in hkrati svoje znanje nadgrajevali v praksi.
- Predlagam, da socialna delavka spodbuja in širi mrežo prostovoljcev, ki bodo v času kriznih razmer pomagali pri delu v domu. Hkrati pa bi lahko vlada namenila sredstva ali nagrade za nadomesten kader v času epidemije.

- Zaradi povečane količine urejanja birokracije predlagam uvedbo novega delovnega mesta administratorja, ki bi urejal dokumentacijo in koordiniral stike stanovalcev in njihovega socialnega okolja, da bi lahko socialna delavka več časa namenila neposrednemu delu s stanovalci in njihovo socialno mrežo.
- Oblikovanje izobraževanj o delu v času epidemije covid-19, ki bi poleg zdravstvene tematike, vključevala tudi vsebino o ustreznem ravnanju s psihičnimi in socialnimi potrebami starih ljudi v domovih za stare. Predlagam obvezno prisotnost vseh zaposlenih v domovih za stare ljudi, da pridobijo ustrezne informacije in znanja, ki bodo povečala učinkovitost dela in zmanjšala morebitne konflikte.
- Predlagam, da socialna delavka Pegazovega doma napiše članek za objavo v reviji Socialno delo, v katerem zbere in prepozna učinkovite prakse in inovativne pristope, ki so bili ključni za spopadanje z epidemijo, da bodo socialni delavci v prihodnjih podobnih situacijah imeli podlago in ideje za ustrezno razvijanje dela.
- Predlagam zbiranje zapisov metod, inovacij, dobrih praks v domovih za stare v času epidemije covid-19 v strnjeno obliko (na primer knjigo), ki bodo podpora pri delu socialnega delavca v prihodnjih primerih epidemij.
- Predlagam bolj jasen in konkreten zapis navodil za pomoč na domu, ki bi bila izvedljiva v praksi ter usmerjala zaposlene pri delu in zagotovila ustrezno zaščito zaposlenih in uporabnikov.
- Predlagam razširitev raziskovanja vpliva epidemije covid-19 na vlogo socialnega delavca v slovenskih domovih za stare ljudi na vse domove za stare v Sloveniji za pridobitev največje možne zanesljivost podatkov in možnosti posplošitve rezultatov na celotno populacijo Slovenije.
- Ta raziskava je prikazala splošne spremembe vlog socialnega delavca v domu za stare ljudi, zato predlagam nadaljnje podrobno raziskovanje vsake izmed vlog socialnega delavca v domu za stare ljudi.
- Pretekle raziskave so pokazale številne pozitivne učinke skupinskega dela na stanovalce, zato bi bilo smiselno v prihodnje raziskati, kako je začasna ukinitve skupinskega dela vplivala na psihosocialno stanje stanovalcev.
- Izvedba raziskave, ki bi natančneje pojasnila okoliščine in potrebe po obstoju identifikacijske izkaznice uradne osebe za socialno delavko pri obiskih na domu.

## 8. LITERATURA

- Auliffe, C. M., & Dip, H. (2009). Experiences of Social Workers within an Interdisciplinary Team in the Intellectual Disability Sector. *Critical Social Thinking: Policy and Practice*, 1, 125–143.
- Beltran, S. J., & Miller, V. J. (2020). COVID-19 and Older Adults: The Time for Gerontology-Curriculum across Social Work Programs is Now. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6–7), 570–573.
- Berg-Weger, M., & Morley, J. E. (2020). Editorial: Loneliness and Social Isolation in Older Adults during the COVID-19 Pandemic: Implications for Gerontological Social Work. *The journal of nutrition, health & aging*, 24(5), 456–458.
- Berg-Weger, M., & Schroepfer, T. (2020). COVID-19 Pandemic: Workforce Implications for Gerontological Social Work. *Journal of Gerontological Social Work*, 6(6-7), 524-529.
- Bern-Klug, M. & Beaulieu, E. (2020). COVID-19 Highlights the Need for Trained Social Workers in Nursing Homes. *Journal of the American Medical Directors Association*, 21(7), 970–972.
- Bern-Klug, M., & Kramer, K. W. O. (2013). Core Functions of Nursing Home Social Services Departments in the United States. *Journal of the American Medical Directors Association*, 14(1), 75.e1-75.e7.
- Blanco Carrasco, M. (2016). Mediation and the Social Work profession: particularly in the community context. *Cuadernos de Trabajo Social*, 29(2), 275-283.
- Brennan, J., Reilly, P., Cuskelly, K., & Donnelly, S. (2020). Social work, mental health, older people and COVID-19. *International Psychogeriatrics*, 32(10), 1205-1209.
- Budeva, S. (2018). Mediation and social work. V: C. Ilie Goga, A. Porumbescu, I. V. Șerban, A. M. Nita, R. C. Petcu, & G. Cifaldi (ur.), *Forum on Studies of Society: conference proceedings: Second edition* (str. 39–48). Pridobljeno 17. 5. 2021 s <https://fssconference.ro/wp-content/uploads/2019/04/4.-Mediation-and-social-work.pdf>

Bukovec, M. (2015). Ugotavljanje vpliva stanovalcev na kakovost storitev v domu starejših občanov. *Socialno delo*, 54(1), 21-30.

Cooper, Z., & De Saxe Zerden, L. (2021). How COVID-19 has impacted integrated care practice: lessons from the frontlines. *Social work in health care*, 60(2), 146–156.

Cox, C. (2020). Older Adults and Covid 19: Social Justice, Disparities, and Social Work Practice. *Journal of Gerontological Social Work*, 63(6-7), 611-624.

Cox, R. H., Dickson, D., & Marier, P. (2021). Resistance, Innovation, and Improvisation: Comparing the Responses of Nursing Home Workers to the COVID-19 Pandemic in Canada and the United States. *Journal of Comparative Policy Analysis: Research and Practice*, 23(1), 41-50.

Dhooper, S. S. (2011). *Social Work in Health Care: Its Past and Future*. Los Angeles: SAGE Publications, Inc.

Dize, V., & Miller, M. (2001). *Uses of Mediation in Assisted Living- and Some Advice Thrown in: An Ombudsman Training Module*. Washington, DC: National Association of State Units on Aging, the National Long Term Care Ombudsman Resource Center, and the National Citizens Coalition for Nursing Home Reform.

Dominelli, L. (2020). A green social work perspective on social work during the time of COVID-19. *International Journal of Social Welfare*, 30(1), 7-16.

Duyan, V., Şahin-Kara, G., Camur Duyan, G., Özdemir, B., & Megahead, H. A. (2016). The Effects of Group Work With Institutionalized Elderly Persons. *Research on Social Work Practice*, 27(3), 366-374.

Flaker, V. (2020). Corona virus institutionalis – kronski institucionalni virus. *Socialno delo*, 59(4), 307-324.

Hado, E., & Feinberg, L. F. (2020). Amid the COVID-19 Pandemic, Meaningful Communication between Family Caregivers and Residents of LongTerm Care Facilities is Imperative. *Journal of Aging & Social Policy*, 32(4-5), 410-415.

Haslam, C., Haslam, S. A., Knight, C., Gleibs, I., Ysseldyk, R., & McCloskey, L.G. (2014). We can work it out: Group decision-making builds social identity and enhances the cognitive performance of care residents. *British Journal of Psychology*, 105, 17–34.

Hlebec, V., & Mali, J. (2013). Social Work in Institutional Care for Older Adults: Transforming Medically Oriented Homes for the Older People into Community-oriented Care Centres. *Zeszyty Pracy Socjalnej*, 18(4), 219-231.

Huang, H., Xie, Y., Chen, Z., Xiao, M., Cao, S., Mi, J., Yu, X., & Zhao, Q. (2020). Nursing Home in the COVID-19 Outbreak : Challenge, Recovery, and Resiliency. *Journal of gerontological social work*, 63(6-7), 646–650.

Huber, I., Lipovec Čebren, U., Kociper, A., Kvaternik, I., Oprešnik, D., Pistotnik, S., Rožič, M., & Škraban, J. (2020). Osnovni napotki in priporočila za delo z ranljivimi skupinami v času epidemije virusne bolezni COVID-19. Pridobljeno 31. 1. 2021 s

[https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/napotki\\_in\\_priporocila\\_covid-19\\_ranljive\\_skupine\\_final.pdf](https://www.nijz.si/sites/www.nijz.si/files/publikacije-datoteke/napotki_in_priporocila_covid-19_ranljive_skupine_final.pdf)

Kaldy, J. (2021). Teamwork Carries the Day During Pandemic. *Provider*, 4.1. Pridobljeno 12. 4. 2021 s <https://www.providermagazine.com/Topics/Special-Features/Pages/Teamwork-Carries-the-Day-During-Pandemic.aspx>

Koenig, T., Lee, J., Fields, N., & Macmillan, K. (2011). The Role of the Gerontological Social Worker in Assisted Living. *Journal of Gerontological Social Work*, 54(5), 494 - 510.

Kornhauser, A., & Mali, J. (2013). Priprava starega človeka na življenje v domu za stare ljudi. *Socialno delo*, 52(5), 321-331.

Kosberg, J.J. (1973). The nursing home: a social work paradox. *Social Work*, 18(2), 104–110.

Kusmaul, N., Bern-Klug, M., Heston-Mullins, J., Roberts, A. R., & Galambos, C. (2020). Nursing Home Social Work During COVID-19. *Journal of gerontological social work*, 63(6-7), 651–653.

- Lee, A. A., Lee, S. N., & Armour, M. (2016). Drivers of change: Learning from the lived experiences of nursing home social workers. *Social Work in Health Care*, 55(3), 247–264.
- Lymbery, M. E. F. (2005). *Social Work with Older People*[pdf]. Pridobljeno 13. 5. 2021 s [http://web.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjUxNTYyX19BTg2?sid=cc493554-7ae5-4891-83d4-feae20474233@pdc-v-sessmgr02&vid=0&format=EB&lpid=lp\\_80&rid=0](http://web.b.ebscohost.com.nukweb.nuk.uni-lj.si/ehost/ebookviewer/ebook/ZTAwMHh3d19fMjUxNTYyX19BTg2?sid=cc493554-7ae5-4891-83d4-feae20474233@pdc-v-sessmgr02&vid=0&format=EB&lpid=lp_80&rid=0)
- Macuh, B. (2017). *Življenjski slog starostnikov v domovih za starejše*. Maribor: Kulturni center.
- Mali, J. (1998). Institucionalni vidiki življenja v domovih za stare ljudi. *Socialno delo*, 37(2), 131-137.
- Mali, J. (2006). Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45(1/2), 17-27.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., Flaker, V., Urek, M., & Rafaelič, A. (2018). *Inovacije v dolgotrajni oskrbi: primer domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Matjanec, D. (2003). 25 let socialnega dela v Domu upokojencev Maribor: izkušnje in razvoj. *Socialno delo*, 42(1), 33-42.
- McDaniel, I. J., Stjohn, L., Huang, W., Bundy, R., Holmes, S. C., & Tiffin, C. (2010). *The Nursing Home Resident's Quality of Life from the Social Worker's Perspective: A Phenomenological Study*. Pridobljeno 12. 5. 2021 s <https://www-proquest-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/docview/741223491?pq-origsite=summon>
- McGarry, S., Cuskelly, K., Reilly, P., Coffey, A., Finucane, N., O'Loughlin, A., Casey, L. (2020). *The Liaison Social Work Role in Nursing Homes and Residential Settings: A Model for Practice*. Dublin: Irish Association of Social Workers.
- Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave: študijsko gradivo za interno uporabo. Metodologija raziskovanja v socialnem delu I*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Mesec, B., & Stritih, B. (2015). Razumevanje timskega dela v socialnem varstvu. *Socialno delo*, 54(5), 295-305.
- Meyers, S. (2006). Role of the Social Worker in Old versus New Culture in Nursing Homes. *Social Work*, 51(3), 273-277.
- Miller, V.J. (2019). Investigating Barriers to Family Visitation of Nursing Home Residents: A Systematic Review. *Journal of Gerontological Social Work*, 62(3), 261-278.
- Miller, V.J., Fields N.L., Anderson, K.A., Kusmaul, N., Maxwell, C.(2021). Nursing Home Social Workers Perceptions of Preparedness and Coping for COVID-19. *The Journals of Gerontology: Series B*, 76(4), 219–224.
- Milošević Arnold, V.(2000). Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39 (4/5), 253-262.
- Milošević Arnold, V., Urh, Š., Grebenc, V., Kladnik, T., Križanič, M., & Neuvirt Bokan, S. (2009). *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ouslander, J. G. (2020).Coronavirus Disease19 in Geriatrics and Long-Term Care: An Update. *Journal of the American Geriatrics Society*, 68(5), 918-921.
- Perrin, N., & Polowy, J. (ur.) (2008). *The Role of The Social Worker In The Long-Term Care Facility*. Jefferson City: Missouri Long-Term Care Ombudsman Program.
- Petrović, T. (2020). Pandemija Covid-19 in raziskovalno delo iz perspektive spola. Pridobljeno 31. 1. 2021 s <https://spolinznanost.zrc-sazu.si/pandemija-covid-19-in-raziskovalno-delo-iz-perspektive-spola/>
- Pravilnik o postopkih pri uveljavljanju pravice do institucionalnega varstva* (2004). Ur. l. RS 38/2004, 23/2006, 42/2007 in 4/2014.
- Ramovš, J. (2004). Specifika potreb in oskrbe starih ljudi s stališča socialnega dela. *Zdravniški vestnik*, 73(10), 721-730.

- Ramovš, Jože (2013). Dom za stare ljudi. *Kakovostna starost*, 16(3), 69-70.
- Rape Žiberna, T. (2017). Konceptualizacija inovacij v socialnem delu. *Socialno delo*, 56(2), 111-127.
- Reinardy, J. (1999). Autonomy, Choice, and Decision Making. *Social Work in Health Care*, 29(3), 59-77.
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (*ReNPSV13–20*) (2013). Ur. l. RS 39/13.
- Rosoff, F. (2008). The Ethics of Care: Social Workers in an Influenza Pandemic. *Social Work in Health Care*, 47(1), 49-59.
- Schemm, R. L., Mariani, K. R., & Mathes, M. (2008). Conflict in Assisted Living: The Promise of Elder Mediation. *Assisted Living Consult*, 4(1), 24-47.
- Scott Janssen, J. (2017). Hospice Social Work in Nursing Homes. *Social Work Today*, 17(6), 20.
- Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (2019). *Poudarki iz analiz področja institucionalnega varstva starejših in posebnih skupin odraslih 2018*. Pridobljeno 21. 6. 2021 s [http://www.ssz-slo.si/wp-content/uploads/2018\\_POUDARKI-IZ-ANALIZ-2018.pdf](http://www.ssz-slo.si/wp-content/uploads/2018_POUDARKI-IZ-ANALIZ-2018.pdf)
- Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (2020). Kontaktna točka – koronavirus. Pridobljeno 31. 1. 2021 s <http://www.ssz-slo.si/skupnost-socialnih-zavodov-slovenije/kontaktna-tocka-koronavirus/>
- Skupnost socialnih zavodov Slovenije. (2021). *Pokritost potreb domskega varstva – 19. 5. 2021*. Pridobljeno 17. 7. 2021 s <https://www.ssz-slo.si/wp-content/uploads/POKRITOST-RS-19.5.2021.pdf>
- Su, Z., Meyer, K., Li, Y., McDonnell, D., Mathew Joseph, N., Li, X., Du, Y., Advani, S., Cheshmehzangi, A., Ahmad, J., Pereira da Veiga, C., Yat-Nork Chung, R., & Wang, J. (2020). *Technology-Based Interventions for Nursing Home Residents: Implications for Nursing Home Practice Amid and Beyond the Influence of COVID-19: A Systematic Review Protocol*. Pridobljeno 13. 5. 2021 s <https://assets.researchsquare.com/files/rs-56102/v2/ae8d73b9-373b-49b1-b323-11e68981dfd7.pdf>

Sundar, V. S., & Jebaseelan, A.U.S. (2017). A Study on Social Work in Home for the Aged as Perceived by Social Work Student in Tiruchirappalli District. *Research on Humanities and Social Sciences*, 7(17), 226-230.

Vongxaiburana, E., Thomas, K. S., Frahm, K. A., & Hyer, K. (2011). The Social Worker in Interdisciplinary Care Planning. *Clinical Gerontologist*, 34(5), 367-378.

Walent, R. J., & Kayser-Jones, J. (2008). Having a Voice and Being Heard Nursing Home Residents and In-House Advocacy. *Journal of Gerontological Nursing*, 34(11), 34-42.

Wanczyk-Karp, S. (2020). *Comments and Recommendations on Nursing Home Social Work*. Pridobljeno 13. 6. 2021 s <http://naswct.org/testimony/comments-and-recommendations-on-nursing-home-social-work/>

Williams, J. (2011). Effective team work can improve the care of older people with diabetes. *Journal of Diabetes Nursing*, 15(3), 109-112.

Wood, E., & Karp, N. (1994). Mediation: Refraining Care Conflicts in Nursing Homes. *Generations: Journal of the American Society on Aging*, 18(4), 54-57.

## 9. PRILOGE

### 9.1. PRILOGA 1: Zapis intervjuja s socialno delavko

H1: Vpliv COVID-19 na potek delovnega dne socialne delavke

1. Kako je potekal vaš običajen delovni dan pred pričetkom epidemije COVID-19?

Po prihodu na delo sem se najprej udeležila jutranje predaje(SD1), da sem bila seznanjena z novostmi(SD2). Nato sem pregledala maile(SD3), da sem videla, ali je potrebno kaj posebej urediti(SD4). Nato sem v dopoldanskem času uredila vso pošto(SD5) in ustrezno dokumentacijo(SD6), izvajala(SD7) ali sodelovala pri različnih dejavnosti s stanovalci(SD8), na primer pogovornih uricah(SD9).

Po malici sem v program vnašala novo prispele vloge(SD10) in urejala dokumentacijo(SD11). Ko sem zaključila, sem odšla po hiši(SD12) in se pogovarjala s stanovalci(SD13).

Če sem imela ta dan dogovorjen sprejem(SD14), sem si v naprej pripravila vso dokumentacijo(SD15), nato pa sprejela novega stanovalca in sorodnike(SD16), z njimi uredila vse dokumente(SD17), odgovorila na vsa morebitna vprašanja(SD18) in hkrati poskušala pridobiti čim več informacij o novemu stanovalcu(SD19). Nato sem stanovalca pospremila do njegove sobe(SD20) in prepustila sprejem še s strani medicinskega osebja(SD21).

2. Kako je potekal vaš dan v času epidemije COVID-19?

Zjutraj obvezno preverim elektronsko pošto(SD23) in se seznanim z vsemi spremembami od prejšnjega dne(SD24), tako na splošno(SD25), če so sprejeti kakšni novi ukrepi(SD25), kot tudi če je kdo od stanovalcev(SD26) ali zaposlenih pozitiven(SD27). To je bil res prvi popravek v dnevu, da se seznanim s spremembami(SD28), ker je bilo vsak dan nekaj na novo(SD30).

V domu smo sicer imeli ustaljen urnik(SD31), v času največjega števila okužb(SD32), ko smo imeli tudi veliko število okuženih zaposlenih(SD33), pa smo vsi vse delali(SD34). Zlagala(SD35) in likala sem perilo(SD36), stregla pijačo(SD37), nadomeščala receptorko(SD38), skupaj smo čistili sobe(SD39), selili stanovalce(SD40), razkuževati(SD41). Pričela sem hoditi v trgovino za stanovalce, dvakrat na teden(SD42). Za njih sem hodila na banko(SD43), tudi vozila sem jih na banko, da so dvigovali denar(SD44), ker so želeli denar v žepu in so bili v stiski glede tega(SD45). Celo iz Rogaške se je hišnik peljal v Lidl po pivo, kar sem ga prosila(SD46). V lekarno sem hodila(SD47), pobirala naročila(SD48), dvignila denar(SD49) in hodila po zdravila(SD50). Hodila sem po sobah(SD51) in se s stanovalci pogovarjala(SD52), ker so bili nekateri v hudi stiski zaradi zaprtja(SD53) oziroma jih je blo strah bolezni(SD54). Hodila sem tudi ob vikendih v pralnico(SD55) zaradi povečanega števila perila(SD56), poleg tega pa sem redno opravljala svoje delo(SD57) – Organizirala sem pomoč na domu(SD58), žal pa ni bilo sprejemov(SD59) in tudi aktivnosti nismo izvajali(SD60), zato sem se bolj pogovarjala s stanovalci(SD61). Da bi jih malo dvignila(SD62), sem jim prinašala kakšno kavo iz recepcije(SD63), česar so bili zelo veseli.

Še vedno pa opravljam vse zadeve v zvezi zaključka bivanja v domu(SD64), od odjave začasnega bivališča(SD65), pisno sporočili odhoda v računovodstvo(SD66) ter umaknitev spisa v arhiv(SD67).

3. Katere nove delovne naloge so se pojavile, česa več ne počnete?

Pri mojem delu so se pojavile nekatere spremembe(SD68). Vloge sem še naprej prejemale, čeprav jih je nekoliko manj(SD69) in jih vnašala v program(SD70), ampak ni bilo sprejemov(SD71). Zato sem tudi začasno opustila to pomoč(SD72) oziroma podporo stanovalcem pri prilagajanju(SD73) in  vključevanju v novo okolje(SD74).

Dokumentacije je sicer bilo kar nekaj(SD75), a smo se bolj ukvarjali s stanovalci(SD76) in manj z dokumentacijo(SD77). Ukvarjala sem se s tem, kako jim popestriti dan(SD78) in jih animirati(SD79). Dajali smo jim slušalke, da so lahko poslušali glasbo(SD80). Zadolžena sem bila za videoklice(SD81), da so se tako lahko stanovalci videli s svojci. Večkrat sem morala tudi usposablјati mobilne telefone(SD82), da so se lahko slišali s sorodniki, saj sami tega ne znajo več.

Ukvarjala sem se z organizacijo obiskov(SD83) in sprejemala naročila za obiske preko telefona(SD84). Nato sem zaposlene na posameznih skupinah obveščala, kdo in kdaj ima obiske(SD85). Najprej smo bili zaposleni tisti, ki smo nadzorovali izhode stanovalce(SD86), da niso mimoidoči prišli mimo, ampak smo pazili na varnost pred okužbo(SD87). Na kolegiju smo se dogovorili, kdo bo kdaj na vrsti(SD88) in tako smo bili tudi za vikende dežurni(SD89) in si delili obveznosti(SD90). Pomaga sem seliti stanovalce(SD91) in bila na volja za karkoli je bilo potrebno v rdeči coni(SD92). Njim sem pomagala pri delu tako, da sem nosila brisače(SD93), perilo(SD94) in kosilo(SD95) ter pomagala pri nošenju osebnih stvari(SD96). Vse, kar so si stanovalci želeli, smo jim skušali zrihtati(SD97), da bi se dobro počutili(SD98). npr. odejo(SD99), očala(SD100), polnilec za telefon(SD101), sadje – grozdje(SD102), sladoled(SD103).

Po novem plačujem račune stanovalcev(SD104), hodim na bankomat, ker mi določeni, ki ne morejo sami iti(SD105), zaupajo in jim dvignem. Prevzela sem prijavo smrti na upravni enoti(SD106). Z njimi sem se uspela dogovoriti in smo super sodelovali(SD107), vse pa je šlo preko elektronske pošte(SD108).

Vsem, ki jim je potekla osebna izkaznica(SD109), sem zrihtala, da je prišel fotograf in posnel novo fotografijo(SD110), zbrala podpise(SD111), in poslala na urad(SD112) in šla iskat novo kartico(SD113). Opustila sem debatne urice(SD114). Pravzaprav smo morali začasno opustiti vse dejavnosti, kjer so bili stanovalci združeni iz več skupin(SD115). V zadnjih dveh mesecih pa smo skupinsko delo pričeli uvajati nazaj(SD116). Oteženo je izvajanje osebnih načrtov(SD117) in evalvacij(SD118). Tudi osebnih načrtov nekaj časa nismo pisali(SD119), ker nismo imeli sprejemov(SD120), skrbeli pa smo za interese stanovalcev(SD121). Pri nekaterih stanovalcih smo morali zaradi novo nastalih potreb(SD122) narediti predhodno evalvacijo načrta(SD123) in dodati nove cilje(SD124) ali pa jih spremeniti(SD125).

Veliko več dokumentacije sem morala urejati(SD126) zaradi notranjih selitev stanovalcev v rdečo cono(SD127) in nato ponovno pri vrnitvi nazaj v njihovo sobo(SD128). Tudi kar nekaj komisij se je sestalo(SD129), v netradicionalni obliki na hodniku(SD130), da smo stanovalcem spremenili oskrbo(SD131), ker se jim je zaradi kovida zdravstveno stanje spremenilo(SD132). V primeru dodajanja novega aneksa k pogodbi(SD133) na podlagi predloga Komisije ali uporabnika(SD134), sem morala napisati tudi predlog(SD135). Urejam tudi soglasja k cepljenju(SD136) in izjave Vprašalnik za COVID-19 pred obiskom stanovalca v Pegazov dom(SD137).

Ker ogledi sob(SD138) in doma niso bili mogoče(SD139), sem tistim, ki so bili zainteresirani poslikala sobo(SD140) in jim posredovala slike(SD141), da so lahko videli, kaj imamo na voljo(SD142).

Ker organiziramo tudi pomoč na domu(SD143), sem morala bistveno zmanjšati terensko delo(SD144), preventivno, da ne bi prišlo do okužb(SD145).

Začasno nisem urejala tudi prostovoljstva(SD364), ker smo zaradi preprečevanja okužb, zmanjšali vstop zunanjim obiskovalcem v dom.

#### 4. Kako bi opredelili svojo vlogo v času epidemije COVID-19?

Moja vloga je bila v prvi vrsti delo s stanovalci(SD146) - podajanje informacij stanovalcem(SD147), da jih pomirim(SD148), spodbujam(SD149), opolnomočim(SD150), opogumljam(SD151), poslušam(SD152), razvijam na nek način z dobrinami(SD153), zastopam njihove želje(SD154), hkrati pa urejam birokracijo(SD155) – na primer je bilo potrebno pošiljati stvari na urade(SD156), centre za socialno delo(SD157) in drugo(SD158).

Bila sem posrednik med svojci in stanovalci(SD159) – na primer sorodniki so mi pošiljali dokumente(SD160), ki jih je stanovalec podpisal(SD161), nato pa sem jih posredovala nazaj(SD162). Svojem sem dajala informacije o počutju stanovalcev iz socialnega vidika(SD163). Pri svojcih sem tudi raziskovala, kaj bi bilo še mogoče narediti, za izboljšanje psihičnega stanja stanovalcev(SD164). Na primer stanovalki, ki rada štrika, sem sorodnike spodbudila, da so ji poslali. Tako se je uspela zamotiti in potem je ves čas štrikala(SD165). No potem se je obremenjevala s tem, da ji bo zmanjkalo volne.

Poleg dela s stanovalci in svojci pa sem se seveda ukvarjala tudi z dokumentacijo(SD166).

#### 5. Kakšna izobraževanja in podpora so vam bila na voljo tekom COVID-19?

Imeli smo veliko izobraževanj(SD167), o uporabi zaščitne opreme(SD168), pravilnem razkuževanju rok(SD169). Izobraževanje, kjer smo dobili splošne informacije o COVID-19(SD170) - kaki so znaki(SD171), kako se širi itd. (SD172); Vsa izobraževanja so bila iz zdravstvenega vidika(SD173), socialnega ni bilo nič(SD174). Bistveno je bilo, da dobimo te splošne informacije, kako preprečiti širjenje virusa(SD175) in kako se z njim spopasti(SD176). Menim pa, da je bilo edino pomanjkanje informacij, kako delati pri pomoči na domu(SD177). Ni bilo navodil kako in kaj, vse smo delali po lastni presoji. Pri delavkah in uporabnih je zato bil prisoten strah(SD178).

H2: Vpliv COVID-19 na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja

#### 6. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?

Pojavili so se dodatni konflikti(SD179) zaradi nerazumevanja bolezni(SD180), pa pritožbe glede hladne hrane(SD181) in čaja(SD182).

Zelo pomembno je bilo, da so bila nova navodila podana jasno in razločno(SD183), ker če niso bila, je prihajalo do problemov(SD184), na primer pri uporabi mask(SD185), tudi zaščitne opreme(SD186). Zelo pomembno je bilo, da smo bili vsi zaposleni prisotni pri izobraževanjih(SD187), ker je drugače prihajalo do konfliktov med zaposlenimi(SD188).

Med stanovalci, so se pričeli pojavljati konflikti(SD189) tipa on je lahko/ jaz pa ne(SD190); zakaj je nekdo lahko šel na recepcijo(SD191); Mi smo jim samo odsvetovali odhod, en gospod pa je konstantno prihajal na recepcijo po kafe. Mi smo se zavedali, da bo to ne glede na vse še naprej počel in smo poskrbeli da ima vedno masko(SD192).

Tudi nekateri svojci si niso dali dopovedati, zakaj ni obiskov(SD193). Klicali so me, zakaj tako kompliciram(SD194), pogosto niso upoštevali ukrepov(SD195), niso imeli maske(SD196), niso se držali pravil glede prepovedi stika(SD197). Konflikti so bili tudi zaradi podpisovanja lista prisotnosti(SD198) in ker na recepciji niso stregli kave(SD199).

#### 7. Kako se je potreba po vlogi mediatorja v času epidemije povečala?

Ni bilo nekih velikih sporov(SD200), bolj sem skrbela, da sem se s stanovalci pogovarjala(SD201), da imajo občutek, da sem jim ob stran(SD202). Bolj v smislu vsakdanjega čveka(SD203) in povpraševanja kako so(SD204). Pri ostalih pa sem skušala na miren način pojasniti razloge za posamezen način dela(SD205). Na splošno ocenjujem, da je količina nesoglasij ostala ista(SD206), morda se je samo malce spremenila vsebina(SD207). Razreševala sem predvsem, probleme zaradi nezadovoljstva s hrano(SD208) in pijačo, ko so jedli v sobah(SD209). Bilo je potrebno govoriti z gospodinjjo(SD210) in ostalimi zaposlenimi(SD211).

Drugače pa se v času največja števila okužb neka nesoglasja(SD212) in potreba po mediaciji ni pojavila(SD213), saj smo se vsi trudili, da bi preprečevali širjenje okužb(SD214), pa tudi stanovalci se med sabo niso smeli družiti(SD215).

8. V katerih primerih se je pojavila potreba po mediaciji (stanovalci, zaposlenimi, sorodniki)?

Predvsem kadar sta se dva stanovalca skregala(SD216), sem odprla prostor, da sta izrazila svoje mnenje(SD217), nato pa poskušala priti do sprave(SD218). Kadar so pritiskali svojci glede obiskov, sem skušala pojasniti naše stališče(SD219).

Večkrat se zgodi, da mi stanovalec pove, da je nekdo nesramen, a noče da posredujem(SD220), zato jaz navežem pogovor v pogovornih uricah(SD221), da sem slišala, da je prišlo do nesoglasij. Nato debatiramo o tem, kako pomembno je da se spoštujemo(SD222) – posredno skušam biti mediator(SD223). Ne želijo biti špeckahle.

Redno se pogovarjam s stanovalci(SD224). Posredujem kadar nekoga kdo prizadene(SD225) in skušam na povzročitelja direktno vplivati(SD226).

### **H3: Vpliv COVID – 19 na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki.**

9. Kako je potekalo delo s stanovalci pred epidemijo COVID-19?

Potekalo je tako osebno(SD227), kot v skupinah(SD228). S posameznikom(SD229) sem delala tako, da so prihajali v pisarno(SD230), ali jaz k njim(SD231), včasih v skupnem prostoru(SD232), včasih pa v njihovi sobi(SD233).

10. Kako in kje poteka socialno delo s stanovalci v času epidemije COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe?

V času okužb je delo potekalo samo s posameznikom(SD234), v njihovih sobah(SD235). Jaz sem prihajala k njim(SD236), saj oni niso smeli k nam(SD237). Začasno sem morala opustiti skupinsko delo(SD238). Sedaj, ko je večina stanovalcev precepljenih(SD239) in nimamo okuženega(SD240), smo se odločili, da malo sprostimo omejitve(SD241) in imamo ponovno skupinsko delo(SD242).

11. Kako se je spremenila vaša vloga pri skupinskem delu?

V času, ko smo imeli sprejete omejitve(SD243) te vloge sploh nisem imela(SD244), sedaj pa je ponovno enaka kot je bila pred omejitvami(SD245).

12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri stanovalcih v času epidemije COVID-19?

Predvsem so si želeli iti sami v trgovino(SD246), da bi imeli obiske(SD247) in da bi svojci lahko šli v sobo(SD248).

13. Kako ste zagotovili stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kako ste spremljali število obiskov pri stanovalcih?

Za obiske so se morali posamezniki predhodno najaviti(SD249) pri meni(SD250). Obisk je bil omejen na eno zdravo osebo(SD251), trajal je pol ure(SD252), mogoč pa je bil vsak dan v tednu(SD253). V času okužb, nismo imeli stikov(SD254). Ko se je stanje nekoliko izboljšalo(SD255), smo omogočili obiske zunaj(SD256), z varnostno razdaljo(SD257), in obvezno masko(SD258). Od začetka je pri obiskih bil nadzor zaposlenih(SD259), da se ni kršilo pravil(SD260). Ko pa ni bilo fizičnih obiskov smo zagotavljali videoklice(SD261), telefonske klice(SD262) in pošiljali smo slike(SD263).

Veliko smo tudi komunicirali preko spleta(SD264), na Facebooku(SD265), da so bili vsi obveščeni o najpomembnejših novostih(SD266) in informacijah(SD267).

Glede spremljanja obiskov pa je tako, da smo mi omogočili en obisk na teden(SD268) in samo tisti, ki so se najavljali so prišli(SD269), nismo pa imeli evidence obiskov(SD270).

14. Kako je epidemija COVID-19 vplival na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki?

Jaz mislim, da je isto(SD271), pogosteje me sedaj kličejo(SD272), da bi radi informacije o zdravstvenem stanju(SD273) in so kar jezni, ker jim tega ne morem dati(SD274). Pogosto sprašujejo tudi, kaj stanovalci počnejo med dnevom(SD275), sploh tisti, ki so na demenci(SD276) ali imajo okrnjene komunikacijske sposobnosti(SD277).

Zanima jih tudi, kako potekajo obiski(SD278), kakšni so pogoji(SD279). Podam jim informacije o počutju stanovalca(SD280), sorodniki z mano delijo svoje videnje sorodnika(SD281), priporočam jim, na kakšen način naj komunicirajo z njimi(SD282) ter jim ponudim, da se lahko obrnejo name v primeru stiske(SD283). Ker sorodniki ne morejo v sobo(SD284), se name obračajo zaradi osebnih stvari stanovalcev(SD285); stvari, ki so pogrešane(SD286), jaz pa potem poskrbim, da informacije preverim(SD287). Zgodi se tudi, da sorodniki kličejo, da jih je stanovalka klicala, da se slabo počuti(SD288), kar jaz preverjam pri medicinskem osebju(SD289) in podam povratno informacijo sorodnikom(SD290).

Čeprav sorodniki v prvi vrsti kličejo zaradi obiska(SD291), po navadi nato delijo še druge informacije(SD292), pogosto izražajo stisko(SD293), iščejo potrditev, da so sprejeli pravilno odločitev ob namestitvi stanovalcev v dom(SD294).

H4: Vpliv COVID-19 na sodelovanje socialne delavke v domskem timu.

15. Kako ocenjujete vaše sodelovanje v domskem timu v času epidemije v primerjavi z obdobjem pred epidemijo COVID-19?

Mislím, da je enako(SD295). Še vedno se skupaj odločamo(SD296) in planiramo(SD297).

16. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na vaš položaj v domskem timu?

Moj položaj je enak(SD298). Imam možnost povedati svoje mnenje(SD299), ki se ga poslušá in sprejme(SD300).

17. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na vaš odnos z zaposlenimi?

Mogoče so videli, da lahko na mene računajo(SD301) in zaupajo(SD302), načeloma pa ne vidim nekih sprememb(SD303). Bilo je že prej dobro sodelovanje(SD304). Mogoče smo se sedaj bolje spoznali(SD305), ker ko je kriza človek drugače funkcionira(SD306), tudi ko grem po hiši sedaj večkrat vprašam kako so stanovalci(SD307) in tudi zaposleni(SD308). Večkrat jih pohvalim(SD309), skušam krepiť njihovo moč(SD310). S tem jim skušam dati občutek, da jih opazim(SD311).

18. Na koga ste se lahko oprli za pomoč, nasvete in podporo?

Vedno sem se lahko oprla na glavno medicinsko sestro(SD312) ali direktorico(SD313).

H5: Sprememba vloge socialne delavke kot zagovornice.

19. Kako bi opredelili vašo vlogo zagovornika v domu?

Skušam zagovarjati želje(SD314) in potrebe stanovalcev(SD315), osebju(SD316). Na primer zaposlene so mi sporočile, da en stanovalac ne želi dati perila v pranje. Skušala sem se pogovoriti z njim, naredila sva plan, kako bomo to izvedli. Poklicala sem zaposlene in jim povedala, kaj ima stanovalac rad in česa ne, kako naj z njim ravna(SD317).

V času COVID-19 sem posredovala pri tistih, ki imajo radi kavo iz recepcije, čeprav ne bi smeli tja po njo(SD318). Nato sem jim sama nosila kavo(SD319).

Včasih me svojci kličejo in želijo, da naredimo nekaj za stanovalca, pa stanovalac v bistvu tega ne želi(SD320) in v takem primeru, jim moram pojasniti, da je moja vloga delovati v dobrobit stanovalca(SD321). Včasih moram tudi kateremu zaposlenemu to pojasniti(SD322).

20. Katere potrebe po zagovorništvo so se pojavile v času epidemije COVID-19?

Tisti stanovalci v rdeči coni(SD323), ki so kadilci niso mogli iti ven kadit, in v tem primeru sem uredila, da so lahko izjemoma kadili v sobi(SD324). Zavzemala sem se, da so bile njihove osnovne potrebe zadovoljene, da jih ne bi postavljali v dodatno stisko. Spodbujala sem zaposlene, da tistim, ki imajo radi kavo pripravijo kavo(SD325).

Bilo je recimo, da se je en svojec razburjal, da je gospa klicala ker ni dobila kave; na koncu se je izkazala, da ona ne pove svojih potreb zaposlenim, ampak kliče sorodnike in v takem primeru, sem se z njo pogovorila, da ji bomo vse omogočili in bo vse dobila, če bo le povedala(SD326). Samo, da mora malo počakati. Stanovalcev, ki niso smeli iz sobe, sem zagovarjala tudi(SD327), da so dobili televizijo v sobo zastoni, da jim ni bilo dolgčas(SD328). Pa da so jim zrihtali časopis(SD329).

Niso se pojavile neke nove potrebe(SD330), še vedno so se stanovalci name obračali, kadar so menili, da nega ni zadovoljiva(SD331), in v takem primeru sem posredovala pri zaposlenih(SD332). Hrvaška državljanka se je na primer obrnila name, ker je bila v stiski. Jaz sem se pozanimala o njenih potrebah in jo tam zagovarjala in uredila, da sem jo lahko sprejela naslednji dan. V bistvu sem v njenem imenu poskrbela za sprejem(SD333).

21. Katere spremembe opazate pri vaši vlogi zagovornika?

Mislím, da na splošno ni bilo sprememb(SD334), še vedno je bilo v enaki količini(SD335), le vsebina je bila prilagojena COVID razmeram(SD336). Več sem se pa z zaposlenimi pogovarjala(SD337) in skušala pojasniti, kakšno je stališče stanovalcev(SD338) in razložiti, v kakšnem položaju so(SD339).

H6: Vpliv COVID-19 na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa.

22. Kakšno vlogo imate pri oblikovanju in vpeljevanju inovacij v delovanje doma?

O inovacijah se pogovarjamo(SD340) in jih razvijamo na kolegijih(SD341). Če imam kakšen predlog, ga drugi poslušajo(SD342) in ga tudi upoštevajo, v primeru, da so izvedljivi(SD343).

23. Ali ste tekom epidemije COVID-19 uvedli inovacije? Katere? Zakaj ja/ne? Prosim opišite jih.

Uvedli smo videoklice(SD344), koncerte zunaj(SD345) in maša zunaj(SD346), omogočili smo vse, kar se je lahko dogajalo zunaj(SD347) in so stanovalci gledali od zunaj. Večkrat smo imeli tudi rdeče noske(SD348). Spodbujali smo, da sorodniki vzamejo svojce domov(SD362), da bi preprečili možnost okužbe, a se ni nihče za to odločil(SD363).

24. Kaj bi potrebovali, da bi bila vloga socialne delavke v času epidemije Covid-19 lažja?

Lažje bi bilo, če ne bi bilo potrebe početi stvari, ki smo jih morali. Da bi dejansko v pralnici delalo osebje, ki je za to usposobljeno (SD349)- potrebovali bi nadomestni kader(SD350).

Za pomoč na domu bi potrebovala bolj konkretna navodila(SD351), vse je bilo osredotočeno na domsko oskrbo, tudi ko smo imeli izobraževanja v tem smislu, so bila navodila identična domski oskrbi(SD352). Razlagali so teoretično, mi pa smo vedeli, da v praksi to ni izvedljivo(SD353). Pri pomoči na domu sem tudi opazila, da socialni delavci nimajo izkaznice, s katero bi dokazovali, da sem delavka iz doma in nastane težava, kako dokazati, da sem uradna oseba(SD354), kar je sploh pomembno pri obiskih na domu.

25. Kakšna bo vloga socialne delavke po koncu epidemije COVID-19?

Mislím, da bo vloga socialnih delavce enaka kot je bila pred COVID-19(SD355). Mislím, da ne bom več zadolžena za obiske(SD356), ki so v domu. Določene stvari se bodo vrnile nazaj(SD357) – na primer nismo imeli srečanj s svojci(SD358), nismo imeli Alzheimer cafe v sodelovanju s Spominčico(SD359). Zagotovo bom ustanovila skupino za samopomoč(SD360) in organizirala Alzheimer cafe(SD361), ker mi je te načrte corona začasno preprečila.

## 9.2. PRILOGA 2: Kodiranje intervjuja s socialno delavko

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
SD1	<i>udeležila jutranje predaje</i>	udeležba jutranje predaje		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD2	<i>sem bila seznanjena z novostmi</i>	seznanjanje z novostmi na predaji		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD3	<i>sem pregledala majle</i>	pregled e-pošte		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD4	<i>sem videla, ali je potrebno kaj posebej urediti</i>	pregled, ali je potrebno posebej kaj urediti		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD5	<i>uredila vso pošto</i>	urejanje vse pošte		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD6	<i>ustrezno dokumentacijo</i>	urejanje ustrezne dokumentacije		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD7	<i>izvajala</i>	izvajanje različnih dejavnosti s stanovalci		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD8	<i>ali sodelovala pri različnih dejavnosti s stanovalci</i>	sodelovanje pri različnih dejavnostih s stanovalci		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD9	<i>pogovornih uricah</i>	izvajanje pogovornih uric		potek delovnega dne pred	vpliv na potek delovnega dne

				COVID-19	
SD10	<i>sem v program vnašala novo prispelo vloge</i>	vnašanje novo prispelih vlog v program		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD11	<i>urejala dokumentacijo</i>	urejanje dokumentacije		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD12	<i>sem odšla po hiši</i>	sprehajanje po domu		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD13	<i>se pogovarjala s stanovalci</i>	pogovori s stanovalci		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD14	<i>imela ta dan dogovorjen sprejem</i>	občasni dogovorjeni sprejem novega stanovalca		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD15	<i>v naprej pripravila vso dokumentacijo</i>	priprava dokumentacije za sprejem v naprej		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD16	<i>sprejela novega stanovalca in sorodnike</i>	sprejem novih stanovalcev in sorodnikov		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD17	<i>z njimi uredila vse dokumente</i>	urejanje dokumentacije s sorodniki in stanovalci		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD18	<i>odgovorila na vsa morebitna vprašanja</i>	odgovarjanje na vsa morebitna vprašanja sorodnikov in novega stanovalca		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD19	<i>hkrati poskušala pridobiti čim več informacij o novemu stanovalcu</i>	pridobivanje čim več informacij o novem stanovalcu		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD20	<i>sem stanovalca pospremila do njegove sobe</i>	spremljanje in predstavitev sobe novemu stanovalcu		potek delovnega dne pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
SD21	<i>prepustila sprejem še s strani medicinskega</i>	predstavitev stanovalca medicinskemu		potek delovnega dne pred	vpliv na potek delovnega dne

	<i>osebja</i>	osebju in prepuščanje sprejema z njihove strani		COVID-19	
SD23	<i>obvezno preverim elektronsko pošto</i>	obvezno preverjanje elektronske pošte		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD24	<i>in se seznanim z vsemi spremembami od prejšnjega dne</i>	seznanjanje z vsemi spremembami prejšnjega dne		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD25	<i>splošno</i>	seznanjanje s splošnimi spremembami		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD26	<i>če so sprejeti kakšni novi ukrepi</i>	seznanjanje z morebitnimi novimi ukrepi		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD27	<i>če je kdo od stanovalcev</i>	seznanjanje z informacijami o morebitnimi okužbami stanovalcev		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD28	<i>ali zaposlenih pozitiven</i>	seznanjanje z informacijami o morebitnimi okužbami zaposlenih		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD29	<i>prvi popravek v dnevu, da se seznanim s spremembami</i>	seznanjanje s spremembami je prvi popravek delovnega dne		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD30	<i>je bilo vsak dan nekaj na novo</i>	vsakodnevne novosti	razlog seznanjanja s spremembami	potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD31	<i>sicer imeli ustaljen urnik</i>	pretežno ustaljen urnik		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD32	<i>v času največjega števila okužb</i>	spremembe dela v času največ okužb		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD33	<i>ko smo imeli tudi veliko število okuženih</i>	veliko število	razlog spremenjenega	potek delovnega dne v času	vpliv na potek

	<i>zaposlenih</i>	okuženih zaposlenih	delo	epidemije	delovnega dne
SD34	<i>pa smo vsi vse delali</i>	vsi zaposleni delajo vse		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD35	<i>Zlagala</i>	zlaganje perila		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD36	<i>likala sem perilo</i>	likanje perila		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD37	<i>stregla pijačo</i>	streženje pijače		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD38	<i>nadomeščala receptorko</i>	nadomeščanje receptorke		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD39	<i>skupaj smo čistili sobe</i>	čiščenje sob		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD40	<i>selili stanovalce</i>	selitve stanovalcev		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD41	<i>razkuževali</i>	razkuževanje		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD42	<i>Pričela sem hoditi v trgovino za stanovalce, dvakrat na teden</i>	hoja v trgovino za stanovalce dvakrat na teden		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD43	<i>Za njih sem hodila na banko</i>	obisk banke za stanovalce		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD44	<i>tudi vozila sem jih na banko, da so dvigovali denar</i>	vožnja stanovalcev na banko za dvig denarja		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD45	<i>želeli denar v žepu in so bili v stiski glede tega</i>	želja stanovalcev, da imajo denar pri sebi		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

SD46	<i>Celo iz Rogaške se je hišnik peljal v Lidl po pivo, kar sem ga prosila</i>	vožnja zaposlenega v Lidl po specifično pivo za stanovalca		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD47	<i>V lekarno sem hodila</i>	hoja v lekarno za stanovalca		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD48	<i>pobirala naročila</i>	pobiranje naroči za zdravila pri stanovalcih		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD49	<i>dvignila denar</i>	dvigovanje denarja stanovalcev za zdravila		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD50	<i>hodila po zdravila</i>	hoja po zdravila		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD51	<i>Hodila sem po sobah</i>	obiskovanje sob		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD52	<i>in se s stanovalci pogovarjala</i>	pogovarjanje s stanovalci		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD53	<i>bili nekateri v hudi stiski zaradi zaprtja</i>	huda stiska nekaterih stanovalcev zaradi zaprtja	razlog spremenjenega dela	potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD54	<i>jih je blo strah bolezni</i>	stanovalce strah bolezni	razlog spremenjenega dela	potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD55	<i>Hodila sem tudi ob vikendih v pralnico</i>	delo v pralnici ob vikendih		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD56	<i>povečanega števila perila</i>	povečano število perila	razlog spremenjenega dela	potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD57	<i>sem redno opravljala svoje delo</i>	redno opravljanje svojega dela		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD58	<i>Organizirala sem pomoč</i>	organizacija pomoči		potek delovnega dne v času	vpliv na potek

	<i>na domu</i>	na domu		epidemije	delovnega dne
SD59	<i>žal pa ni bilo sprejemov</i>	začasna prepoved sprejemov	razlog spremenjenega dela	potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD60	<i>tudi aktivnosti nismo izvajali</i>	začasno neizvajanje aktivnosti	razlog spremenjenega dela	potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD61	<i>zato sem se bolj pogovarjala s stanovalci</i>	izrazitejše pogovarjanje s stanovalci		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD62	<i>Da bi jih malo dvignila</i>	dvig morale stanovalcev	razlog spremenjenega dela	potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD63	<i>sem jim prinašala kakšno kavo iz recepcije</i>	prinašanje kave z recepcije		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD64	<i>opravljam vse zadeve v zvezi zaključka bivanja v domu</i>	opravljanje vseh zadev v zvezi z zaključkom bivanja v domu		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD65	<i>od odjave začasnega bivališča</i>	odjava začasnega prebivališča		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD66	<i>pisno sporočili odhoda v računovodstvo</i>	pisno sporočanje odhoda v računovodstvu		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD67	<i>ter umaknitev spisa v arhiv</i>	umaknitev spisa v arhiv		potek delovnega dne v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD68	<i>Pri mojem delu so se pojavile nekatere spremembe</i>	pojav nekaterih sprememb pri delu socialne delavke		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD69	<i>Vloge sem še naprej prejemale, čeprav jih je nekoliko manj</i>	nadaljnjo prejemanje vlog v manjšem obsegu		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD70	<i>jih vnašala v program</i>	vnašanje vlog v program	ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD71	<i>ni bilo sprejemov</i>	začasno prenehanje	opuščanje nalog	nove naloge SD	vpliv na potek

		sprejemov		v času epidemije	delovnega dne
SD72	<i>začasno opustila to pomoč</i>	začasno opuščanje naloge pomoči stanovalcem pri prilagajanju na novo okolje	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD73	<i>podporo stanovalcem pri prilagajanju</i>	začasno opuščanje naloge podpore stanovalcem pri prilagajanju na novo okolje	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD74	<i> vključevanju v novo okolje</i>	začasno opuščanje pomoči stanovalcem pri vključevanju v novo okolje	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD75	<i>Dokumentacije je sicer bilo kar nekaj</i>	precejšen obseg dokumentacije	ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD76	<i>a smo se bolj ukvarjali s stanovalci</i>	prioritetno ukvarjanje s stanovalci		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD77	<i>manj z dokumentacijo</i>	manj ukvarjanja z dokumentacijo	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD78	<i>Ukvarjala sem se s tem, kako jim popestriti dan</i>	ukvarjanje z razmišljanjem o načinih popestritve dneva stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD79	<i>in jih animirati</i>	animiranje stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD80	<i>smo jim slušalke, da so lahko poslušali glasbo</i>	omogočanje slušal za poslušanje glasbe		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD81	<i>Zadolžena sem bila za videoklice</i>	zadolženost za videoklice		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD82	<i>Večkrat sem morala tudi usposabljanje mobilne telefone</i>	usposabljanje mobilnih telefonov stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD83	<i>Ukvarjala sem se z</i>	organizacija obiskov		nove naloge SD	vpliv na potek

	<i>organizacijo obiskov</i>			v času epidemije	delovnega dne
SD84	<i>sprejemala naročila za obiske preko telefona</i>	sprejemanje naročil za obiske preko telefona		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD85	<i>sem zaposlene na posameznih skupinah obveščala, kdo in kdaj ima obiske</i>	obveščanje zaposlenih na posameznih skupinah, kdo in kdaj ima obiske		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD86	<i>zaposleni tisti, ki smo nadzorovali izhode stanovalce</i>	nadzorovanje izhodov stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD87	<i>smo pazili na varnost pred okužbo</i>	skrb za varnost pred okužbami	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD88	<i>Na kolegiju smo se dogovorili, kdo bo kdaj na vrsti</i>	dogovarjanje o urniku nadzora zaposlenih na kolegiju		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD89	<i>smo bili tudi za vikende dežurni</i>	dežurstvo na obiskih tudi ob vikendih		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD90	<i>si delili obveznosti</i>	deljenje obveznosti nadzora med zaposlenimi		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD91	<i>Pomaga sem seliti stanovalce</i>	pomoč pri selitvi stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD92	<i>bila na volja za karkoli je bilo potrebno v rdeči coni</i>	izvajanje katerihkoli nalog potrebnih v rdeči coni		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD93	<i>sem nosila brisače</i>	nošenje brisač		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD94	<i>perilo</i>	nošenje perila		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD95	<i>kosilo</i>	nošenje kosila		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD96	<i>pomagala pri nošenju osebnih stvari</i>	pomoč pri nošenju osebnih stvari stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

SD97	<i>Vse, kar so si stanovalci želeli, smo jim skušali zrihtati</i>	poskus omogočanja vseh želja stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD98	<i>da bi se dobro počutili</i>	za dobro počutje stanovalcev	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD99	<i>npr. odejo</i>	zagotavlja odev stanovalcem		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD100	<i>očala</i>	zagotavlja očal stanovalcem		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD101	<i>polnilce za telefon</i>	zagotavlja polnilcev za telefon stanovalcem		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD102	<i>sadje – grozdje</i>	zagotavlja sadja stanovalcem		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD103	<i>sladoled</i>	zagotavlja sladoleda stanovalcem		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD104	<i>plačujem račune stanovalcev</i>	plačevanje računov stanovalcev		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD105	<i>hodim na bankomat, ker mi določeni, ki ne morejo sami iti</i>	obisk bankomata za stanovalce		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD106	<i>Prezela sem prijavo smrti na upravni enoti</i>	prevzem naloge prijave smrti na upravni enoti		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD107	<i>uspela dogovoriti in smo super sodelovali</i>	dogovor in sodelovanje z upravno enoto		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD108	<i>šlo preko elektronske pošte</i>	sodelovanje z institucijami preko elektronske pošte		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD109	<i>potekla osebna izkaznica</i>	urejanje zadev s potekom osebnega dokumenta		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD110	<i>sem zrihtala, da je prišel fotograf in posnel novo fotografijo</i>	urejanje prihoda fotografa za slikanje		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

SD111	<i>zbrala podpise</i>	zbiranje podpisov za nov osebni dokument		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD112	<i>poslala na urad</i>	pošiljanje podatkov za osebni dokument na urad		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD113	<i>in šla iskat novo kartico</i>	dvig novega osebnega dokumenta v imenu stanovalca na uradu		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD114	<i>Opustila sem debatne urice</i>	opustitev debatne urice	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD115	<i>Pravzaprav smo morali začasno opustiti vse dejavnosti, kjer so bili stanovalci združeni iz več skupin</i>	začasna opustitev vseh dejavnosti z združevanjem stanovalci več skupin	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD116	<i>smo skupinsko delo pričeli uvajati nazaj</i>	ponovno uvajanje skupinskega dela		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD117	<i>Oteženo je izvajanje osebnih načrtov</i>	oteženo izvajanje osebnih načrtov	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD118	<i>evalvacij</i>	oteženo izvajanje evalvacij	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD119	<i>osebnih načrtov nekaj časa nismo pisali</i>	začasno opuščanje pisanja osebnih načrtov	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD120	<i>ker nismo imeli sprejemov</i>	začasna opustitev sprejemov novih stanovalcev	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD121	<i>skrbeli pa smo za interese stanovalcev</i>	skrb za interese stanovalcev	ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD122	<i>Pri nekaterih stanovalcih smo morali zaradi novo nastalih potreb</i>	novonastale potrebe stanovalcev	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD123	<i>narediti predhodno evalvacijo načrta</i>	izvajanje predhodnih evalvacij načrtov		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD124	<i>dodati nove cilje</i>	dodajanje novih ciljev k načrtom		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

SD125	<i>jih spremeniti</i>	spreminjanje ciljev v načrtih		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD126	<i>Veliko več dokumentacije sem morala urejati</i>	urejanje veliko večje količine dokumentacije		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD127	<i>zaradi notranjih selitev stanovalcev v rdečo cono</i>	notranje selitve stanovalcev v rdečo cono	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD128	<i>nato ponovno pri vrnitvi nazaj v njihovo sobo</i>	vračanje stanovalcev nazaj v sobo	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD129	<i>kar nekaj komisij se je sestalo</i>	sestajanje večjega števila komisij		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD130	<i>v netradicionalni obliki na hodniku</i>	sestajanje komisij v netradicionalni obliki na hodniku		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD131	<i>smo stanovalcem spremenili oskrbo</i>	spreminjanje oskrbe stanovalcev	ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD132	<i>se jim je zaradi kovida zdravstveno stanje spremenilo</i>	spreminjanje zdravstvenega stanja stanovalcev zaradi COVID	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD133	<i>dodajanja novega aneksa k pogodbi</i>	dodajanje novih aneksov k pogodbam stanovalcev	ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD134	<i>podlagi predloga Komisije ali uporabnika</i>	predlog Komisije ali uporabnika	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD135	<i>sem morala napisati tudi predlog</i>	pisanje predlogov za dodajanje aneksov	ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD136	<i>Urejam tudi soglasja k cepljenju</i>	urejanje soglasja k cepljenju		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD137	<i>izjave Vprašalnik za COVID-19 pred obiskom stanovalca v Pegazov dom</i>	urejanje izjav Vprašalnik za COVID-19 pred obiskom stanovalca v Pegazov dom		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD138	<i>Ker ogledi sob</i>	začasna nezmožnost fizičnega ogleda sob	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

SD139	<i>doma niso bili mogoče</i>	začasna nezmožnost fizičnega ogleda doma	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD140	<i>tistim, ki so bili zainteresirani poslikala sobo</i>	slikanje sob za zainteresirane posameznike		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD141	<i>jim posredovala slike</i>	posredovanje fotografij slik sobe zainteresiranim posameznikom		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD142	<i>so lahko videli, kaj imamo na voljo</i>	možnost videti, kaj dom ponuja in kako izgleda	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD143	<i>Ker organiziramo tudi pomoč na domu</i>	organiziranje pomoči na domu	ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD144	<i>sem morala bistveno zmanjšati terensko delo</i>	bistveno zmanjšanje terenskega dela	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD145	<i>preventivno, da ne bi prišlo do okužb</i>	preventivno ravnanje za preprečevanje okužb	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD146	<i>v prvi vrsti delo s stanovalci</i>	delo s stanovalci v prvi vrsti		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD147	<i>podajanje informacij stanovalcem</i>	podajanje informacij stanovalcem		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD148	<i>pomirim</i>	pomirjanje stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD149	<i>spodbujam</i>	spodbujanje stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD150	<i>opolnomočim</i>	opolnomočanje stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD151	<i>opogumljam</i>	opogumljanje stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD152	<i>poslušam</i>	poslušanje stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD153	<i>razvijam na nek način z dobrinami</i>	razvijanje stanovalcev z dobrinami		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

SD154	<i>zastopam njihove želje</i>	zastopanje želja stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD155	<i>hkrati pa urejam birokracijo</i>	urejanje birokracije		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD156	<i>potrebno pošiljati stvari na urade</i>	pošiljanje stvari na urad		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD157	<i>centre za socialno delo</i>	pošiljanje stvari na centre za socialno delo		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD158	<i>in drugo</i>	pošiljanje zadev v druge institucije		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD159	<i>sem posrednik med svojci in stanovalci</i>	posrednik med sorodniki in stanovalci		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD160	<i>na primer sorodniki so mi pošiljali dokumente</i>	prejemanje dokumentov s strani sorodnikov		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD161	<i>ki jih je stanovalec podpisal</i>	skrb, da stanovalci podpisujejo dokumente		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD162	<i>nato pa sem jih posredovala nazaj</i>	pošiljanje podpisanih dokumentov nazaj sorodnikom		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD163	<i>Svojcem sem dajala informacije o počutju stanovalcev iz socialnega vidika</i>	dajanje informacij sorodnikom o počutju stanovalcev iz socialnega vidika		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD164	<i>Pri svojcih sem tudi raziskovala, kaj bi bilo še mogoče narediti, za izboljšanje psihičnega stanja stanovalcev</i>	raziskovanje možnosti za izboljšanje psihičnega stanja stanovalcev s strani sorodnikov		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD165	<i>Na primer stanovalki, ki rada štrika, sem sorodnike spodbudila, da so ji poslali. Tako se je uspela zamotiti in potem je ves čas štrikala</i>	spodbujanje sorodnikov k pošiljanju materiala za pletenje za stanovalko		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

SD166	<i>sem se seveda ukvarjala tudi z dokumentacijo</i>	ukvarjanje s dokumentacijo		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD167	<i>Imeli smo veliko izobraževanj</i>	veliko število izobraževanj		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD168	<i>o uporabi zaščitne opreme</i>	izobraževanje o zaščitni opremi		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD169	<i>pravilnem razkuževanju rok</i>	izobraževanje o pravilnem razkuževanju rok		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD170	<i>Izobraževanje, kjer smo dobili splošne informacije o COVID-19</i>	Izobraževanje s splošnimi informacijami o COVID-19		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD171	<i>kaki so znaki</i>	izobraževanje o znakih COVID-19		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD172	<i>kako se širi itd</i>	izobraževanje o načinih širjenja COVID-19		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD173	<i>Vsa izobraževanja so bila iz zdravstvenega vidika</i>	izobraževanja zgolj iz zdravstvenega vidika		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD174	<i>socialnega ni bilo nič</i>	izobraževanj s socialno vsebino ni bilo		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD175	<i>Bistveno je bilo, da dobimo te splošne informacije, kako preprečiti širjenje virusa</i>	bistveno je pridobivanje splošnih informacij o načinih preprečevanja virusa		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD176	<i>in kako se z njim spopasti</i>	bistveno je pridobivanje splošnih informacij o načinih spopadanja z virusom		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD177	<i>pomanjkanje informacij, kako delati pri pomoči na domu</i>	pomanjkanje informacij o načinu dela v času COVID pri pomoči na domu	pomanjkljivosti	izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne

SD178	<i>Pri delavkah in uporabnih je zato bil prisoten strah</i>	prisotnost strahu pri delavkah in uporabnikih	pomanjkljivosti	izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD179	<i>Pojavili so se dodatni konflikti</i>	pojav dodatnih konfliktov		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD180	<i>zaradi nerazumevanja bolezni</i>	nerazumevanje bolezni	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD181	<i>pa pritožbe glede hladne hrane</i>	pritožbe glede hladne hrane		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD182	<i>in čaja</i>	pritožbe glede hladnega čaja		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD183	<i>Zelo pomembno je bilo, da so bila nova navodila podana jasno in razločno</i>	izredna pomembnost jasnega in razločnega podajanja novih navodil		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD184	<i>če niso bila, je prihajalo do problemov</i>	nastajanje problemov ob nejasnih navodilih	posledica	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD185	<i>primer pri uporabi mask</i>	primer uporabe mask	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD186	<i>tudi zaščitne opreme</i>	primer zaščitne opreme	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD187	<i>smo bili vsi zaposleni prisotni pri izobraževanjih</i>	pomembnost prisotnosti vseh zaposlenih pri izobraževanjih		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD188	<i>je drugače prihajalo do konfliktov med zaposlenimi</i>	odsotnost od izobraževanj povzročala konflikte med zaposlenimi	posledica	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD189	<i>Med stanovalci, so se pričeli pojavljati konflikti</i>	pojavljanje konfliktov med stanovalci		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

SD190	<i>on je lahko/ jaz pa ne</i>	konflikt on je lahko/ jaz pa ne		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD191	<i>zakaj je nekdo lahko šel na recepcijo</i>	konflikt zakaj je nekdo lahko šel na recepcijo		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD192	<i>Mi smo jim samo odsvetovali odhod, en gospod pa je konstantno prihajal na recepcijo po kafe. Mi smo se zavedali, da bo to ne glede na vse še naprej počel in smo poskrbeli da ima vedno masko</i>	kljub odsvetovanju odhodov iz skupine, stanovalec prihajal na recepcijo po kavo, z mediacijo smo zagotovili, da je v nadaljevanju to počel s previdnostjo in zaščitno opremo		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD193	<i>svojci si niso dali dopovedati, zakaj ni obiskov</i>	nerazumnost sorodnikov, zakaj ni obiskov		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD194	<i>Klicali so me, zakaj tako kompliciramo</i>	klici sorodnikov o pretiranem kompliciranju z omejitvami		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD195	<i>pogosto niso upoštevali ukrepov</i>	neupoštevanje ukrepov s strani sorodnikov		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD196	<i>niso imeli maske</i>	sorodniki ne nosijo mask		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD197	<i>niso se držali pravil glede prepovedi stika</i>	sorodniki se ne držijo pravil glede prepovedi stika		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD198	<i>Konflikti so bili tudi zaradi podpisovanja lista prisotnosti</i>	konflikti zaradi podpisovanja lista prisotnosti		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

SD199	<i>in ker na recepciji niso stregli kave</i>	konflikti zaradi nestrženja kave na recepciji		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD200	<i>Ni bilo nekih velikih sporov</i>	ni bilo velikih sporov		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD201	<i>sem skrbela, da sem se s stanovalci pogovarjala</i>	skrb socialne delavke za pogovore s stanovalci		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD202	<i>imajo občutek, da sem jim ob stran</i>	zagotavljanje občutka stanovalcem, da jim je socialna delavka v podporo		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD203	<i>Bolj v smislu vsakdanjega čveka</i>	zagotavljanje podpore v smislu vsakdanjega čveka		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD204	<i>povpraševanja kako so</i>	socialna delavka sprašuje stanovalce po počutju		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD205	<i>sem skušala na miren način pojasniti razloge za posamezen način dela</i>	poskus pojasnitve razlogov za posamezen način dela na miren način		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD206	<i>količina nesoglasij ostala ista</i>	količina nesoglasij ostala enaka		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD207	<i>morda se je samo malce spremenila vsebina</i>	rahla sprememba vsebine sporov		povečanje potrebe po pomoči SD pri	vpliv COVID-19 na vlogo SD

				reševanju konfliktov	kot mediatorja
SD208	<i>Razreševala sem predvsem, probleme zaradi nezadovoljstva s hrano</i>	pretežno reševanje problemov glede nezadovoljstva s hrano, ki so jo jedli v sobi		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD209	<i>pijačo, ko so jedli v sobah</i>	pretežno reševanje problemov glede nezadovoljstva s pijačo v sobah		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD210	<i>Bilo je potrebno govoriti z gospodinjo</i>	potreba pogovora z gospodinjo glede konflikta hrane in pijače		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD211	<i>ostalimi zaposlenimi</i>	potreba pogovora z zaposlenimi glede konflikta hrane in pijače		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD212	<i>v času največja števila okužb neka nesoglasja</i>	ni pojava nesoglasij v času največ okužb		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD213	<i>potreba po mediaciji ni pojavila</i>	ni potrebe po mediaciji v času okužb		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD214	<i>smo se vsi trudili, da bi preprečevali širjenje okužb</i>	skupen trud za preprečevanje širjenja okužb	razlog	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD215	<i>stanovalci se med sabo niso smeli družiti</i>	prepoved druženja stanovalcev	razlog	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD216	<i>kadar sta se dva stanovalca skregala</i>	v primeru konflikta med stanovalcema		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

SD217	<i>sem odprla prostor, da sta izrazila svoje mnenje</i>	odpiranje prostora za izražanje mnenja stanovalcev v konfliktu		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD218	<i>poskušala priti do sprave</i>	pomoč pri poskušanju prihoda do sprave		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD219	<i>Kadar so pritiskali svojci glede obiskov, sem skušala pojasniti naše stališče</i>	v primeru pritiskov sorodnikov glede obiskov poskuša pojasniti stališče doma		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD220	<i>stanovalec pove, da je nekdo nesramen, a noče da posredujem</i>	stanovalci delijo izkušnjo nesramnosti, a nočejo posredovanje socialne delavke		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD221	<i>navežem pogovor v pogovornih uricah</i>	socialna delavka posredno naveže pogovor o pridobljenih informacijah konflikta na pogovornih uricah		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD222	<i>debatiramo o tem, kako pomembno je da se spoštujemo</i>	vodi debato o pomembnosti spoštovanja s stanovalci		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD223	<i>posredno skušam biti mediator</i>	poskusi posrednega mediatorstva		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD224	<i>Redno se pogovarjam s stanovalci</i>	redno pogovarjanje s stanovalci	razlog	pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD225	<i>Posredujem kadar nekoga kdo prizadene</i>	posredovanje v primeru, da posameznik nekoga prizadene		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

SD226	<i>skušam na povzročitelja direktno vplivati</i>	poskus direktnega vplivanja na povzročitelja		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD227	<i>Potekalo je tako osebno</i>	osebno		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD228	<i>v skupinah</i>	v skupinah		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD229	<i>S posameznikom</i>	S posameznikom		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD230	<i>so prihajali v pisarno</i>	prihod stanovalcev v pisarno		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD21	<i>jaz k njim</i>	obisk socialne delavke pri stanovalcih		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD232	<i>včasih v skupnem prostoru</i>	občasen obisk socialne delavke v skupnem prostoru skupin		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD233	<i>včasih pa v njihovi sobi</i>	obisk socialne delavke pri stanovalcih v sobah		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD234	<i>delo potekalo samo s posameznikom</i>	izključno individualno delo		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD235	<i>v njihovih sobah</i>	delo v sobah stanovalcev		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

SD236	<i>Jaz sem prihajala k njim</i>	socialna delavka prihaja k stanovalcem		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD237	<i>saj oni niso smeli k nam</i>	prepoved obiskov v pisarni	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD238	<i>Začasno sem morala opustiti skupinsko delo</i>	začasna opustitev skupinskega dela		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD239	<i>ko je večina stanovalcev precepljenih</i>	precepljenost večine stanovalcev	razlog za ponovno sodelovanje	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD240	<i>nimamo okuženega</i>	ni okuženih oseb v domu	razlog za ponovno sodelovanje	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD241	<i>odločili, da malo sprostimo omejitve</i>	rahlo sproščanje omejitev	razlog za ponovno sodelovanje	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD242	<i>imamo ponovno skupinsko delo</i>	ponovno izvajanje skupinskega dela socialne delavke		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD243	<i>smo imeli sprejete omejitve</i>	sprejete omejitve	razlog	potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD244	<i>vloge sploh nisem imela</i>	socialna delavka nima vloge pri skupinskem delu		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD245	<i>sedaj pa je ponovno enaka kot je bila pred omejitvami</i>	vračanje vloge socialne delavke kot pred omejitvami		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

SD246	<i>so si želeli iti sami v trgovino</i>	samostojen odhod v trgovino		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD247	<i>da bi imeli obiske</i>	obiski		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD248	<i>da bi svojci lahko šli v sobo</i>	možnost prihoda v sobo stanovalcev		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD249	<i>so se morali posamezniki predhodno najaviti</i>	predhodno naročanje na obiske		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD250	<i>pri meni</i>	naročanje na obiske pri socialni delavki	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD251	<i>Obisk je bil omejen na eno zdravo osebo</i>	omejitev obiskov na eno zdravo osebo		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD252	<i>trajal je pol ure</i>	pol urni obiski		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD253	<i>mogoč pa je bil vsak dan v tednu</i>	obiski mogoči vsak dan v tednu		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD254	<i>V času okužb, nismo imeli stikov</i>	prepoved stikov v času okužb	prepreke	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD255	<i>Ko se je stanje nekoliko izboljšalo</i>	izboljšanje stanja okužb	razlog	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

SD256	<i>smo omogočili obiske zunaj</i>	omogočanje stikov		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD257	<i>z varnostno razdaljo</i>	varnostna razdalja pri obiskih		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD258	<i>in obvezno masko</i>	nošenje obveznih mask		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD259	<i>pri obiskih bil nadzor zaposlenih</i>	nadzor zaposlenih pri obiskih		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD260	<i>da se ni kršilo pravil</i>	skrb za upoštevanje pravil	razlog za spremstvo	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD261	<i>zagotavljali videoklice</i>	videoklici		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD262	<i>telefonske klice</i>	telefonski klici		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD263	<i>pošiljali smo slike</i>	pošiljanje fotografij sorodnikom		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD264	<i>komunicirali preko spleta</i>	komunikacija preko spleta		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD265	<i>na Facebooku</i>	Facebook		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

SD266	<i>vsi obveščeni o najpomembnejših novostih</i>	generalna obveščenost o najpomembnejših novostih v domu na Facebooku		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD267	<i>in informacijah</i>	generalna obveščenost o informacijah na Facebooku		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD268	<i>mi omogočili en obisk na teden</i>	omogočanje enega obiska sorodnika tedensko	spremljanje števila obiskov	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD269	<i>samo tisti, ki so se najavljali so prišli</i>	prihajanje le tistih sorodnikov, ki so najavljeni	spremljanje števila obiskov	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD270	<i>nismo pa imeli evidence obiskov</i>	ni evidence obiskov	spremljanje števila obiskov	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD271	<i>Jaz mislim, da je isto</i>	odnos s sorodniki enak		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD272	<i>pogosteje me sedaj kličejo</i>	pogostejši klici s strani sorodnikov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD273	<i>da bi radi informacije o zdravstvenem stanju</i>	klici za pridobivanje informacij o zdravstvenem stanju		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD274	<i>so kar jezni, ker jim tega ne morem dati</i>	jeza na socialno delavko zaradi nezmožnosti podajanja zdravstvenih informacij		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD275	<i>Pogosto sprašujejo tudi, kaj stanovalci počnejo</i>	pogostost spraševanja o tem,		vpliv COVID na sodelovanje SD	vpliv COVID na SD s

	<i>med dnevom</i>	kaj stanovalci počnejo med dnevom		in sorodnikov	stanovalci in sorodniki
SD276	<i>tisti, ki so na demenci</i>	več klicev s strani sorodnikov ljudi z demenco		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD277	<i>imajo okrnjene komunikacijske sposobnosti</i>	več klicev s strani sorodnikov za ljudi z okrnjenimi komunikacijskimi sposobnostmi		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD278	<i>Zanima jih tudi, kako potekajo obiski</i>	sorodnike zanima način poteka obiskov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD279	<i>kakšni so pogoji</i>	sorodnike zanimajo pogoji obiskov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD280	<i>Podam jim informacije o počutju stanovalca</i>	socialna delavka poda informacije o počutju stanovalcev		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD281	<i>sorodniki z mano delijo svoje videnje sorodnika</i>	sorodniki s socialno delavko delijo svoje videnje stanovalca		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD282	<i>priporočam jim, na kakšen način naj komunicirajo z njimi</i>	socialna delavka priporoča način komunikacije s stanovalci		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD283	<i>jim ponudim, da se lahko obrnejo name v primeru stiske</i>	socialna delavka ponuja možnost obračanja nanjo v primeru stiske		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD284	<i>sorodniki ne morejo v sobo</i>	sorodniki ne morejo v sobo	razlog obračanja na socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD285	<i>se name obračajo zaradi osebnih stvari</i>	obračanje na socialno delavko		vpliv COVID na sodelovanje SD	vpliv COVID na SD s

	<i>stanovalcev</i>	zaradi osebnih stvari stanovalcev		in sorodnikov	stanovalci in sorodniki
SD286	<i>stvari, ki so pogrešane</i>	obračanje na socialno delavko zaradi pogrešanih stvari		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD287	<i>jaz pa potem poskrbim, da informacije preverim</i>	socialna delavka skrbi za preverjanje informacij s strani sorodnikov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD288	<i>sorodniki kličejo, da jih je stanovalka klicala, da se slabo počuti</i>	primer klica sorodnikov zaradi domnevnega slabega počutja stanovalke		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD289	<i>kar jaz preverjam pri medicinskem osebju</i>	preverjanje pridobljenih informacij od sorodnikov pri medicinskem osebju		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD290	<i>podam povratno informacijo sorodnikom</i>	povratno informiranje sorodnikov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD291	<i>sorodniki v prvi vrsti kličejo zaradi obiska</i>	prvotni namen klicev sorodnikov so obiski		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD292	<i>navadi nato delijo še druge informacije</i>	sorodniki naknadno delijo druge informacije		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD293	<i>pogosto izražajo stisko</i>	sorodniki pogosteje izražajo stisko		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD294	<i>iščejo potrditev, da so sprejeli pravilno odločitev ob namestitvi stanovalcev v dom</i>	iščejo potrditev o pravilni sprejetosti odločitve namestitve stanovalcev v dom		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD295	<i>Mislím, da je enako</i>	socialna delavka meni, da je		sodelovanje socialne delavke	vpliv COVID na sodelovanje

		sodelovanje enako		v domskem timu v času epidemije	SD v domskem timu
SD296	<i>Še vedno se skupaj odločamo</i>	ostanek skupnega odločanja		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD297	<i>planiramo</i>	ostanek skupnega planiranja		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD298	<i>Moj položaj je enak</i>	enak položaj socialne delavke		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD299	<i>Imam možnost povedati svoje mnenje</i>	možnost izražanja lastnega mnenja		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD300	<i>ga posluša in sprejme</i>	sprejemanje in poslušanje mnenja socialne delavke		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD301	<i>so videli, da lahko na mene računajo</i>	uvid zaposlenih, da lahko računajo na socialno delavko		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD302	<i>zaupajo</i>	uvid zaposlenih, da lahko zaupajo socialni delavki		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD303	<i>načeloma pa ne vidim nekih sprememb</i>	socialna delavka načeloma ne vidi sprememb		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD304	<i>je že prej dobro sodelovanje</i>	obstoj predhodnega dobrega sodelovanja	razlog	odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD305	<i>smo se sedaj bolje spoznali</i>	sedanje boljše spoznavanje		odnos zaposlenih s	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem

				socialno delavko	timu
SD306	<i>ko je kriza človek drugače funkcionira</i>	drugačno funkcioniranje človeka v kriti	razlog	odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD307	<i>večkrat vprašam kako so stanovalci</i>	večkratno spraševanje socialne delavke o počutju stanovalcev		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD308	<i>tudi zaposleni</i>	večkratno spraševanje socialne delavke o počutju zaposlenih		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD309	<i>Večkrat jih pohvalim</i>	deljenje več pohval zaposlenim		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD310	<i>skušam krepiti njihovo moč</i>	socialna delavka skuša krepiti moč zaposlenih		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD311	<i>skušam dati občutek, da jih opazim</i>	socialna delavka skuša dati občutek zaposlenim, da jih opazi		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD312	<i>Vedno sem se lahko oprla na glavno medicinsko sestro</i>	opiranje na glavno medicinsko sestro		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD313	<i>ali direktorico</i>	opiranje na direktorico		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
SD314	<i>Skušam zagovarjati želje</i>	poskus zagovarjanja želja stanovalcev		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD315	<i>potrebe stanovalcev</i>	poskus zagovarjanja potreb stanovalec		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice

SD316	<i>osebju</i>	poskus zagovarjanja stanovalcev osebju		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD317	<i>zaposlene so mi sporočile, da en stanovalec ne želi dati perila v pranje. Skušala sem se pogovoriti z njim, naredila sva plan, kako bomo to izvedli. Poklicala sem zaposlene in jim povedala, kaj ima stanovalec rad in česa ne, kako naj z njim ravnajo</i>	primer stanovalca, kjer je z zagovarjanjem prišlo do načina ravnanja z njim, ki je bilo ustrezno za vse		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD318	<i>sem posredovala pri tistih, ki imajo radi kavo iz recepcije, čeprav ne bi smeli tja po njo</i>	zagovarjanje stanovalcev, ki imajo radi kavo iz recepcije, a niso smeli po njo		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD319	<i>sem jim sama nosila kavo</i>	nošenje kave		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD320	<i>svojci kličejo in želijo, da naredimo nekaj za stanovalca, pa stanovalec v bistvu tega ne želi</i>	zagovarjanje v primeru, da sorodniki zahtevajo nekaj kar stanovalci ne želijo		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD321	<i>jim moram pojasniti, da je moja vloga delovati v dobrobit stanovalca</i>	pojasnjevanje sorodnikom, da je vloga socialne delavke delovati v dobrobit stanovalca		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD322	<i>Včasih moram tudi kateremu zaposlenemu to pojasniti</i>	pojasnjevanje zaposlenim, da je vloga socialne delavke delovati v dobrobit stanovalca		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD323	<i>Tisti stanovalci v rdeči coni</i>	zagovarjanje stanovalcev v rdeči coni		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice

SD324	<i>so kadilci niso mogli iti ven kadit, in v tem primeru sem uredila, da so lahko izjemoma kadili v sobi</i>	kadilci v rdeči coni niso smeli kaditi zunaj, zato je izjemoma uredila notranje kajenje		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD325	<i>Spodbujala sem zaposlene, da tistim, ki imajo radi kavo pripravijo kavo</i>	spodbujanje zaposlenih k pripravi kave za stanovalce, ki jo imajo radi		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD326	<i>da se je en svojec razburjal, da je gospa klicala ker ni dobila kave; na koncu se je izkazala, da ona ne pove svojih potreb zaposlenim, ampak kliče sorodnike in v takem primeru, sem se z njo pogovorila, da ji bomo vse omogočili in bo vse dobila, če bo le povedala</i>	primer razburjanja sorodnika zaradi pridobljene informacije s strani stanovalke o nesprejetju kave		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
SD327	<i>Stanovalcev, ki niso smeli iz sobe, sem zagovarjala tudi</i>	zagovarjanje stanovalcev, ki ne smejo iz sobe		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD328	<i>da so dobili televizijo v sobo zastonj, da jim ni bilo dolgčas</i>	zagovarjanje stanovalcev za pridobitev brezplačnih televizorjev v času prepovedi gibanja		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD329	<i>da so jim zrihtali časopis</i>	zagovarjanje stanovalcev za pridobitev časopisa v času prepovedi gibanja		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD330	<i>Niso se pojavile neke nove potrebe</i>	ni pojava novih potreb po zagovorništvu		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD331	<i>še vedno so se stanovalci name obračali, kadar so menili, da nega ni</i>	nadaljnje obračanje stanovalcev na socialno delavko v primeru mnenja o		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med	sprememba vloge SD kot zagovornice

	<i>zadovoljiva</i>	nezadovoljivi negi		COVID	
SD332	<i>posredovala pri zaposlenih</i>	posredovanje pri zaposlenih v primeru izražene nezadovoljive nege		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD333	<i>Hrvaška državljanka se je na primer obrnila name, ker je bila v stiski. Jaz sem se pozanimala o njenih potrebah in jo tam zagovarjala in uredila, da sem jo lahko sprejela naslednji dan. V bistvu sem v njenem imenu poskrbela za sprejem</i>	primer hrvaške državljanke, ki je z zagovarjanjem socialne delavke pridobila možnost sprejema v dom		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD334	<i>splošno ni bilo sprememb</i>	splošno ni sprememb pri zagovorništvu		opažene spremembe pri vlogi zagovornika	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD335	<i>še vedno je bilo v enaki količini</i>	pojav zagovorništva v enaki količini		opažene spremembe pri vlogi zagovornika	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD336	<i>le vsebina je bila prilagojena COVID razmeram</i>	vsebina zagovarjanja je prilagojena COVID razmeram		opažene spremembe pri vlogi zagovornika	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD337	<i>Več sem se pa z zaposlenimi pogovarjala</i>	več pogovorov z zaposlenimi		opažene spremembe pri vlogi zagovornika	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD338	<i>skušala pojasniti, kakšno je stališče stanovalcev</i>	poskus pojasnitve zaposlenim stališče stanovalcev		opažene spremembe pri vlogi zagovornika	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD339	<i>razložiti, v kakšnem položaju so</i>	poskus razlaganja položaja stanovalcev		opažene spremembe pri vlogi zagovornika	sprememba vloge SD kot zagovornice
SD340	<i>O inovacijah se pogovarjamo</i>	o inovacijah se zaposleni		vloga SD pri uvajanju	vpliv na oblikovanje

		pogovarjajo na kolegijih		inovacij	inovativnega programa
SD341	<i>in jih razvijamo na kolegijih</i>	inovacije razvijajo na kolegijih		vloga SD pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD342	<i>Če imam kakšen predlog, ga drugi poslušajo</i>	v primeru inovativnega predloga, drugi zaposleni prisluhnejo		vloga SD pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD343	<i>upoštevajo, v primeru, da so izvedljivi</i>	upoštevanje inovativne ideje v primeru izvedljivosti		vloga SD pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD344	<i>videoklice</i>	videoklici		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD345	<i>koncerte zunaj</i>	zunanjki koncerti		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD346	<i>maša zunaj</i>	zunanje maše		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD347	<i>omogočili smo vse, kar se je lahko dogajalo zunaj</i>	omogočanje vseh dejavnosti, ki so izvedljive od zunaj		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD348	<i>Večkrat smo imeli tudi rdeče noske</i>	rdeči noski		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD349	<i>dejansko v pralnici delalo osebje, ki je za to usposobljeno</i>	delo delavcev na pozicijah, za katere so usposobljeni		potrebe za lažje delo v času COVID	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD350	<i>bi nadomestni kader</i>	nadomestni kader		potrebe za lažje delo v času	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

				COVID	programa
SD351	<i>Za pomoč na domu bi potrebovala bolj konkretna navodila</i>	večja konkretnost navodil za pomoč na domu		potrebe za lažje delo v času COVID	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD352	<i>imeli izobraževanja v tem smislu, so bila navodila identična domski oskrbi</i>	izobraževanja o načinu dela pri pomoči na domu, kjer so navodila identična domski oskrbi		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD353	<i>teoretično v praksi to ni izvedljivo</i>	neizvedljivost teoretičnih navodil v praksi	razlog	potrebe za lažje delo v času COVID	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD354	<i>socialni delavci nimajo izkaznice, s katero bi dokazovali, da sem delavka iz doma in nastane težava, kako dokazati, da sem uradna oseba</i>	neobstoj identifikacijske izkaznice uradne osebe za socialne delavke pri obiskih na domu	razlog	potrebe za lažje delo v času COVID	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
SD355	<i>bo vloga socialnih delavce enaka kot je bila pred COVID-19</i>	vloga socialne delavke bo enaka kot pred COVID-19		vloga socialne delavk po koncu epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD356	<i>ne bom več zadolžena za obiske</i>	prenehanje zadolženosti za obiske		vloga socialne delavk po koncu epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD357	<i>Določene stvari se bodo vrstile nazaj</i>	vrnitev določenih stvari kot so družabna srečanja		vloga socialne delavk po koncu epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD358	<i>nismo imeli srečanj s svojci</i>	opustitev srečanj s sorodniki		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD359	<i>nismo imeli Alzheimer cafe v sodelovanju s Spominčico</i>	opustitev Alzheimer cafeja v sodelovanju s Spominčico	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD360	<i>ustanovila skupino za samopomoč</i>	ustanovitev skupine za samopomoč		vloga socialne delavk po koncu	vpliv na potek delovnega dne

				epidemije	
SD361	<i>organizirala Alzheimer cafe</i>	organizacija Alzheimer cafeja		vloga socialne delavk po koncu epidemije	vpliv na potek delovnega dne
SD362	<i>Spodbujali smo, da sorodniki vzamejo svojce domov</i>	spodbujanje sorodnikov, da vzamejo stanovalce v domačo oskrbo		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD363	<i>a se ni nihče za to odločil</i>	ni odločitev o domači oskrbi stanovalcev		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
SD364	<i>Začasno nisem urejala tudi prostovoljstva</i>	začasno opuščanje organizacije prostovoljstva	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

### 9.3. PRILOGA 3: Zapis intervjujev z zaposlenimi

#### Intervju 1

R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke

1. V katerih primerih ste se srečevali/sodelovali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19? Dnevno sva se srečevali na predajah službe(MS1), pri pregledih novih vlog v komisiji za sprejeme, premestitve in odpuste(MS2). Pri pregledih oskrb(MS3); rotacije iz oskrbe v oskrbo(MS4), v komisiji za skrinjico pohval(MS5), na kolegijih(MS6)...
2. V katerih primerih se srečujete/sodelujete v času epidemije COVID-19? V istih primerih(MS7), razen pri predaji službe(MS8), ker je bila v okrnjeni obliki(MS9); V času okužb je bilo vse delo prilagojeno(MS10), sploh vloge delavcev v primeru okužb. Tudi ona je bila prerazporejena na druga dela(MS11), saj smo bili časovno zelo okrnjeni, ko je prišlo do okužb(MS12). Socialna delavka se je veliko vključevala delo izven svojega dela(MS13). Na primer blokirala je vse prehode, da smo stanovalce preselili v rdečo cono v primeru, da so zboleli(MS14).
3. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19? Socialna delavka se je morala vključevati precej izven svojega kroga dela(MS15). Vseeno pa je bila zelo pomembna, zaradi omejitve stanovalcev(MS16), njihovega gibanja(MS17). Bili so v stiski, ker ni bilo povezav z zunanjim svetom(MS18). Zato je bilo njenega vključevanja v pogovore kar nekaj(MS19); ona je bila pomemben dejavnik(MS20), saj nam je kot zdravstvenim delavcem za to zmanjkovalo časa(MS21). Preden pa smo imeli popolnoma zaprt dom, se je socialna delavka vključevala v skupine, ki so bile predhodno vodene s strani zunanjih izvajalcev(MS22). Sedaj je imela več pogovornih uric(MS23), telefonskih klicev(MS24) in video klice(MS25). Ona je tista, ki sprejema klice(MS26) in naroča na obiske(MS27). Nekaj časa je bila tudi dežurna za spuščanje stanovalcev na zunanjo površino(MS28).
4. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne? Nove naloge so bile predvsem naročanje na obiske(MS29), vodenje evidence obiskov(MS30); Na drugi strani pa v času krize ni bilo sprejemov(MS31), individualnih načrtov ni bilo(MS32), čeprav marca, aprila smo vseeno naredili kakšen načrt za tiste, ki so bili v stiski(MS33). Potrebno je bilo ugotoviti, kaj potrebujejo(MS34) in kako jim to lahko zagotovimo(MS35). Socialna delavka je hodila tudi v lekarno(MS36) in trgovino(MS37), opravljala je vse, kar svojci niso mogli prinesiti(MS38).

5. Kakšna izobraževanja in podpora so vam bila na voljo tekom epidemije COVID-19?, ki se jih je udeležila tudi socialna delavka?  
Higiena rok(MS39), uporaba obvezne varovalne opreme(MS40), izobraževanje o merilcu temperature(MS41), Vse je bilo v večini iz zdravstvenega vidika(MS42), imeli pa smo tudi izobraževanje o cepljenju(MS43) in komunikaciji(MS44).
- R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja?
6. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
Zaposleni smo se še bolj povezali(MS45), ker smo videli, kako smo različne službe pomembne za delovanje celote(MS46). Med seboj smo se povezali in se vključili v druga dela, sploh v času okužbe v hiši(MS47). Stanovalci pa so nekateri lažje(MS48) drugi težje prenašali omejitve gibanja(MS49), omejitve je bila na skupine, nošenju mask v sobi, nekateri so bili v blaznih psihičnih stiskah(MS50), nekateri so bili netolerantni do tistih, ki niso upoštevali nošenje mask(MS51); do vsakega smo individualno pristopili(MS52) in smo jih tudi mi vozili okoli, da smo zagotovili stik(MS53). Je bil kakšen pogovor več potreben(MS54). Kdaj niso razumeli, da še kar traja(MS55), da še kar morajo ukrepov držati(MS56).
7. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala?  
Ni bilo znatnega povečanja(MS57), pojavljali so se mali konflikti(MS58), ki jih je reševala s pogovorom. Pri tistih, ki pa nimajo stikov(MS59) in so zaprti v soba(MS60), se je individualno ustavila glede na potrebe(MS61).
8. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročil COVID-19?  
Bilo je takih primerov(MS62), povsod je bilo, da so prihajali iz skupine brez mask(MS63), kar je povzročalo konflikte med stanovalci (zakaj on lahko, jaz pa ne) (MS64), zato je morala socialna delavka posredovati in razložiti, zakaj so maske obvezne(MS65). Imela je tudi pogovore o pobegu(MS66), saj so nekateri odhajali ven(MS67). Bilo je večkrat potrebno razložiti, da naj ne gredo do trgovine(MS68), da ne obolijo(MS69).
- R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki
9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj s stanovalci pred COVID-19? Podajte primer.  
Prihajali so k njej(MS70), individualno(MS71) v pisarno(MS72), ona je hodila individualno po sobi(MS73) in tudi vodila skupine(MS74). Skupaj so kafetkali(MS75), ona se jim je pridružila na jutranji kavi(MS76) in imeli so dnevne debate(MS77). Na takšen način je posredno pridobila informacije o dogajanju(MS78) in počutju(MS79). To je bilo v času izbruha v domu omejeno(MS80), medtem ko pa ni bilo okužbe, je hodila v posamezne skupine, kjer so bili stanovalci v mehurčku(MS81). Predvsem so se zmanjšali obiski v pisarni(MS82), so se pa nekateri stanovalci blazno bali bolezni in posledic(MS83), zato je morala socialna delavka do njih.
10. Kako in kje poteka socialno delo s stanovalci v času COVID-19? Kje opažate bistvene spremembe?  
V času kovida je potekalo socialno delo v večini izključno individualni(MS84) v sobah stanovalcev(MS85), ki so zaradi strahu(MS86) ali drugih stisk(MS87) potrebovali pogovore(MS88) in psihosocialno pomoč(MS89). Skupinskega dela ni bilo(MS90), saj smo skušali preprečiti širjenje okužb, ki bi se lahko pripetile zaradi združevanja stanovalcev iz različnih skupin(MS91). Socialna delavka je opravljala pogovore tudi preko telefona(MS92).
11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer.  
Skupinsko delo v času okužb ni potekalo(MS93) zaradi preprečevanja možnosti širjenja okužb(MS94), od kar pa se je stanje nekoliko umirilo(MS95), je socialna delavka ponovno pričela izvajati pogovorne urice(MS96) in bralne urice(MS97). Prostovoljcev za enkrat še ni(MS98).
12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri stanovalcih v času epidemija COVID-19?  
Pojavile so se take potrebe, ki jih mi prej nismo rabili(MS99). Na primer zadovoljevali smo njihove želje po obiskih trgovine, kjer jim je socialna delavka prinašala priboljške(MS100) in časopis(MS101). Za njih je hodila v lekarno(MS102), na banko(M103S) in pošto(MS104). Veliko več so se nanjo pričeli obračati svojci(MS105), ki so potrebovali pogovore, kar prej ni bilo izrazito(MS106). Potreba po socialnih stikih se je izrazito povečala(MS107), ker so bili stanovalci izrazito omejeni(MS108).
13. Kako ste zagotovili stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral?  
V bistvu so se na obiske naročali pri socialni delavki(MS109). Na kakšen način bodo potekali obiski smo se dogovorili na kolegiju(MS110), od začetka smo bili dežurni(MS111) in smo pazili, da je vse potekalo v skladu z epidemiološkimi navodili(MS112). Med sabo smo se izmenjevali strokovni delavci(MS113) – da smo spremljali nošenje obveznih mask(MS114), da smo po odhodu sorodnika vse razkuževali(MS115); videoklice pa sta urejali delovna terapevtka(MS116) in socialna delavka(MS117), tako da smo jih imeli čim več na voljo.
14. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki?

- Telefonskih kontaktov je več(MS118), ker je manj individualnih srečanj v živo(MS119). Več je bilo pojasnjevanj(MS120), ker so bili sorodniki v stiskih(MS121), porajala so se jim različna vprašanja(MS122), predvsem pa je šlo za obveščanje(MS123). Postavili smo ene ure, ob katerih lahko kličejo, ampak jim omogočamo pomoč ves čas(MS124).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
15. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj? Socialna delavka, kar se tiče dokumentacije, bi lahko delala od doma(MS125) – pregled vlog(MS126) in podobno(MS127). Ostalo pa nikakor ne(MS128), ker je preveč potreb po socialnem delu v skupini(MS129), neposredno v stiku z ljudmi(MS130).
16. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v domskem timu? Ona je predstavnik stanovalcev(MS131), zagovornik(MS132). Vedno, ko rešujemo neko zadevo, gleda s strani stanovalca(MS133). V domskem timu prinese socialni vidik za želje(MS134) in potrebe stanovalca(MS135), da lahko ostali zaposleni ustrezno ravnajo na dnevni bazi(MS136).
17. Kako ocenjujete vaše sodelovanje s socialno delavko v domskem timu v času epidemije COVID-19 v primerjavi z obdobjem pred COVID-19? Do kakšnih sprememb je prišlo? Ne, v času okužbe sva svoje delo prilagodile(MS137), sva morale drugače planirati čas pregleda vlog(MS138), načrtov(MS139), oskrbe(MS140); drugače pa sva že prej povezano sodelovale(MS141), ker se najini službi prepletata(MS142). Se mi zdi, da bolj spoštujeva najin čas(MS143), postale sva še bolj tolerantne(MS144) in poglobile odnos(MS145).
18. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v domskem timu? Mislim, da ga epidemija ni spremenil(MS146), ostalo je isto(MS147). Ona je pomemben člen v domu in je to tudi ostala(MS148).
19. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na vaš odnos s socialno delavko? Se je lahko oprli na vas za pomoč, nasvete in podporo? Lahko vedno, sva si bile na voljo(MS149), sva odnos gradile(MS150), posebej v strokovnem kolegiju(MS151), ker sva odvisni druga od druge(MS152).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
20. Ste imeli pri vašem delu izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala pravico ali interes posameznega stanovalca? Podajte primer. Imam veliko primerov(MS153), se mi zdi, da nenehno zagovarja(MS154). Zagovarjala je stanovalca, da lahko stanovalec kadji(MS155), kljub temu, da svojci ne želijo(MS156). Pa večkrat je morala zagovarjati ljudi z demenco(MS157), ki smo jih z napredkom bolezni morali prestaviti v oskrbo IV(MS158), ker bi jim ta omogočala bolj kakovostno življenje(MS159), pa se s tem sorodniki niso strinjali(MS160).
21. Kolikokrat ste tekom dela v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi? Podajte primer. Primerov je bilo veliko(MS161), spomnim se na primer: zagovarjala je stanovalce kadilce v rdeči coni(MS162), da smo jim dovolili kaditi v sobi(MS163), tudi ko so bili v stiski(MS164), smo jih individualno peljali domov mačke hraniti(MS165) in k čebelam(MS166).
- R6: Kako je COVID-19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
22. Ali ste tekom pandemije uvedli inovacije? Katere? Zakaj ja/ne? Uvedli smo videoklice(MS167), celo že prej smo jih uvedli, hodili smo jim v trgovino po stvari(MS168), sicer pa smo bili bolj osredotočeni na spopadanje s samo epidemijo(MS169).
23. Kakšno vlogo ima po vaših izkušnjah socialna delavka pri uvajanju inovacij? Kako je njena vloga v času epidemije COVID-19 spremenila? Socialna delavka ima vedno pomembno vlogo(MS170), ker je ena izmed ključnih delavk v domu(MS171), velikokrat je ona pobudnik kakšnih inovacij(MS172). Sedaj je še bolj usmerjena k stanovalcem(MS173), želimo razmišljati, kaj še narediti za stanovalce(MS174), da jim olajšamo obdobje, ki je zahtevno(MS175). Še bolj(MS176) in še več se ukvarja s stanovalci, kot prej(MS177).

## Intervju 2

- R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke
1. V katerih primerih ste se srečevali/sodelovali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19? (DT) Pred pričetkom sva sodelovali pri delu, ki se tiče sprejema stanovalcev(DT1), individualnih načrtih(DT2), evalvacijah(DT3), tudi na ožjih(DT4) in razširjenih kolegijih(DT5), raportih(DT6), na komisiji za sprejem, premestitev in odpust(DT7), pri organizaciji prostovoljstva(DT8), pri izvajanju projekta E-qualin, s katerim preverjamo kakovost v našem domu(DT9). Srečujeva se tudi na kakšnih družabnih srečanjih(DT10), kot so izleti(DT11), prireditve(DT12), klubi svojcev(DT13), pegazova prijateljevanja(DT14)...
2. V katerih primerih se srečujete/sodelujete v času epidemije COVID-19?

- Trenutno se zaradi COVID-19 ne izvaja organizacija(DT15) in izvajanje družabnih srečanj(DT16), prireditev(DT17). Nismo izvajali e-quality(DT18). V času okužb nismo imeli sprejemov(DT19), smo pa zato več časa sodelovali zaradi premestitev stanovalcev(DT20), pa tudi pri organizaciji stikov na daljavo za stanovalce(DT21).
3. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19?  
K epidemiji smo pristopili po najboljših močeh, da bi preprečevali okužbe(DT22). Vsa dela v domu, ki so bila potrebna, smo si razdelili med sabo(DT23), ne glede na to, kaj je naše delo(DT24). Socialna delavka je bila v pralnici(DT25), izvajala je kontrolo pri sprehodih(DT26) in vodenju obiskov(DT27), hodila je v trgovino(DT28) in nakupovala stvari, ki so jih želeli in potrebovali(DT29), izvajala je pomoč na domu(DT30) ter izvajala pogovore s stanovalci(DT31). Takoj ko je bilo možno je poskrbela za sprejme(DT32), nato pa tudi osebne načrte(DT33) in evalvacije(DT34).
  4. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne?  
Nove naloge, ki jih je prevzela so oskrba s priboljški s trgovine(DT35), naročanje sorodnikov na obiske(DT36), delala je tudi v pralnici(DT37) in vsa ostala opravila, ki so bila potrebna(DT38). Na drugi strani ni imela svojih aktivnosti(DT39) kot so debatne urice(DT40), pogovorne urice(DT41), nekaj časa tudi ni bilo sprejemov(DT42).
  5. Kakšna izobraževanja in podpora so vam bila na voljo tekom epidemije COVID-19?, ki se jih je udeležila tudi socialna delavka? Imeli smo kar nekaj izobraževanj(DT43) in sicer Preprečevanje padcev pri starejših v DSO(DT44), cepljenje proti covid- 19(DT45), ali smo zaposleni res poskusni zajčki(DT46), Varovalna oprema(DT47), Taja Borštnar – Kriza v organizaciji kot priložnost za rast(DT48), Kako z digitalnimi vsebinami animirati stanovalce v DSO(DT49).
- R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja
6. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
Mislim, da smo vsi se vsi soočali s samo boleznijo(DT50) in je konfliktov bilo minimalno(DT51). Večino časa je tekla beseda o COVID-19(DT52), ker je bila edinstvena situacija(DT53).
  7. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala?  
Jaz bi rekla, da se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij povečala najbolj na relaciji svojci - stanovalci(DT54), zaradi omejenih obiskov(DT55).
  8. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročil COVID-19? Je pomagala pri razumevanju tako stanovalcev(DT56) kot svojcev(DT57) po potrebi nošenja mask(DT58) in razkuževanju(DT59); kar nekaj razprav je bilo zaradi obveznosti nošenja mask pri sorodnikih na obiskih(DT60), saj imajo nekateri svojo filozofijo na epidemijo(DT61).
- R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki
9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj s stanovalci pred COVID-19? Podajte primer.  
Pred epidemijo so bili sprejemi osebni(DT62), da smo se med seboj dobro spoznali(DT63). Komunicirala je tudi preko telefona(DT64), a znatno manj kot sedaj(DT65). Organizirala je klube svojcev(DT66) tako, da smo jih vedno vabili po stanovanjskih skupinah(DT67) in smo imeli aktualno tematiko(DT68) in povezali z informacijami doma(DT69). Bila so tudi druženja s sorodniki in stanovalci(DT70). Stanovalci so prihajali k njej ob potrebi(DT71) ali ona k njim(DT72). Tisti stanovallec, ki je na novo sprejet, ga večkrat obiše(DT73) in sprašuje, kako se počuti(DT74) in mu pomaga, da se vključi v novo okolje(DT75). Ukvarja se tudi z urejanjem dokumentov(DT76) in sodelovanjem z institucijami(DT77) kot so banka(DT78), občina(DT79), center za socialno delo(DT80).
  10. Kako in kje poteka socialno delo s stanovalci v času COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe?  
Vsi, ki imamo skupinske aktivnosti, smo skušali ohraniti skupinsko delo(DT81), tako da odkar ni več okužb izvajamo skupinske aktivnosti; tisti, ki prebivajo skupaj so v mehurčkih(DT82). V času okužb pa ni bilo v pisarni stika s stanovalci(DT83), imeli smo zelo omejene poti(DT84). Pomoč se je izvajala na daljavo(DT85), ali pa je socialna delavka odšla k stanovalcem v sobo(DT86).
  11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer. Skupinsko delo zaradi priporočil epidemiološke službe(DT87) nekaj časa niso potekale(DT88). Sedaj skupinske aktivnosti počasi uvajamo nazaj(DT89). Pred pričetkom epidemije je socialna delavka imela kar nekaj pogovornih uric(DT90), ki jih je morala opustiti(DT91), sedaj ko so razmere boljše pa jih ponovno uvaja nazaj.
  12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri stanovalcih v času epidemija COVID-19?  
Pojavila se je potreba po nabavi priboljškov(DT92), po katere so v običajnem času sami hodili. Sicer pa so vsi imeli izrecno potrebo po stikih s sorodniki(DT93) in pogovorih(DT94).
  13. Kako ste zagotovili stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral?

- Stike smo zagotovili z videoklici(DT95), imeli smo tudi dva mobitela za tiste, ki sicer nimajo svojih telefonov(DT96), da smo jih spodbujali za komunikacijo s svojci(DT97). Imeli smo tudi vodene obiske(DT98). Na kolegiju smo se dogovorili, kdo je bil prisoten na obiskih(DT99), da je nadzoroval upoštevanje epidemioloških navodil(DT100). Sedaj se za obiske dogovarja socialna delavka(DT101).
14. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki? Mislím, da je imela velik vpliv(DT102), v smislu po eni strani si svojci še bolj želijo imeti stik(DT103) in jih skrbi za stanovalce(DT104). Na drugi strani pa nekaterih sploh ni(DT105). Mislím, da se sedaj bolj obračajo na njo za dogovore za obiske(DT106), nekateri tudi ne razumejo zakaj obiskov ni(DT107); nekateri kličejo tudi, da izvedo kako je z njegovimi sorodniki(DT108), včasih povedo tudi želje stanovalcev, ki so jim jih povedali po telefonu(DT109). Bolj tudi komunicirajo glede urejanja raznih dokumentov(DT110).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
15. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj?  
Se mi zdi, da je socialna delavka zelo pomembna po psihološki plati(DT111), tako da od doma lahko uredi kakšno stvar ja(DT112), predvsem birokratskd stvari(DT113), medtem ko pa je živi stik s sorodniki zelo pomemben(DT114) in bi bil nemogoč od daleč(DT115).
16. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v domskem timu?  
Je emaptičen(DT116) in se zna vživeti v stisko človeka(DT117) in jo skuša s pomočjo reševati(DT118). Na kolegijih(DT119) in praproth(DT120) predstaviti drugim delavcem problematiko(DT121), da se lažje najdejo poti pomoči(DT122).
17. Kako ocenjujete vaše sodelovanje s socialno delavko v domskem timu v času epidemije COVID-19 v primerjavi z obdobjem pred COVID-19? Do kakšnih sprememb je prišlo? Kolegiji so še vedno zelo obarvani z epidemijo(DT123), gre za ogromno sodelovanja(DT124) in dogovarjanja(DT125), veliko se ukvarjamo z zaščitnimi sredstvi(DT126), Prej smo bili usmerjeni v organizacijo prireditve, kar zdaj ni mogoče(DT127), tako da je v tem vidiku manj sodelovanja kot prej(DT128). Skupaj skušamo iskati in organizirati delo(DT129) tako, da je mogoče znotraj omejitev(DT130).
18. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v domskem timu?  
Vsi smo imeli spremenjene vloge(DT131) in smo se prilagodili situaciji(DT132), ona tudi nekaj časa ni imela pomoči na domu(DT133), postala pa je pomembna vez med svojci in stanovalci(DT134), deljenjem informacij z nami(DT135) in organiziranjem obiskov(DT136), interno pa je postala pomemben člen za selitve stanovalcev(DT137).
19. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na vaš odnos s socialno delavko? Se je lahko oprli na vas za pomoč, nasvete in podporo? Mislím, da se odnos ni spremenil(DT138). Največ sva se srečevali na kolegijih(DT139), kjer smo se opirali drug na druge(DT140).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
20. Ste imeli pri vašem delu izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala pravico ali interes posameznega stanovalca? Podajte primer.  
Socialna delavka je tista, ki ob sprejemu nove osebe, takoj pridobi njegove informacije(DT141), ki jih nato posreduje vsem nam, ki bomo z njim v stiku(DT142). To je na primer gospa je zelo verna, poskrbite, da bo lahko prišla k maši(DT143), omogočite ji hoduljo(DT144). Kadar imajo stanovalci neko stvar, ki jim bo veliko pomenila, to posreduje zaposlenim(DT145), da se zagotovi, da mu to dostavimo(DT146). Velikokrat tudi stanovalci pridejo do nje(DT147) in izrazijo neko željo(DT148), na primer glede nege, da bi bili bolj nežni na primer(DT149), in ona to posreduje negovalcem, da se to poskuša uresničiti(DT150).
21. Kolikokrat ste tekom dela v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi? Podajte primer.  
Spomnim se, da je bila težava pri stanovalcih, ki so bili v rdeči coni(DT151) in se niso smeli gibati(DT152). Zato se je socialna delavka zavzela, da smo jim omogočili kajenje v sobah(DT153). Tudi nakupe v trgovinah je opravljala za njih(DT154), saj sami niso smeli iti, bile pa so želje(DT155).
- R6: Kako je COVID-19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
22. Ali ste tekom pandemije uvedli inovacije? Katere? Zakaj ja/ne?  
V času COVID-19 so zelo prišli do izraza videoklici na tablicah OMA, ki so prilagojene starejšim(DT156). Sicer pa smo kot dom bili vodeni od zunaj(DT157) in stremeli smo k temu, da ohranjamo zdravje(DT158) in se izognemo okužbam, kar je bila prioriteta(DT159). Bistveno je bilo, da skrbimo za osnovne življenjske potrebe ljudem(DT160), nismo se toliko ukvarjali z inovacijami(DT161). Omogočili pa smo nastope zunaj(DT162), rdeče noske(DT163), svete maše(DT164).
23. Kakšno vlogo ima po vaših izkušnjah socialna delavka pri uvajanju inovacij? Kako je njena vloga v času epidemije COVID-19 spremenila?

Po navadi je pri uvajanju inovacij tako, da nekdo poda idejo(DT165) in jo nato poskušamo na kolegijih skupaj nadgrajevati(DT166). Zelo dobrodošlo je, da smo si različni, saj nam to omogoča nove ideje(DT167) in pripomore k pozitivnim spremembam(DT168). Socialna delavka je v času epidemije  uvedla oskrbo s priboljški s trgovine(DT169), kar je bilo zelo dobrodošlo, ker niso smeli in mogli priti do njih.

### Intervju 3

R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke

1. V katerih primerih ste se srečevali/sodelovali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19?  
Pred pričetkom COVID-19 sva sodelovali pri sprejemu novega stanovalca(ZT1), socialna delavka mi je posredovala podatke o novem stanovalcu(ZT2), v primeru konfliktov na skupini smo obvestili socialno delavko, ki je posredovala(ZT3). Pogosto nam je naročila upoštevanje preference za kakega stanovalca(ZT4), kaj ima rad(ZT5) in kaj ne(ZT6), če je to izrazil sam(ZT7) ali njegovi svojci(ZT8). Srečevali sva se tudi na predaji službe(ZT9).
2. V katerih primerih se srečujete/sodelujete v času epidemije COVID-19?  
Isto(ZT10), V času prvega vala epidemije, v rdeči coni nismo imeli fizičnega stika z njo(ZT11), vse je potekalo samo po telefonu(ZT12). Predala nam je informacije svojcev(ZT13) in včasih pa smo se tudi posvetovali glede posameznih stanovalcev(ZT14), saj ni smela na enoto(ZT15). Nisva sodelovali na sprejemih(ZT16), ker jih v tem času ni bilo(ZT17). Sedaj, ko se epidemiološka slika izboljšala(ZT18) se ponovno srečujeva pri sprejemih(ZT19) in predajah(ZT20). Sedaj nas dodatno obvešča tudi o obiskih(ZT21), v smislu, koga je potrebno ta dan pripraviti na obisk(ZT22) in ob kateri uri ga pripeljemo v sobo, ki smo jo za to uredili(ZT23).
3. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19??  
Socialna delavka je imela pomembno vlogo(ZT24), saj je bila stik med svojci in nami(ZT25), nudila je psihosocialno podporo stanovalcev(ZT26), posredovala v primeru konfliktov(ZT27) ter pomagala pri razumevanju bolezni(ZT28) z razlaganjem tako stanovalcem(ZT29) kot tudi sorodnikom(ZT30).
4. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne?  
Nove naloga, ki jo opravlja je reševanje obiskov(ZT31). Drugo mislim, da je ostalo isto(ZT32). Česa več ne počne, ja, v času rdeče cone, ni bilo novih sprejemov(ZT33), zato ni opravljala nalog povezanih s tem(ZT34), nam je pa zato hodila v trgovino(ZT35), kadar so stanovalci kaj potrebovali(ZT36) ali želeli(ZT37).
5. Kakšna izobraževanja in podpora so vam bila na voljo tekom epidemije COVID-19?, ki se jih je udeležila tudi socialna delavka? Imeli smo bolj izobraževanja o sami bolezni(ZT38) in uporabi varnostne opreme(ZT39), sicer pa nam je bila socialna delavka v oporo(ZT40). Redno nas je poklicala(ZT41), kako smo(ZT42). Fizičnih stikov nismo imeli(ZT43), saj smo se skušali izogibati drug drugega(ZT44), da se okužbe ne bi širile(ZT45).

R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja

6. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
Mislim, da je konfliktov isto(ZT46), imam pa tudi občutek, da smo si bolj pomagali med sabo(ZT47), stopili skupaj(ZT48). Stanovalci niso bili nič kaj bolj kočljivi(ZT49).
7. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala?  
Socialna delavka v primeru konfliktov posreduje(ZT50) in se pomeni s stanovalci(ZT51), če je kaj takega. Najboljše je takoj razrešiti kakršnokoli težavo(ZT52). V času popolne zapore pa se mi zdi, da so bili stanovalci bolj prestrašeni(ZT53) in ni bilo konfliktov(ZT54), niso o tem razmišljali(ZT160). Pa tudi s svojci nisem prepoznala nobenih konfliktov(ZT55).
8. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročil COVID-19?  
Spomnim se primeru ene gospe, ki se ni želela udeležiti stvari, ker smo jo v času najhujših okužb preselili v tretje nadstropje, kjer je padla in zlomila kolk, medtem ko drugih iz sob nismo selili, ker so bili okuženi. Gospa je bila jezna, svoj zlom je povezala z preselitvijo, čeprav je bil njen celoten oddelek v rdeči coni. Tukaj je bilo potrebno sodelovanje socialne delavke, da smo razrešili konflikt(ZT56).  
Nekateri sorodniki so klicali na primer, da stanovalcem ne damo, kar si želijo(ZT57) ali pa so se pritoževali glede obiskov(ZT58) in tukaj je morala socialna delavka posredovati pri razumevanju. Potrebno je bilo razložiti o poteku bolezni(ZT59), ker je prihajalo do sporov med stanovalcev zaradi okužb(ZT60). Konflikte so povzročale tudi selitve(ZT61).

R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki

9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj s stanovalci pred COVID-19? Podajte primer.

- Dobro se je razumela z njimi(ZT62), imajo rešpekt pred njo(ZT63). K njej prihajajo po pomoč(ZT64), če imajo kako težavo(ZT65) in prihajajo nazaj zadovoljni, ker so težavo razrešili(ZT66). Pred COVID-19 je hodila na skupine(ZT67) in izvajala pogovorno urico na 14 dni v vsaki skupini(ZT68).
10. Kako in kje poteka socialno delo s stanovalci v času COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe? Iz rdeče cone niso smeli ven(ZT69) in ona noter ne(ZT70). Oni niso imeli fizičnega stika z njo(ZT71), samo po telefonu(ZT72). Ko smo ukinili rdečo cono, smo od začetka bili še zadržani(ZT73), potem pa smo z marcem 2021 ponovno uvedli skupinsko delo(ZT74). Stanovalci so bili omejeni na skupino(ZT75), ona je prihajala na skupino(ZT76). Potekalo je tako, da so socialno delavko poklicali sami stanovalci(ZT77) ali pa se je obrnil na nas, da smo jo mi kontaktirali, če jo je posamezen stanovalec potrebovali(ZT78) in ona je prišla v njegovo sobo(ZT79).
11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer. Skupinsko delo ni potekalo(ZT80), ker se stanovalci niso smeli zbirati(ZT81), sedaj, ko so razmere boljše pa skupinsko delo ponovno imamo(ZT82).
12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri stanovalcih v času epidemija COVID-19? Najbolj so imeli potrebo po svojcih(ZT83) in druženju(ZT84), stiku z ostalimi(ZT85).
13. Kako ste zagotovili stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral? Ko smo bili zaprti so bili obiski na eno zdravo osebo na terasi(ZT86), v rdeči coni pa najprej nismo imeli obiskov(ZT87), v drugi fazi izbruha pa smo imeli obiske, s tem da smo jih primerno opremili v skafander(ZT88). Imeli smo tudi preko mobilcelov(ZT89), uporabljali smo tehnologijo(ZT90). V rdeči coni smo jim mi rihtali stike preko videoklicev(ZT91). Sicer pa za zagotavljanje stikov skrbi socialna delavka(ZT92), receptorka(ZT93) in delovna terapevtka(ZT94). Ureja stike(ZT95) in obvešča glavno sestro(ZT96). Nekako smo vsi delali skupaj.
14. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki? Ona je bila vir informacij(ZT97), za vse so se nanjo obračali(ZT98). Mislim, da so se učvrstili stiki(ZT99) in zaupanje v delo socialne delavke(ZT100).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
15. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj? Ne more delati od doma, v nobenem primeru(ZT101), saj delamo z ljudmi(ZT102). Če nič drugo, ko te stanovalec vidi, da si tu, čutijo to podporo(ZT103), energijo(ZT104), ne delaš samo s papirji(ZT105). Samo če potrka na vrata je čisto drugače(ZT106), kot če te sliši samo preko telefona(ZT107).
16. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v domskem timu? Vseposvoda(ZT108), tudi v zdravstveno negovalni tim(ZT109). Na samem začetku, je njena vloga pomembna, ker nam posreduje informacije iz osebnega načrta(ZT110), da vemo kakšne prijeme želi novi stanovalec(ZT111), da delavce ustrezno usmerimo naprej(ZT112). Ker ljudje se včasih na začetku ne odprejo k nam, najprej se more vzpostaviti zaupanje(ZT113). Ko povemo, da smo sestre, se na nas obračajo samo z zdravstvenega vidika(ZT114) npr. samo, da me boli v prsih, ne delijo pa z nami svojih občutenj – na primer boli me, ker nimam stikov s svojim sinom(ZT115).
17. Kako ocenjujete vaše sodelovanje s socialno delavko v domskem timu v času epidemije COVID-19 v primerjavi z obdobjem pred COVID-19? Do kakšnih sprememb je prišlo? Bolj tesno sodelujem(ZT116). Vse kar smo potrebovali v času rdečih con, nam je prinašala(ZT117). Veliko več se pogovarjamo o stanovalcih(ZT118), tudi mi smo v drugačni luči spoznali(ZT119), postali smo bolj povezani(ZT120). V rdeči coni smo se (delavci in stanovalci) tako povezali med sabo, ker smo se zavedali da smo edine osebe tam. Reševali hude stiske, se pogovarjali o okužbah, kaj sledi. Obračali smo se po nasvete na socialno delavko(ZT121), kako lahko še olajšamo stiske(ZT122). Stanovalci se bojijo(ZT123), psihično so na tleh(ZT124), poskušali smo jih dvigovati(ZT125), tudi svojci niso čutili slabe volje(ZT126), nerazumevanja(ZT127). Pomembno se je izkazalo, da se je to zgodilo, čeprav je bilo ogromno dela. Socialna delavka nam je prinašala tehnične stvari(ZT128), kosila s kuhinje(ZT129), oprano perilo(ZT130).
18. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v domskem timu? Mislim, da je ostalo isto(ZT131), mislim pa da so jo stanovalci bolje spoznali(ZT132). Tudi jaz sem spoznala, da se lahko zanesem nanjo(ZT133), ker je bila med rdečo cono zelo pomemben del za uspešno delo(ZT134).
19. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na vaš odnos s socialno delavko? Se je lahko oprli na vas za pomoč, nasvete in podporo? Vedno(ZT135). Pozitivno je vplivalo(ZT136), res nam je stala ob strani(ZT137), če smo kar potrebovali v coni, nam je socialna delavka prinesla(ZT138), je šla v trgovino(ZT139). Če smo potrebovali, kakršnokoli informacijo o stanovalcu(ZT140) oziroma kaj narediti(ZT141), nam je zagotovila pomoč.
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice

20. Ste imeli pri vašem delu izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala pravico ali interes posameznega stanovalca? Podajte primer.  
Seveda je zagovarjala(ZT142), v smislu: včasih si stanovalec želi nekaj(ZT143), dajte poskusiti narediti po njegovih željah(ZT144). Ona vedno izhaja iz tega, kar si oseba želi(ZT145), tudi če svojec misli drugače, tudi svojcem pove, kako bo storila(ZT146). Skupaj smo se na primer odločili, da lahko stanovalci kadijo v domu(ZT147).
21. Kolikokrat ste tekom dela v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi? Podajte primer.  
Smo prepoznali(ZT148), na primer glede obiskov(ZT149), sploh v rdeči coni(ZT150). Ko smo delavke prepoznale, da je stanovalec v stiski, smo obvestile socialno delavko(ZT151), ki je nato uredila da so svojci prišli(ZT152).
- R6: Kako je COVID- 19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
22. Ali ste tekom pandemije uvedli inovacije? Katere? Zakaj ja/ne?  
Video klice smo uvedli(ZT153), maše zunaj(ZT154), nastope zunaj(ZT155), kar prej ni blo. Drugo nismo uvajali inovacij(ZT156), ni bilo niti dovoljeno druženje(ZT157), zaželeno je bilo, da so stanovalci čim bolj ločeni(ZT158).
23. Kakšno vlogo ima po vaših izkušnjah socialna delavka pri uvajanju inovacij? Kako je njena vloga v času epidemije COVID-19 spremenila?  
Ne vem, kakšno vlogo ima(ZT159).

#### Intervju 4

R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke

1. V katerih primerih ste se srečevali/sodelovali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19?  
 Srečevala sva se na strokovnih kolegijih(F1) in pri načrtovanju individualnih načrtov(F2) za novega stanovalca, pa potem pri evalvacijah(F3).
2. V katerih primerih se srečujete/sodelujete v času epidemije COVID-19?  
 Prav tako sva se srečevala na kolegijih(F4) in evalvacijah(F5). Dodatno pa sva se srečevala pri delu, ki ni iz domene socialnega dela in fizioterapije(F6). V času najhujšega izbruha okužbe sva sodelovala pri selitvah stanovalcev v rdečo cono(F7) in nazaj(F8), delitvi kosila(F9), čiščenju(F10) in razkuževanju prostorov(F11), pomoči pri negi(F12) in vsem ostalem, kar je bilo potrebno(F13), saj nismo imeli dovolj kadra(F14).
3. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19?  
Socialna delavka je imela po mojem mnenju eno izmed vodilnih vlog(F15) v času epidemije. Sodelovala je pri odločitvah na strokovnih kolegijih(F16). Dogovarjali smo se, katere ukrepe bomo sprejeli(F17). Socialna delavka je sodelovala z medicinskim osebjem(F18), da je bilo poskrbljeno tako za socialni kot zdravstven del oskrbe(F19). Prav tak je socialna delavka skrbela za stike s svojci preko video veze(F20) in drugih sodobnih načinov komunikacije(F21).
4. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne? Veliko več ima komunikacije med svojci in stanovalci(F22), hkrati pa ureja tudi naročanje na obiske(F23). Nekaj časa ni bilo sprejemov(F24), zato ni imela obveznosti z urejanjem tovrstne dokumentacije(F25), je pa bilo več dela z dokumentacijo pri notranjih selitvah(F26).
5. Kakšna izobraževanja in podpora so vam bila na voljo tekom epidemije COVID-19?, ki se jih je udeležila tudi socialna delavka? Vsa izobraževanja so bila povezana s COVID-19(F27). Predvsem je šlo za izobraževanja o uporabi varovalne opreme(F28), bilo pa je tudi eno o komunikaciji med zaposlenimi v času COVID-19(F29).

R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja

6. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
 Sem opazil manj konfliktov med zaposlenimi(F30), pa tudi med stanovalci ni zaznati več konfliktov(F31). Mogoče se je pojavil kak konflikt, ker se svojci in stanovalci niso smeli videti(F32), zaradi prepovedi obiskov(F33).
7. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala?  
 Mislim, da se potreba po pomoči ni povečala(F34), ostala je enaka(F35) ali pa se je celo zmanjšala(F36).
8. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročil COVID-19?  
 Predvsem je pomagala stanovalcem razumeti, zakaj ne morejo iti domov(F37) in videti svojih družin(F38). Včasih je prišlo do konfliktov, ker so stanovalci in svojci želeli obiske pa to ni bilo mogoče(F39) in v takem primeru je posredovala socialna delavka..

R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki

9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj s stanovalci pred COVID-19? Podajte primer.  
Mislim, da je bila bolj po domu(F40), več je hodila po gospodinjskih enotah(F41). V pisarni(F42) je izvajala bolj individualne pogovore, ki so bili potencirani s strani stanovalca(F43). Več je hodila tudi na razgovore po sobah(F44) in po skupinah(F45).
10. Kako in kje poteka socialno delo s stanovalci v času COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe?  
 V času okužb ni mogla opravljati pogovorov v pisarni(F46), saj se stanovalci niso smeli pomikati po domu(F47). Pogovore je opravljala samo popolnoma individualno(F48) v sobi stanovalca(F49). Prav tako pa ni bilo več skupinskih sestankov(F50), ki jih je prej izvajala na skupinah.
11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer.  
Dolgo časa skupinskega dela ni bilo(F51), predvsem, ker smo imeli veliko okužb(F52). Sedaj se počasi spet uvaja pogovorna urica(F53) in branje časopisa(F54).
12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri stanovalcih v času epidemija COVID-19?  
Ker je bilo prepovedano gibanje(F55), se je pri stanovalcih pojavila potreba po odhodu v trgovino(F56), sploh pri tistih v rdeči coni(F57). To vlogo je prevzela socialna delavka, ki je odšla na vsako skupino(F58), zbrala spiske(F59) in prinesla stvari(F60). Opravljala je tudi druge zadeve, ki jih je mogoče opraviti s strani socialne delavke(F61), npr. na pošti(F62), banki(F63). Opravljala je dodatne pogovore s stanovalci v stiski(F64). Imela je stike s sorodniki(F65) in skrbela za ohranjanje stikov med stanovalci in sorodniki(F66).
13. Kako ste zagotovili stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral?  
Delno smo sorodnike obveščali preko družbenih omrežij(F67) (Facebook), bolj o splošnih zadevah(F68) in dodali kakšno fotografijo(F69). Sicer pa preko video klicev(F70), delno pa smo omogočali individualne obiske v skladu z epidemiološkimi pogoji(F71). Za organizacijo stikov sta poskrbeli socialna delavka(F72) in delovna terapevtka(F73).
14. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki?  
 Mislim, da epidemija ni vplivala na odnos med socialno službo in sorodniki(F74).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
15. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj?  
 Mislim, da socialna delavka ne bi mogla delati od doma(F75). Pri njenem delu je nujen individualne stik s stanovalcem(F76), neposreden osebni stik s stanovalcem(F77). Pa tudi nekatere stvari, ki so administrativne, ne more rešiti od doma(F78).
16. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v domskem timu?  
Sodeluje z domskim timom(F79), podaja razne ideje, ki se nanašajo na stanovalce(F80). Socialna delavka spremlja njihovo psihično(F81) in fizično počutje(F82) in o tem obvešča ostali tim(F83). Je prva, ki pridobi neke podatke o stanovalcih pri sprejemu(F84) in jih deli z ostalimi, ki bodo prišli v stik z njim(F85).
17. Kako ocenjujete vaše sodelovanje s socialno delavko v domskem timu v času epidemije COVID-19 v primerjavi z obdobjem pred COVID-19? Do kakšnih sprememb je prišlo?  
Ja, je prišlo do sprememb(F86). Sodelovanje je boljše(F87) in veliko več ga je kot prej(F88). Midva sva sodelovala predvsem pri stvareh, ki niso bile domena najinega dela(F89) - selitve stanovalcev(F90) in postelj(F91), delo v pralnici(F92) in drugo(F93).
18. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v domskem timu?  
Mislim, da je položaj ostal nespremenjen(F94).
19. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na vaš odnos s socialno delavko? Se je lahko oprli na vas za pomoč, nasvete in podporo?  
Epidemija je vplivala na odnos(F95), mislim, da se je lahko oprla name za podporo(F96), pa tudi jaz sem se lahko nanjo(F97).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
20. Ste imeli pri vašem delu izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala pravico ali interes posameznega stanovalca? Podajte primer.  
Sigurno se je zgodilo(F98). Na primer ko je eden izmed stanovalcev v dvoposteljni sobi želel gledati TV do 12, hišni red pa je do 10(F99) in je uredila, da je vseeno lahko gledal(F100).
21. Kolikokrat ste tekom dela v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi? Podajte primer.  
Nisem prepoznal(F101), mogoče pri omogočanju kajenja stanovalcem v sobah, ki so bili v rdeči coni(F102). Drugače pa se ne morem spomniti.
- R6: Kako je COVID-19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
22. Ali ste tekom pandemije uvedli inovacije? Katere? Zakaj ja/ne?

Predvsem so bile inovacije na področju komunikacije med stanovalci in svojci(F103). Iskali smo sodobne poti in  uvedli videoklice(F104). Imeli smo tudi koncerte(F105) in maše zunaj(F106), ampak ne bom rekel, da so to glih inovacije(F107). Drugi inovacij nismo uvajali(F108), ker smo se ukvarjali z nujnimi deli(F109), sploh v času okužb, ki so bile prisotne štiri mesece(F110).

23. Kakšno vlogo ima po vaših izkušnjah socialna delavka pri uvajanju inovacij? Kako je njena vloga v času epidemije COVID-19 spremenila?  
Njena vloga se ni spremenila, ker nekih inovacij ni bilo(F111). Spomnim se, da je na strokovnih kolegijih predlagala nekatere od teh komunikacijskih poti(F112).

## Intervju 5

R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke

1. V katerih primerih ste se srečevali/sodelovali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19?  
Najpogosteje sva se srečevali, ko je prišla k nam na oddelek(G1), na primer zaradi reševanja določene problematike stanovalcev(G2), premeščanja stanovalcev(G3) oziroma zaradi potreb stanovalcev(G4). Srečujeva se tudi na jutranji predaji(G5) in ob kakšnih prireditvah(G6).
2. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19?  
Socialna delavka se dogovarja glede obiskov(G7) in nam posreduje vse informacije(G8), prinaša stvari za stanovalce, ki jih potrebujejo(G9), skrbi, da so vse njihove potrebe(G10) in želje, kolikor se da zadovoljene(G11). Skrbi za izjave, da smo lahko stanovalce premeščali(G12), ker so po kovidu tako močno opešali(G13), da so bolj kot oskrbo IV potrebovali nego(G14) in jih je bilo potrebno prestaviti.
3. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne?  
Nove stvari so predvsem dogovarjanje za obiske(G15), hoja v trgovino po dobrine, ki si jih stanovalci želijo(G16). Na drugi strani pa nekaj časa ni bilo sprejemov(G17), zato ni opravljala nalog povezanih s tem(G18), pa tudi skupinskih pogovorov ni vodila(G19) zaradi nevarnosti širjenja virusa(G20).
4. Kakšna izobraževanja in podpora so vam bila na voljo tekom epidemije COVID-19?, ki se jih je udeležila tudi socialna delavka?  
Imeli smo izobraževanja glede cepljenja(G21) in glede zaščitne opreme(G22). Drugo nič kaj(G23).

R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja

5. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
Jaz moram reči, da konfliktov nisem zaznala(G24), ker smo vsi skupaj držali(G25).
6. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala? Mislim, da je bilo veliko manj potrebe po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij(G26).
7. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročil COVID-19? Sama nisem zaznala, da bi bila potreba(G27).

R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki

8. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj s stanovalci pred COVID-19? Podajte primer.  
Res je problematiko reševala predvsem s svojci(G28). Večkrat sem jo opomnila, da pokliče(G29) in obvešča svojce(G30), na primer glede oblačil(G31). Sicer pa je urejala zadeve v zvezi s premestitvami(G32), da so imeli stanovalci nižje stroške(G33). Stanovalce je tudi redno obiskovala na oddelku(G34) ali pa so oni prihajali individualno(G35) k njej v pisarno(G36).
9. Kako in kje poteka socialno delo s stanovalci v času COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe?  
Ljudje so bili v strašni stiski(G37), ker socialna delavka nekaj časa ni smela na enoto(G38), pa tudi stanovalci niso smeli k njej v pisarno(G39). Skupinskega dela ni bilo(G40), socialna delavka se ni mogla vključevati v dnevne aktivnosti na skupini(G41). Ni bilo sprejemov(G42), osebnega načrtovanja(G43), ni bilo obiskov(G44).
10. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer.  
Skupinskega dela dolgo časa ni bilo, kar je bilo težko tako za nas zaposlene(G45), kot tudi za stanovalce(G46), saj so bili popolnoma izolirani(G47). Sedaj se je v zadnji dveh mesecih situacija malo izboljšala(G48) in se počasi spet lahko izvajajo aktivnosti(G49), kot so pogovorne urice(G50) in podobno.
11. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri stanovalcih v času epidemije COVID-19?  
Najbolj so izražali žalost, ker ne vidijo svojih ljudi(G51) in ker se niso mogli svobodno gibati(G52). To so nekako najbolj pogrešali.

12. Kako ste zagotovili stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral?  
Za organizacijo stikov je poskrbelo vodstvo(G53) in socialna služba(G54). Imeli smo spremstvo na obiskih(G55), da so se držali tako stanovalci(G56) kot obiskovalci držali navodil(G57). Socialna delavka skrbi(G58) in se dogovarja za obiske(G59) in nas obvesti, kateri stanovalec(G60) ima kateri dan in katero uro obisk(G61). Naredi nam tudi tedenski razpored(G62) in pride vsak dan vpisat nove obiske(G63). Uvedli smo tudi videoklice(G64), ali pa so stanovalci komunicirali preko navadnega telefona(G65). Če ga sami niso imeli, smo jih imeli na voljo mi(G66).
13. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki? Po eni strani so se bolj zanašali na njo glede informacij(G67) in dogovarjanja glede stikov(G68), po drugi strani pa so bili nekateri sorodniki strašno nestrpni(G69). Spet drugi sorodniki so se držali pravil(G70) in je bilo sodelovanje z njimi prijetno(G71).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
14. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj?  
Absolutno ne bi mogla(G72), ker je fajn, da je pristni odnos(G73). Pomembno je, da je ona zraven(G74), da opazuje tudi neverbalno mimiko telesa(G75). Ona sama vidi, kako težavna je neka situacija(G76), ker ni staremu človeku tako lahko razložiti, kaj se dogaja(G77). Je zelo pomembno, da je prisotna v skupini(G78).
15. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v domskem timu? Se udeležuje dnevnih aktivnosti(G79), pogovorov(G80), deli informacije z nami(G81), Je kot neki posrednik(G82) oziroma most med nami v skupini in sorodniki(G83).
16. Kako ocenjujete vaše sodelovanje s socialno delavko v domskem timu v času epidemije COVID-19 v primerjavi z obdobjem pred COVID-19? Do kakšnih sprememb je prišlo?  
 Med covidom je bilo vse delo zelo okrnjeno(G84), ker socialna delavka ni smela priti v skupino(G85) in se je v večini vse izvajajo preko telefona(G86).
17. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v domskem timu?  
Seveda je vplivala(G87), ker se ni mogla neposredno soočiti s problematiko, ki je nastajala v domu(G88), ampak je bilo vse na daljavo(G89).
18. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na vaš odnos s socialno delavko? Se je lahko oprli na vas za pomoč, nasvete in podporo? Seveda, smo se lahko drug na drugega oprli(G90).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
19. Ste imeli pri vašem delu izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala pravico ali interes posameznega stanovalca? Podajte primer.  
Na našem oddelku z demenco imamo kar nekaj primerov(G91), kjer mora socialna delavka delovati kot zagovornik. Na primer imeli smo stanovalca, ki je bila na negovalnem oddelku, a so se njene potrebe spremenile, kar pa njeni sorodniki niso želeli prepoznati(G92). Socialna delavka je morala zagovarjati potrebe stanovalke, da bi bilo bolj ustrezno za spodbujanje in ohranjanje njenih sposobnosti, da je na oddelku demence. Na koncu je uspela in sedaj ji gre odlično na demenci(G93). Mislim, da je zelo pomembno to notranje sodelovanje med vsemi nami(G94), da se izvajajo notranje spremembe glede na potrebe(G95). Imeli smo tudi primer, ko so ob sprejemu novega stanovalca zanikali demenco in je gospod skrival demenco(G96). Sorodniki so na vsak način želeli, da gre na vitalno skupino, so vztrajali in socialna delavka je gospoda zagovarjala, tako da ga je najprej poskusno dala med dnevom na oddelek demence, kjer je gospod odlično zaživel in napredoval in tako so sorodniki uvideli, da je najbolje, da bo tam nameščen(G97).
20. Kolikokrat ste tekom dela v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi? Podajte primer.  
Velikokrat(G98), včasih nas svojci obremenjujejo(G99) in ona jim razloži, zakaj mora imeti tako stanovalec kot obiskovalec masko(G100). Dogajalo se je, da sorodnik ni hotel imeti masko in je prišlo do spora(G101). Nudili smo tudi kajenje v času rdeče cone(G102). Pa ponovni primeri glede tega, katera oskrba bo primerna za posameznega stanovalca(G103).
- R6: Kako je COVID-19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
21. Ali ste tekom pandemije uvedli inovacije? Katere? Zakaj ja/ne?  
Nismo uvedli inovacij(G104), ker je bilo delo v domu zelo okrnjeno(G105). V glavnem smo skrbeli, da se ne prenaša virus(G106). Edina stvar, ki smo jo uvedli so videoklici za pogovore s svojci(G107).
22. Kakšno vlogo ima po vaših izkušnjah socialna delavka pri uvajanju inovacij? Kako je njena vloga v času epidemije COVID-19 spremenila?  
Socialna delavka verjetno da kakšne predloge(G108), ki jih na kolegiju razvijejo(G109) in se zmenijo, kako bojo neko stvar uvedli(G110). Včasih pa pride tudi k nam, da mi damo kako pobudo(G111) in jo ona prenese naprej(G112). Mislim, da v tem času COVID-19 ni imela vloge pri inovacijah(G113).

#### 9.4. PRILOGA 4: Kodiranje intervjujev z zaposlenimi

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
MS1	<i>Dnevno sva se srečevali na predajah službe</i>	dnevno na predajah službe		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
MS2	<i>pri pregledih novih vlog v komisiji za sprejeme, premestitve in odpuste</i>	pri pregledih novih vlog v komisiji za sprejeme, premestitve in odpuste		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
MS3	<i>Pri pregledih oskrb</i>	pri pregledih oskrb		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
MS4	<i>rotacije iz oskrbe v oskrbo</i>	pri rotacijah iz oskrbe v oskrbo		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
MS5	<i>v komisiji za skrinjico pohval</i>	v komisiji za skrinjico pohval		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
MS6	<i>na kolegijih</i>	na kolegijih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
MS7	<i>V istih primerih</i>	srečevanje v enakih primerih kot pred epidemijo		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS8	<i>razen pri predaji službe</i>	razen pri predaji službe		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS9	<i>ker je bila v okrnjeni obliki</i>	predaja službe v okrnjeni obliki	razlog	srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS10	<i>V času okužb je bilo vse delo prilagojeno</i>	v času okužb vse delo prilagojeno	razlog	srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS11	<i>ona je bila prerazporejena na druga dela</i>	socialna delavka prerazporejena na druga dela		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS12	<i>smo bili časovno zelo okrnjeni, ko je</i>	časovna okrnjenost v času	razlog	srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

	<i>prišlo do okužb</i>	okužb			
MS13	<i>se je veliko vključevala delo izven svojega dela</i>	veliko vključevanja socialne delavke v delo izven svojega dela		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS14	<i>blokirala je vse prehode, da smo stanovalce preselili v rdečo cono v primeru, da so zboleli</i>	blokiranje prehodov pri selitvah stanovalcev v rdečo cono		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS15	<i>se je morala vključevati precej izven svojega kroga dela</i>	potreba po precejšnjem vključevanju izven kroga svojega dela		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS16	<i>Vseeno pa je bila zelo pomembna, zaradi omejitve stanovalcev</i>	zelo pomembna zaradi omejitve stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS17	<i>njihovega gibanja</i>	zelo pomembna zaradi omejitve gibanja stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS18	<i>Bili so v stiski, ker ni bilo povezav z zunanjim svetom</i>	stanovalci v stiski zaradi prekinitve povezav z zunanjim svetom	razlog	vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS19	<i>je bilo njenega vključevanja v pogovore kar nekaj</i>	vključevanje v pogovore		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS20	<i>ona je bila pomemben dejavnik</i>	socialna delavka je pomemben dejavnik		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS21	<i>saj nam je kot zdravstvenim delavcem za to zmanjkovalo časa</i>	zdravstvenim delavcem zmanjkovalo časa za pogovor	razlog	položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS22	<i>Preden pa smo imeli popolnoma</i>	pred popolnim zaprtjem se		vloga SD v času	vpliv na potek

	<i>zaprt dom, se je socialna delavka vključevala v skupine, ki so bile predhodno vodene s strani zunanjih izvajalcev</i>	socialna delavka vključuje v skupine, predhodno vodene s strani zunanjih izvajalcev		epidemije	delovnega dne
MS23	<i>imela več pogovornih uric</i>	več pogovornih uric		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS24	<i>telefonskih klicev</i>	več telefonskih klicev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS25	<i>video klice</i>	ureja video klice		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS26	<i>Ona je tista, ki sprejema klice</i>	sprejema klice		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS27	<i>in naroča na obiske</i>	naroča na obiske		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS28	<i>Nekaj časa je bila tudi dežurna za spuščanje stanovalcev na zunanjo površino</i>	začasno dežurstvo za spuščanje stanovalcev na zunanjo površino		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS29	<i>naročanje na obiske</i>	naročanje na obiske		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS30	<i>vodenje evidence obiskov</i>	vodenje evidence obiskov		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS31	<i>v času krize ni bilo sprejemov</i>	začasna opustitev sprejemov	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS32	<i>individualnih načrtov ni bilo</i>	začasna opustitev zapisovanja individualnih načrtov	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS33	<i>smo vseeno naredili kakšen načrt za tiste, ki so bili v stiski</i>	občasen zapis načrta za tiste v stiski		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS34	<i>Potrebno je bilo ugotoviti, kaj</i>	potreba po ugotavljanju kaj stanovalci		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

	<i>potrebujejo</i>	potrebujejo			
MS35	<i>kako jim to lahko zagotovimo</i>	ugotoviti kako zagotoviti novonastale potrebe		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS36	<i>lekarno</i>	socialna delavka obiskuje lekarno		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS37	<i>trgovino</i>	socialna delavka obiskuje trgovino		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS38	<i>opravljala je vse, kar svojci niso mogli prinesiti</i>	socialna delavka opravlja vse, kar sorodniki niso mogli prinesiti		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS39	<i>Higiena rok</i>	Higiena rok		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS40	<i>uporaba obvezne varovalne opreme</i>	uporaba obvezne varovalne opreme		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS41	<i>izobraževanje o merilcu temperature</i>	izobraževanje o merilcu temperature		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS42	<i>Vse je bilo v večini iz zdravstvenega vidika</i>	vsa izobraževanja so bila v večini iz zdravstvenega vidika		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS43	<i>izobraževanje o cepljenju</i>	izobraževanje o cepljenju		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS44	<i>komunikaciji</i>	izobraževanje o komunikaciji		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
MS45	<i>Zaposleni smo se še bolj povezali</i>	zaposleni so se še bolj povezali		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS46	<i>smo videli, kako smo različne službe pomembne za delovanje celote</i>	uvidenje pomembnosti različnih služb za delovanje celote	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS47	<i>se vključili v druga dela, sploh v času okužbe v hiši</i>	vključevanje v druga dela, posebej v času		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

		okužb			
MS48	<i>Stanovalci pa so nekateri lažje</i>	nekateri stanovalci so lažje prenašali omejitve gibanja	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS49	<i>drugi težje prenašali omejitve gibanja</i>	nekateri stanovalci so težje prenašali omejitve gibanja	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS50	<i>nekateri so bili v blaznih psihičnih stiskah</i>	nekateri stanovalci v blaznih psihičnih stiskah	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS51	<i>nekateri so bili netolerantni do tistih, ki niso upoštevali nošenje mask</i>	nekateri stanovalci netolerantnih do tistih, ki ne upoštevajo nošenja mask		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS52	<i>do vsakega smo individualno pristopili</i>	individualni pristop k vsakemu		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS53	<i>smo jih tudi mi vozili okoli, da smo zagotovili stik</i>	vožnja stanovalcev okoli za zagotavljanje stika		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS54	<i>Je bil kakšen pogovor več potreben</i>	potreba po več pogovorih		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS55	<i>Kdaj niso razumeli, da še kar traja</i>	nerazumevanje stanovalcev, da epidemija še traja		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS56	<i>da še kar morajo ukrepov držati</i>	nerazumevanje stanovalcev, da je še potrebno upoštevanje ukrepov		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS57	<i>Ni bilo znatnega povečanja</i>	ni bilo znatnega povečanja		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

		konfliktov		konfliktov	mediatorja
MS58	<i>pojavnjali so se mali konflikti</i>	pojavi manjših konfliktov		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS59	<i>Pri tistih, ki pa nimajo stikov</i>	stanovalci, ki nimajo stikov	razlog	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS60	<i>so zaprti v soba</i>	stanovalci zaprti v sobi	razlog	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS61	<i>je individualno ustavila glede na potrebe</i>	socialna delavka se individualno ustavi v sobi glede na potrebe		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS62	<i>Bilo je takih primerov</i>	obstoj primerov		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS63	<i>so prihajali iz skupine brez mask</i>	prihodi stanovalcev iz skupine brez mask		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS64	<i>povzročalo konflikte med stanovalci (zakaj on lahko, jaz pa ne)</i>	konflikti med stanovalci (zakaj on lahko, jaz pa ne)		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS65	<i>posredovati in razložiti, zakaj so maske obvezne</i>	posredovanje in razlaganje obveznosti nošenja mask		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS66	<i>pogovore o pobegu</i>	pogovori o pobegu		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS67	<i>saj so nekateri odhajali ven</i>	nekateri stanovalci so odhajali ven		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

				sprememb	
MS68	<i>večkrat potrebno razložiti, da naj ne gredo do trgovine</i>	večkratna potreba razlaganja, da ne gredo do trgovine		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS69	<i>da ne obolijo</i>	preprečevanje obolevanja	razlog	pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
MS70	<i>Prihajali so k njej</i>	stanovalci prihajali k socialni delavki		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS71	<i>individualno</i>	individualno delo		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS72	<i>v pisarno</i>	stanovalci prihajali v pisarno		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS73	<i>ona je hodila individualno po sobi</i>	socialna delavka hodi individualno po sobah		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS74	<i>vodila skupine</i>	vodi skupine		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS75	<i>Skupaj so kafetkali</i>	skupno pitje kave		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS76	<i>ona se jim je pridružila na jutranji kavi</i>	pridruževanje socialne delavke na jutranji kavi		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS77	<i>imeli so dnevne debate</i>	dnevne debate		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS78	<i>način je posredno pridobila informacije o dogajanju</i>	posredno pridobivanje informacij o dogajanju na kavi		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS79	<i>počutju</i>	posredno pridobivanje		delo SD s stanovalci pred	vpliv COVID na SD s stanovalci in

		informacij o počutju		COVID	sorodniki
MS80	<i>v času izbruha v domu omejeno</i>	omejeno gibanje v času izbruha	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS81	<i>ni bilo okužbe, je hodila v posamezne skupine, kjer so bili stanovalci v mehurčku v času brez okužb</i>	obiskovanje posameznih skupin, kjer so stanovalci v mehurčku v času brez okužb		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS82	<i>so se zmanjšali obiski v pisarni</i>	zmanjšanje obiskov v pisarno		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS83	<i>so se pa nekateri stanovalci blazno bali bolezni in posledic</i>	blazen strah pred boleznijo in posledicami stanovalcev	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS84	<i>v večini izključno individualni</i>	v večini izključno individualno delo		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS85	<i>v sobah stanovalcev</i>	delo v sobah stanovalcev		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS86	<i>ki so zaradi strahu</i>	strah		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS87	<i>drugih stisk</i>	stiske		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS88	<i>potrebovali pogovore</i>	potreba pogovorov		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS89	<i>psihosocialno pomoč</i>	psihosocialno pomoč		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS90	<i>Skupinskega dela ni bilo</i>	začasna prepoved skupinskega dela		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

MS91	<i>saj smo skušali preprečiti širjenje okužb, ki bi se lahko pripetile zaradi združevanja stanovalcev iz različnih skupin</i>	poskušanje preprečevanja okužb, ki so mogoča ob združevanju stanovalcev različnih skupin	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS92	<i>pogovore tudi preko telefona</i>	pogovori preko telefona		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS93	<i>Skupinsko delo v času okužb ni potekalo</i>	začasna prepoved skupinskega dela v času okužb		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS94	<i>zaradi preprečevanja možnosti širjenja okužb</i>	preprečevanje možnosti širjenja okužb	razlog	potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS95	<i>kar pa se je stanje nekoliko umirilo</i>	z umiritvijo stanja	razlog	potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS96	<i>je socialna delavka ponovno pričela izvajati pogovorne urice</i>	ponovno izvajanje pogovornih uric socialne delavke		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS97	<i>bralne urice</i>	ponovno izvajanje bralne urice socialne delavke		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS98	<i>Prostovoljcev za enkrat še ni</i>	začasna prepoved prostovoljcev		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS99	<i>Pojavile so se take potrebe, ki jih mi prej nismo rabili</i>	pojav novih potreb, ki jih prej ni bilo		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS100	<i>zadovoljevali smo njihove želje po obiskih trgovine socialna delavka prinašala priboljške</i>	zadovoljevanje potreb po obiskih trgovine in prinašanju priboljškov		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS101	<i>časopis</i>	želje po časopisu		potrebe in želje stanovalcev v	vpliv COVID na SD s stanovalci in

				času epidemije	sorodniki
MS102	<i>hodila v lekarno</i>	socialna delavka hodi v lekarno za stanovalce		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS103	<i>na banko</i>	socialna delavka hodi na banko za stanovalce		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS104	<i>pošto</i>	socialna delavka hodi na pošto za stanovalce		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS105	<i>Veliko več so se nanjo pričeli obračati svojci</i>	veliko več obračanja sorodnikov na socialno delavko		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS106	<i>so potrebovali pogovore, kar prej ni bilo izrazito</i>	potrebe po pogovorih, kar prej ni bilo izrazito		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS107	<i>Potreba po socialnih stikih se je izrazito povečala</i>	izrazito povečanje potrebe po socialnih stikih		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS108	<i>stanovalci izrazito omejeni</i>	izrazita omejenost stanovalcev	razlog	potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS109	<i>se na obiske naročali pri socialni delavki</i>	naročanje na obiske pri socialni delavki		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS110	<i>Na kakšen način bodo potekali obiski smo se dogovorili na kolegiju</i>	dogovor o načinu poteka obiskov na kolegiju		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS111	<i>od začetka smo bili dežurni</i>	dežurstvo na začetku epidemije		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS112	<i>smo pazili, da je vse potekalo v skladu z epidemiološkimi</i>	skrb za potek v skladu z epidemiološkimi	razlog za spremstvo	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

	<i>navodili</i>	navodili			
MS113	<i>Med sabo smo se izmenjevali strokovni delavci</i>	medsebojna izmenjava strokovnih delavcev pri nadzoru		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS114	<i>spremljali nošenje obveznih mask</i>	spremljanje nošenja obveznih mask	razlog za spremstvo	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS115	<i>da smo po odhodu sorodnika vse razkuževali</i>	razkuževanje po odhodu sorodnikov	razlog za spremstvo	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS116	<i>videoklice pa sta urejali delovna terapevta</i>	delovna terapevta ureja videoklice	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS117	<i>socialna delavka</i>	socialna delavka ureja videoklice	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS118	<i>Telefonskih kontaktov je več</i>	več telefonskih stikov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS119	<i>ker je manj individualnih srečanj v živo</i>	manj individualnih srečanj v živo		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS120	<i>Več je bilo pojasnjevanj</i>	več pojasnjevanj		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS121	<i>ker so bili sorodniki v stiskih</i>	sorodniki v stiski		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS122	<i>porajala so se jim različna vprašanja</i>	porajanje različnih vprašanj		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS123	<i>šlo za obveščanje</i>	obveščanje		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
MS124	<i>jim omogočamo pomoč ves čas</i>	socialna delavka omogoča pomoč sorodnikom ves		vpliv COVID na sodelovanje SD in	vpliv COVID na SD s stanovalci in

		čas		sorodnikov	sorodniki
MS125	<i>kar se tiče dokumentacije, bi lahko delala od doma</i>	možnost dela od doma pri dokumentaciji		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS126	<i>pregled vlog</i>	možnost dela od doma pri pregledu vlog		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS127	<i>podobno</i>	možnost dela od doma pri pregledu drugih dokumentov		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS128	<i>Ostalo pa nikakor ne</i>	razen dokumentacije druge zadeve ne more opravljati od doma		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS129	<i>je preveč potreb po socialnem delu v skupini</i>	preveč potreb po socialnem delu v skupini	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS130	<i>neposredno v stiku z ljudmi</i>	neposreden stik z ljudmi	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS131	<i>Ona je predstavnik stanovalcev</i>	socialna delavka predstavnik stanovalcev		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS132	<i>zagovornik</i>	je zagovornik		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS133	<i>ko rešujemo neko zadevo, gleda s strani stanovalca</i>	pri reševanju zadev zagovarja vidik stanovalcev		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS134	<i>prinese socialni vidik za želje</i>	prinese socialni vidik želja		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS135	<i>potrebe stanovalca</i>	ubesedi potrebe stanovalcev		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu

MS136	<i>da lahko ostali zaposleni ustrezno ravnajo na dnevni bazi</i>	omogoča ustrezno ravnanje zaposlenih na dnevni bazi		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS137	<i>v času okužbe sva svoje delo prilagodile</i>	prilagoditev skupnega dela v času okužb		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS138	<i>sva morale drugače planirati čas pregleda vlog</i>	drugačno planiranje časa pregleda vlog		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS139	<i>načrtov</i>	drugačno planiranje časa pregleda načrtov		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS140	<i>oskrbe</i>	drugačno planiranje časa pregleda oskrb		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS141	<i>sva že prej povezano sodelovale</i>	prehodno povezano sodelovanje		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS142	<i>ker se najini službi prepletata</i>	službe se prepletajo	razlog	sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS143	<i>da bolj spoštujeva najin čas</i>	večje spoštovanje medsebojnega časa		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS144	<i>postale sva še bolj tolerantne</i>	večja tolerantnost		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS145	<i>poglobile odnos</i>	bolj poglobljen odnos		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS146	<i>da ga epidemija ni spremenil</i>	epidemija položaja socialne delavke ni		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu

		spremenila			
MS147	<i>ostalo je isto</i>	položaj je ostal enak		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS148	<i>Ona je pomemben člen v domu in je to tudi ostala</i>	socialna delavka pomemben člen doma in to tudi ostaja		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS149	<i>Lahko vedno, sva si bile na voljo</i>	možnost vzajemne opore		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS150	<i>sva odnos gradile</i>	grajenje odnosa		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS151	<i>posebej v strokovnem kolegiju</i>	grajenje odnosa in opore v strokovnem kolegiju		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS152	<i>ker sva odvisni druga od druge</i>	odvisnost druga od drugega		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
MS153	<i>Imam veliko primerov</i>	zaposlena ima veliko primerov zagovarjanja		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS154	<i>se mi zdi, da nenehno zagovarja</i>	nenehno zagovarjanje stanovalcev		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS155	<i>Zagovarjala je stanovalca, da lahko stanovalec kadi</i>	zagovarjanje možnosti kajenja stanovalca		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS156	<i>kljub temu, da svojci ne želijo</i>	svojci kajenja ne želijo	razlog	zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS157	<i>Pa večkrat je morala zagovarjati ljudi z demenco</i>	večkratno zagovarjanje ljudi z demenco		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS158	<i>jih z napredkom bolezni morali</i>	potreba po premestitvi v		zagovarjanje pravic/interesov	sprememba vloge SD kot

	<i>prestaviti v oskrbo IV</i>	oskrbo IV zaradi napredka bolezni		stanovalcev	zagovornice
MS159	<i>ker bi jim ta omogočala bolj kakovostno življenje</i>	omogočanje bolj kakovostnega življenja	razlog	zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS160	<i>pa se s tem sorodniki niso strinjali</i>	nestrinjanje sorodnikov z drugačno oskrbo	razlog	zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS161	<i>Primerov je bilo veliko</i>	veliko primerov		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS162	<i>zagovarjala je stanovalce kadilce v rdeči coni</i>	zagovarjanje stanovalcev kadilcev v rdeči coni		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS163	<i>da smo jim dovolili kaditi v sobi</i>	omogočanje kajenja v sobi		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS164	<i>ko so bili v stiski</i>	zagovarjanje v stiski		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS165	<i>smo jih individualno peljali domov mačke hranit</i>	individualne vožnje domov mačke hranit		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS166	<i>k čebelam</i>	individualne vožnje domov k čebelam		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
MS167	<i>Uvedli smo videoklice</i>	videoklici		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS168	<i>hodili smo jim v trgovino po stvari</i>	hoja v trgovino po stvari		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega

					programa
MS169	<i>smo bili bolj osredotočeni na spopadanje s samo epidemijo</i>	večja osredotočenost na spopadanje s samo epidemijo	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS170	<i>Socialna delavka ima vedno pomembno vlogo</i>	ima vedno pomembno vlogo		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS171	<i>ena izmed ključnih delavk v domu</i>	ena izmed ključnih delavk v domu		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS172	<i>velikokrat je ona pobudnik kakšnih inovacij</i>	velikokrat pobudnik inovacij		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS173	<i>Sedaj je še bolj usmerjena k stanovalcem</i>	še bolj usmerjena k stanovalcem	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS174	<i>želimo razmišljati, kaj še narediti za stanovalce</i>	skupno razmišljanje o tem, kaj še narediti za stanovalce	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS175	<i>da jim olajšamo obdobje, ki je zahtevno</i>	skrb za olajšanje zahtevnega obdobja	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS176	<i>Še bolj</i>	še bolj se ukvarja s stanovalci	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
MS177	<i>še več se ukvarja s stanovalci, kot prej</i>	več se ukvarja s stanovalci kot prej	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

Številka	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
----------	--------	------	------------	---------------	------

izjave					
DT1	<i>sodelovali pri sprejemu stanovalcev</i>	pri sprejemu stanovalcev		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT2	<i>individualnih načrtih</i>	pri individualnih načrtih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT3	<i>evalvacijah</i>	pri evalvacijah		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT4	<i>na ožjih</i>	na ožjih kolegijih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT5	<i>razširjenih kolegijih</i>	na razširjenih kolegijih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT6	<i>raportih</i>	na raportih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT7	<i>na komisiji za sprejem, premestitev in odpust</i>	na komisiji za sprejem, premestitev in odpust		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT8	<i>pri organizaciji prostovoljstva</i>	pri organizaciji prostovoljstva		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT9	<i>pri izvajanju projekta E-qualin, s katerim preverjamo kakovost v našem domu</i>	pri izvajanju projekta E-qualin, s katerim preverjajo kakovost v domu		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT10	<i>na kakšnih družabnih srečanjih</i>	na morebitnih družabnih srečanjih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT11	<i>izleti</i>	na izletih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT12	<i>prireditve</i>	na prireditvah		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT13	<i>klubi svojcev</i>	klubih svojcev		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT14	<i>pegazova prijateljstva</i>	na pegazovih prijateljstvih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
DT15	<i>ne izvaja organizacija</i>	ni organizacije družabnih srečanj	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT16	<i>izvajanje družabnih srečanj</i>	ni izvajanja družabnih srečanj	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT17	<i>prireditve</i>	ni izvajanja prireditvev	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT18	<i>Nismo izvajali e-qualina</i>	ni izvajanja E-QUALINA	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT19	<i>V času okužb nismo imeli sprejemov</i>	začasna opustitev sprejemov v času okužb	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT20	<i>več časa sodelovali zaradi premestitev stanovalcev</i>	več sodelovanja zaradi premestitev stanovalcev		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT21	<i>pri organizaciji stikov na daljavo za stanovalce</i>	pri organizaciji stikov na daljavo za stanovalce		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT22	<i>smo pristopili po najboljših močeh, da bi preprečevali okužbe</i>	pristopanje k epidemiji po najboljših močeh za preprečevanje okužb		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT23	<i>Vsa dela v domu, ki so bila potrebna, smo</i>	medsebojno razdeljevanje vsega		sodelovanje socialne delavke v	vpliv COVID na sodelovanje

	<i>si razdelili med sabo</i>	potrebnega dela v domu		domskem timu v času epidemije	SD v domskem timu
DT24	<i>ne glede na to, kaj je naše delo</i>	opravljanje dela ne glede na poklic		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT25	<i>je bila v pralnici</i>	socialna delavka bila v pralnici		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT26	<i>izvajala je kontrolo pri sprehodih</i>	izvajanje kontrole pri sprehodih		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT27	<i>vodenju obiskov</i>	vodenje obiskov		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT28	<i>hodila je v trgovino</i>	hoja v trgovino		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT29	<i>nakupovala stvari, ki so jih želeli in potrebovali</i>	nakupovanje zelenih in potrebnih stvari stanovalcem		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT30	<i>izvajala je pomoč na domu</i>	izvajanje pomoči na domu		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT31	<i>izvajala pogovore s stanovalci</i>	pogovori s stanovalci		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT32	<i>Takoj ko je bilo možno je poskrbela za sprejme</i>	skrb za sprejeme ob pojavu možnosti		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT33	<i>tudi osebne načrte</i>	urejanje osebnih načrtov ob pojavu možnosti		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT34	<i>evalvacije</i>	urejanje evalvacij		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT35	<i>oskrba s priboljški s trgovine</i>	oskrba s priboljški s trgovine		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT36	<i>naročanje sorodnikov na obiske</i>	naročanje sorodnikov na obiske		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT37	<i>delala je tudi v pralnici</i>	delo v pralnici		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT38	<i>vsa ostala opravila, ki so bila potrebna</i>	opravljanje vseh potrebnih opravil		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT39	<i>ni imela svojih aktivnosti</i>	začasna opustitev aktivnosti socialne delavke	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT40	<i>so debatne urice</i>	začasna opustitev debatnih uric	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT41	<i>pogovorne urice</i>	začasna opustitev pogovornih uric	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT42	<i>nekaj časa tudi ni bilo sprejemov</i>	začasna opustitev sprejemov	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT43	<i>kar nekaj izobraževanj</i>	na voljo je bilo kar nekaj izobraževanj		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT44	<i>Preprečevanje padcev pri starejših v DSO</i>	Preprečevanje padcev pri starejših v DSO		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT45	<i>cepljenje proti covid-19</i>	cepljenje proti covid-19		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT46	<i>ali smo zaposleni res poskusni zajčki</i>	ali smo zaposleni res poskusni zajčki		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT47	<i>Varovalna oprema</i>	Varovalna oprema		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne

DT48	<i>Taja Borštnar – Kriza v organizaciji kot priložnost za rast</i>	Taja Borštnar – Kriza v organizaciji kot priložnost za rast		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT49	<i>Kako z digitalnimi vsebinami animirati stanovalce v DSO</i>	Kako z digitalnimi vsebinami animirati stanovalce v DSO		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
DT50	<i>smo vsi se vsi soočali s samo boleznijo</i>	zaposleni in stanovalci so se soočali s samo boleznijo	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT51	<i>je konfliktov bilo minimalno</i>	minimalna količina konfliktov		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT52	<i>Večino časa je tekla beseda o COVID-19</i>	Večino časa teče beseda o COVID-19	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT53	<i>ker je bila edinstvena situacija</i>	edinstvenost situacije	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT54	<i>povečala najbolj na relaciji svojci - stanovalci</i>	potreba se je najbolj povečala na relaciji sorodniki- stanovalci		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT55	<i>zaradi omejenih obiskov</i>	omejitev obiskov	razlog	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT56	<i>Je pomagala pri razumevanju tako stanovalcev</i>	pomoč stanovalcem pri razumevanju sprememb		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT57	<i>svojcev</i>	pomoč sorodnikov pri razumevanju sprememb		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT58	<i>po potrebi nošenja mask</i>	pomoč pri razumevanju potrebe po nošenju mask		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT59	<i>razkuževanju</i>	pomoč pri razumevanju potrebe po razkuževanju		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT60	<i>kar nekaj razprav je bilo zaradi obveznosti nošenja mask pri sorodnikih na obiskih</i>	več razprav o obveznosti nošenja mask pri sorodnikih na obiskih		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT61	<i>imajo nekateri svojo filozofijo na epidemijo</i>	sorodniki imajo svojo filozofijo na epidemijo	razlog	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT62	<i>so bili sprejemi osebni</i>	osebni sprejemi		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT63	<i>da smo se med seboj dobro spoznali</i>	dobro spoznavanje ob osebnih sprejemih		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

DT64	<i>Komunicirala je tudi preko telefona</i>	komunikacija preko telefona		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT65	<i>a znatno manj kot sedaj</i>	znatno manj komunikacije kot v času epidemije		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT66	<i>Organizirala je klube svojcev</i>	organizacija klubov svojcev		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT67	<i>smo jih vedno vabili po stanovanjskih skupinah</i>	vabljenje sorodnikov po stanovanjskih skupinah		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT68	<i>smo imeli aktualno tematiko</i>	osebno skupinsko obravnavanje aktualne tematike		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT69	<i>povezali z informacijami doma</i>	deljenje informacij doma na klubih sorodnikov		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT70	<i>druženja s sorodniki in stanovalci</i>	druženje s sorodniki in stanovalci		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT71	<i>Stanovalci so prihajali k njej ob potrebi</i>	prihajanje stanovalcev k socialni delavki po potrebi		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT72	<i>ona k njim</i>	prihajanje socialne delavke k stanovalcev		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT73	<i>Tisti stanovalec, ki je na novo sprejet, ga večkrat obiše</i>	večkratno obiskovanje novo sprejetih stanovalcev		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT74	<i>sprašuje, kako se počuti</i>	spraševanje novih stanovalcev o počutju		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT75	<i>mu pomaga, da se vključi v novo okolje</i>	pomoč pri vključevanju v novo okolje		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT76	<i>Ukvarja se tudi z urejanjem dokumentov</i>	urejanje dokumentov		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT77	<i>sodelovanjem z institucijami</i>	sodelovanje z institucijami		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in

					sorodniki
DT78	<i>banka</i>	sodelovanje z banko		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT79	<i>občina</i>	sodelovanje z občino		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT80	<i>center za socialno delo</i>	sodelovanje s centrom za socialno delo		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT81	<i>skupinske aktivnosti, smo skušali ohraniti skupinsko delo</i>	skušanje ohranjanja skupinskega dela		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT82	<i>tisti, ki prebivajo skupaj so v mehurčkih</i>	izvajanje aktivnosti za stanovalce v skupnem mehurčku		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT83	<i>V času okužb pa ni bilo v pisarni stika s stanovalci</i>	začasno prepoved stika s stanovalci v pisarni v času okužb		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT84	<i>imeli smo zelo omejene poti</i>	zelo omejene poti	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT85	<i>Pomoč se je izvajala na daljavo</i>	izvajanje pomoči na daljavo		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT86	<i>je socialna delavka odšla k stanovalcem v sobo</i>	socialna delavka odhaja k stanovalcem v sobo		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT87	<i>zaradi priporočil epidemiološke službe</i>	priporočila epidemiološke službe	razlog	potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT88	<i>nekaj časa niso potekale</i>	začasna prekinitvev poteka skupinskih aktivnosti		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT89	<i>Sedaj skupinske aktivnosti počasi uvajamo nazaj</i>	počasno ponovno uvajanje skupinskih aktivnosti		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT90	<i>imela kar nekaj pogovornih uric</i>	kar nekaj pogovornih uric pred epidemijo		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT91	<i>ki jih je morala opustiti</i>	prisilna opustitev pogovornih uric		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s

					stanovalci in sorodniki
DT92	<i>potreba po nabavi priboljškov</i>	potreba po nabavi priboljškov		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT93	<i>izrecno potrebo po stikih s sorodniki</i>	izrecna potreba po stikih s sorodniki		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT94	<i>pogovorih</i>	potreba po pogovorih		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT95	<i>Stike smo zagotovili z videoklici</i>	zagotavljanje stikov z videoklici		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT96	<i>Dva mobitela za tiste, ki sicer nimajo svojih telefonov</i>	zagotavljanje mobilnih telefonov za stanovalce, ki nimajo svojih		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT97	<i>da smo jih spodbujali za komunikacijo s svojci</i>	spodbujanje komunikacije s sorodniki		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT98	<i>tudi vodene obiske</i>	vodeni obiski		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT99	<i>Na kolegiju smo se dogovorili, kdo je bil prisoten na obiskih</i>	dogovori o nadzoru obiskov na kolegiju		sodelovanje socialne delavke v domačem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domačem timu
DT100	<i>nadzoroval upoštevanje epidemioloških navodil</i>	nadzorovanje upoštevanja epidemioloških navodil	razlog za spremstvo	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT101	<i>za obiske dogovarja socialna delavka</i>	socialna delavka dogovarja obiske	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT102	<i>Mislim, da je imela velik vpliv</i>	epidemija ima velik vpliv na odnos		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT103	<i>po eni strani si svojci še bolj želijo imeti stik</i>	sorodniki še bolj želijo imeti stike		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT104	<i>jih skrbi za stanovalce</i>	sorodnike skrbi za stanovalce		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT105	<i>Na drugi strani pa</i>	nekaterih sorodnikov		vpliv COVID na	vpliv COVID

	<i>nekaterih sploh ni</i>	sploh ni na obiske		sodelovanje SD in sorodnikov	na SD s stanovalci in sorodniki
DT106	<i>se sedaj bolj obračajo na njo za dogovore za obiske</i>	sorodniki bolj obračajo na socialno delavko za dogovarjanje obiskov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT107	<i>nekateri tudi ne razumejo zakaj obiskov ni</i>	nerazumevanje nekaterih sorodnikov o prepovedi obiskov		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
DT108	<i>nekateri kličejo tudi, da izvedo kako je z njegovimi sorodniki</i>	sorodniki kličejo za informacije o stanovalcih		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT109	<i>včasih povedo tudi želje stanovalcev, ki so jim jih povedali po telefonu</i>	sorodniki občasno povedo želje stanovalcev, ki so jih povedali po telefonu		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT110	<i>Bolj tudi komunicirajo glede urejanja raznih dokumentov</i>	več komunikacije sorodnikov glede urejanja raznih dokumentov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
DT111	<i>socialna delavka zelo pomembna po psihološki plati</i>	pomembnost socialne delavke po psihološki plati		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT112	<i>od doma lahko uredi kakšno stvar ja</i>	možnost urejanja nekaterih stvari od doma		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT113	<i>predvsem birokratske stvari</i>	možnost urejanja predvsem birokratskih stvari od doma		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT114	<i>je živi stik s sorodniki zelo pomemben</i>	pomembnost živega stika s sorodniki	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT115	<i>bi bil nemogoč od daleč</i>	nemogoč stik s sorodniki in stanovalci od daleč	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT116	<i>Je empatičen</i>	empatičnost		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT117	<i>se zna vživeti v stisko človeka</i>	zmožnost vživetja v stisko človeka		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT118	<i>jo skuša s pomočjo reševati</i>	pomoč pri reševanju stisk		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT119	<i>Na kolegijih</i>	Na kolegijih		doprinos SD v	vpliv COVID

				domskem timu	na sodelovanje SD v domskem timu
DT120	<i>praprotilh</i>	praprotilh		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT121	<i>predstaviti drugim delavcem problematiko</i>	predstavljanje problematike drugim delavcem		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT122	<i>da se lažje najdejo poti pomoči</i>	usmerjanje zaposlenih k ustreznim načinom pomoči		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT123	<i>Kolegiji so še vedno zelo obarvani z epidemijo</i>	kolegiji še vedno zelo obarvani z epidemijo		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT124	<i>gre za ogromno sodelovanja</i>	ogromno sodelovanja med zaposlenimi		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT125	<i>dogovarjanja</i>	ogromno dogovarjanja med zaposlenimi		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT126	<i>veliko se ukvarjamo z zaščitnimi sredstvi</i>	skupno ukvarjanje z zaščitnimi sredstvi		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT127	<i>Prej smo bili usmerjeni v organizacijo prireditve, kar zdaj ni mogoče</i>	pred epidemijo usmerjeni v organizacij prireditve, ki so sedaj onemogočene		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT128	<i>v tem vidiku manj sodelovanja kot prej</i>	pri organizaciji prireditve manj sodelovanja kot prej		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT129	<i>Skupaj skušamo iskati in organizirati delo</i>	zaposleni skušajo skupaj iskati in organizirati delo		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT130	<i>da je mogoče znotraj omejitev</i>	organiziranje dela, ki je mogoče znotraj omejitev		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT131	<i>Vsi smo imeli spremenjene vloge</i>	vsi zaposleni imeli spremenjene vloge		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT132	<i>smo se prilagodili situaciji</i>	prilagajanje situaciji		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu

					timu
DT133	<i>ona tudi nekaj časa ni imela pomoči na domu</i>	začasna ukinitvev pomoči na domu		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT134	<i>postala pa je pomembna vez med svojci in stanovalci</i>	socialna delavka pomembna vez med sorodniki in stanovalci		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT135	<i>deljenjem informacij z nami</i>	socialna delavka deli informacije z zaposlenimi		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT136	<i>organiziranjem obiskov</i>	organizacija obiskov		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT137	<i>interno pa je postala pomemben člen za selitve stanovalcev</i>	pomemben interen člen za selitve stanovalcev		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT138	<i>Mislim, da se odnos ni spremenil</i>	odnos se ni spremenil		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT139	<i>Največ sva se srečevali na kolegijih</i>	največ srečevanj na kolegijih		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT140	<i>kjer smo se opirali drug na druge</i>	medsebojna opora delavcev in socialne delavke		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
DT141	<i>tista, ki ob sprejemu nove osebe, takoj pridobi njegove informacije</i>	socialna delavka ob sprejemu prva prejme informacije stanovalca	razlog	zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT142	<i>posreduje vsem nam, ki bomo z njim v stiku</i>	posredovanje informacij vsem zaposlenim, ki bodo s stanovalcem v stiku	razlog	zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT143	<i>gospa je zelo verna, poskrbite, da bo lahko prišla k maši</i>	zagotovitev obiska maše, kadar so stanovalci verni		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT144	<i>omogočite ji hoduljo</i>	omogočanje ustreznih medicinskih pripomočkov		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT145	<i>Kadar imajo stanovalci neko stvar, ki jim bo veliko pomenila, to posreduje zaposlenim</i>	posredovanje zaposlenim informacije o stvareh stanovalcev, ki jim veliko pomenijo		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT146	<i>se zagotovi, da mu to dostavimo</i>	skrb za zagotavljanje želenih stvari		zagovarjanje pravic/interesov	sprememba vloge SD kot

				stanovalcev	zagovornice
DT147	<i>Velikokrat tudi stanovalci pridejo do nje</i>	velikokrat stanovalci obiščejo socialno delavko	razlog	zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT148	<i>izrazijo neko željo</i>	stanovalci izražajo želje	razlog	zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT149	<i>na primer glede nege, da bi bili bolj nežni na primer</i>	želje glede nege		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT150	<i>ona to posreduje negovalcem, da se to poskuša uresničiti</i>	socialna delavka želje posreduje negovalcem za poskus uresničitve		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT151	<i>da je bila težava pri stanovalcih, ki so bili v rdeči coni</i>	težava pri stanovalcih v rdeči coni		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT152	<i>se niso smeli gibati</i>	prepoved gibanja	razlog	vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT153	<i>smo jim omogočili kajenje v sobah</i>	omogočanje kajenja v sobi		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT154	<i>nakupe v trgovinah je opravljala za njih</i>	nakupovanje v trgovini za stanovalce		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT155	<i>saj sami niso smeli iti, bile pa so želje</i>	obstoj želja o dobrinah, kljub prepovedi gibanja	razlog	vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
DT156	<i>videoklici na tablicah OMA, ki so prilagojene starejšim</i>	videoklici na starejšim prilagojene tablice OMA		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT157	<i>kot dom bili vodeni od zunaj</i>	dom voden od zunaj	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT158	<i>stremeli smo k temu, da ohranjamo zdravje</i>	strmenje k ohranjanju zdravja	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT159	<i>se izognemo okužbam, kar je bila prioriteta</i>	prioriteta izogibanja okužb	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT160	<i>Bistveno je bilo, da skrbimo za osnovne življenjske potrebe ljudem</i>	bistveno skrbeti za osnovne življenjske potrebe ljudi	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT161	<i>nismo se toliko</i>	manj ukvarjanja z		uvajanje inovacij	vpliv na

	<i>ukvarjali z inovacijami</i>	inovacijami		med epidemijo	oblikovanje inovativnega programa
DT162	<i>Omogočili pa smo nastope zunaj</i>	zunanji koncerti		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT163	<i>rdeče noske</i>	rdeči noski		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT164	<i>svete maše</i>	zunanje maše		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT165	<i>da nekdo poda idejo</i>	inovacije uvajamo na pobudo		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT166	<i>jo nato poskušamo na kolegijih skupaj nadgrajevati</i>	poskus skupnega nadgrajevanja ideje na kolegijih		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT167	<i>smo si različni, saj nam to omogoča nove ideje</i>	različnost zaposlenih omogoča nove ideje		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT168	<i>pripomore k pozitivnim spremembam</i>	različnost pripomore k pozitivnim spremembam		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
DT169	<i>uvedla oskrbo s priboljški s trgovine</i>	uvajanje oskrbe s priboljški s trgovine	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
ZT1	<i>pri sprejemu novega stanovalca</i>	<u>pri sprejemu novega stanovalca</u>		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT2	<i>socialna delavka mi je posredovala podatke o novem stanovalcu</i>	<u>socialna delavka posreduje podatke o novem stanovalcu</u>		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT3	<i>v primeru konfliktov na skupini smo obvestili socialno delavko, ki je posredovala</i>	<u>obveščanje in posredovanje socialne delavke v primeru konfliktov na skupini</u>		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT4	<i>nam je naročila upoštevanje preference za kakega stanovalca</i>	socialna delavka naroči upoštevanje preference za		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne

		stanovalec			
ZT5	<i>kaj ima rad</i>	naroča kaj ima stanovalec rad		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT6	<i>kaj ne</i>	naroča zaposlenim, česa stanovalec ne mara		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT7	<i>če je to izrazil sam</i>	posreduje izreče želje stanovalec		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT8	<i>njegovi svojci</i>	posreduje izrečene želje sorodnikov		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT9	<i>tudi na predaji službe</i>	srečevanje na predaji službe		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT10	<i>Isto</i>	v času COVID se srečujejo v istih primerih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
ZT11	<i>v rdeči coni nismo imeli fizičnega stika z njo</i>	ni fizičnega stika s socialno delavko v rdeči coni		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT12	<i>vse je potekalo samo po telefonu</i>	sodelovanje poteka samo po telefonu		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT13	<i>Predala nam je informacije svojcev</i>	socialna delavka predaja informacije sorodnikov		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT14	<i>včasih pa smo se tudi posvetovali glede posameznih stanovalec</i>	posvetovanje glede posameznih stanovalec		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT15	<i>ni smela na enoto</i>	socialna delavka ni smela na enoto		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT16	<i>Nisva sodelovali na sprejemih</i>	zaposlena in socialna delavka ne sodelujeta na sprejemih		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT17	<i>ker jih v tem času ni bilo</i>	opustitev sprejemov v času okužb	RAZLOG	srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT18	<i>Sedaj, ko se epidemiološka slika izboljšala</i>	izboljšanje epidemiološke slike	razlog	srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT19	<i>se ponovno srečujeva pri sprejemih</i>	ponovno srečevanje pri sprejemih		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT20	<i>predajah</i>	ponovno srečevanje pri predajah službe		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT21	<i>nas dodatno obvešča tudi o obiskih</i>	socialna delavka dodatno obvešča zaposlene o obiskih		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT22	<i>koga je potrebno ta dan pripraviti na obisk</i>	obvešča zapodene koga je potrebno pripraviti na obisk		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT23	<i>ob kateri uri ga pripeljemo v sobo, ki smo jo za to uredili</i>	obvešča o času obiska, da zaposleni stanovalca		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

		<u>pripeljejo v za to urejeno sobo</u>			
ZT24	<i>je imela pomembno vlogo</i>	socialna delavka v času COVID imela pomembno vlogo		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT25	<i>je bila stik med svojci in nami</i>	<u>je stik med sorodniki in zaposlenimi</u>		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT26	<i>nudila je psihosocialno podporo stanovalcev</i>	<u>nudi psihosocialno podporo stanovalcem</u>		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT27	<i>posredovala v primeru konfliktov</i>	<u>posredovanje v primeru konfliktov</u>		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT28	<i>pomagala pri razumevanju bolezni</i>	pomoč pri razumevanju bolezni		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT29	<i>z razlaganjem tako stanovalcem</i>	razlaganje sprememb stanovalcem		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT30	<i>kot tudi sorodnikom</i>	razlaganje sprememb sorodnikom		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT31	<i>reševanje obiskov</i>	organizacija obiskov		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT32	<i>Drugo mislim, da je ostalo isto</i>	ostale naloge ostale enake	Ohranjene naloge	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT33	<i>v času rdeče cone, ni bilo novih sprejemov</i>	prenehanje sprejemov v času rdeče cone	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT34	<i>zato ni opravljala nalog povezanih s tem</i>	začasno prenehanje opravljanja nalog ob sprejemih	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT35	<i>nam je pa zato hodila v trgovino</i>	obiski trgovine		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT36	<i>kadar so stanovalci kaj potrebovali</i>	prinašanje stvari, ki jih stanovalci potrebujejo		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT37	<i>želeli</i>	prinašanje stvari, ki jih stanovalci želijo		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT38	<i>bolj izobraževanja o sami bolezni</i>	večina izobraževanj o sami bolezni		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT39	<i>uporabi varnostne opreme</i>	izobraževanja o uporabi varnostne opreme		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
ZT40	<i>nam je bila socialna delavka v oporo</i>	socialna delavka je zaposlenim v oporo		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT41	<i>Redno nas je poklicala</i>	socialna delavka redno kliče zaposlene		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT42	<i>kako smo</i>	socialna delavka preverja kako so zaposleni		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu

ZT43	<i>Fizičnih stikov nismo imeli</i>	ni fizičnih stikov med zaposlenimi in socialno delavko v rdeči coni		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domačem timu
ZT44	<i>smo se skušali izogibati drug drugega</i>	se poskušajo medsebojno izogibati		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domačem timu
ZT45	<i>da se okužbe ne bi širile</i>	preprečevanje širjenja okužb	RAZLOG	odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domačem timu
ZT46	<i>je konfliktov isto</i>	enaka količina konfliktov		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT47	<i>občutek, da smo si bolj pomagali med sabo</i>	občutek večje vzajemne pomoči zaposlenih		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT48	<i>stopili skupaj</i>	zaposleni stopili skupaj		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT49	<i>Stanovalci niso bili nič kaj bolj kočljivi</i>	stanovalci niso bili bolj kočljivi		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT50	<i>Socialna delavka v primeru konfliktov posreduje</i>	posredovanje socialne delavke v primeru konflikta	vloga socialne delavke	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT51	<i>se pomeni s stanovalci</i>	pogovor s stanovalci		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT52	<i>Najboljše je takoj razrešiti kakršnokoli težavo</i>	najboljše takojšnje razreševanje kakršnihkoli težav		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT53	<i>V času popolne zapore pa se mi zdi, da so bili stanovalci bolj prestrašeni</i>	v času popolne zapore so bili stanovalci bolj prestrašeni	razlog	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT54	<i>ni bilo konfliktov</i>	ni bilo konfliktov med stanovalci		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT55	<i>tudi s svojci nisem prepoznala nobenih konfliktov</i>	zaposlena ne prepozna konfliktov s sorodniki		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT56	<i>primera ene gospe, ki se ni želela udeležiti stvari, ker smo jo v času najhujših</i>	primer gospe, ki so jo selili in se je poškodovala, kar je		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

	<i>okužb preselili v tretje nadstropje, kjer je padla in zlomila kolk, medtem ko drugih iz sob nismo selili, ker so bili okuženi. Gospa je bila jezna, svoj zlom je povezala z preselitvijo, čeprav je bil njen celoten oddelek v rdeči coni. Tukaj je bilo potrebno sodelovanje socialne delavke, da smo razrešili konflikt</i>	povzročilo jezo		sprememb	
ZT57	<i>sorodniki so klicali na primer, da stanovalcem ne damo, kar si želijo</i>	klici sorodnikov zaradi domnevnega nezadovoljevanja želja stanovalcev		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT58	<i>so se pritoževali glede obiskov</i>	pritožbe sorodnikov glede obiskov		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT59	<i>Potrebno je bilo razložiti o poteku bolezni</i>	potrebe po razlaganju poteka bolezni		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT60	<i>prihajalo do sporov med stanovalci zaradi okužb</i>	spori med stanovalci zaradi okužb		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT61	<i>Konflikte so povzročale tudi selitve</i>	konflikti zaradi selitev		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
ZT62	<i>Dobro se je razumela z njimi</i>	dobro razumevanje med stanovalci in socialno delavko		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT63	<i>imajo rešpekt pred njo</i>	stanovalci spoštujejo socialno delavko		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT64	<i>K njej prihajajo po pomoč</i>	k socialni delavki prihajajo po pomoč		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT65	<i>če imajo kako težavo</i>	na socialno delavko se obrnejo v primeru težav		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT66	<i>prihajajo nazaj zadovoljni, ker so težavo razrešili</i>	zadovoljstvo stanovalcev ob razrešitvi težave		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT67	<i>hodila na skupine</i>	socialna delavka obiskuje skupine		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT68	<i>izvajala pogovorno urico na 14 dni v vsaki skupini</i>	pogovorne urice v vsaki skupini na 14 dni		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT69	<i>rdeče cone niso smeli ven</i>	prepoved izhodov	razlog za	socialno delo s	vpliv COVID na

		stanovalcev iz rdeče cone	zmanjšanje sodelovanja	stanovalci v času COVID	SD s stanovalci in sorodniki
ZT70	<i>ona noter ne</i>	prepoved vhoda socialne delavke v rdečo cono	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT71	<i>Oni niso imeli fizičnega stika z njo</i>	ni fizičnega stika med socialno delavko in stanovalci		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT72	<i>samo po telefonu</i>	stik zgolj preko telefona		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT73	<i>Ko smo ukinili rdečo cono, smo od začetka bili še zadržani</i>	začetna zadržanost po prekinitvi rdeče cone		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT74	<i>smo z marcem 2021 ponovno uvedli skupinsko delo</i>	ponovno uvajanje skupinskega dela		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT75	<i>Stanovalci so bili omejeni na skupino</i>	omejenost stanovalcev na skupino	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT76	<i>ona je prihajala na skupino</i>	socialna delavka prihaja na skupino		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT77	<i>so socialno delavko poklicali sami stanovalci</i>	stanovalci sami klicali socialno delavko		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT78	<i>se je obrnil na nas, da smo jo mi kontaktirali, če jo je posamezen stanovalec potrebovali</i>	stanovalec po potrebi obvesti zaposlene, ki kontaktirajo socialno delavko		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT79	<i>ona je prišla v njegovo sobo</i>	socialna delavka prihaja v sobo stanovalcev		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT80	<i>Skupinsko delo ni potekalo</i>	prenehanje skupinskega dela		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT81	<i>se stanovalci niso smeli zbirati</i>	prepoved zbiranja stanovalcev	razlog	potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT82	<i>razmere boljše pa skupinsko delo ponovno imamo</i>	ponovno skupinsko delo zaradi izboljšanih razmer		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT83	<i>Najbolj so imeli potrebo po svojcih</i>	največja potreba po sorodnikih		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT84	<i>druženju</i>	potreba po druženju		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT85	<i>stiku z ostalimi</i>	potreba po stiku z ostalimi		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT86	<i>Ko smo bili zaprti so bili obiski na eno zdravo osebo</i>	v času zaprtja stiki omejeni na eno		zagotavljanje stikov z	vpliv COVID na SD s stanovalci in

	<i>na terasi</i>	zdravo osebo na terasi		zunanjim okoljem	sorodniki
ZT87	<i>v rdeči coni pa najprej nismo imeli obiskov</i>	sprva prepoved obiskov v rdeči coni	prepreke	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT88	<i>v drugi fazi izbruha pa smo imeli obiske, s tem da smo jih primerno opremili v skafander</i>	v drugi fazi izbruha omogočeni obiski s primerno opremo - skafander		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT89	<i>preko mobilov</i>	stiki preko mobitela		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT90	<i>uporabljali smo tehnologijo</i>	uporaba tehnologije		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT91	<i>mi rihitali stike preko videoklicev</i>	stike preko videoklicev v rdeči coni urejajo zaposleni	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT92	<i>za zagotavljanje stikov skrbi socialna delavka</i>	socialna delavka skrbi za zagotavljanje stikov	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT93	<i>receptorka</i>	receptorka skrbi za zagotavljanje stikov	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT94	<i>delovna terapevtka</i>	<u>delovna terapevtka</u> skrbi za zagotavljanje stikov	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT95	<i>Ureja stike</i>	socialna delavka ureja stike		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT96	<i>obvešča glavno sestro</i>	socialna delavka obvešča glavno medicinsko sestro		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT97	<i>je bila vir informacij</i>	je vir informacij		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT98	<i>za vse so se nanjo obračali</i>	sorodniki se za vse obračajo nanjo		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT99	<i>so se učvrstili stiki</i>	stiki med SD in sorodniki so se učvrstili		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT100	<i>zaupanje v delo socialne delavke</i>	poveča se zaupanje v delo socialne delavke		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT101	<i>Ne more delati od doma, v nobenem primeru</i>	nezmožnost dela od doma v nobenem primeru		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu

ZT102	<i>saj delamo z ljudmi</i>	delo z ljudmi	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT103	<i>ko te stanovalec vidi, da si tu, čutijo to podporo</i>	stanovalec ima občutek podpore ob fizičnem stiku	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT104	<i>energijo</i>	stanovalec občuti energijo	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT105	<i>ne delaš samo s papirji</i>	ni zgolj delo z dokumentacijo	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT106	<i>Samo če potrka na vrata je čisto drugače</i>	drugačen občutek že zgolj ob trkanju na vrata	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT107	<i>kot če te sliši samo preko telefona</i>	neenak občutek ob kontaktu preko telefona	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT108	<i>Vse povsod</i>	vse povsod		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT109	<i>tudi v zdravstveno negovalni tim</i>	doprinos v zdravstveno negovalni tim		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT110	<i>nam posreduje informacije iz osebnega načrta</i>	posredovanje informacij iz osebnega načrta		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT111	<i>da vemo kakšne prijeme želi novi stanovalec</i>	seznanjanje zaposlenih z želenimi prijemi stanovalca		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT112	<i>da delavce ustrezno usmerimo naprej</i>	deli informacije za ustrezno usmerjanje delavcev naprej		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT113	<i>ljudje se včasih na začetku ne odprejo k nam, najprej se more vzpostaviti zaupanje</i>	stanovalci se občasno ne odprejo zdravstvenemu osebju		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT114	<i>Ko povemo, da smo sestre, se na nas obračajo samo z zdravstvenega vidika</i>	stanovalci se na zaposlene obračajo samo z zdravstvenega vidika		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT115	<i>npr. samo, da me boli v prsih, ne delijo pa z nami svojih občutenj – na primer boli me, ker nimam stikov s svojim sinom</i>	stanovalci povedo kaj jih boli, ne pa tudi zakaj		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT116	<i>Bolj tesno sodelujem</i>	bolj tesno sodelovanje		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT117	<i>Vse kar smo potrebovali v času rdečih con, nam je</i>	socialna delavka prinaša vse		sodelovanje socialne delavke	vpliv COVID na sodelovanje SD v

	<i>prinašala</i>	potrebno v času rdeče cone		v domskem timu v času epidemije	domskem timu
ZT118	<i>Veliko več se pogovarjamo o stanovalcih</i>	veliko več pogovorov o stanovalcih		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT119	<i>mi smo v drugačni luči spoznali</i>	medsebojno spoznavanje zaposlenih v drugačni luči		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT120	<i>postali smo bolj povezani</i>	večja povezanost zaposlenih		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT121	<i>Obračali smo se po nasvete na socialno delavko</i>	obračanje zaposlenih na socialno delavko po nasvete		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT122	<i>kako lahko še olajšamo stiske</i>	posvetovanje s socialno delavko, kako olajšati stiske		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT123	<i>Stanovalci se bojijo</i>	strah stanovalcev	razlog	sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT124	<i>psihično so na tleh</i>	stanovalci so psihično na tleh	razlog	sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT125	<i>poskušali smo jih dvigovati</i>	poskus dvigovanja morale		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT126	<i>tudi svojci niso čutili slabe volje</i>	pozitivni pristop k sorodnikom		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT127	<i>nerazumevanja</i>	razumevanje sorodnikov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
ZT128	<i>Socialna delavka nam je prinašala tehnične stvari</i>	socialna delavka prinaša tehnične stvari		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT129	<i>kosila s kuhinje</i>	socialna delavka prinaša kosila s kuhinje		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT130	<i>oprano perilo</i>	socialna delavka prinaša oprano perilo		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT131	<i>je ostalo isto</i>	položaj je ostal enak		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu

ZT132	<i>mislim pa da so jo stanovalci bolje spoznali</i>	socialno delavko stanovalci bolje spoznali		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT133	<i>jaz sem spoznala, da se lahko zanesem nanjo</i>	zaposleni spoznali, da se lahko zanesse na socialno delavko		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT134	<i>je bila med rdečo cono zelo pomemben del za uspešno delo</i>	socialna delavka zelo pomemben del za uspešno delo med rdečo cono		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT135	<i>Vedno</i>	zaposleni se lahko vedno oprejo na socialno delavko		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT136	<i>Pozitivno je vplivalo</i>	COVID pozitivno vplival		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT137	<i>res nam je stala ob strani</i>	socialna delavka stala ob strani		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT138	<i>če smo kar potrebovali v coni, nam je socialna delavka prinesla</i>	socialna delavka prinašala potrebno v coni		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT139	<i>je šla v trgovino</i>	hodila v trgovino		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT140	<i>Če smo potrebovali, kakršnokoli informacijo o stanovalcu</i>	zagotovila potrebne informacije o stanovalcu		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT141	<i>kaj narediti</i>	pomagala pri idejah kaj storiti		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
ZT142	<i>Seveda je zagovarjala</i>	socialna delavka je zagovarjala		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT143	<i>včasih si stanovalec želi nekaj</i>	socialna delavka prepozna, da si občasno stanovalec nekaj želi		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT144	<i>dajte poskusiti narediti po njegovih željah</i>	socialna delavka spodbudi zaposlene k poskusu dela po njegovih željah		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT145	<i>Ona vedno izhaja iz tega, kar si oseba želi</i>	socialna delavka izhaja iz želja stanovalca		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT146	<i>tudi če svojec misli drugače, tudi svojcem pove, kako bo storila</i>	drugače mislečim sorodnikom razloži svoja dejanja		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT147	<i>Skupaj smo se na primer odločili, da lahko stanovalci kadijo v domu</i>	omogočanje kajenja v sobi v rdeči sobi		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice

ZT148	<i>Smo prepoznali</i>	zaposleni prepoznali socialno delavko v tej vlogi		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT149	<i>na primer glede obiskov</i>	v primeru obiskov		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT150	<i>splah v rdeči coni</i>	pri obiskih v rdeči coni		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT151	<i>delavke prepoznale, da je stanovalec v stiski, smo obvestile socialno delavko</i>	zaposleni prepoznali stiske stanovalec in obvestile socialno delavko		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT152	<i>uredila da so svojci prišli</i>	socialna delavka uredi prihod sorodnikov		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
ZT153	<i>Video klice smo uvedli</i>	videoklici		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
ZT154	<i>maše zunaj</i>	zunanje maše		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
ZT155	<i>nastope zunaj</i>	zunanji nastopi		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
ZT156	<i>Drugo nismo uvajali inovacij</i>	drugih inovacij nismo uvajali		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
ZT157	<i>ni bilo niti dovoljeno druženje</i>	prepovedano druženje	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
ZT158	<i>zaželeno je bilo, da so stanovanci čim bolj ločeni</i>	zaželenost čim večje ločenosti stanovalcev	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
ZT159	<i>Ne vem, kakšno vlogo ima</i>	zaposlena ne ve, kako vlogo ima SD pri inovacijah		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
F1	<i>strokovnih kolegijih</i>	na strokovnih kolegijih		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne

F2	<i>načrtovanju individualnih načrtov</i>	pri načrtovanju individualnih načrtov		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
F3	<i>evalvacijah</i>	pri evalvacijah		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
F4	<i>sva se srečevala na kolegijih</i>	srečevanje na kolegijih		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F5	<i>evalvacijah</i>	pri evalvacijah		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F6	<i>srečevala pri delu, ki ni iz domene socialnega dela in fizioterapije</i>	pri delu izven domene socialnega dela in fizioterapije		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F7	<i>V času najhujšega izbruha selitvah stanovalcev v rdečo cono</i>	sodelovanje pri selitvah stanovalcev v rdečo cono v času izbruha		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F8	<i>in nazaj</i>	sodelovanje pri selitvah stanovalcev iz rdeče cone v času izbruha		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F9	<i>delitvi kosila</i>	pri delitvi kosila		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F10	<i>čiščenju</i>	čiščenju		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F11	<i>razkuževanju prostorov</i>	razkuževanju prostorov		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F12	<i>pomoči pri negi</i>	pomoči pri negi		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F13	<i>vsem ostalem, kar je bilo potrebno</i>	sodelovanje pri vseh zadevah, ki so potrebne		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F14	<i>nismo imeli dovolj kadra</i>	nezadosten kader	razlog	srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F15	<i>Socialna delavka je imela eno izmed vodilnih vlog</i>	Socialna delavka je imela eno izmed vodilnih vlog		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F16	<i>Sodelovala je pri odločitvah na strokovnih kolegijih</i>	Sodelovanje je pri odločitvah na strokovnih kolegijih		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F17	<i>katere ukrepe bomo sprejeli</i>	odločanje o sprejemanju ukrepov		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F18	<i>sodelovala z medicinskim osebjem</i>	sodelovanje z medicinskim osebjem		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F19	<i>da je bilo poskrbljeno tako za socialni kot zdravstven del oskrbe</i>	da je bilo poskrbljeno tako za socialni kot zdravstven del oskrbe		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F20	<i>skrbela za stike s svojci preko video veze</i>	skrb za stike s sorodniki preko video povezave		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F21	<i>drugih sodobnih načinov komunikacije</i>	stiki s sorodniki preko drugih sodobnih načinov		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

		komunikacije			
F22	<i>Veliko več ima komunikacije med svojci in stanovalci</i>	socialna delavka ima veliko več komunikacije med sorodniki in stanovalci		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F23	<i>ureja tudi naročanje na obiske</i>	urejanje naročanja na obiske		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F24	<i>Nekaj časa ni bilo sprejemov</i>	začasna opustitev sprejemov	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F25	<i>ni imela obveznosti z urejanjem tovrstne dokumentacije</i>	prenehanje obveznosti z urejanjem dokumentacije ob sprejemu	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F26	<i>več dela z dokumentacijo pri notranjih selitvah</i>	povečanje dela z dokumentacijo pri notranjih selitvah		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F27	<i>Vsa izobraževanja so bila povezana s COVID-19</i>	Vsa izobraževanja povezana s COVID-19		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F28	<i>izobraževanja o uporabi varovalne opreme</i>	izobraževanja o uporabi varovalne opreme		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F29	<i>eno o komunikaciji med zaposlenimi v času COVID-19</i>	izobraževanje o komunikaciji med zaposlenimi v času COVID-19		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
F30	<i>manj konfliktov med zaposlenimi</i>	manj konfliktov med zaposlenimi		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F31	<i>med stanovalci ni zaznati več konfliktov</i>	ni zaznati več konfliktov med stanovalci		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F32	<i>konflikt, ker se svojci in stanovalci niso smeli videti</i>	obstoj konfliktov, ker se stanovalci in sorodniki niso smeli videti		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F33	<i>zaradi prepovedi obiskov</i>	konflikti zaradi prepovedi obiskov		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F34	<i>potreba po pomoči ni povečala</i>	potreba po pomoči socialne delavke se ni povečala		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F35	<i>ostala je enaka</i>	potreba po pomoči je ostala enaka		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F36	<i>pa se je celo zmanjšala</i>	pomoč se je morebiti celo zmanjšala		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F37	<i>je pomagala stanovalcem razumeti,</i>	stanovalcem je pomagala razumeti,		pomoč SD pri reševanju	vpliv COVID-19 na vlogo SD

	<i>zakaj ne morejo iti domov</i>	zakaj ne morejo domov		nesoglasij in sprememb	kot mediatorja
F38	<i>videti svojih družin</i>	stanovalec je pomagal razumeti, zakaj ne morejo videti svojih družin		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F39	<i>ker so stanovanci in svojci želeli obiske pa to ni bilo mogoče</i>	konflikti, ker so sorodniki in stanovanci želeli obiske, a to ni bilo mogoče		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
F40	<i>je bila bolj po domu</i>	več se je gibala po domu		delo SD s stanovanci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F41	<i>več je hodila po gospodinjskih enotah</i>	več je hodila po gospodinjskih enotah		delo SD s stanovanci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F42	<i>V pisarni</i>	s stanovanci je delala v pisarni		delo SD s stanovanci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F43	<i>je izvajala bolj individualne pogovore, ki so bili potencirani s strani stanovalca</i>	izvajala je individualne pogovore, potencirane s strani stanovalcev		delo SD s stanovanci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F44	<i>Več je hodila tudi na razgovore po sobah</i>	več je hodila na razgovor po sobah		delo SD s stanovanci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F45	<i>po skupinah</i>	opravljala je pogovore po skupinah		delo SD s stanovanci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F46	<i>ni mogla opravljati pogovorov v pisarni</i>	v času okužb ni mogla opravljati pogovorov v pisarni		socialno delo s stanovanci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F47	<i>se stanovanci niso smeli pomikati po domu</i>	stanovanci se niso smeli gibati po domu	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovanci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F48	<i>Pogovore je opravljala samo popolnoma individualno</i>	pogovore opravljala samo popolnoma individualno		socialno delo s stanovanci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F49	<i>v sobi stanovalca</i>	pogovori v sobi stanovalca		socialno delo s stanovanci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in sorodniki
F50	<i>ni bilo več skupinskih sestankov</i>	začasna ukinitvev skupinskih sestankov		socialno delo s stanovanci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovanci in

					sorodniki
F51	<i>Dolgo časa skupinskega dela ni bilo</i>	dolgo časa ni bilo skupinskega dela		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F52	<i>ker smo imeli veliko okužb</i>	veliko število okužb	razlog	potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F53	<i>Sedaj se počasi spet uvaja pogovorna urica</i>	ponovno uvajanje pogovornih uric		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F54	<i>branje časopisa</i>	ponovno uvajanje branja časopisa		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F55	<i>Ker je bilo prepovedano gibanje</i>	prepoved gibanja	razlog	potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F56	<i>pri stanovalcih pojavila potreba po odhodu v trgovino</i>	potreba po odhodu v trgovino		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F57	<i>sploh pri tistih v rdeči coni</i>	izrazita potreba pri stanovalcih v rdeči coni		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F58	<i>To vlogo je prevzela socialna delavka, ki je odšla na vsako skupino</i>	socialna delavka je odhajala na vsako skupino		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F59	<i>zbrala spiske</i>	socialna delavka zbirala spiske o zelenih dobrinah		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F60	<i>prinesla stvari</i>	socialna delavka prinašala dobrine iz trgovine		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F61	<i>Opravljala je tudi druge zadeve, ki jih je mogoče opraviti s strani socialne delavke</i>	opravljala zadeve, ki jih je mogoče opraviti s strani socialne delavke		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F62	<i>na pošti</i>	na pošti		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F63	<i>banki</i>	banki		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F64	<i>Opravljala je dodatne pogovore s stanovalci v</i>	Opravljanje dodatnih pogovorov s		socialno delo s stanovalci v času	vpliv COVID na SD s

	<i>stiski</i>	stanovalci v stiski		COVID	stanovalci in sorodniki
F65	<i>Imela je stike s sorodniki</i>	socialna delavka ima stike s sorodniki		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F66	<i>skrbela za ohranjanje stikov med stanovalci in sorodniki</i>	skrb za ohranjanje stikov med stanovalci in sorodniki		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F67	<i>Delno smo sorodnike obveščali preko družbenih omrežij</i>	delno obveščanje sorodnikov preko socialnih omrežij		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F68	<i>bolj o splošnih zadevah</i>	deljenje splošnih zadev na socialnih omrežjih		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F69	<i>dodali kakšno fotografijo</i>	deljenje fotografij stanovalcev na socialnih omrežjih		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F70	<i>preko video klicev</i>	videoklici		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F71	<i>delno pa smo omogočali individualne obiske v skladu z epidemiološkimi pogoji</i>	delno omogočeni individualni obiski v skladu z epidemiološkimi pogoji		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F72	<i>Za organizacijo stikov sta poskrbeli socialna delavka</i>	socialna delavka skrbi za organizacijo stikov	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F73	<i>delovna terapevtka</i>	delovna terapevtka skrbi za organizacijo stikov	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F74	<i>ni vplivala na odnos med socialno službo in sorodniki</i>	epidemija ni vplivala na odnos med socialno službo in sorodniki		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
F75	<i>da socialna delavka ne bi mogla delati od doma</i>	socialna delavka ne bi mogla delati od doma		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domačem timu
F76	<i>nujen individualen stik s stanovalcem</i>	nujnost individualnih stikov s stanovalci	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domačem timu
F77	<i>neposreden osebni stik s stanovalcem</i>	neposreden osebni stik s stanovalcem	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domačem timu

F78	<i>nekatero stvari, ki so administrativne, ne more rešiti od doma</i>	nekatero administrativne zadeve ne more rešiti od doma	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F79	<i>Sodeluje z domskim timom</i>	socialna delavka sodeluje z domskim timom		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F80	<i>podaja razne ideje, ki se nanašajo na stanovalce</i>	podaja razne ideje, ki se nanašajo na stanovalce		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F81	<i>Socialna delavka spremlja njihovo psihično</i>	spremlja njihovo psihično stanje		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F82	<i>fizično počutje</i>	spremlja njihovo fizično stanje		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F83	<i>tem obvešča ostali tim</i>	obvešča tim o psihofizičnem stanju stanovalcev		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F84	<i>Je prva, ki pridobi neke podatke o stanovalcih pri sprejemu</i>	je prva oseba, ki pridobi podatke o stanovalcu pri sprejemu		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F85	<i>jih deli z ostalimi, ki bodo prišli v stik z njim</i>	deli informacije iz sprejema z ostalimi, ki bodo v stiku s stanovalcem		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F86	<i>Ja, je prišlo do sprememb</i>	prišlo je do sprememb pri sodelovanju med socialno delavko in zaposlenimi		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F87	<i>Sodelovanje je boljše</i>	boljše sodelovanje		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F88	<i>veliko več ga je kot prej</i>	veliko več sodelovanja kot prej		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F89	<i>sva sodelovala predvsem pri stvareh, ki niso bile domena najinega dela</i>	sodelovanje pri zadevah, ki niso domene primarne zaposlitve		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F90	<i>selitve stanovalcev</i>	sodelovanje pri selitvah stanovalcev		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F91	<i>postelj</i>	sodelovanje pri selitvah postelj		sodelovanje socialne delavke v	vpliv COVID na sodelovanje

				domskem timu v času epidemije	SD v domskem timu
F92	<i>delo v pralnici</i>	delo v pralnici		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F93	<i>in drugo</i>	druga potrebna opravila		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F94	<i>Mislím, da je položaj ostal nespremenjen</i>	položaj socialne delavke je ostal nespremenjen		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F95	<i>Epidemija je vplivala na odnos</i>	epidemija je vplivala na odnos med socialno delavko in zaposlenim		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F96	<i>se je lahko oprla name za podporo</i>	socialna delavka se lahko opre na zaposlenega		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F97	<i>pa tudi jaz sem se lahko nanjo</i>	zaposleni se lahko opre na socialno delavko		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
F98	<i>Sigurno se je zgodilo</i>	zaposleni ima izkušnje zagovarjanja socialne delavke		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
F99	<i>eden izmed stanovalcev v dvoposteljni sobi želel gledati TV do 12, hišni red pa je do 10</i>	stanovalec želi gledati TV dlje kot je dovoljeno		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
F100	<i>je uredila, da je vseeno lahko gledal</i>	socialna delavka omogočila daljše gledanje TV, kljub drugačnemu hišnemu redu		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
F101	<i>Nisem prepoznal</i>	zaposleni ne prepozna socialne delavke v vlogi zagovornice med COVID		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
F102	<i>mogoče pri omogočanju kajenja stanovalcem v sobah, ki so bili v rdeči coni</i>	omogočila kajenje stanovalcev v rdeči coni v sobah		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
F103	<i>bile inovacije na področju komunikacije med stanovalci in svojci</i>	inovacije na področju komunikacije med stanovalci in sorodniki		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F104	<i>uvedli videoklice</i>	videoklici		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje

					inovativnega programa
F105	<i>koncerte</i>	zunanji koncerti		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F106	<i>maše zunaj</i>	zunanje maše		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F107	<i>ne bom rekel, da so to gluh inovacije</i>	zaposleni spremembe ne prepozna kot inovacije		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F108	<i>Drugi inovacij nismo uvajali</i>	zaposleni meni, da drugih inovacij ni		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F109	<i>ker smo se ukvarjali z nujnimi deli</i>	ukvarjanje z nujnimi deli	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F110	<i>sploh v času okužb, ki so bile prisotne štiri mesece</i>	opravljanje zgolj nujnih del v obdobju 4 mesecev zaradi okužb	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F111	<i>Njena vloga se ni spremenila, ker nekih inovacij ni bilo</i>	vloga socialne delavke se ni spremenila, ker ni bilo znatnih inovacij	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
F112	<i>je na strokovnih kolegijih predlaga nekatere od teh komunikacijskih poti</i>	na strokovnih kolegijih predlaga nekatere od komunikacijskih poti	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
G1	<i>Najpogosteje sva se srečevali, ko je prišla k nam na oddelek</i>	najpogostejša srečanja ob prihodih na oddelek		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
G2	<i>zaradi reševanja določene problematike stanovalcev</i>	ob reševanju določene problematike stanovalcev		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
G3	<i>premeščanja stanovalcev</i>	pri premeščanju stanovalcev		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
G4	<i>zaradi potreb stanovalcev</i>	sodelovanje zaradi potreb stanovalcev		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
G5	<i>Srečujeva se tudi na jutranji predaji</i>	srečanja na jutranji predaji		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
G6	<i>ob kakšnih prireditvah</i>	<u>ob kakšnih prireditvah</u>		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
G7	<i>se dogovarja glede obiskov</i>	dogovori glede obiskov		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

G8	<i>nam posreduje vse informacije</i>	posredovanje vseh informacij zaposlenim		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G9	<i>prinaša stvari za stanovalce, ki jih potrebujejo</i>	prinašanje stvari stanovalcem, ki jih potrebujejo		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G10	<i>skrbi, da so vse njihove potrebe</i>	skrb za zadovoljevanje vseh potreb stanovalcem		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G11	<i>želje, kolikor se da zadovoljene</i>	skrb za zadovoljevanje vseh želja stanovalcem		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G12	<i>Skrbi za izjave, da smo lahko stanovalce premeščali</i>	skrb za izjave, ki omogočajo premeščanje stanovalcev		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G13	<i>ker so po kovidu tako močno opešali</i>	močno opešanje stanovalcev po COVID	razlog	vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G14	<i>so bolj kot oskrbo IV potrebovali nego</i>	bolj kot oskrbo IV potrebovali nego	razlog	vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G15	<i>dogovarjanje za obiske</i>	<u>dogovarjanje obiskov</u>		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G16	<i>hoja v trgovino po dobrine, ki si jih stanovalci želijo</i>	<u>hoja v trgovino po dobrine, ki si jih stanovalci želijo</u>		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G17	<i>ni bilo sprejemov</i>	<u>ni bilo sprejemov</u>	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G18	<i>zato ni opravljala nalog povezanih s tem</i>	<u>prenehanje opravljanja nalog povezanih s sprejemom</u>	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G19	<i>tudi skupinskih pogovorov ni vodila</i>	prenehanje vodenja skupinskih pogovorov	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G20	<i>zaradi nevarnosti širjenja virusa</i>	nevarnost širjenja virusa	razlog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G21	<i>Imeli smo izobraževanja glede cepljenja</i>	<u>izobraževanja glede cepljenja</u>		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G22	<i>glede zaščitne opreme</i>	izobraževanje o zaščitni opremi		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G23	<i>Drugo nič kaj</i>	drugih izobraževanj ni bilo		izobraževanja tekom epidemije	vpliv na potek delovnega dne
G24	<i>da konfliktov nisem zaznala</i>	zaposlena konfliktov ni zaznala		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
G25	<i>smo vsi skupaj držali</i>	vsi so skupaj držali		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
G26	<i>je bilo veliko manj potrebe po pomoči socialne delavke</i>	veliko manjša potreba po <u>pomoči</u>		povečanje potrebe po pomoči SD pri	vpliv COVID-19 na vlogo

	<i>pri reševanju nesoglasij</i>	<u>socialne delavke pri reševanju nesoglasij</u>		reševanju konfliktov	SD kot mediatorja
G27	<i>Sama nisem zaznala, da bi bila potreba</i>	delavka ni zaznala potrebo po pomoči SD pri reševanju konfliktov		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
G28	<b><i>problematiko reševala predvsem s svojci</i></b>	<b>predvsem reševala problematiko s sorodniki</b>		<b>delo SD s stanovalci pred COVID</b>	<b>vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki</b>
G29	<i>Večkrat sem jo opomnila, da pokliče</i>	zaposlena večkrat opomni SD, da pokliče sorodnike		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G30	<i>obvešča svojce</i>	obvešča sorodnike		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G31	<i>na primer glede oblačil</i>	obvešča sorodnike glede oblačil		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G32	<i>urejala zadeve v zvezi s premestitvami</i>	urejala zadeve v zvezi s premestitvami		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G33	<i>da so imeli stanovalci nižje stroške</i>	skrbi za nižje stroške stanovalcev		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G34	<i>Stanovalce je tudi redno obiskovala na oddelku</i>	redno obiskovanje stanovalcev na oddelku		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G35	<i>pa so oni prihajali individualno</i>	individualni prihodi stanovalcev k SD		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G36	<i>k njej v pisarno</i>	obiski stanovalcev v pisarni		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G37	<i>Ljudje so bili v strašni stiski</i>	strašna stiska stanovalcev		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G38	<i>ker socialna delavka nekaj časa ni smela na enoto</i>	socialna delavka začasno ni smela na enoto	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G39	<i>stanovalci niso smeli k njej v pisarno</i>	<u>stanovalci niso smeli v pisarno socialne delavke</u>	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

G40	<i>Skupinskega dela ni bilo</i>	ukinitvev skupinskega dela	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G41	<i>socialna delavka se ni mogla vključevati v dnevne aktivnosti na skupini</i>	nezmožnost vključevanja socialne delavke v dnevne aktivnosti na skupini	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G42	<i>Ni bilo sprejemov</i>	opustitev sprejemov	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G43	<i>osebnega načrtovanja</i>	opustitev osebnega načrtovanja	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G44	<i>ni bilo obiskov</i>	opustitev obiskov	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G45	<i>Skupinskega dela dolgo časa ni bilo, kar je bilo težko tako za nas zaposlene</i>	dolga opustitev skupinskega dela je težka za zaposlene		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G46	<i>stanovalce</i>	dolga opustitev skupinskega dela je težka za stanovalce		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G47	<i>saj so bili popolnoma izolirani</i>	popolna izolacija stanovalcev	razlog	potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G48	<i>je v zadnji dveh mesecih situacija malo izboljšala</i>	rahla izboljšava situacije v zadnjih mesecih		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G49	<i>počasi spet lahko izvajajo aktivnosti</i>	počasno ponovno izvajanje aktivnosti		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G50	<i>so pogovorne urice</i>	ponovno uvajanje pogovornih uric		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G51	<i>so izražali žalost, ker ne vidijo svojih ljudi</i>	izražanje žalosti, ker ne vidijo svojih ljudi		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G52	<i>se niso mogli svobodno gibati</i>	nezmožnost svobodnega gibanja	razlog	potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G53	<i>Za organizacijo stikov je poskrbelo vodstvo</i>	za organizacijo stikov skrbelo	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim	vpliv COVID na SD s

		vodstvo		okoljem	stanovalci in sorodniki
G54	<i>socialna služba</i>	za organizacijo stikov skrbela socialna služba	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G55	<i>Imeli smo spremstvo na obiskih</i>	spremljanje na obiskih		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G56	<i>da so se držali tako stanovalci</i>	za upoštevanje navodil s strani stanovalcev	razlog za spremstvo	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G57	<i>kot obiskovalci držali navodil</i>	za upoštevanje navodil s strani obiskovalcev	razlog za spremstvo	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G58	<i>Socialna delavka skrbi</i>	socialna delavka skrbi za obiske		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G59	<i>se dogovarja za obiske</i>	socialna delavka se dogovarja za obiske		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G60	<i>nas obvesti, kateri stanovalec</i>	obvešča zaposlene, kateri stanovalec ima obisk		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G61	<i>ima kateri dan in katero uro obisk</i>	obvešča zaposlene o uri in dnevu obiskov		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G62	<i>Naredi nam tudi tedenski raspored</i>	oblikuje tedenski raspored obiskov		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G63	<i>pride vsak dan vpisat nove obiske</i>	vsakodnevno vpisovanje novih obiskov v urnike na skupini		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G64	<i>Uvedli smo tudi videoklice</i>	videoklici		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G65	<i>stanovalci komunicirali preko navadnega telefona</i>	<u>stanovalci komunicirajo preko navadnega telefona</u>		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G66	<i>sami niso imeli, smo jih imeli na voljo mi</i>	zagotavljanje telefonov za stanovalce, ki jih nimajo		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G67	<i>so se bolj zanašali na njo</i>	sorodniki se bolj		vpliv COVID na	vpliv COVID

	<i>glede informacij</i>	zanašajo na socialno delavko glede informacij		sodelovanje SD in sorodnikov	na SD s stanovalci in sorodniki
G68	<i>dogovarjanja glede stikov</i>	dogovarjanje stikov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G69	<i>drugi strani pa so bili nekateri sorodniki strašno nestrpni</i>	strašna nestrpnost nekaterih sorodnikov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G70	<i>drugi sorodniki so se držali pravil</i>	nekateri sorodniki se držijo pravil		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G71	<i>je bilo sodelovanje z njimi prijetno</i>	prijetno sodelovanje s sorodniki		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
G72	<i>Absolutno ne bi mogla</i>	absolutna nezmožnost dela od doma		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G73	<i>fajn, da je pristni odnos</i>	pomembnost pristnega odnosa	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G74	<i>Pomembno je, da je ona zraven</i>	pomembnost fizične prisotnosti	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G75	<i>opazuje tudi neverbalno mimiko telesa</i>	opazovanje neverbalne mimike telesa	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G76	<i>Ona sama vidi, kako težavna je neka situacija</i>	opažanje težavnosti situacij	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G77	<i>ker ni staremu človeku tako lahko razložiti, kaj se dogaja</i>	staremu človeku ni lahko razložiti, kaj se dogaja	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu

G78	<i>Je zelo pomembno, da je prisotna v skupini</i>	zelo pomembna prisotnost socialne delavke v skupini		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G79	<i>Se udeležuje dnevnih aktivnosti</i>	udeleževanje dnevnih aktivnosti		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G80	<i>pogovorov</i>	pogovori		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G81	<i>deli informacije z nami</i>	deljenje informacij z zaposlenimi		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G82	<i>Je kot neki posrednik</i>	posrednik		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G83	<i>oziroma most med nami v skupini in sorodniki</i>	most med skupino in sorodniki		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G84	<i>je bilo vse delo zelo okrnjeno</i>	v času COVIDA je bilo vse delo zelo okrnjeno	razlog	sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G85	<i>socialna delavka ni smela priti v skupino</i>	prepoved prihoda socialne delavke v skupino	razlog	sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G86	<i>se je v večini vse izvajajo preko telefona</i>	sodelovanje v večini preko telefona		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G87	<i>Seveda je vplivala</i>	epidemija je vplivala na položaj		položaj socialne delavke v	vpliv COVID na

		socialne delavke		domskem timu	sodelovanje SD v domskem timu
G88	<i>se ni mogla neposredno soočiti s problematiko, ki je nastajala v domu</i>	nezmožnost neposrednega soočanja s problematiko, ki je nastajala v domu		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G89	<i>je bilo vse na daljavo</i>	posredovanje na daljavo		položaj socialne delavke v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G90	<i>Seveda, smo se lahko drug na drugega oprli</i>	opiranje drug na drugega		odnos zaposlenih s socialno delavko	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
G91	<i>Na našem oddelku z demenco imamo kar nekaj primerov</i>	kar nekaj primerov na oddelku demence		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
G92	<i>smo stanovalca, ki je bila na negovalnem oddelku, a so se njene potrebe spremenile, kar pa njeni sorodniki niso želeli prepoznati</i>	sprememba potreb stanovalca na negovalnem oddelku, ki jih sorodniki ne želijo priznati		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
G93	<i>morala zagovarjati potrebe stanovalke, da bi bilo bolj ustrezno za spodbujanje in ohranjanje njenih sposobnosti, da je na oddelku demence. Na koncu je uspela in sedaj ji gre odlično na demenci</i>	socialna delavka zagovarja potrebe po oskrbi IV stanovalke za bolj ustrezno spodbujanje in ohranjanje sposobnosti		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
G94	<i>je zelo pomembno to notranje sodelovanje med vsemi nami</i>	pomembnost notranjega sodelovanja med zaposlenimi		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
G95	<i>se izvajajo notranje spremembe glede na potrebe</i>	izvajajo se notranje spremembe glede na potrebe		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
G96	<i>ko so ob sprejemu novega stanovalca zanikali demenco in je gospod skrival demenco</i>	sorodniki zanikajo demenco ob sprejemu, saj jo gospod skriva		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
G97	<i>Sorodniki so na vsak način želeli, da gre na vitalno skupino, so vztrajali in socialna delavka je gospoda zagovarjala, tako da ga je najprej poskusno dala med</i>	sorodniki želijo drugo oskrbo, zato je socialna delavka zagovarjala potrebe stanovalca		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice

	<i>dnevom na oddelek demence, kjer je gospod odlično zaživel in napredoval in tako so sorodniki uvideli, da je najbolje, da bo tam nameščen</i>				
G98	<i>Velikokrat</i>	socialna delavka velikokrat v vlogi zagovornice		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
G99	<i>včasih nas svojci obremenjujejo</i>	zaposlene občasno obremenjujejo sorodniki		Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij in sprememb	Vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
G100	<i>ona jim razloži, zakaj mora imeti tako stanovalce kot obiskovalec masko</i>	socialna delavka pojasni obveznost nošenja mask stanovalcev in obiskovalcev		Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij in sprememb	Vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
G101	<i>da sorodnik ni hotel imeti masko in je prišlo do spora</i>	spori, ker sorodniki ne želijo nositi maske		Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij in sprememb	Vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
G102	<i>Nudili smo tudi kajenje v času rdeče cone</i>	omogočanje kajenja v sobah v rdeči coni		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
G103	<i>primeri glede tega, katera oskrba bo primerna za posameznega stanovalca</i>	primeri odločanja o ustrezni oskrbi za stanovalca		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
G104	<i>Nismo uvedli inovacij</i>	ni uvedenih inovacij		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G105	<i>ker je bilo delo v domu zelo okrnjeno</i>	delo v domu zelo okrnjeno	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G106	<i>smo skrbeli, da se ne prenaša virus</i>	skrb za preprečevanje prenosa virusa	razlog	uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G107	<i>so videoklici za pogovore s svojci</i>	videoklici za pogovore s sorodniki		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G108	<i>Socialna delavka verjetno da kakšne predloge</i>	socialna delavka verjetno poda predloge		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G109	<i>ki jih na kolegiju razvijajo</i>	razvijanje		vloga socialne	vpliv na

		predlogov na kolegiju		delavke pri uvajanju inovacij	oblikovanje inovativnega programa
G110	<i>kako bojo neko stvar uvedli</i>	razvijanje načinov uvajanje novosti		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G111	<i>Včasih pa pride tudi k nam, da mi damo kako pobudo</i>	občasni obiski socialne delavke pri zaposlenih v skupini, ki podajo pobude		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G112	<i>jo ona prenese naprej</i>	socialna delavka prenaša pobude zaposlenih naprej		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
G113	<i>v tem času COVID-19 ni imela vloge pri inovacijah</i>	v času COVID ni imela vloge pri inovacijah	v času COVID	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

## 9.5. PRILOGA 5: Zapis intervjujev s stanovalci

### Intervju 1

R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke

1. V katerih primerih ste se srečevali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19?  
Posebej sem hodila k njej v pisano, če je bilo kaj takega(A1) in jo prosila, da mi prebere(A2). Obiskovala sem tudi pogovorne urice(A3). Včasih je prišla tudi k nam, tako spontano(A4) in smo se pogovarjali ob kavi(A5).
2. V katerih primerih se srečujete v času epidemije COVID-19?  
V času najhujšega je sploh nismo videli(A6), ker nismo smeli na hodnik(A7), pa tudi pogovornih uric ni bilo(A8). Prej je bilo boljše. Sin je zbolel in njegova žena, pa sem šla do socialne delavke (A9) v pisarno za nasvete (A10). Sedaj jo srečujem na recepciji(A11), po potrebi grem k njej v pisarno(A12), če imam kakšno težavo(A13) in potrebujem nasvet(A14).
3. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19? Kakšna in kako pomembna se vam zdi?  
Zelo zaposlene so(A15), premalo je vseh delavcev(A16), socialna delavka je sploh potrebna za pogovor z ljudmi(A17). Njena vloga je nujna(A18), če že od sebe pogledam, za nasvete(A19), pomoč(A20) pa pogovor(A21). Tu je, da pomirja ljudi, da niso prestrašeni(A22) in ureja obiske(A23).
4. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne?  
Sigurno je bilo veliko novosti(A24), jaz je žal tukaj nisem videla, ker sem bila zaprta v sobi(A25). Vem, da ni bilo več pogovornih uric(A26), če pa smo jo potrebovali, smo jo lahko poklicali po telefonu (A27) ali povedali naši gospodinji(A28) in jo je poklicala k nam gor(A29).

R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja

5. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
Bila je velika zbežanost(A30), mi smo bili ločeni(A31), zato ni bilo preprirov(A32). Problemi so bili bolj pri tistih, ki so bili zaprti znotraj ene sobe(A33).
6. Ste imeli izkušnjo nesoglasja/konflikta z zaposlenimi ali stanovalci v času epidemije COVID-19? Podajte primer.

- Nezadovoljni smo bili(A34), ker smo bili tako dolgo zaprti(A35), sej je bilo tečno(A36), drugače pa se nismo nič prepirali(A37).
7. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala? Na naši skupini se ni povečala(A38), če pa pride do česa pa socialna delavka takoj pride(A39), ne odlaša(A40) in razčisti(A41).
  8. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročila epidemija COVID-19? Če se je pojavo dvom(A42) ali prepir(A43), je razložila(A44), kako poteka bolezen(A45), kaj lahko pričakujete pri bolezni(A46), kakšna navodila smo dobili s strani države(A47), ki se jih moramo držati.
- R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki
9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj z vami pred epidemijo COVID-19? Podajte primer. Vsak teden je imela govorilne ure(A48) in je bilo fajn, po pričetku tega kovida pa je vse propadlo(A49). Drugače pa sem k njej šla tudi individualno v pisarno(A50), sploh če sem dobila kak dokument(A51). Sem jo rabila, da mi kaj prebere(A52) in razloži(A53), ker sama zelo slabo vidim(A54). Če sem imela kakršnokoli težavo(A55) sem tudi šla k njej.
  10. Kako in kje se srečujete s socialno delavko v času epidemije COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe? Hodila nam je v trgovino(A56), Povedala sem ji lahko kaj želim, pri kosilu me je prišla vprašat(A57) in si vse napisala na listek(A58). V času okužb, smo bili zaprti(A59) in smo jo videli samo, ko je prišla na oddelek(A60). Če je bilo potrebno kaj sporočiti(A61) ali nas obvestiti(A62), je vedno prišla povedat(A63). Zdaj pred kratkim na primer glede cepljenja(A64). Ko smo pa bili čisto zaprti, ker smo bili okuženi(A65), je sploh nismo videli(A66). Sedaj je drugače od kar ni toliko okužb(A67), se lahko po novem premikamo po domu (A68)in jo videvam redno na bralnih uricah(A69) in pogovornih uricah(A70).
  11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer. V času covida se nismo smeli družiti(A71), zato je vse odpadlo(A72). Sedaj nam počasi uvajajo nazaj urice(A73).
  12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri vas v času epidemija COVID-19? Da bi se čim prej končalo obdobje Covida(A74), da bi imeli svobodno gibanje(A75), da bi lahko šla k hčerki(A76), Da čim več se srečevala z otroci, da bi jih več videla(A77).
  13. Kako vzdržujete stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral? Preko telefona(A78), tudi z videoklici(A79), sem pridejo na obisk(A80). Za obiske morajo javiti naši socialni delavki(A81). V času najhujših časov, nisem imela obiskov(A82), ker za pol ure obiskov se ne spleča hčerki priti iz Ljubljane(A83), pa še bali so se(A84).
  14. Ali vaši sorodniki komunicirajo s socialno delavko v času epidemije COVID-19, v katerih primerih? Če je potrebno kaj vprašati, so jo poklicali(A85). Tudi ko je prišla hči sem, smo šle k njej, da smo ji posredovala podatke(A86).
  15. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki? Jaz mislim, da še vedno poteka po potrebi(A87), socialno delavko pokličejo bolj ko se dogovarjajo za obiske(A88).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
16. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj? Mi jih rabimo tukaj(A89), nujno je da je tu(A90), saj dela z ljudmi(A91), to je od doma nemogoče(A92). Da rešuje razne probleme(A93), sprejema stranke(A94), se pogovarja sorodniki(A95), podpira nas, če kaj rabimo(A96).
  17. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v timu zaposlenih? Daje nasvete(A97), spozna ljudi(A98) in pove ostalim zaposlenim(A99). Če nam kaj ne paše, lahko gremo k njej(A100) in ona to reši pri zaposlenih(A101). Če se kdo skrega ona to razčisti(A102), sploh kadar sta dve v sobi, tam pride do sporov(A103).
  18. Ste opazili sodelovanje socialne delavke z ostalimi zaposlenimi v času epidemije COVID-19 ? Podajte primer. Ona pride po potrebi in opravi svoja dela(A104), ostalo na žalost nisem videla(A105). Sigurno je imela veliko dela. Vedno pomaga, če je kaj potrebno(A106).

19. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v timu zaposlenih? Dela je imela ogromno(A107), vsak je naredil svoj del, da smo mi imeli vse, kar smo rabili(A108).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
20. Ste imeli v času epidemije COVID-19 izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala vaše pravico, želje, potrebe ali interes pri zaposlenih ali sodnikih? Podajte primer.  
Nisem imela primera(A109), samo, ko sem rabila kaj s trgovine mi je to prinesla(A110).
21. Kolikokrat ste v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi pri zagovarjanju interesov drugih stanovalcev? Podajte primer.  
Hoče imeti red, pri kakšnem razgovori(A111). Ljudje na primer kritizirajo hrano(A112), ker je šlo preko mere in je prišla gor(A113), in nam povedala da moramo priti do nje, kadar imamo kakršnokoli težavo(A114), ali se s čem ne strinjamo(A115) in nam bo pomagala zadevo urediti.
- R6: Kako je COVID-19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
22. Kaj ste morali v času epidemije COVID-19 prilagoditi oziroma opustiti? Opustiti smo morali sprehode(A116), obiske(A117), noben ne sme v sobo(A118), nismo smeli imeti aktivnosti(A119). Zdaj se izboljšuje in lahko gremo po hiši(A120), pogovori s sorodniki so bili preko telefona(A121) in videoklica(A122).
23. Se je socialna delavka v času epidemije COVID-19 z vami posvetovala, kaj bi si želeli?  
Te pogovore imamo z delovno terapevtko(A123), ker socialna delavka nima toliko časa(A124).
24. So vam zaposleni in socialna delavka v času epidemije COVID-19 omogočili/ uvedli kakšno novo storitev?  
Sedaj se uvaja vse nazaj po starem, imeli smo videoklice(A125), imeli smo koncerte, ki smo jih lahko gledali skozi okno(A126), maše so bile na dvorišču(A127). Bralne urice so na novo(A128).

## Intervju 2

R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke

1. V katerih primerih ste se srečevali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19? Največkrat smo se srečevali na pogovornih uricah(B1). Če pa sem jo osebno kaj rabila, sem šla k njej v pisarno(B2). Večkrat sem jo šla tudi kaj vprašat, če me je kaj zanimalo(B3).
2. V katerih primerih se srečujete v času epidemije COVID-19?  
Socialna delavka nam je hodila v trgovino(B4), če smo kaj rabili in nam je to prinesla(B5), v drugih primerih pa ne(B6). V času največ okužb tudi pogovornih uric ni bilo(B7). Srečali sva se, ko me je prišla vprašat, če se bom cepila(B8). Šla sem tudi sama večkrat k njej, da sem naročila za trgovino(B9).
3. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19? Kakšna in kako pomembna se vam zdi?  
Kaj pa vem, samo kaki nasvet mi lahko da(B10). Jaz se nanjo ne oziram(B11), jaz jo jemljem, kot da za to ni najbolj pomembna(B12). Bolj se mi zdijo pomembni zdravniki pa drugi zdravstveni delavci(B13).
4. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne?  
Sorodniki jo kličejo za obiske(B14). Ni pa bilo več pogovornih uric(B15), sicer pa sedaj ni več tako strogih omejitev(B16) in smo že imeli enih par aktivnosti(B17).

R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja

5. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
Ni posebej vplivala, vsaj jaz jih nisem zaznala(B18). Smo bili bolj kot ne zaprti po sobah(B19).
6. Ste imeli izkušnjo nesoglasja/konflikta z zaposlenimi ali stanovalci v času epidemije COVID-19? Podajte primer.  
Nisem imela primera(B20), imajo nekateri stanovalci kake pripombe(B21), kritizirajo vse(B22), zahrbtnost je(B23). Nesoglasje je imel tudi moj sin(B24), ker je prišel na obisk pa ni mogel noter, ker mu niso pustili(B25). So nekaj zamuštrali, ampak je potem na koncu lahko prišel, pa socialna delavka se mu je naslednji dan opravičila za nastalo zmedo(B26).
7. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala?

- Sestanke je sklicala za reševanje problemov(B27), da stanovalci povemo, kake spore imamo(B28). Jaz mislim, da ni bilo posebnih potreb, da ona rešuje probleme(B29).
8. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročila epidemija COVID-19?  
Prišla je k nam, ko je prišla vprašat za cepljenje(B30) in smo se pogovarjali o boleznih(B31) in tegobah(B32).
- R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki
9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj z vami pred epidemijo COVID-19? Podajte primer.  
Dvakrat sem šla k njej, ko sem jo kaj rabila(B33), bolj kot ne za urejanje dokumentov(B34), drugače pa nisem imela veliko potreb, srečevala sem jo bolj na pogovornih uricah(B35). Imam jo v dobri luči, saj mi vedno poskuša pomagati, če imam kakšen problem(B36).
10. Kako in kje se srečujete s socialno delavko v času epidemije COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe?  
Zdaj je nikjer ne srečujem(B37). Pogovornih uric ni(B38), zato je sploh ne srečujem.
11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer. Pogovornih uric ni(B39), zato skupinskih uric, kjer bi srečala socialno delavko sploh ni(B40). Te skupinske pogovore kar malo pogrešam, smo imeli dobre debate(B41).
12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri vas v času epidemija COVID-19?  
Nisem imela posebnih želja(B42), želela sem le videoklice z družino(B43) in da bi imela čim več obiskov z družino(B44).
13. Kako vzdržujete stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral? Midva s sinom se kličeva po telefonu(B45). Glede obiskov, pa lahko pride samo eden(B46), to pa pokliče socialno delavko in se dogovori(B47). Zame velja, za tiste, ki pa so več oddaljeni, pa je 30 minut premalo stikov(B48).
14. Ali vaši sorodniki komunicirajo s socialno delavko v času epidemije COVID-19, v katerih primerih?  
Ja sin redno kliče(B49), kadar mu kaj ne paše(B50), ali ima kak problem(B51) in se dogovorita(B52). Pokliče jo tudi za obiske(B53).
15. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki? Ja je vplivala(B54), več jo kliče(B55), zato da se dogovori za obiske(B56) in pove kar potrebujem(B57) ali če ga moti(B58), včasih pa je bilo to bolj osebno(B59), tako mimogrede, ko je prišel k meni (B60).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domačem timu
16. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj?
17. Po moje ni mus, da je tu(B61), če se da delat od doma(B62). Ni potrebno, da je tukaj(B63), jaz mislim, da lahko vse svoje delo naredi od doma(B64).
18. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v timu zaposlenih?  
Imajo svoje sestanke(B65), kjer socialna delavka pove, kar ve o vas(B66), pogovarja se z nami(B67) in pove ostalim zaposlenim(B68).
19. Ste opazili sodelovanje socialne delavke z ostalimi zaposlenimi v času epidemije COVID-19 ? Podajte primer.  
Pomagala je pri deljenju kosila(B69), prinašala nam je stvari(B70), drugače pa nisem opazila ničesar(B71). Zmiraj pomaga, če jo kaj potrebujejo(B72).
20. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v timu zaposlenih? Mislim, da ni sprememb(B73).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
21. Ste imeli v času epidemije COVID-19 izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala vaše pravico, želje, potrebe ali interes pri zaposlenih ali sodnikih? Podajte primer.  
Tega jaz nisem doživela(B74).
22. Kolikokrat ste v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi pri zagovarjanju interesov drugih stanovalcev? Podajte primer.  
Je, ona je rada dajala nasvete(B75), krasno deli nasvete(B76), pove gospodinjam, da naredijo nekaj kot si želijo stanovalci(B77) – na primer, da bi imeli kasneje zajtrk(B78).
- R6: Kako je COVID- 19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
23. Kaj ste morali v času epidemije COVID-19 prilagoditi oziroma opustiti?

- Obiske smo morali prilagoditi(B79), nismo mogli na aktivnosti(B80), bili smo izključeni od vsega(B81). Nekaj časa smo mogli celo biti brez obiskov(B82).
24. Se je socialna delavka v času epidemije COVID-19 z vami posvetovala, kaj bi si želeli? Vprašali so nas, kaj si želimo s trgovine(B83) in nam je prinesla(B84). Je prišla in nam ponudila, če bi želeli videoklice(B85), ker smo si želeli videti sorodnike(B86).
25. So vam zaposleni in socialna delavka v času epidemije COVID-19 omogočili/uvodli kakšno novo storitev? Na voljo smo imeli videoklice(B87), prihajali so rdeči noski ob ponedeljkih(B88), prišli so nam igrat na koncertih od zunaj(B89), maše so bile zunanje(B90).

### Intervju 3

R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke

- V katerih primerih ste se srečevali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19?

Ko je bila še prejšnja socialna delavka, me je vozila še domov(C1), mi nabrala rože in sva imeli zelo osebni stik(C2). Lahko bi rekla, da sva bili prijateljici(C3). Pred epidemijo se s socialno delavko največkrat srečujeva dole, grem k njej v pisarno(C4), me lepo sprejme, prihaja sem gor(C5), pride tudi v sobo(C6) in se tukaj pogovoriva(C7). Kadar sem imela kakšen problem(C8) ali dvom(C9), sem odšla k njej. Urejala mi je tudi papirje pred pričetkom korone(C10).

Srečevala sem jo tudi na pogovornih uricah(C11) in branju časopisov(C12).
  - V katerih primerih se srečujete v času epidemije COVID-19? (C)

V času epidemije, sem šla k njej zaradi enega stanovalca, gospoda, ko sva bila prijateljica(C13). Gospod je zaradi kovida umrl(C14) in ker so se mi zdele neprijetnosti(C15) in nepravilnosti(C16), sem se z njo posvetovala(C17). Ko je umrl mu je izginil ves denar, ki ga je imel in sem se obrnila nanjo, da mi pomaga(C18). Sicer se srečujem ko ima občasno sestanke v skupini(C19), nam daje navodila(C20). Lahko bi rekla da ni dneva, ko je ne bi srečala(C21). Ko pa smo bili popolnoma zaprti ni prihaja(C22), imeli smo stik samo z zdravstvenim osebjem(C23). Takrat nisem imela stika z nikomer(C24).
  - Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19? Kakšna in kako pomembna se vam zdi?

Takrat je bila ena izmed glavnih(C25), jaz smatram. Jaz sem mislila, da bi morala se več angažirati za tiste, ki so bolj prizadeti zaradi bolezni(C26). Več bi morala zagovarjati položaj sorodnikov umrlih(C27), a vem, da takrat niti ni mogla zaradi norišnice(C28). Sprejema sorodnike(C29), ima vlogo pri pogovoru(C30), urejanje obiskov(C31). Je na voljo nam, če kaj potrebujemo(C32).
  - Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Česa več ne počne?

Zdaj se več ukvarja s sorodniki(C33), ima skrb, kdaj kdo lahko pride na obisk(C34). Nekaj časa ni bilo pogovornih uric(C35), sedaj se ponovno izvajajo na 14 dni.
- R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja
- Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?

Se mi ne zdi, da je imela corona vpliv na konflikte(C36). Ni bilo nobenih konfliktov na naši enoti(C37), smo se bolj zadrževali po sobah(C38) in ni bilo niti priložnosti, da bi prišlo do konfliktov(C39).
  - Ste imeli izkušnjo nesoglasja/konflikta z zaposlenimi ali stanovalci v času epidemije COVID-19? Podajte primer.

Nisem imela primera(C40), malo me je edino prizadelo, ko je umrl moj prijatelj(C41) in je bil zaradi krone drug postopek(C42).
  - Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala?

Ni bilo nič specifičnega, da bi socialna delavka morala priti(C43). Edino je prihajala, ko smo bili v karanteni(C44), do vsakega v sobo in nas povprašala, kako smo(C45). Pred korono pa zdaj spet, imamo pogovorne urice, kjer se lahko pogovarjamo o vsem, kaj nas moti(C46) in razpravljamo(C47).
  - V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročila epidemija COVID-19?

- Nič ni prihajala zaradi nesoglasij(C48), nam je pa prišla povedat glede cepljenja(C49), pa tudi glede obiskov(C50).
- R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki
9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj z vami pred epidemijo COVID-19? Podajte primer. Če sem jo kaj rabila, sem šla k njej v pisarno(C51), ali pa sem ji rekla, da pride k meni(C52) in sva se dogovorile(C53). Hodila sem tudi na pogovorne urice, ki jih je ona vodila, vsaka dva tedna(C54) smo jih imeli.
  10. Kako in kje se srečujete s socialno delavko v času epidemije COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe? Največkrat grem k njej v pisarno(C55), razen v rdeči coni sploh nisem mogla do njej(C56). Mi je manjkalo, ko nisem mogla k njej(C57). Ker bi jo marsikaj vprašala(C58), povedala kar mi leži na duši(C59). Ko si pa tako sam s sabo, potem tuhtaš in se odločaš. Hodila pa je v trgovino zame(C60) in mi je nosila, kar sem jo prosila(C61). Pa nismo imeli skupinskega dela(C62). Zdaj lahko grem k njej v pisarno, ona tudi pride k meni po potrebi(C63). Zdaj jo pokličem tudi po telefoni(C64). V času epidemije sem napisala oporoko, ki sem jo dala socialni delavki, da jo hrani(C65). Sem šla tudi k socialni delavki in sem povedala, da mi je težko po smrti enega stanovalca(C66), sem šla k njej, da sem se malo sprostila(C67), povedala sem svoje tegobe(C68).
  11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer. Bilo je precej okrnjeno(C69), nekaj časa je bilo združevanje v skupine prepovedano(C70). Sedaj se izboljšuje, a ni isto kot prej(C71). V glavnem, nismo se smeli družiti, nekaj časa sploh iz sobe nisem šla(C72).
  12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri vas v času epidemija COVID-19? Samo to, da bi lahko šla ven(C73) in imela stike s sorodniki(C74); pa kakšna stvar iz trgovine mi je manjkala(C75).
  13. Kako vzdržujete stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral? K meni prihajajo(C76), po telefonu me kličejo(C77). To organizira socialna delavka(C78), nekaj tudi na recepciji(C79). V glavnem otroci pokličejo socialno delavko(C80), če je slabo vreme, da dobijo termin za sobo za obiske(C81). Sedaj tudi že lahko hodim ven in se dobimo na klopi(C82).
  14. Ali vaši sorodniki komunicirajo s socialno delavko v času epidemije COVID-19, v katerih primerih? Ja so(C83), da sem dobivala zdravila(C84), pa za obiske se dogovarjajo s socialno delavko(C85).
  15. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki? Ni posebej vplivala na odnose(C86), edino jo mogoče večkrat pokličejo zaradi obiskov(C87).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
16. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj? Jaz mislim, da je boljše da je tu(C88), saj je lahko v živem stiku z ljudmi(C89) in je čisto drugače kot od doma(C90). Veliko ljudi tudi ne vidi(C91) ali sliši(C92) in bi bilo težko imeti enak odnos na daljavo(C93).
  17. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v timu zaposlenih? Ona da s svojim zgledom sporočilo(C94), kako ravnati z nami(C95). Drugim zaposlenim daja informacije o nas(C96). Pogovarja se z nami(C97), če imamo težave(C98) ali želje(C99) in se nanjo obrnemo(C100) in ona naprej deli z zaposlenimi(C101).
  18. Ste opazili sodelovanje socialne delavke z ostalimi zaposlenimi v času epidemije COVID-19 ? Podajte primer. Jaz mislim, da je sodelovala(C102), vsi križem kražem, vse so delali(C103), tudi kar se ne tiče socialnega dela(C104). Izredno so sodelovali v celotnem domu(C105), se znajo dobro organizirati(C106), si stojijo ob strani(C107), si pomagajo(C108).
  19. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v timu zaposlenih? Vsakega je prizadelo(C109), in se mi zdi da so se zelo povezali med sabo(C110).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
20. Ste imeli v času epidemije COVID-19 izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala vaše pravico, želje, potrebe ali interes pri zaposlenih ali sodnikih? Podajte primer. Vsi so nas zagovarjali(C111) in bili na naši strani(C112), so nam pomagali koliko se je le dalo(C113). V trgovino mi je hodila(C114) in mi je prinesla, kar sem potrebovala(C115). Bilo se enkratni, vse kar sem potrebovala so mi omogočili(C116). Najprej nismo smeli ven, potem so nam omogočili da gremo lahko ven(C117). Pomagala mi je pri tudi pri oporoki(C118) in jo hrani v svoji pisarni(C119).
  21. Kolikokrat ste v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi pri zagovarjanju interesov drugih stanovalcev? Podajte primer.

- Vem, da je nekaterim stanovalcem, ki so bili v rdeči coni omogočila, da kadijo v sobi(C120). Drugače pa stanovalcem daje nasvete(C121), se z njimi pogovarja(C122), jim je v oporo(C123).
- R6: Kako je COVID- 19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
22. Kaj ste morali v času epidemije COVID-19 prilagoditi oziroma opustiti?  
Obiske nisem smela prejemati(C124), iti nikamor(C125), kar mi je bilo najhujše. Sedaj me moti, da sorodniki ne smejo v sobo(C126), v dom če se ne najavijo(C127). Pol ure za obisk je premalo(C128), če je lepo vreme smo lahko zunaj(C129), v turobnem vremenu pa je zoprno(C130).
23. Se je socialna delavka v času epidemije COVID-19 z vami posvetovala, kaj bi si želeli?  
Ne, niso nas vprašali(C131).
24. So vam zaposleni in socialna delavka v času epidemije COVID-19 omogočili/ uvedli kakšno novo storitev?  
Uvedli so video klice(C132), ki jih jaz nisem koristila, rdeči noski so pričeli prihajati(C133), maše(C134) in koncerti so nam omogočili zunaj(C135).

#### Intervju 4

- R1: Kako je COVID-19 vplival na potek delovnega dne socialne delavke
1. V katerih primerih ste se srečevali s socialno delavko pred pričetkom epidemije COVID-19?  
Rabila sem jo za posredovanje, na uradih(D1) na primer; imela sem tudi kakšno težavo in sem šla k njej(D2). Imela sem tudi primer ko se nisem razumela z eno osebo in sem želela da posreduje(D3) in je to storila(D5).
2. V katerih primerih se srečujete v času epidemije COVID-19?  
Nosila nam je približke s trgovine(D5), k meni je tudi večkrat prišla, da sva se pogovarjali(D6). To mi je veliko pomenilo, ker smo bili bolj kot ne osamljeni vsak v svoji sobi(D7).
3. Kako bi opredelili vlogo socialnega delavca v času epidemije COVID-19? Kakšna in kako pomembna se vam zdi?  
Mislím, da si vsi delavci delijo delo med sabo(D8). Vsi so se trudili, da bi nam ustregli(D9), hkrati pa so nas opozarjali na pomembnost nošenja mask(D10). Vse, kar bi socialno delavko prosila, bi mi to prinesla(D11), bil je en občutek varnosti(D12), da se lahko nanjo zanesemo(D13).
4. Katere nove naloge po vašem mnenju opravlja socialna delavka v času epidemije COVID-19? Vem, da v času lock dawná ni bilo sprejemov(D14), zato se verjetno s tem ni ukvarjala(D15). Nam je pa zato nosila s trgovine(D16), ker nismo smeli sami(D17). Tega sedaj ne počne več.
- R2: Kako je COVID-19 vplival na potrebo po vlogi socialnega delavca kot mediatorja
5. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na pojav nesoglasij in konfliktov v domu?  
Mislím, da smo bili vsi zelo tolerantni en do drugega(D18). Je psihično vplivalo(D19), da smo bili bolj osamljeni(D20), pogrešam pa v domu, da bi se več ukvarjali z nami(D21). Bi si želela več pogovora(D22).
6. Ste imeli izkušnjo nesoglasja/konflikta z zaposlenimi ali stanovalci v času epidemije COVID-19? Podajte primer.  
Nisem imela(D23).
7. Kako se je potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij v času epidemije povečala?  
Ni se zgodilo, nisem nič opazila(D24). Smo bili fokusirani na covid(D25) in kako poskrbeti, da se okužbe ne bi širile(D26).
8. V katerih primerih je socialna delavka pomagala pri reševanju nesoglasij in razumevanju sprememb, ki jih je povzročila epidemija COVID-19?  
Ni bilo primerov, kjer bi mogla socialna delavka pomagati(D27), nam je pa prišla večkrat razložiti sam potek bolezni(D28), kakšna so pričakovanja s strani države(D29), kako se moramo vesti(D30) in pa tudi o cepljenju(D31), ker nekateri stanovalci so to težko razumeli(D32).
- R3: Kako je COVID – 19 vplival na socialno delo s stanovalci in njihovimi sorodniki
9. Kako je po vaših izkušnjah socialna delavka delala skupaj z vami pred epidemijo COVID-19? Podajte primer.  
Sva super sodelovali(D33). Kadar imam težave(D34) sem se lahko na njo obrnila(D35), kadar sem imela na primer željo, da bi dlje spala(D36), ali pa me je kdo motil(D37) sem to povedala in ona mi je to uredila(D38). Velikokrat je prišla tudi k meni v sobo(D39) in sva se tukaj pogovorili(D40), šla pa sem tudi dol(D41), če sem ji kaj morala povedati(D42), ali urediti zadeve(D43). Ona je vedno posredovala(D44).

- Ne sodelujem pri nobeni aktivnosti, zato je drugače ne vidim(D45).
10. Kako in kje se srečujete s socialno delavko v času epidemije COVID-19? Kje opazate bistvene spremembe?  
V času okužb je ona prišla k nam(D46), so jo ustrezno opremili(D47) in prišla je k meni, da sva se malce pogovorili(D48) in nato mi je šla v trgovino po stvari(D49). Sedaj pa že lahko grem dol k njej(D50), če jo potrebujem. Sicer pa se rada z njo pogovarjam(D51), ker je zelo intelektualna in to v domu malo pogrešam(D52).
11. Kako je v tem času potekalo skupinsko delo, kjer je imela socialna delavka vlogo? Podajte primer.  
V času okužb skupinskega dela sploh ni bilo(D53). Koliko vem, ga socialna delavka ni imela(D54), sedaj pa se počasi ponovno odpira(D55).
12. Katere potrebe in želje so se pojavljale pri vas v času epidemija COVID-19?  
Da bi bilo spet normalno(D56), sploh sem si želela fizične stike z mojimi otroci in vnuki(D57), ker se 3 mesece nismo videli(D58).
13. Kako vzdržujete stik s sorodniki oziroma zunanjim okoljem? Kdo je za to poskrbel/organiziral?  
Vzdržujemo jih preko telefona(D59), včasih se tudi osebno vidimo(D60). Socialna delavka mi je tudi pomagala(D61), da smo kontaktirali preko videoklicev(D62).
14. Ali vaši sorodniki komunicirajo s socialno delavko v času epidemije COVID-19, v katerih primerih?  
Ja so(D63), da so organizirali stike(D64) in so vprašali, kako sem, ko sem bila v rdeči coni(D65). Drugače sem pa še sama dovolj sposobna, da komuniciram s svojimi(D66), socialna delavka se mi zdi bolj pomembna za tiste, ki imajo demenco(D67) ali pa so nepokretni(D68).
15. Kako je epidemija COVID-19 po vaši oceni vplivala na odnos/sodelovanje med socialno službo in sorodniki?  
Epidemija je po moje imela pozitiven vpliv na odnos(D69), saj so bili sedaj bolj na vezi(D70). Mislim, da sedaj sorodniki bolj kličejo kot prej(D71). Sploh za tiste stanovalce, ki sami ne znajo(D72) ali pa ne morejo klicati(D73).
- R4: Kako je COVID-19 vplival na sodelovanje socialne delavke v domskem timu
16. Kako potrebno se vam zdi neposredno delo socialne delavke v domu? Bi socialna delavka lahko delala od doma? Zakaj?  
Nikakor ne(D74), ker je potreben osebni kontakt(D75). Če delaš z ljudmi je bistveno, da človeka vidiš(D76), sploh če je starejši(D77) in že bolj slabo vidi(D78) ali sliši(D79). Sploh si ne predstavljam, da bi bilo to izvedljivo od daleč(D80).
17. Kje lahko socialni delavci dajo svoj doprinos v timu zaposlenih?  
Socialna delavka se povezuje z ostalimi zaposlenimi(D81), jim daje informacije, ki jih dobi ob prvem stiku(D82). Na začetku vem, da nas je spraševala, kaj imamo radi(D83), česa ne(D84), če imamo kakšno rutino(D85). Jaz na primer rada dolgo spim in socialna delavka mi je omogočila, da me nihče ne moti do 12(D86). Se pravi, karkoli izve od(D87) in o nas pove naprej(D88), sploh, kaj bi človek rad(D89).
18. Ste opazili sodelovanje socialne delavke z ostalimi zaposlenimi v času epidemije COVID-19? Podajte primer.  
So sodelovali(D90), če je en zbolel so vsi vedeli(D91). So se med sabo obveščali o novostih(D92).
19. Kako je epidemija COVID-19 vplivala na položaj socialne delavke v timu zaposlenih?  
Ne vem(D93).
- R5: Kako se je spremenila vloga socialne delavke kot zagovornice
20. Ste imeli v času epidemije COVID-19 izkušnjo pri kateri je socialna delavka zagovarjala vaše pravico, želje, potrebe ali interes pri zaposlenih ali sodnikih? Podajte primer.  
Ne, ni bilo potrebno(D94).
21. Kolikokrat ste v času epidemije COVID-19 prepoznali socialno delavko v tej vlogi pri zagovarjanju interesov drugih stanovalcev? Podajte primer.  
Ne vem za druge, ker sem bila v večini v sobi(D94) in nisem videla, kaj se dogaja z drugimi(D95).
- R6: Kako je COVID-19 vplival na vlogo socialnega delavca pri oblikovanju inovativnega programa
22. Kaj ste morali v času epidemije COVID-19 prilagoditi oziroma opustiti?  
Ja oprostiti smo morali srečevanje(D97), aktivnosti(D98), nositi masko(D99),držati se razdalje(D100) in vse ostalo kar so nam naročili(D101).
23. Se je socialna delavka v času epidemije COVID-19 z vami posvetovala, kaj bi si želeli?  
Ne, niso me nič vprašali(D102).
24. So vam zaposleni in socialna delavka v času epidemije COVID-19 omogočili/ uvedli kakšno novo storitev?

Klice preko videa(D103), pa te koncerte od zunaj(D104) in tudi rdeči noski so prihajali(D105).

## 9.6. PRILOGA 6: Kodiranje intervjujev s stanovalci

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	<i>Posebej sem hodila k njej v pisano, če je bilo kaj takega</i>	odhajanje stanovalca v pisarno po potrebi		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
A2	<i>jo prosila, da mi prebere</i>	prošnje za prebiranje stvari stanovalcem		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
A3	<i>Obiskovala sem tudi pogovorne urice</i>	obiskovanje pogovornih uric		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
A4	<i>Včasih je prišla tudi k nam, tako spontano</i>	spontani prihodi k stanovalcem		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
A5	<i>se pogovarjali ob kavi</i>	pogovori ob kavi		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
A6	<i>V času najhujšega je sploh nismo videli</i>	v najhujšem času stanovalci SD niso videli		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A7	<i>nismo smeli na hodnik</i>	stanovalci niso smeli na hodnik	razlog	srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A8	<i>tudi pogovornih uric ni bilo</i>	ni bilo pogovornih uric		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A9	<i>Sin je zbolel in njegova žena, pa sem šla do socialne delavke</i>	stanovalka obiskala socialno delavko, ko so zboleli njeni domači		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A10	<i>v pisarno za nasvete</i>	obisk pisarne za nasvete		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A11	<i>Sedaj jo srečujem na recepciji</i>	srečevanje na recepciji		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A12	<i>po potrebi grem k njej v pisarno</i>	obiskovanje pisarne po potrebi		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A13	<i>če imam kakšno težavo</i>	obiskovanje socialne delavke v primeru težav		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A14	<i>potrebujem nasvet</i>	obiskovanje socialne delavke, kadar potrebujejo nasvet		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A15	<i>Zelo zaposlene so</i>	je zelo zaposlena		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A16	<i>premalo je vseh delavcev</i>	premalo kadra	razlog	vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A17	<i>je sploh potrebna za pogovor z ljudmi</i>	potrebna za pogovor z ljudmi		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A18	<i>Njena vloga je nujna</i>	vloga socialne delavke je nujna		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A19	<i>za nasvete</i>	za nasvete		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

A20	<i>pomoč</i>	pomoč		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A21	<i>pogovor</i>	pogovor		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A22	<i>da pomirja ljudi, da niso prestrašeni</i>	pomirjanje ljudi, da niso prestrašeni		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A23	<i>ureja obiske</i>	urejanje obiskov		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A24	<i>Sigurno je bilo veliko novosti</i>	veliko novosti		novе naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A25	<i>je žal tukaj nisem videla, ker sem bila zaprta v sobi</i>	zaradi zaprtosti stanovalcev ne opažajo novih nalog	razlog	novе naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A26	<i>ni bilo več pogovornih uric</i>	ni pogovornih uric	opušcanje nalog	novе naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A27	<i>če pa smo jo potrebovali, smo jo lahko poklicali po telefonu</i>	po potrebi socialno delavko pokličejo po telefonu		novе naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A28	<i>povedali naši gospodinji</i>	seznanijo gospodinjo o potrebi pogovora s socialno delavko		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A29	<i>jo je poklicala k nam gor</i>	zaposleni pokličejo socialno delavko k stanovalcu		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A30	<i>Bila je velika zbežanost</i>	velika zbežanost		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A31	<i>mi smo bili ločeni</i>	ločenost stanovalcev		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A32	<i>zato ni bilo preprirov</i>	ni bilo preprirov	posledica	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A33	<i>Problemi so bili bolj pri tistih, ki so bili zaprti znotraj ene sobe</i>	morebitni konflikti v dvoposteljnih sobah		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A34	<i>Nezadovoljni smo bili</i>	nezadovoljstvo stanovalcev		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A35	<i>smo bili tako dolgo zaprti</i>	dolga zaprtost	razlog	izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A36	<i>je bilo tečno</i>	bilo je tečno	razlog	izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A37	<i>drugače pa se nismo nič prepirali</i>	sicer se niso prepirali		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A38	<i>Na naši skupini se ni povečala</i>	potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

		se na skupini ni povečala			
A39	<i>pa pride do česa pa socialna delavka takoj pride</i>	v primeru pojava nesoglasij socialna delavka nemudoma pride	vloga socialne delavke	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A40	<i>ne odlaša</i>	socialna delavka ne odlaša	vloga socialne delavke	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A41	<i>razčisti</i>	razčisti konflikte	vloga socialne delavke	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A42	<i>Če se je pojavo dvom</i>	ob pojavu dvoma		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A43	<i>prepir</i>	prepira		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A44	<i>je razložila</i>	socialna delavka razlaga		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A45	<i>kako poteka bolezen</i>	kako poteka bolezen		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A46	<i>kaj lahko pričakujete pri bolezni</i>	pričakovanja pri bolezni		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A47	<i>kakšna navodila smo dobili s strani države</i>	navodila s strani države		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A48	<i>Vsak teden je imela govorilne ure</i>	tedenske govorilne ure		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A49	<i>po pričetku tega kovida pa je vse propadlo</i>	prenehanje vseh aktivnosti s socialno delavko		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A50	<i>Drugače pa sem k njej šla tudi individualno v pisarno</i>	individualni prihodi v pisarno		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A51	<i>če sem dobila kak dokument</i>	v primeru prejetja dokumentov		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A52	<i>Sem jo rabila, da mi kaj prebere</i>	socialna delavka prebira potrebno stanovalki		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A53	<i>razloži</i>	razlaganje dokumentacije		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A54	<i>sama zelo slabo vidim</i>	slabovidnost	razlog	delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A55	<i>Če sem imela kakršnokoli težavo</i>	v primeru kakršnihkoli težav		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

A56	<i>Hodila nam je v trgovino</i>	hoja v trgovino		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A57	<i>Povedala sem ji lahko kaj želim, pri kosilu me je prišla vprašati</i>	spraševanje želja stanovalcev med njihovim kosilom		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A58	<i>si vse napisala na listek</i>	zapisovanje želja na listek		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A59	<i>V času okužb, smo bili zaprti</i>	zaprto v času okužb	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A60	<i>smo jo videli samo, ko je prišla na oddelek</i>	srečanje s socialno delavko zgolj ob prihodu na skupino		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A61	<i>Če je bilo potrebno kaj sporočiti</i>	v primeru potrebe po sporočanju		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A62	<i>nas obvestiti</i>	v primeru potrebe po obveščanju		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A63	<i>vedno prišla povedat</i>	osebni obiski na skupini		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A64	<i>Zdaj pred kratkim na primer glede cepljenja</i>	obveščanje glede cepljenja		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A65	<i>Ko smo pa bili čisto zaprti, ker smo bili okuženi</i>	v času popolne zaprtosti zaradi okužb	razlog za zmanjšanje sodelovanja	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A66	<i>je sploh nismo videli</i>	socialne delavke niso videli		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A67	<i>Sedaj je drugače od kar ni toliko okužb</i>	spremembe zaradi manj okužb	razlog za ponovno sodelovanje	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A68	<i>se lahko po novem premikamo po domu</i>	možnost gibanja po domu	razlog za ponovno sodelovanje	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A69	<i>jo videvam redno na bralnih uricah</i>	redno videvanje socialne delavke na bralnih uricah		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A70	<i>pogovornih uricah</i>	redno videvanje socialne delavke na pogovornih uricah		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A71	<i>V času covida se nismo smeli družiti</i>	prepoved druženja v času okužb		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A72	<i>zato je vse odpadlo</i>	odpadanje vseh aktivnosti		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A73	<i>Sedaj nam počasi uvajajo nazaj urice</i>	počasno ponovno uvajanje skupinskih aktivnosti		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki

A74	<i>Da bi se čim prej končalo obdobje Covida</i>	čim prejšnji zaključek obdobja COVID-19		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A75	<i>bi imeli svobodno gibanje</i>	svoboda gibanja		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A76	<i>bi lahko šla k hčerki</i>	možnost odhoda k hčerki		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A77	<i>Da čim več se srečevala z otroci, da bi jih več videla</i>	čim več srečevanj z otroci		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A78	<i>Preko telefona</i>	preko telefona		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A79	<i>z videoklici</i>	z videoklici		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A80	<i>sem pridejo na obisk</i>	prihajanje na obisk		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A81	<i>Za obiske morajo javiti naši socialni delavki</i>	glede obiskov morajo javiti socialni delavki	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A82	<i>V času najhujših časov, nisem imela obiskov</i>	v najhujših časih ni bilo obiskov		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A83	<i>za pol ure obiskov se ne splača hčerki priti iz Ljubljane</i>	sorodnikom se za polurni obisk ne splača priti	prepreke	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A84	<i>še bali so se</i>	strah sorodnikov glede obiskov	prepreke	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A85	<i>Če je potrebno kaj vprašati, so jo poklicali</i>	klicanje socialne delavke v primeru vprašanj		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A86	<i>smo ji posredovala podatke</i>	večje sodelovanje zaradi posredovanja različnih podatkov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A87	<i>da še vedno poteka po potrebi</i>	sodelovanje s sorodniki še vedno poteka po potrebi		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A88	<i>pokličejo bolj ko se dogovarjajo za obiske</i>	sorodniki kličejo bolj za dogovarjanje obiskov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
A89	<i>Mi jih rabimo tukaj</i>	stanovalci jih potrebujejo tukaj		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A90	<i>nujno je da je tu</i>	nujnost neposrednega dela		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A91	<i>saj dela z ljudmi</i>	dela z ljudmi	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A92	<i>to je od doma</i>	nemogoče delati z	razlog	potreba	vpliv COVID na

	<i>nemogoče</i>	ljudi od doma		neposrednega dela SD v domu	sodelovanje SD v domskem timu
A93	<i>Da rešuje razne probleme</i>	reševanje različnih problemov	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A94	<i>sprejema stranke</i>	sprejemanje strank	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A95	<i>se pogovarja sorodniki</i>	pogovori s sorodniki	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A96	<i>podpira nas, če kaj rabimo</i>	podpora v primeru potreb stanovalcev	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A97	<i>Daje nasvete</i>	daje nasvete		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A98	<i>spozna ljudi</i>	spoznava ljudi		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A99	<i>pove ostalim zaposlenim</i>	deli informacije z zaposlenimi		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A100	<i>Če nam kaj ne paše, lahko gremo k njej</i>	stanovalci se lahko nanjo obrnejo, kadar jim kaj ne paše		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A101	<i>ona to reši pri zaposlenih</i>	posreduje pri zaposlenih glede na potrebe stanovalcev		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A102	<i>Če se kdo skrega ona to razčisti</i>	mediatorstvo v primeru sporov		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A103	<i>kadar sta dve v sobi, tam pride do sporov</i>	spori v dvoposteljnih sobah		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A104	<i>pride po potrebi in opravi svoja dela</i>	prihaja po potrebi in opravi svoje delo		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A105	<i>ostalo na žalost nisem videla</i>	stanovalci niso videli sodelovanja z ostalimi zaposlenimi		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A106	<i>Vedno pomaga, če je kaj potrebno</i>	ob potrebi vedno pomaga sodelavcem ali stanovalcem		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A107	<i>Dela je imela ogromno</i>	ogromno dela		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
A108	<i>vsak je naredil svoj del, da smo mi imeli vse, kar smo rabili</i>	sodelovanje tima za zagotavljanje vseh potreb stanovalcev		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
A109	<i>Nisem imela primera</i>	stanovalec ni imel izkušnje zagovarjanja		zagovarjanje pravic/interesov	sprememba vloge SD kot

				stanovalcev	zagovornice
A110	<i>ko sem rabila kaj s trgovine mi je to prinesla</i>	prinašanje stvari iz trgovine po potrebi		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
A111	<i>Hoče imeti red, pri kakšnem razgovori</i>	zahtevanje reda pri razgovorih		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
A112	<i>Ljudje na primer kritizirajo hrano</i>	stanovalci kritizirajo hrano		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A113	<i>ker je šlo preko mere in je prišla gor</i>	zaradi prekoračenja meje je prišla na skupino		pomoč SD pri reševanju nesoglasij	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
A114	<i>nam povedala da moramo priti do nje, kadar imamo kakršnokoli težavo</i>	seznanjanje stanovalcev, da prihajajo k njej ob kakršnokoli težavi		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
A115	<i>se s čem ne strinjamo</i>	sodelovanje s socialno delavko v primeru nestrinjanja s čimerkoli		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
A116	<i>Opustiti smo morali sprehode</i>	opuščanje sprehodov		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A117	<i>obiske</i>	opuščanje obiskov		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A118	<i>noben ne sme v sobo</i>	prepoved prihajanja v sobo		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A119	<i>nismo smeli imeti aktivnosti</i>	opuščanje aktivnosti		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A120	<i>Zdaj se izboljšuje in lahko gremo po hiši</i>	izboljševanje stanja omogoči gibanje po hiši		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A121	<i>pogovori s sorodniki so bili preko telefona</i>	telefonski stiki s sorodniki		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A122	<i>videoklica</i>	stiki s sorodnik preko videoklicev		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A123	<i>Te pogovore imamo z delovno terapevtko</i>	posvetovanja stanovalcev o željah z delovno terapevtko	V času COVID-19	vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A124	<i>socialna delavka</i>	pomanjkanje časa	V času	vloga socialne	vpliv na

	<i>nima toliko časa</i>	socialne delavke za posvetovanje s stanovalci	COVID-19	delavke pri uvajanju inovacij	oblikovanje inovativnega programa
A125	<i>imeli smo videoklice</i>	videoklici		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A126	<i>imeli smo koncerte, ki smo jih lahko gledali skozi okno</i>	zunanji koncerti		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A127	<i>maše so bile na dvorišču</i>	zunanje maše		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
A128	<i>Bralne urice so na novo</i>	bralne urice		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

Številka izjave	Izjava	Koda	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B1	<i>Največkrat smo se srečevali na pogovornih uricah</i>	najpogosteje so se srečevali na pogovornih uricah		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
B2	<i>osebno kaj rabila, sem šla k njej v pisarno</i>	po osebni potrebi obisk pisarne		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
B3	<i>šla tudi kaj vprašat, če me je kaj zanimalo</i>	spraševanje socialne delavke, če stanovalca kaj zanima		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
B4	<i>Socialna delavka nam je hodila v trgovino</i>	socialna delavka je hodila v trgovino za stanovalce		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B5	<i>če smo kaj rabili in nam je to prinesla</i>	prinašala je dobrine, ki so jih stanovalci potrebovali		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B6	<i>v drugih primerih pa ne</i>	v drugih primerih se stanovalka ne srečuje s socialno delavko		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B7	<i>V času največ okužb tudi pogovornih uric ni bilo</i>	v času največ okužb ni bilo pogovornih uric		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B8	<i>Srečali sva se, ko me je prišla vprašat, če se bom cepila</i>	srečanje s stanovalci, ko je spraševala, ali se želijo cepiti		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B9	<i>Šla sem tudi sama večkrat k njej, da sem naročila za trgovino</i>	samoiniciativni odhodi k socialni delavki za naročanje dobrin		srečevanje v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B10	<i>samo kaki nasvet mi lahko da</i>	da lahko le kak nasvet		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne

B11	<i>se nanjo ne oziram</i>	stanovalka se nanjo ne oziraj		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B12	<i>jo jemljem, kot da za to ni najbolj pomembna</i>	stanovalka je ne smatra kot najpomembnejše v času COVID		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B13	<i>Bolj se mi zdijo pomembni zdravniki pa drugi zdravstveni delavci.</i>	V času COVID je pomembnejše zdravstveno osebje		vloga SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B14	<i>Sorodniki jo kličejo za obiske</i>	prejema klice sorodnikov za obiske		nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B15	<i>Ni pa bilo več pogovornih uric</i>	ni bilo pogovornih uric	opuščanje nalog	nove naloge SD v času epidemije	vpliv na potek delovnega dne
B16	<i>sedaj ni več tako strogih omejitev</i>	trenutno prenehanje strogih omejitev	razlog za ponovno sodelovanje	socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B17	<i>smo že imeli enih par aktivnosti</i>	ponovno uvajanje aktivnosti		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B18	<i>Ni posebej vplivala, vsaj jaz jih nisem zaznala</i>	COVID po zaznavi stanovalke ni posebej vplival		vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B19	<i>Smo bili bolj kot ne zaprti po sobah</i>	pretežna zaprtost stanovalcev v sobah	RAZLOG	vpliv COVID na pojav konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B20	<i>Nisem imela primera</i>	stanovalka ni imela primera nesoglasja		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B21	<i>imajo nekateri stanovalci kake pripombe</i>	nekateri stanovalci imajo pripombe		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B22	<i>kritizirajo vse</i>	nekateri stanovalci vse kritizirajo		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B23	<i>zahrbtnost je</i>	obstaja zahrbtnost med stanovalci		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B24	<i>Nesoglasje je imel tudi moj sin</i>	pojav nesoglasja pri sinu		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B25	<i>je prišel na obisk pa ni mogel noter, ker mu niso pustil</i>	ni mogel priti v dom, ko je prišel na obisk		izkušnja nesoglasja	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B26	<i>socialna delavka se mu je naslednji dan opravičila za nastalo zmedo</i>	socialna delavka se je opravičila za nastalo zmedo	vloga socialne delavke	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B27	<i>Sestanke je sklicala za reševanje problemov</i>	sklicevanje sestankov za reševanje problemov	vloga socialne delavke	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B28	<i>stanovalci povemo, kake spore imamo</i>	odpiranje prostora, da stanovalci delijo svoje spore	vloga socialne delavke	povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja

B29	<i>ni bilo posebnih potreb, da ona rešuje probleme</i>	ni bilo posebnih potreb, da socialna delavka rešuje težave		povečanje potrebe po pomoči SD pri reševanju konfliktov	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B30	<i>ko je prišla vprašat za cepljenje</i>	ko je prišla vprašat za cepljenje		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B31	<i>smo se pogovarjali o bolezni</i>	pogovori o bolezni		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B32	<i>in tegobah</i>	pogovori o tegobah		pomoč SD pri reševanju nesoglasij in sprememb	vpliv COVID-19 na vlogo SD kot mediatorja
B33	<i>šla k njej, ko sem jo kaj rabila</i>	stanovalka obišče socialno delavko po potrebi		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B34	<i>bolj kot ne za urejanje dokumentov</i>	stanovalka obišče socialno delavko za urejanje dokumentov		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B35	<i>srečevala sem jo bolj na pogovornih uricah</i>	srečevanje na pogovornih uricah		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B36	<i>mi vedno poskuša pomagati, če imam kakšen problem</i>	socialna delavka vedno poskuša pomagati v primeru problema		delo SD s stanovalci pred COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B37	<i>Zdaj je nikjer ne srečujem</i>	v času okužb je stanovalci nikjer ne srečujejo		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B38	<i>Pogovornih uric ni</i>	ukinitev pogovornih uric		socialno delo s stanovalci v času COVID	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B39	<i>Pogovornih uric ni</i>	ukinitev pogovorih uric		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B40	<i>skupinskih uric, kjer bi srečala socialno delavko sploh ni</i>	ukinitev skupinskega dela s socialno delavko		potek skupinskega dela	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B41	<i>skupinske pogovore kar malo pogrešam, smo imeli dobre debate</i>	dobre skupinske debate		srečevanje pred COVID-19	vpliv na potek delovnega dne
B42	<i>Nisem imela posebnih želja</i>	niso se pojavljale posebne želje		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B43	<i>le videoklice z družino</i>	želja po videoklicih z družino		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B44	<i>bi imela čim več obiskov z družino</i>	čim več obiskov z družino		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B45	<i>Midva s sinom se kličeva po telefonu</i>	komunikacija s sinom preko telefona		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B46	<i>Glede obiskov, pa lahko pride samo</i>	obiski enkrat tedensko		zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci

	<i>eden</i>				in sorodniki
B47	<i>pokliče socialno delavko in se dogovori</i>	dogovor za obisk s socialno delavko	organizator	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B48	<i>za tiste, ki pa so več oddaljeni, pa je 30 minut premalo stikov</i>	sorodnikom se za polurni obisk ne splača priti zaradi prevelike oddaljenosti	prepreke	zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B49	<i>Ja sin redno kliče</i>	redni klici socialne delavke s strani otrok stanovalke		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B50	<i>kadar mu kaj ne paše</i>	klicanje socialne delavke v primeru, da sorodniku kaj ne ustreza		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B51	<i>ima kak problem</i>	klicanje socialne delavke v primeru problema		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B52	<i>se dogovorita</i>	dogovarjanje o zadevah preko telefona		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B53	<i>Pokliče jo tudi za obiske</i>	sorodniki kličejo za obiske		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B54	<i>Ja je vplivala</i>	epidemija je vplivala na odnos s sorodniki		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B55	<i>več jo kliče</i>	sorodniki več kličejo		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B56	<i>da se dogovori za obiske</i>	sorodniki kličejo za dogovarjanje obiskov		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B57	<i>pove kar potrebujem</i>	sorodniki kličejo, da povedo kaj potrebujejo		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B58	<i>če ga moti,</i>	sorodniki kličejo, da povedo kaj jih moti		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B59	<i>včasih pa je bilo to bolj osebno</i>	včasih je bilo sodelovanje s sorodniki bolj osebno		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B60	<i>tako mimogrede, ko je prišel k meni</i>	sodelovanje se je dogajalo mimogrede v času obiskov pri stanovalcih		vpliv COVID na sodelovanje SD in sorodnikov	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B61	<i>ni mus, da je tu,</i>	ni potrebe po neposrednem delu socialne delavke		potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B62	<i>če se da delat od doma</i>	če je možno delati od doma	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B63	<i>Ni potrebno, da je</i>	ni potrebe po delu v		potreba	vpliv COVID na

	<i>tukaj,</i>	domu upokojencev		neposrednega dela SD v domu	sodelovanje SD v domskem timu
B64	<i>mislím, da lahko vse svoje delo naredi od doma.</i>	stanovalka meni, da lahko socialna delavka opravi vso svoje delo od doma	razlog	potreba neposrednega dela SD v domu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B65	<i>Imajo svoje sestanke,</i>	domski tim ima svoje sestanke		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B66	<i>socialna delavka pove, kar ve o vas</i>	socialna delavka deli informacije o stanovalcih		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B67	<i>pogovarja se z nami</i>	zbiranje informacij na podlagi pogovorov s stanovalci		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B68	<i>pove ostalim zaposlenim</i>	deljenje informacij z zaposlenimi		doprinos SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B69	<i>Pomagala je pri deljenju kosila</i>	pomoč pri deljenju kosila		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B70	<i>prinašala nam je stvari</i>	prinašanje stvari stanovalcem		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B71	<i>drugače pa nisem opazila ničesar</i>	stanovalci niso opazili sodelovanja z ostalimi zaposlenimi		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B72	<i>Zmiraj pomaga, če jo kaj potrebujejo.</i>	ob potrebi vedno pomaga sodelavcem ali stanovalcem		sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B73	<i>Mislím, da ni sprememb</i>	stanovalka meni, da ni sprememb		položaj SD v domskem timu	vpliv COVID na sodelovanje SD v domskem timu
B74	<i>Tega jaz nisem doživela.</i>	stanovalec ni imel izkušnje zagovarjanja		zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev	sprememba vloge SD kot zagovornice
B75	<i>ona je rada dajala nasvete</i>	socialna delavka rada daje nasvete		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
B76	<i>krasno deli nasvete</i>	socialna delavka deli krasne nasvete		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
B77	<i>pove gospodinjam,</i>	socialna delavka pove		vloga SD pri	sprememba

	<i>da naredijo nekaj kot si želijo stanovalci</i>	gospodinjam o željah stanovalcev, ki jih naj upoštevajo pri delu		zagovarjanju stanovalcev med COVID	vloge SD kot zagovornice
B78	<i>na primer, da bi imeli kasneje zajtrk</i>	primer kasnejšega zajtrka		vloga SD pri zagovarjanju stanovalcev med COVID	sprememba vloge SD kot zagovornice
B79	<i>Obiske smo morali prilagoditi</i>	prilagajanje obiskov		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B80	<i>nismo mogli na aktivnosti</i>	prepoved aktivnosti		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B81	<i>bili smo izključeni od vsega</i>	izključenost od vsega		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B82	<i>Nekaj časa smo mogli celo biti brez obiskov</i>	začasna popolno opuščanje obiskov		prilagajanje in opuščanje v času COVID-19	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B83	<i>Vprašali so nas, kaj si želimo s trgovine</i>	spraševanje, kaj želijo stanovalci s trgovine		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B84	<i>nam je prinesla</i>	prinašanje dobrin iz trgovine		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B85	<i>Je prišla in nam ponudila, če bi želeli videoklice</i>	ponujanje videoklicev		vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B86	<i>ker smo si želeli videti sorodnike</i>	stanovalci so želeli videti sorodnike		potrebe in želje stanovalcev v času epidemije	vpliv COVID na SD s stanovalci in sorodniki
B87	<i>Na voljo smo imeli videoklice</i>	videoklici		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B88	<i>prihajali so rdeči noski ob ponedeljkih</i>	rdeči noski enkrat tedensko		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B89	<i>prišli so nam igrati na koncertih od zunaj</i>	zunanji koncerti		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa
B90	<i>maše so bile zunanje</i>	zunanje maše		uvajanje inovacij med epidemijo	vpliv na oblikovanje inovativnega programa

## 9.7. PRILOGA 7: Osno kodiranje

H1: Vpliv COVID-19 na potek delovnega dne

### Potek delovnega dne pred COVID-19

- udeležba jutranje predaje (SD1)
- seznanjanje z novostmi na predaji(SD2)
- pregled e-pošte(SD3)
- pregled, ali je potrebno posebej kaj urediti(SD4)
- urejanje vse pošte(SD5)
- izvajanje različnih dejavnosti s stanovalci(SD7)
- sodelovanje pri različnih dejavnostih s stanovalci(SD8)
- izvajanje pogovornih uric(SD9)
- vnašanje novo prispelih vlog v program(SD10)
- urejanje dokumentacije(SD6) (SD11)
- sprehajanje po domu(SD12)
- pogovori s stanovalci(SD13)
- občasni dogovorjeni sprejem novega stanovalca(SD14)
- priprava dokumentacije za sprejem v naprej(SD15)
- sprejem novih stanovalcev in sorodnikov(SD16)
- urejanje dokumentacije s sorodniki in stanovalci(SD17)
- odgovarjanje na vsa morebitna vprašanja sorodnikov in novega stanovalca(SD18)
- pridobivanje čim več informacij o novem stanovalcu(SD19)
- spremstvo in predstavitev sobe novemu stanovalcu(SD20)
- predstavitev stanovalca medicinskemu osebju in prepuščanje sprejema z njihove strani(SD21)

### Srečevanje pred epidemijo COVID-19

- na strokovnih kolegijih(F1) (MS6)
- na ožjih kolegijih (DT4)
- na razširjenih kolegijih (DT5)
- pri načrtovanju individualnih načrtov(F2) (DT2)
- pri evalvacijah(F3) (DT3)
- pri sprejemu stanovalcev(DT1) (ZT1)
- na raportih(DT6) (G5) (ZT9) (MS1)
- pri pregledih oskrb(MS3)
- pri rotacijah iz oskrbe v oskrbo(MS4)
- v komisiji za skrinjico pohval(MS5)
- na komisiji za sprejem, premestitev in odpust(DT7) (MS2)
- pri organizaciji prostovoljstva(DT8)
- pri izvajanju projekta E-qualin, s katerim preverjajo kakovost v domu(DT9)
- na morebitnih družabnih srečanjih(DT10)
- na izletih(DT11)
- na prireditvah(DT12) (G6)
- klubih svojcev(DT13)
- na pegazovih prijateljstvih(DT14)
- najpogostejša srečanja ob prihodih na oddelek(G1)
- ob reševanju določene problematike stanovalcev(G2)
- pri premeščanju stanovalcev(G3)
- sodelovanje zaradi potreb stanovalcev(G4)
- socialna delavka posreduje podatke o novem stanovalcu (ZT2)
- obveščanje in posredovanje socialne delavke v primeru konfliktov na skupini (ZT3)
- socialna delavka naroči upoštevanje preference za stanovalce(ZT4)
- naroča kaj ima stanovalec rad(ZT5)

- naroča zaposlenim, česa stanovalec ne mara(ZT6)
- posreduje izreče želje stanovalcev(ZT7)
- posreduje izrečene želje sorodnikov(ZT8)
- odhajanje stanovalca v pisarno po potrebi(A1) (B2) (C4)
- prošnje za prebiranje stvari stanovalcem(A2)
- najpogosteje obiskovanje pogovornih uric(A3)(B1) (C11)
- spontani prihodi k stanovalcem(A4)
- pogovori ob kavi(A5)
- spraševanje socialne delavke, če stanovalca kaj zanima (B3)
- socialna delavka vozila stanovalko domov(C1)
- socialna delavka nabirala rože za stanovalko in imela zelo osebni stik(C2)
- stanovalka in socialna delavka bili prijateljici(C3)
- socialna delavka prihaja v skupino(C5)
- socialna delavka prihaja v sobo(C6)
- se pogovarjajo(C7)
- obisk socialne delavke v primeru kakšnega problema/težav(C8) (D2)
- v primeru dvoma(C9)
- socialna delavka ureja dokumente za stanovalko(C10)
- srečevanje na branju časopisov(C12)
- posredovanje socialne delavke na uradih(D1)
- stanovalka prosi za posredovanje ko se ne razume s stanovalko(D3)
- posredovanje socialne delavke v primeru nesporazuma med stanovalkama(D4)

#### **Potek delovnega dne v času epidemije**

- obvezno preverjanje elektronske pošte (SD23)
- seznanjanje z vsemi spremembami prejšnjega dne(SD24)
- seznanjanje s splošnimi spremembami(SD25)
- seznanjanje z morebitnimi novimi ukrepi(SD26)
- seznanjanje z informacijami o morebitnimi okužbami stanovalcev(SD27)
- seznanjanje z informacijami o morebitnimi okužbami zaposlenih(SD28)
- seznanjanje s spremembami je prvi popravek delovnega dne(SD29)
- pretežno ustaljen urnik(SD31)
- spremembe dela v času največ okužb(SD32)
- vsi zaposleni delajo vse(SD34)
- zlaganje perila(SD35)
- likanje perila(SD36)
- streženje pijače(SD37)
- nadomeščanje receptorke(SD38)
- čiščenje sob(SD39)
- selitve stanovalcev(SD40)
- razkuževanje(SD41)
- hoja v trgovino za stanovalce dvakrat na teden(SD42)
- obisk banke za stanovalce(SD43)
- vožnja stanovalcev na banko za dvig denarja(SD44)
- hoja v lekarno za stanovalca(SD47)
- pobiranje naroči za zdravila pri stanovalcih(SD48)
- dvigovanje denarja stanovalcev za zdravila(SD49)
- hoja po zdravila(SD50)
- obiskovanje sob(SD51)
- pogovarjanje s stanovalci(SD52)
- delo v pralnici ob vikendih(SD55)
- redno opravljanje svojega dela(SD57)
- organizacija pomoči na domu(SD58)

- izrazitejše pogovarjanje s stanovalci(SD61)
- prinašanje kave z recepcije(SD63)
- opravljanje vsej zadev v zvezi z zaključkom bivanja v domu(SD64)
- odjava začasnega prebivališča(SD65)
- pisno sporočanje odhoda v računovodstvu(SD66)
- umaknitev spisa v arhiv(SD67)
- Razlog seznanjanja s spremembami vsakodnevnih novosti (SD30)
- Razlog spremenjenega dela veliko število okuženih zaposlenih(SD33) huda stiska nekaterih stanovalcev zaradi zaprtja(SD53) stanovalce strah bolezni (SD54) povečano število perila(SD56) začasna prepoved sprejemov(SD59) začasno neizvajanje aktivnosti(SD60) dvig morale stanovalcev(SD62)

### Srečevanje v času epidemije

- v času COVID se srečujejo v istih primerih kot pred epidemijo (ZT10) (MS7)
  - razen pri predaji službe(MS8)
  - srečevanje na kolegijih(F4)
  - pri evalvacijah(F5)
  - pri delu izven domene socialnega dela in fizioterapije(F6)
  - več sodelovanja zaradi premestitev stanovalcev(DT20)
  - sodelovanje pri selitvah stanovalcev v rdečo cono v času izbruha (F7)
  - sodelovanje pri selitvah stanovalcev iz rdeče cone v času izbruha(F8)
  - pri delitvi kosila(F9)
  - čiščenju(F10)
  - razkuževanju prostorov(F11)
  - pomoči pri negi(F12)
  - sodelovanje pri vseh zadevah, ki so potrebne(F13)
  - pri organizaciji stikov na daljavo za stanovalce(DT21)
  - ni fizičnega stika s socialno delavko v rdeči coni(ZT11)
  - sodelovanje poteka samo po telefonu(ZT12)
  - socialna delavka predaja informacije sorodnikom(ZT13)
  - posvetovanje glede posameznih stanovalcev(ZT14)
  - socialna delavka ni smela na enoto(ZT15)
  - ponovno srečevanje pri sprejemih(ZT19)
  - ponovno srečevanje pri predajah službe(ZT20)
  - socialna delavka dodatno obvešča zaposlene o obiskih(ZT21)
  - obvešča zaposlene koga je potrebno pripraviti na obisk(ZT22)
  - obvešča o času obiska, da zaposleni stanovalca pripeljejo v za to urejeno sobo(ZT23)
  - zaposlena in socialna delavka ne sodelujeta na sprejemih(ZT19)
- 
- v najhujšem času stanovalci SD niso videli(A6) (C22)
  - stanovalci nimajo stika z nikomer(C24)
  - ni bilo pogovornih uric(A8) (B7)
  - stanovalka obiskala socialno delavko, ko so zboleli njeni domači(A9)
  - obisk pisarne za posvetovanje s socialno delavko(A10) (C17)
  - srečevanje na recepciji(A11)
  - obiskovanje pisarne po potrebi(A12)
  - obiskovanje socialne delavke v primeru težav(A13)
  - obiskovanje socialne delavke, kadar potrebujejo nasvet(A14)

- je zelo zaposlena(A15)
  - socialna delavka je hodila v trgovino za stanovalce(B4) (D5)
  - prinašala je dobrine, ki so jih stanovalci potrebovali(B5)
  - v drugih primerih se stanovalka ne srečuje s socialno delavko(B6)
  - srečanje s stanovalci, ko je spraševala, ali se želijo cepiti(B8)
  - samoiniciativni odhodi k socialni delavki za naročanje dobrin(B9)
  - obisk socialne delavke zaradi stanovalca, ki je bil prijatelj(C13)
  - pomoč stanovalki po smrti stanovalca za COVID(C14)
  - obisk zaradi neprijetnosti(C15)
  - obisk zaradi nepravilnosti(C16)
  - stanovalka se obrne na socialno delavko za pomoč zaradi izginulega denarja umrlega stanovalca(C18)
  - srečevanje na občasnih sestankih v skupini(C19)
  - socialna delavka daje navodila(C20)
  - vsakodnevna srečanja(C21)
  - večkratni prihod k stanovalcem za pogovor (D6)
  - Razlog
    - nezadosten kader(F14)
    - opustitev sprejemov v času okužb(ZT17)
    - izboljšanje epidemiološke slike(ZT18)
    - predaja službe v okrnjeni obliki(MS9)
    - v času okužb vse delo prilagojeno(MS10)
    - časovna okrnjenost v času okužb(MS11)
- stanovalci niso smeli na hodnik(A7)  
premalo kadra(A16)  
stanovalci osamljeni vsak v svoji sobi(D7)

### **Novo naloge SD v času epidemije**

- pojav nekaterih sprememb pri delu socialne delavke(SD68)
- nadaljnjo prejetje vlog v manjšem obsegu(SD69)
- prioriteto ukvarjanje s stanovalci(SD76)
- ukvarjanje z razmišljanjem o načinih popestritve dneva stanovalcev(SD78)
- animiranje stanovalcev(SD79)
- socialna delavka ima veliko več komunikacije med sorodniki in stanovalci(F22)
- zadolženost za videoklice(SD81)
- usposabljanje mobilnih telefonov stanovalcev(SD82)
- organizacija obiskov(SD83) (ZT31)
- sprejetje naročil za obiske preko telefona(SD84) (F23)(DT36) (G15) (MS29) (B14)
- vodenje evidence obiskov (MS30) (C34)
- obveščanje zaposlenih na posameznih skupinah, kdo in kdaj ima obiske(SD85)
- nadzorovanje izhodov stanovalcev(SD86)
- dogovarjanje o urniku nadzora zaposlenih na kolegiju(SD88)
- dežurstvo na obiskih tudi ob vikendih(SD89)
- pomoč pri selitvi stanovalcev(SD91)
- opravljanje vseh potrebnih opravil(DT38)
- delo v pralnici(DT37)
- izvajanje katerikoli nalog potrebnih v rdeči coni(SD92)
- nošenje brisač(SD93)
- nošenje perila(SD94)
- nošenje kosila(SD95)
- pomoč pri nošenju osebnih stvari stanovalcev(SD96)
- poskus omogočanja vseh želja stanovalcev(SD97)
- oskrba s priboljški s trgovine, ki jih stanovalci želijo(DT35) (G16)
- obiski trgovine(ZT35) (MS37)
- socialna delavka obiskuje lekarno (MS33)

- socialna delavka opravlja vse, kar sorodniki niso mogli prinesiti (MS33)
- prinašanje stvari, ki jih stanovalci potrebujejo(ZT36)
- prinašanje stvari, ki jih stanovalci želijo(ZT37)
- zagotavlja odev stanovalcem(SD99)
- zagotavlja očal stanovalcem(SD100)
- zagotavlja polnilcev za telefon stanovalcem(SD101)
- zagotavlja sadja stanovalcem(SD102)
- zagotavlja sladoleda stanovalcem(SD103)
- plačevanje računov stanovalcev(SD104)
- obisk bankomata za stanovalce(SD105)
- prevzem naloge prijave smrti na upravni enoti(SD106)
- dogovor in sodelovanje z upravno enoto(SD107)
- sodelovanje z institucijami preko elektronske pošte(SD108)
- urejanje zadev s potekom osebnega dokumenta(SD109)
- urejanje prihoda fotografa za slikanje(SD110)
- zbiranje podpisov za nov osebni dokument(SD111)
- pošiljanje podatkov za osebni dokument na urad(SD112)
- dvig novega osebnega dokumenta v imenu stanovalca na uradu(SD113)
- ponovno uvajanje skupinskega dela(SD116)
- izvajanje predhodnih evalvacij načrtov za tiste v stiski (SD123)(MS33)
- dodajanje novih ciljev k načrtom(SD124)
- spreminjanje ciljev v načrtih(SD125)
- potreba po ugotavljanju kaj stanovalci potrebujejo(MS34)
- ugotoviti kako zagotoviti novonastale potrebe(MS35)
- urejanje veliko večje količine dokumentacije(SD126)
- sestajanje večjega števila komisij(SD129)
- povečanje dela z dokumentacijo pri notranjih selitvah(F26)
- urejanje soglasja k cepljenju(SD136)
- urejanje izjav Vprašalnik za COVID-19 pred obiskom stanovalca v Pegazov dom(SD137)
- slikanje sob za zainteresirane posameznike(SD140)
- posredovanje fotografij slik sobe zainteresiranim posameznikom(SD141)
  
- veliko novosti(A24)
- po potrebi socialno delavko pokličejo po telefonu(A25)
- socialna delavka se sedaj več ukvarja s sorodniki (C33)
- nošenje stvari s trgovine(D16)
- **Ohranjene naloge**
  - vnašanje vlog v program(SD70)
  - precejšen obseg dokumentacije(SD75)
  - skrb za interese stanovalcev(SD121)
  - spreminjanje oskrbe stanovalcev(SD131)
  - dodajanje novih aneksov k pogodbam stanovalcev(SD133)
  - pisanje predlogov za dodajanje aneksov(SD135)
  - organiziranje pomoči na domu(SD143)
  - ostale naloge ostale enake(ZT32)
- **Opuščanje nalog**
  - začasno prenehanje sprejemov(SD71)(F24)(DT19)(DT42)(G17) (ZT33) (MS31)
  - prenehanje obveznosti z urejanjem dokumentacije in nalog ob sprejemu(F25) (G18) (ZT34) (D15)
  - začasno opuščenje naloge pomoči stanovalcem pri prilagajanju na novo okolje(SD72)
  - začasno opuščenje naloge podpore stanovalcem pri prilagajanju na novo okolje(SD73)
  - začasno opuščenje pomoči stanovalcem pri vključevanju v novo okolje(SD74)
  - manj ukvarjanja z dokumentacijo(SD77)
  - opustitev debatne urice(SD114)(DT40)
  - začasna opustitev pogovornih uric(DT41)(A26)(B15) (C35)
  - začasna opustitev skupinskih aktivnosti socialne delavke(DT39) (G19)

začasna opustitev vseh dejavnosti z združevanjem stanovalci več skupin(SD115)  
 oteženo izvajanje osebnih načrtov(SD117)  
 oteženo izvajanje evalvacij(SD118)  
 začasno opuščanje pisanja osebnih načrtov(SD119) (MS32)  
 začasna nezmožnost fizičnega ogleda sob(SD138)  
 začasna nezmožnost fizičnega ogleda doma(SD139)  
 bistveno zmanjšanje terenskega dela(SD144)  
 opustitev Alzheimer cafeja v sodelovanju s Spominčico(SD359)  
 začasno opuščanje organizacije prostovoljstva(SD364)  
 ni organizacije družabnih srečanj(DT15)  
 ni izvajanja družabnih srečanj(DT16)  
 ni izvajanja prireditev(DT17)  
 ni izvajanja E-QUALINA(DT18)

- **Razlog**

skrb za varnost pred okužbami(SD87)  
 za dobro počutje stanovalcev(SD98)  
 začasna opustitev sprejemov novih stanovalcev(SD119)  
 novonastale potrebe stanovalcev(SD122)  
 notranje selitve stanovalcev v rdečo cono(SD127)  
 vračanje stanovalcev nazaj v sobo(SD128)  
 spreminjanje zdravstvenega stanja stanovalcev zaradi COVID(SD132)  
 predlog Komisije ali uporabnika(SD134)  
 možnost videti, kaj dom ponuja in kako izgleda(SD142)  
 preventivno ravnanje za preprečevanje okužb(SD145)  
 nevarnost širjenja virusa(G20)

zaradi zaprtosti stanovalcev ne opažajo novih nalog(A25)  
 v času popolnega zaprtja ni bilo sprejemov(D14)  
 prepoved izhodov za stanovalce(D16)

## VLOGA SOCIALNE DELAVKE V ČASU EPIDEMIJE

- delo s stanovalci v prvi vrsti(SD146)
- pred popolnim zaprtjem se socialna delavka vključuje v skupine, predhodno vodene s strani zunanjih izvajalcev (MS22)
- nudi psihosocialno podporo stanovalcem(ZT26)
- podajanje informacij stanovalcem(SD147)
- pomirjanje stanovalcev(SD148)
- spodbujanje stanovalcev(SD149)
- opolnomočanje stanovalcev(SD150)
- opogumljanje stanovalcev(SD151)
- poslušanje stanovalcev(SD152)
- razvijanje stanovalcev z dobrinami(SD153)
- zastopanje želja stanovalcev(SD154)
- urejanje birokracije(SD155)
- pošiljanje stvari na urad(SD156)
- pošiljanje stvari na centre za socialno delo(SD157)
- pošiljanje zadev v druge institucije(SD158)
- posrednik med sorodniki in stanovalci(SD159)
- prejemanje dokumentov s strani sorodnikov(SD160)
- skrb, da stanovalci podpisujejo dokumente(SD161)
- pošiljanje podpisanih dokumentov nazaj sorodnikom(SD162)
- dajanje informacij sorodnikom o počutju stanovalcev iz socialnega vidika(SD163)
- raziskovanje možnosti za izboljšanje psihičnega stanja stanovalcev s strani sorodnikov(SD164)
- spodbujanje sorodnikov k pošiljanju materiala za pletenje za stanovalko(SD165)
- ukvarjanje s dokumentacijo(SD166)

- Socialna delavka je imela eno izmed vodilnih vlog (F15) (ZT24)
- Sodelovanje je pri odločitvah na strokovnih kolegijih(F16)
- odločanje o sprejemanju ukrepov(F17)
- sodelovanje z medicinskim osebjem(F18)
- da je bilo poskrbljeno tako za socialni kot zdravstven del oskrbe(F19)
- skrb za stike s sorodniki preko video povezave(F20) (MS25)
- stiki s sorodniki preko drugih sodobnih načinov komunikacije(F21)
- je stik med sorodniki in zaposlenimi (ZT25)
- socialna delavka prerazporejena na druga dela ne glede na poklic(DT24)(MS11)
- veliko vključevanja socialne delavke v delo izven svojega dela(MS12)
- vključevanje v druga dela, posebej v času okužb(MS47)
- socialna delavka bila v pralnici(DT25)
- izvajanje kontrole pri sprehodih(DT26)
- začasno dežurstvo za spuščanje stanovalcev na zunanjo površino(MS28)
- dogovarjanje in vodenje obiskov(DT27) (MS27)
- hoja v trgovino(DT28)
- nakupovanje zelenih in potrebnih stvari stanovalcem(DT29)
- izvajanje pomoči na domu(DT30) (G7)
- pogovori s stanovalci(DT31) (MS19)
- skrb za sprejeme ob pojavu možnosti(DT32)
- urejanje osebnih načrtov ob pojavu možnosti(DT33)
- urejanje evalvacij(DT34)
- posredovanje vseh informacij zaposlenim(G8)
- prinašanje stvari stanovalcem, ki jih potrebujejo(G9)
- skrb za zadovoljevanje vseh potreb stanovalcem(G10)
- skrb za zadovoljevanje vseh želja stanovalcem(G11)
- skrb za izjave, ki omogočajo premeščanje stanovalcev(G12)
- posredovanje v primeru konfliktov(ZT27)
- pomoč pri razumevanju bolezni(ZT28)
- razlaganje sprememb stanovalcem(ZT29)
- razlaganje sprememb sorodnikom(ZT30)
- blokiranje prehodov pri selitvah stanovalcev v rdečo cono(MS14)
- zelo pomembna zaradi omejitve stanovalcev(MS16)
- zelo pomembna zaradi omejitve gibanja stanovalcev(MS17)
- več pogovornih uric(MS23)
- več telefonskih klicev(MS24)
- sprejema klice(MS26)
  
- potrebna za pogovor z ljudmi(A17)
- vloga socialne delavke je nujna(A18)
- za nasvete(A19) (B10)
- pomoč(A20)
- pogovor(A21) (C30)
- pomirjanje ljudi, da niso prestrašeni(A22)
- urejanje obiskov(A23) (C31)
- ogromno dela(A107)
- stanovalka se nanjo ne oziraj(B11)
- stanovalka je ne smatra kot najpomembnejše v času COVID(B12)
- V času COVID je pomembnejše zdravstveno osebje(B13)
- preobremenjenost socialne delavke v času okužb(C28)
- sprejema sorodnike(C29)
- na voljo stanovalcem, ko kaj potrebujejo(C32)
- stik zgolj z zdravstveni osebjem v karanteni(C23)
- socialna delavka je bila v časi epidemije ena izmed glavnih(C24)
- deljenje dela med vsemi delavci(D8)

- skupen trud za zadovoljevanje stanovalcev(D9)
- opozarjanje na pomembnost nošenja mask(D10)
- socialna delavka prinaša stvari, ki jih stanovalka prosi(D11)
- daje občutek varnosti(D12)
- možnost zanašanja nanjo(D13)
- Razlog
  - močno opešanje stanovalec po COVID(G13)
  - bolj kot oskrbo IV potrebovali nego(G14)
  - stanovanci v stiski zaradi prekinitve povezav z zunanjim svetom(MS18)

### **Izobraževanja tekom epidemije**

- veliko število izobraževanj(SD167)(DT43)
- Preprečevanje padcev pri starejših v DSO(DT44)
- cepljenje proti COVID-19(DT45)(G21) (MS43)
- izobraževanje o uporabi varovalne opreme(SD168)(F28) (DT47) (G22) (ZT39) (MS40)
- izobraževanje o pravilnem razkuževanju rok (SD169)(MS39)
- Izobraževanje s splošnimi informacijami o COVID-19(SD170)
- izobraževanje o merilcu temperature (MS41)
- izobraževanje o znakih COVID-19(SD171)
- izobraževanje o načinih širjenja COVID-19(SD172)
- Ali smo zaposleni res poskusni zajčki(DT46)
- Taja Borštnar – Kriza v organizaciji kot priložnost za rast(DT48)
- Kako z digitalnimi vsebinami animirati stanovalce v DSO(DT49)
- izobraževanja zgolj iz zdravstvenega vidika(SD173) (MS42)
- izobraževanj s socialno vsebino ni bilo(SD174)
- bistveno je pridobivanje splošnih informacij o načinih preprečevanja virusa(SD175)
- bistveno je pridobivanje splošnih informacij o načinih spopadanja z virusom(SD176)
- izobraževanja o načinu dela pri pomoči na domu, kjer so navodila identična domski oskrbi(SD352)
- Vsa izobraževanja povezana s COVID-19(F27) (ZT38)
- izobraževanje o komunikaciji med zaposlenimi v času COVID-19(F29) (MS44)
- drugih izobraževanj ni bilo(G23)
- Pomanjkljivosti
  - pomanjkanje informacij o načinu dela v času COVID pri pomoči na domu(SD177)
  - prisotnost strahu pri delavkah in uporabnikih(SD178)
- Vloga socialne delavk po koncu epidemije
  - vloga socialne delavke bo enaka kot pred COVID-19(SD355)
  - prenehanje zadolženosti za obiske(SD356)
  - vrnitev določenih stvari kot so družabna srečanja(SD357)
  - ustanovitev skupine za samopomoč(SD360)
  - organizacija Alzheimer cafeja(SD361)

## **H2: VPLIV COVID-19 NA VLOGO SOCIALNE DELAVKE KOT MEDIATORJA**

### **Vpliv COVID na pojav konfliktov**

- pojav dodatnih konfliktov(SD179)
- pritožbe glede hladne hrane(SD181)
- pritožbe glede hladnega čaja(SD182)
- izredna pomembnost jasnega in razločnega podajanja novih navodil(SD183)
- pomembnost prisotnosti vseh zaposlenih pri izobraževanjih(SD187)
- pojavljanje konfliktov med stanovalci(SD189)
- manj konfliktov med zaposlenimi(F30)
- ni zaznati več konfliktov med stanovalci(F31) (ZT49)
- obstoj konfliktov, ker se stanovalci in sorodniki niso smeli videti(F32)
- konflikti zaradi prepovedi obiskov(F33)

- minimalna količina konfliktov(DT51) (MS58)
- zaposlena konfliktov ni zaznala (G24)
- vsi so skupaj držali (G25) (ZT48)
- več razprav o obveznosti nošenja mask pri sorodnikih na obiskih(DT60)
- nerazumevanje nekaterih sorodnikov o prepovedi obiskov(DT107)
- enaka količina konfliktov(ZT46)
- občutek večje vzajemne pomoči zaposlenih(ZT47)
- zaposleni so se še bolj povezali (MS45)
- nekateri stanovalci netolerantnih do tistih, ki ne upoštevajo nošenja mask (MS51)
  
- velika zbežanost(A30)
- ločenost stanovalcev(A31)
- morebitni konflikti v dvoposteljnih sobah(A33)
- spori v dvoposteljnih sobah(A103)
- COVID po zaznavi stanovalke ni posebej vplival na konflikte(B18)(C36)
- ni bilo konfliktov na enoti(C37)
- večje zadrževanje po sobah(C38)
- velika tolerantnost med vsemi(D18)
- epidemija psihično vpliva(D19)
- večja osamljenost(D20)
- Razlog
  - nerazumevanje bolezni(SD180)
  - primer uporabe mask(SD185)
  - primer zaščitne opreme(SD186)
  - zaposleni in stanovalci so se soočali s samo boleznijo (DT50)
  - Večino časa teče beseda o COVID-19(DT52)
  - edinstvenost situacije(DT53)
  - sorodniki imajo svojo filozofijo na epidemijo(DT61)
  - uvidenje pomembnosti različnih služb za delovanje celote(MS46)
  - nekateri stanovalci so lažje prenašali omejitve gibanja(MS48)
  - nekateri stanovalci so težje prenašali omejitve gibanja(MS49)
  - nekateri stanovalci v blaznih psihičnih stiskah(MS50)
  
  - pretežna zaprtost stanovalcev v sobah(B19)
- Posledica
  - nastajanje problemov ob nejasnih navodilih(SD184)
  - odsotnost od izobraževanja povzročala konflikte med zaposlenimi(SD188)
  
  - ni bilo preprirov(A32)
  - ni bilo priložnosti za nastanek konfliktov (C45)

### **Izkušnja nesoglasja**

- nezadovoljstvo stanovalcev(A34)
- sicer se niso prepirali(A37)
- stanovalka ni imela primera nesoglasja(B20) (C40) (D23)
- nekateri stanovalci imajo pripombe(B21)
- nekateri stanovalci vse kritizirajo, npr. hrano(A112) (B22)
- obstaja zahrbtnost med stanovalci(B23)
- pojavn nesoglasja pri sinu(B24)
- ni mogel priti v dom, ko je prišel na obisk(B25)
- stanovalko je prizadela smrt prijatelja(C41)
- COVID povzročil drugačen postopek po smrti(C42)
- Razlog
  - dolga zaprtost(A35)
  - bilo je tečno(A36)

### **Pomoč socialne delavke pri reševanju nesoglasij in sprememb**

- obstoj primerov(MS62)
- prihodi stanovalcev iz skupine brez mask (MS64)
- konflikt on je lahko/ jaz pa ne(SD190) (MS64)
- konflikt zakaj je nekdo lahko šel na recepcijo(SD191)
- kljub odsvetovanju odhodov iz skupine, stanovalac prihajal na recepcijo po kavo, z mediacijo smo zagotovili, da je v nadaljevanju to počel s previdnostjo in zaščitno opremo(SD192)
- zaposlene občasno obremenjujejo sorodniki(G99)
- pomoč sorodnikov pri razumevanju sprememb(DT57)
- nerazumnost sorodnikov, zakaj ni obiskov(SD193)
- klici sorodnikov o pretiranem kompliciranju z omejitvami(SD194)
- pritožbe sorodnikov glede obiskov(ZT58)
- neupoštevanje ukrepov s strani sorodnikov(SD195)
- spori, ker sorodniki ne želijo nositi maske (SD196)(G101)
- sorodniki se ne držijo pravil glede prepovedi stika(SD197)
- pomoč pri razumevanju potrebe po nošenju mask(DT58) (G100) (MS65)
- pomoč pri razumevanju potrebe po razkuževanju(DT59)
- konflikti zaradi podpisovanja lista prisotnosti(SD198)
- konflikti zaradi nestreženja kave na recepciji(SD199)
- pretežno reševanje problemov glede nezadovoljstva s hrano, ki so jo jedli v sobi(SD208)
- pretežno reševanje problemov glede nezadovoljstva s pijačo v sobah(SD209)
- potreba pogovora z gospodinjo glede konflikta hrane in pijače(SD210)
- potreba pogovora z zaposlenimi glede konflikta hrane in pijače(SD211)
- ni pojava nesoglasij v času največ okužb(SD212)
- ni potrebe po mediaciji v času okužb(SD213)
- v primeru konflikta med stanovalcema(SD216)
- odpiranje prostora za izražanje mnenja stanovalcev v konfliktu(SD217)
- pomoč pri poskušanju prihoda do sprave(SD218)
- v primeru pritiskov sorodnikov glede obiskov poskuša pojasniti stališče doma(SD219)
- stanovalci delijo izkušnjo nesramnosti, a nočejo posredovanje socialne delavke(SD220)
- socialna delavka posredno naveže pogovor o pridobljenih informacijah konflikta na pogovornih uricah(SD221)
- vodi debato o pomembnosti spoštovanja s stanovalci(SD222)
- poskusi posrednega mediatorstva(SD223)
- posredovanje v primeru, da posameznik nekoga prizadene(SD225)
- poskus direktnega vplivanja na povzročitelja(SD226)
- primer razburjanja sorodnika zaradi pridobljene informacije s strani stanovalke o nesprejetju kave(SD326)
- stanovalcem je pomagala razumeti, zakaj ne morejo domov (F37)
- stanovalcem je pomagala razumeti, zakaj ne morejo videti svojih družin(F38)
- pomoč stanovalcem pri razumevanju sprememb(DT56)
- potrebe po razlaganju poteka bolezni(ZT59)
- spori med stanovalci zaradi okužb(ZT60)
- konflikti zaradi selitev(ZT61)
- konflikti, ker so sorodniki in stanovalci želeli obiske, a to ni bilo mogoče(F39)
- delavka ni zaznala potrebo po pomoči SD pri reševanju konfliktov(G27)
- primer gospe, ki so jo selili in se je poškodovala, kar je povzročilo jezo(ZT56)
- klici sorodnikov zaradi domnevnega nezadovoljevanja želja stanovalcev(ZT57)
- nerazumevanje stanovalcev, da epidemija še traja(MS55)
- nerazumevanje stanovalcev, da je še potrebno upoštevanje ukrepov(MS56)
- pogovori o pobegu(MS66)
- nekateri stanovalci so odhajali ven(MS67)
- večkratna potreba razlaganja, da ne gredo do trgovine(MS68)
  
- ob pojavu dvoma(A42)
- prepira(A43)
- pogovori o bolezni(B31)

- socialna delavka razlaga(A44)
- pričakovanja pri bolezni(A46)
- zaradi prekoračenja meje je prišla na skupino(A113)
- pogovori o tegobah(B32)
- socialna delavka ni prihajala zaradi nesoglasij na skupine(C48)
- socialna delavka na skupini razlagala glede obiskov(C50)
- Ni bilo primerov, kjer bi mogla socialna delavka pomagati(D27)
- socialna delavka večkrat razložila potek bolezni(A45) (D28)
- socialna delavka večkrat razložila pričakovanja in navodila s strani države(A47) (D29)
- socialna delavka večkrat razložila kako se moremo vesti(D30)
- socialna delavka večkrat govorila o cepljenju(B30) (C49) (D31)
- nekateri stanovalci težko razumejo spremembe, ki jih prinaša COVID(D32)
- Razlog
  - redno pogovarjanje s stanovalci(SD224)
  - preprečevanje obolevanja(MS69)

### **Povečanje potrebe po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov**

- ni bilo velikih sporov(SD200)
- skrb socialne delavke za pogovore s stanovalci(SD201) (ZT51)
- zagotavljanje občutka stanovalcem, da jim je socialna delavka v podporo(SD202)
- zagotavljanje podpore v smislu vsakdanjega čveka(SD203)
- socialna delavka sprašuje stanovalce po počutju(SD204)
- poskus pojasnitve razlogov za posamezen način dela na miren način(SD205)
- količina nesoglasij ostala enaka(SD206)
- rahla sprememba vsebine sporov(SD207)
- potreba po pomoči socialne delavke se ni povečala(F34)
- potreba po pomoči je ostala enaka(F35)
- pomoč se je morebiti celo zmanjšala(F36)
- veliko manjša potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju nesoglasij(G26)
- potreba se je najbolj povečala na relaciji sorodniki- stanovalci(DT54)
- najboljše takojšnje razreševanje kakršnihkoli težav(ZT52)
- ni bilo konfliktov med stanovalci(ZT54)
- zaposlena ne prepozna konfliktov s sorodniki(ZT55)
- ni bilo znatnega povečanja konfliktov (MS57)
- socialna delavka se individualno ustavi v sobi glede na potrebe(MS61)
- potreba po pomoči socialne delavke pri reševanju konfliktov se na skupini ni povečala(A38) (D24)
- ni bilo posebnih potreb, da socialna delavka rešuje težave(B29)
- Razlog
  - fokus na COVID-19(D25)
  - osredotočenost na skrb za preprečevanje širjenja okužb(D26)

### **Vloga socialne delavke**

- posredovanje socialne delavke v primeru konflikta(ZT50)
- v primeru pojava nesoglasij socialna delavka nemudoma pride(A39)
- socialna delavka ne odlašaja(A40)
- razčisti konflikte(A41)
- socialna delavka se je opravičila za nastalo zmedo(B26)
- sklicevanje sestankov za reševanje problemov(B27)
- odpiranje prostora, da stanovalci delijo svoje spore(B28)
- ni bilo specifičnih sporov, ki bi potrebovali pomoč socialne delavke(C43)
- socialna delavka je prihajala do vsakega stanovalca v času karantene(C44)
- hodi k vsakemu stanovalcu v sobo in sprašuje kako so(C45)
- po prekinitvi karantene imamo pogovorne urice, kjer se pogovarjamo o vsem kar nas moti(C46)
- razpravljamo o stvareh, ki stanovalce motijo(C47)

- Razlog
  - skupen trud za preprečevanje širjenja okužb(SD214)
  - prepoved druženja stanovalcev(SD215)
  - omejitev obiskov(DT55)
  - v času popolne zapore so bili stanovalci bolj prestrašeni(ZT53)
  - stanovalci, ki nimajo stikov(MS59)
  - stanovalci zaprti v sobi(MS60)

### H3: VPLIV COVID-19 NA SOCIALNO DELO S STANOVALCI IN SORODNIKI

#### **Delo socialne delavke s stanovalci pred COVID-19**

- osebno (SD227)
- stanovalci prihajali k socialni delavki(MS70)
- v skupinah(SD228) (MS74)
- kar nekaj pogovornih uric v vsaki skupini na 14 dni pred epidemijo(DT90) (ZT68)
- S posameznikom(SD229) (MS71)
- prihod stanovalcev v pisarno (SD230)(F42) (DT71)(G36) (MS72)
- obisk socialne delavke pri stanovalcih(SD231) (DT72)
- občasen obisk socialne delavke v skupnem prostoru skupin(SD232)
- obisk socialne delavke pri stanovalcih v sobah(SD233) (MS73)
- več se je gibala po domu(F40)
- več je hodila po gospodinjskih enotah(F41)(G34)
- izvajala je individualne pogovore, potencirane s strani stanovalcev(F43)(G35)
- več je hodila na razgovor po sobah(F44)
- opravljala je pogovore po skupinah(F45) (ZT67)
- osebni sprejemi(DT62)
- dobro spoznavanje ob osebnih sprejemih(DT63)
- komunikacija preko telefona(DT64)
- znatno manj komunikacije kot v času epidemije(DT65)
- organizacija klubov svojcev(DT66)
- vabljenje sorodnikov po stanovanjskih skupinah(DT67)
- osebno skupinsko obravnavanje aktualne tematike(DT68)
- deljenje informacij doma na klubih sorodnikov(DT69)
- druženje s sorodniki in stanovalci(DT70)
- večkratno obiskovanje novo sprejetih stanovalcev (DT73)
- spraševanje novih stanovalcev o počutju(DT74)
- pomoč pri vključevanju v novo okolje(DT75)
- urejanje dokumentov(DT76)
- sodelovanje z institucijami(DT77)
- sodelovanje z banko(DT78)
- sodelovanje z občino(DT79)
- sodelovanje s centrom za socialno delo(DT80)
- predvsem reševala problematiko s sorodniki(G28)
- zaposlena večkrat opomni SD, da pokliče sorodnike(G29)
- obvešča sorodnike (G30)
- obvešča sorodnike glede oblačil(G31)
- urejala zadeve v zvezi s premestitvami(G32)
- skrbi za nižje stroške stanovalcev(G33)
- dobro razumevanje med stanovalci in socialno delavko(ZT62)
- stanovalci spoštujejo socialno delavko(ZT63)
- k socialni delavki prihajajo po pomoč(ZT64)
- na socialno delavko se obrnejo v primeru težav(ZT65)
- zadovoljstvo stanovalcev ob razrešitvi težave(ZT66)
- skupno pitje kave(MS75)
- pridruževanje socialne delavke na jutranji kavi(MS76)

- dnevne debate(MS77)
- posredno pridobivanje informacij o dogajanju na kavi(MS78)
- posredno pridobivanje informacij o počutju(MS79)
  
- tedenske govorilne/pogovorne ure(A48) (B35) (C54)
- dobre skupinske debate(B41)
- individualni prihodi v pisarno(A50) (C55) (D41)
- v primeru prejetja dokumentov(A51)
- socialna delavka prebira potrebno stanovalki(A52)
- razlaganje dokumentacije(A53)
- stanovalka obišče socialno delavko po potrebi(B33) (C51) (D35)
- stanovalka obišče socialno delavko za urejanje dokumentov/zadev(B34) (D43)
- socialna delavka vedno poskuša pomagati v primeru kakršnihkoli problemov/težav(A55) (B36) (D34)
- če jo stanovalki potrebujejo ji povedo naj pride k njim v sobo(C52)
- socialna delavka se je dogovarjala s stanovalki(C53)
- odlično sodelovanje socialne delavke in stanovalki(D33)
- stanovalka izraža svoje želje socialni delavki(D36)
- stanovalka pove socialni delavki kadar jo kdo moti(D37)
- socialna delavka zagovarja želje stanovalki pri zaposlenih(D38)
- večkratno prihajanje socialne delavke k stanovalki v sobo(D39)
- pogovori(D40)
- stanovalka obišče socialno delavko, če ji mora kaj povedati(D42)
- socialna delavka je vedno posredovala po dogovoru s stanovalko(D44)
- stanovalka ne sodeluje pri aktivnostih, zato socialne delavke drugače ne vidi(D45)
- Razlog
  - slabovidnost(A54)

### **Socialno delo s stanovalki v času COVID-19**

- skušanje ohranjanja skupinskega dela (DT81)
- izvajanje aktivnosti za stanovalki v skupnem mehurčku(DT82) (MS81)
- omogočanje slušal za poslušanje glasbe(SD80)
- potreba pogovorov(MS88)
- psihosocialno pomoč(MS89)
- strah(MS86)
- stiske(MS87)
- individualni pristop k vsakemu(MS52)
- izključno individualno delo(SD234)(F48) (MS84)
- delo/pogovori v sobah stanovalki(SD235)(F49) (DT86) (ZT79) (MS85)
- socialna delavka prihaja k stanovalki(SD236)
- začasna opustitev skupinskega dela(SD238)(F51) (MS90)
- ponovno izvajanje skupinskega dela socialne delavke(SD242) (ZT74)
- večkratno spraševanje socialne delavke o počutju stanovalki(SD307)
- začasno prepoved stika s stanovalki v pisarni v času okužb (F46)(DT83)
- zmanjšanje obiskov v pisarno (MS82)
- začasna ukinitve skupinskih sestankov(F50)
- socialna delavka je odhajala na vsako skupino(F558) (ZT76)
- socialna delavka zbiralala spiske o zelenih dobrinah(F59)
- socialna delavka prinašala dobrine iz trgovine(F60)
- opravljala zadeve, ki jih je mogoče opraviti s strani socialne delavke(F61)
- socialna delavka hodi na pošto za stanovalki (F62) (MS104)
- socialna delavka hodi na banko za stanovalki (F63)(MS103)
- socialna delavka hodi v lekarno za stanovalki(MS102)
- Opravljanje dodatnih pogovorov s stanovalki v stiski(F64)(G37)
- socialna delavka ima stike s sorodniki(F65)

- skrb za ohranjanje stikov med stanovalci in sorodniki(F66) (ZT95)
- spodbujanje komunikacije s sorodniki(DT97)
- izvajanje pomoči na daljavo(DT85)
- socialna delavka obvešča glavno medicinsko sestro(ZT96)
- ni fizičnega stika med socialno delavko in stanovalci(ZT71)
- stik zgolj preko telefona(ZT72) (MS92)
- začetna zadržanost po prekinitvi rdeče cone(ZT73)
- stanovalci sami klicali socialno delavko(ZT77)
- stanovelec po potrebi obvesti zaposlene, ki kontaktirajo socialno delavko(ZT78)
- začasna prepoved prostovoljcev(MS98)
  
- prenehanje vseh aktivnosti s socialno delavko(A49) (C62)
- ukinitve pogovornih uric(B38)
- hoja v trgovino(A56) (C60) (D49)
- spraševanje želja stanovalcev med njihovim kosilom(A57)
- zapisovanje želja na listek(A58)
- srečanje s socialno delavko zgolj ob prihodu na skupino(A60)
- v primeru potrebe po sporočanju(A61) (C69)
- v primeru potrebe po obveščanju(A62)
- osebni obiski na skupini(A63)
- obveščanje glede cepljenja(A64)
- v času okužb je stanovalci nikjer ne srečujejo (A66)(B37)
- stanovalcem je manjkalo, ker niso mogli k njej(C57)
- imeli so željo po različnih vprašanih socialne delavke(C58)
- stanovalci imajo željo povedati, kar jim leži na duši(C59)
- redno videvanje socialne delavke na bralnih uricah(A69)
- redno videvanje socialne delavke na pogovornih uricah(A70)
- nosila je dobrine, ki so jih stanovalci želeli(C61)
- socialna delavka prihaja k stanovalcem po potrebi (C63)(D46)
- stanovalci kličejo socialno delavko po telefonu(C64)
- stanovalka napiše oporoko, ki jo da socialni delavki v hrambo(C65)
- obisk socialne delavke zaradi težkega spopadanja s smrtjo stanovalca(C66)
- socialna delavka nudi sprostitev stanovalcem(C67)
- socialni delavki so stanovalci povedali svoje tegobe(C68)
- socialna delavka se je morala ustrezno opremiti za sodelovanje s stanovalci (D47)
- pogovarjala se je s stanovalci (D48)
- ponovna možnost odhoda v njeno pisarno (D50)
- socialna delavka nudi intelektualne pogovore, ki jih v domu sicer primanjkuje(D52)
- Razlog za zmanjšanje sodelovanja
  - prepoved obiskov v pisarni(SD237) (G39)
  - stanovalci se niso smeli gibati po domu (F47) (MS80)
  - omejenost stanovalcev na skupino (ZT75)
  - prepoved izhodov stanovalcev iz rdeče cone(ZT69)
  - prepoved vhoda socialne delavke v rdečo cono (ZT70)
  - zelo omejene poti(DT84)
  - socialna delavka začasno ni smela na enoto(G38)
  - ukinitve skupinskega dela(G40)
  - nezmožnost vključevanja socialne delavke v dnevne aktivnosti na skupini(G41)
  - opustitev sprejemov(G42)
  - opustitev osebnega načrtovanja(G43)
  - opustitev obiskov(G44)
  - poskušanje preprečevanja okužb, ki so mogoča ob združevanju stanovalcev različnih skupin (MS91)
  - blazen strah pred boleznijo in posledicami stanovalcev(MS83)
  
  - zaprtost v času okužb(A59)

- v času popolne zaprtosti zaradi okužb(A65)
  - v rdeči coni stanovanj niso mogli do socialne delavke (C56)
- Razlog za ponovno sodelovanje
  - precepljenost večine stanovalcev(SD239)
  - ni okuženih oseb v domu(SD240)
  - rahlo sproščanje omejitev(SD241)
- spremembe zaradi manj okužb(A67)
  - možnost gibanja po domu(A68)
  - trenutno prenehanje strogih omejitev(B16)

#### **Potek skupinskega dela**

- socialna delavka nima vloge pri skupinskem delu(SD244)
- vračanje vloge socialne delavke kot pred omejitvami(SD245)
- začasna prekinitvev poteka skupinskih aktivnosti(DT88) (ZT80) (MS93)
- dolgo časa ni bilo skupinskega dela(F51)
- prisilna opustitev pogovornih uric(DT91)
- počasno ponovno uvajanje skupinskih aktivnosti zaradi izboljšanih razmer (DT89)(G49) (ZT82)
- ponovno uvajanje pogovornih uric(F53)(G50) (MS96)
- ponovno uvajanje branja časopisa(F54) (MS97)
- dolga opustitev skupinskega dela je težka za zaposlene(G45)
- dolga opustitev skupinskega dela je težka za stanovalce(G46)
- rahla izboljšava situacije v zadnjih mesecih(G48)
- prepoved druženja v času okužb(A71)
- v času okužb je bilo skupinsko delo ukinjeno (D53)
- odpadanje vseh aktivnosti(A72)
- počasno ponovno uvajanje skupinskih aktivnosti(A73)(B17) (D55)
- ukinitvev pogovorih uric(B39)
- ukinitvev skupinskega dela s socialno delavko(B40) (D54)
- skupinsko delo je bilo precej okrnjeno(C69)
- začasna prepoved združevanja v skupini(C70)
- izboljševanje situacije, a ni enako kot prej(C71)
- prepoved druženja, začasno celo zaprtost v sobo(C72)
- Razlog
  - sprejete omejitve(SD243)
  - veliko število okužb(F52)
  - priporočila epidemiološke službe(DT87)
  - popolna izolacija stanovalcev
  - prepoved zbiranja stanovalcev (ZT81)
  - preprečevanje možnosti širjenja okužb(MS94)
  - z umiritvijo stanja(MS95)

#### **Potrebe in želje stanovalcev v času epidemije**

- pojav novih potreb, ki jih prej ni bilo (MS99)
- samostojen odhod v trgovino(SD246)(F56)
- potreba po nabavi priboljškov(DT92) (MS100)
- želje po časopisu(MS101)
- izrecna potreba po stikih s sorodniki(DT93) (G51) (ZT85) (MS107)
- potreba po več pogovorih(DT94) (MS54)
- izrazita potreba pri stanovalcih v rdeči coni(F57)
- obiski(SD247)
- možnost prihoda v sobo stanovalcev(SD248)
- največja potreba po sorodnikih(ZT83)
- potreba po druženju(ZT84)

- čim prejšnji zaključek obdobja COVID-19(A74)
- želja po ponovni normalnosti(D56)
- svoboda gibanja(A75) (C73)
- možnost odhoda k hčerki(A76)
- želja po fizičnih stikih z vnuki in otroci (A77)(D57)
- stanovalci so želeli videti sorodnike(B86) (B44) (C74)
- niso se pojavljale posebne želje(B42)
- želja po videoklicih z družino(B43)
- želja po dobrinah iz trgovine (C75)
- potreba po večji angažiranosti za tiste, ki so bolj prizadeti zaradi bolezni(C26)
- socialna delavka bi morala več zagovarjati položaj sorodnikov umrlih(C27)
- Razlog
  - prepoved svobodnega gibanja(F55) (G52)
  - izrazita omejenost stanovalcev (MS108)

### **Zagotavljanje stikov z zunanjim okoljem**

- dogovor o načinu poteka obiskov na kolegiju (MS109)
- predhodno naročanje na obiske pri socialni delavki(SD249) (G59) (MS109)
- socialna delavka skrbi za obiske(G58)
- omejitev obiskov na eno zdravo osebo(SD251)
- pol urni obiski(SD252)
- obiski mogoči vsak dan v tednu(SD253)
- delno omogočeni individualni obiski v skladu z epidemiološkimi pogoji (SD256)(F71)
- varnostna razdalja pri obiskih(SD257)
- nošenje obveznih mask(SD258)
- vodeni obiski z nadzorom zaposlenih (SD259)(DT98) (G55) (MS111)
- medsebojna izmenjava strokovnih delavcev pri nadzoru(MS113)
- videoklici(SD261)(F70)(DT95) (G64)
- zagotavljanje mobilitelov za stanovalce, ki nimajo svojih(DT96) (G66)
- telefonski klici(SD262) (G65) (ZT89)
- pošiljanje fotografij sorodnikom(SD263)
- komunikacija preko spleta(SD264)
- Facebook(SD265)
- delno obveščanje sorodnikov preko socialnih omrežij(F67)
- deljenje splošnih zadev na socialnih omrežjih(F68)
- deljenje fotografij stanovalcev na socialnih omrežjih(F69)
- generalna obveščanost o najpomembnejših novostih v domu na Facebooku(SD266)
- generalna obveščanost o informacijah na Facebooku(SD267)
- obvešča zaposlene, kateri stanovalec ima obisk(G60)
- obvešča zaposlene o uri in dnevu obiskov(G61)
- oblikuje tedenski razpored obiskov(G62)
- vsakodnevno vpisovanje novih obiskov v urnike na skupini(G63)
- v drugi fazi izbruha omogočeni obiski s primerno opremo - skafander(ZT88)
- uporaba tehnologije(ZT90)
- v času zaprtja stiki omejeni na eno zdravo osebo na terasi(ZT86)
- vožnja stanovalec okoli za zagotavljanje stika(MS53)
- preko telefona(A78) (B45) (C77) (D59)
- z videoklici(A79) (D62)
- prihajanje na obisk(A80) (C76) (D60)
- v najhujših časih ni bilo obiskov(A82)
- obiski enkrat tedensko (B46)
- omogočanje obiskov zunaj ob lepem vremenu(C129)
- sorodniki kličejo socialno delavko(C80)
- stiki s socialno delavko za termin obiska v primeru slabega vremena(C81)



- sorodniki s socialno delavko delijo svoje videnje stanovalca(SD281)
- socialna delavka priporoča način komunikacije s stanovalci(SD282)
- socialna delavka ponuja možnost obračanja nanjo v primeru stiske(SD283) (MS124)
- obračanje na socialno delavko zaradi osebnih stvari stanovalcev(SD285)
- obračanje na socialno delavko zaradi pogrešanih stvari(SD286)
- socialna delavka skrbi za preverjanje informacij s strani sorodnikov(SD287)
- primer klica sorodnikov zaradi domnevnega slabega počutja stanovalke(SD288)
- preverjanje pridobljenih informacij od sorodnikov pri medicinskem osebju(SD289)
- povratno informiranje sorodnikov (SD290)
- prvotni namen klicev sorodnikov so obiski(SD291) (DT106) (G68)
- sorodniki naknadno delijo druge informacije(SD292)
- sorodniki pogosteje izražajo stisko(SD293) (MS121)
- iščejo potrditev o pravilni sprejetosti odločitve namestitve stanovalcev v dom(SD294)
- spodbujanje sorodnikov, da vzamejo stanovalce v domačo oskrbo(SD362)
- ni odločitev o domači oskrbi stanovalcev(SD363)
- nekaterih sorodnikov sploh ni na obiske(DT105)
- pozitivni pristop k sorodnikom(ZT126)
- razumevanje sorodnikov(ZT127)
- več pojasnjevanj(MS120)
- porajanje različnih vprašanj(MS122)
- obveščanje(MS123)
- potrebe po pogovorih, kar prej ni bilo izrazito(MS106)
  
- klicanje socialne delavke v primeru vprašanj(A85)
- večje sodelovanje zaradi posredovanja različnih podatkov(A86)
- sodelovanje s sorodniki še vedno poteka po potrebi(A87)
- sorodniki kličejo bolj za dogovarjanje obiskov(A88) (B56) (C87) (D64)
- redni klici socialne delavke s strani otrok stanovalke(B49)
- klicanje socialne delavke v primeru, da sorodniku kaj ne ustreza(B50)
- klicanje socialne delavke v primeru problema(B51)
- dogovarjanje o zadevah preko telefona(B52) (C83)
- sorodniki kličejo za obiske(B53) (C85)
- epidemija je vplivala na odnos s sorodniki(B54)
- sorodniki več kličejo(B55) (D71)
- sorodniki kličejo, da povedo kaj potrebujejo(B57)
- sorodniki kličejo, da povedo kaj jih moti(B58)
- včasih je bilo sodelovanje s sorodniki bolj osebno(B59)
- sodelovanje se je dogajalo mimogrede v času obiskov pri stanovalcih(B69)
- komunicirajo glede zdravil(C84)
- epidemija ni posebej vplivala na odnose(C86)
- večji pomeni socialne delavke za ljudi z gibalnimi ovirami(D68)
- epidemija je imela pozitiven vpliv na odnos(D69)
- več komunikacije med sorodniki in socialnimi delavci(D70)
- sorodniki bolj kličejo glede stanovalcev, ki sami ne znajo klicati(D72)
- sorodniki bolj kličejo glede stanovalcev, ki sami ne morejo klicati(D73)
- večji pomeni socialne delavke za ljudi z demenco(D67)
- spraševanje po počutju stanovalke v rdeči coni(D65)
- sorodniki komunicirajo s socialno delavko(D63)
- Razlog obračanja na socialno delavko
  - sorodniki ne morejo v sobo(SD284)

#### R4: VPLIV COVID-19 NA SODELOVANJE SOCIALNE DELAVKE V DOMSKEM TIMU

##### Potreba neposrednega dela SD v domu

- socialna delavka ne bi mogla delati od doma(F75) (G72) (ZT101)
- pomembnost socialne delavke po psihološki plati(DT111)

- možnost urejanja nekaterih stvari od doma(DT112)
- možnost urejanja predvsem birokratskih stvari od doma(DT113) (MS125)
- možnost dela od doma pri pregledu vlog (MS126)
- možnost dela od doma pri pregledu drugih dokumentov(MS127)
- razen dokumentacije druge zadeve ne more opravljati od doma(MS128)
- zelo pomembna prisotnost socialne delavke v skupini (G78)
  
- stanovalci jih potrebujejo tukaj(A89)
- nujnost neposrednega dela(A90) (D74)
- ni potrebe po neposrednem delu socialne delavke(B61)
- ni potrebe po delu v domu upokojencev(B63)
- neposredni stik je popolnoma drugače od doma(C90)
- boljše je neposredno delo socialne delavke(C88)
- nepredstavljaljivost izvedljivosti od daleč(D80)
- Razlog
  - nujnost individualnih stikov s stanovalci(F76)
  - preveč potreb po socialnem delu v skupini (MS129)
  - delo z ljudmi (ZT102)
  - neposreden oseben stik s stanovalcem(F77) (MS130)
  - nekatero administrativne zadeve ne more rešiti od doma(F78)
  - pomembnost živega stika s sorodniki(DT114)
  - nemogoč stik s sorodniki in stanovalci od daleč(DT115)
  - pomembnost pristnega odnosa(G73)
  - pomembnost fizične prisotnosti(G74)
  - stanovalec ima občutek podpore ob fizičnem stiku (ZT103)
  - stanovalec občuti energijo (ZT104)
  - opazovanje neverbalne mimike telesa(G75)
  - opažanje težavnosti situacij(G76)
  - staremu človeku ni lahko razložiti, kaj se dogaja(G77)
  - ni zgolj delo z dokumentacijo(ZT105)
  - drugačen občutek že zgolj ob trkanju na vrata(ZT106)
  - neenak občutek ob kontaktu preko telefona(ZT107)
  
  - dela z ljudmi(A91)
  - nemogoče delati z ljudi od doma(A92)
  - reševanje različnih problemov(A93)
  - sprejemanje strank(A94)
  - pogovori s sorodniki(A95)
  - podpora v primeru potreb stanovalcev(A96)
  - če je možno delati od doma(B62)
  - stanovalka meni, da lahko socialna delavka opravi vso svoje delo od doma(B64)
  - slabovidnost(C91) (D78)
  - naglušnost(C92) (D79)
  - težko bi bilo imeti enak odnos na daljavo(C93)
  - živi stik z ljudmi(C89) (D76)
  - specifičnost dela s starejšimi (D77)
  - potreba osebnega kontakta (D75)

#### **Doprinos socialne delavke v domskem timu**

- vsepovsod(ZT108)
- doprinos v zdravstveno negovalni tim(ZT109)
- socialna delavka sodeluje z domskim timom(F79)
- podaja razne ideje, ki se nanašajo na stanovalce(F80)
- spremlja njihovo psihično stanje(F81)
- spremlja njihovo fizično stanje(F82)
- obvešča tim o psihofizičnem stanju stanovalcev(F83)

- je prva oseba, ki pridobi podatke o stanovalcu pri sprejemu(F84)
- deli informacije iz sprejema z ostalimi, ki bodo v stiku s stanovalcem(F85)
- empatičnost(DT116)
- zmožnost vživetja v stisko človeka(DT117)
- pomoč pri reševanju stisk(DT118)
- Na kolegijih(DT119)
- praprotih(DT120)
- predstavljanje problematike drugim delavcem(DT121)
- usmerjanje zaposlenih k ustreznim načinom pomoči(DT122)(ZT112)
- seznanjanje zaposlenih z zelenimi prijemi stanovalca (ZT111)
- omogoča ustrezno ravnanje zaposlenih na dnevni bazi(MS136)
- udeleževanje dnevnih aktivnosti(G79)
- pogovori(G80)
- deljenje informacij z zaposlenimi(G81)
- posredovanje informacij iz osebnega načrta(ZT110)
- posrednik(G82)
- most med skupino in sorodniki(G83)
- stanovalci se občasno ne odprejo zdravstvenemu osebju(ZT113)
- stanovalci se na zaposlene obračajo samo z zdravstvenega vidika(ZT114)
- stanovalci povedo kaj jih boli, ne pa tudi zakaj(ZT115)
- socialna delavka predstavnik stanovalcev(MS131)
- je zagovornik(MS132)
- pri reševanju zadev zagovarja vidik stanovalcev(MS133)
- prinese socialni vidik želja(MS134)
- ubesedi potrebe stanovalcev(MS135)
  
- Socialna delavka se povezuje z ostalimi zaposlenimi (D81)
- daje nasvete(A97)
- spoznava ljudi(A98)
- deli informacije z zaposlenimi(A99) (B68) (C101)
- stanovalci se lahko nanjo obrnejo, kadar jim kaj ne paše(A100) (C100)
- posreduje pri zaposlenih glede na potrebe stanovalcev(A101) (D89)
- mediatorstvo v primeru sporov(A102)
- domski tim ima svoje sestanke(B65)
- informacije stanovalcev posreduje naprej (D87)
- socialna delavka deli informacije o stanovalcih(B67) (C96) (D88)
- zbiranje informacij na podlagi pogovorov s stanovalci(B66)
- socialna delavka s svojim zgledom daje sporočilo drugim zaposlenim(C94)
- socialna delavka usmerja zaposlene o ravnanju s stanovalci(C95)
- socialna delavka se pogovarja s stanovalci(C97)
- sodeluje kadar imajo stanovalci težave(C98)
- posluša želje stanovalcev(C99) (D86)
- socialna delavka deli informacije o stanovalcih, ki jih dobi ob prvem stiku(D82)
- spraševanje stvari, ki jih imajo stanovalci radi(D83)
- informacije o stvareh, ki jih stanovalci ne marajo(D84)
- pridobivanje informacij o rutini stanovalca (D85)

#### **Sodelovanje socialne delavke v domskem timu v času epidemije**

- pristopanje k epidemiji po najboljših močeh za preprečevanje okužb(DT22)
- kolegiji še vedno zelo obarvani z epidemijo(DT123)
- dogovori o nadzoru obiskov na kolegiju(DT99)
- deljenje obveznosti nadzora med zaposlenimi(SD90)
- prilagoditev skupnega dela v času okužb(MS137)
- drugačno planiranje časa pregleda vlog(MS138)
- drugačno planiranje časa pregleda načrtov(MS139)

- drugačno planiranje časa pregleda oskrb(MS140)
- prehodno povezano sodelovanje(MS141)
- sestajanje komisij v netradicionalni obliki na hodniku(SD130)
- socialna delavka meni, da je sodelovanje enako(SD295)
- ostanek skupnega odločanja(SD296)
- ostanek skupnega planiranja(SD297)
- prišlo je do sprememb pri sodelovanju med socialno delavko in zaposlenimi(F86)
- boljše sodelovanje(F87) (ZT116)
- veliko več sodelovanja med zaposlenimi kot prej(F88)(DT124)
- ogromno dogovarjanja med zaposlenimi(DT125)
- sodelovanje pri zadevah, ki niso domene primarne zaposlitve(F89) (MS15)
- sodelovanje pri selitvah stanovalcev(F90)
- sodelovanje pri selitvah postelj(F91)
- delo v pralnici(F92)
- druga potrebna opravila(F93)
- skupno ukvarjanje z zaščitnimi sredstvi(DT126)
- pred epidemijo usmerjeni v organizacij prireditev, ki so sedaj onemogočene(DT127)
- pri organizaciji prireditev manj sodelovanja kot prej(DT128)
- zaposleni skušajo skupaj iskati in organizirati delo(DT129)
- organiziranje dela, ki je mogoče znotraj omejitev(DT130)
- medsebojno razdeljevanje vsega potrebnega dela v domu(DT23)
- sodelovanje v večini preko telefona(G86)
- socialna delavka prinaša vse potrebno v času rdeče cone(ZT117)
- veliko več pogovorov o stanovalcih(ZT118)
- medsebojno spoznavanje zaposlenih v drugačni luči(ZT119)
- večja povezanost zaposlenih(ZT120)
- obračanje zaposlenih na socialno delavko po nasvete(ZT121)
- posvetovanje s socialno delavko, kako olajšati stiske(ZT122)
- poskus dvigovanja morale(ZT125)
- socialna delavka prinaša tehnične stvari(ZT128)
- socialna delavka prinaša kosila s kuhinje(ZT129)
- socialna delavka prinaša oprano perilo(ZT130)
  
- prihaja po potrebi in opravi svoje delo(A104)
- stanovalci niso videli sodelovanja z ostalimi zaposlenimi(A105)
- ob potrebi vedno pomaga sodelavcem ali stanovalcem(A106) (B72)
- izredno sodelovanje tima za zagotavljanje vseh potreb stanovalcev(A108) (C105)
- stanovalci seznanijo gospodinjjo o potrebi pogovora s socialno delavko(A28)
- zaposleni pokličejo socialno delavko k stanovalcu(A29)
- pomoč pri deljenju kosila(B69)
- prinašanje stvari stanovalcem(B70)
- stanovalci niso opazili sodelovanja z ostalimi zaposlenimi(B71)
- socialna delavka je sodelovala z zaposlenimi(C102) (D90)
- deljenje vsega dela med vsemi delavci(C103)(D91)
- socialna delavka opravlja delo, ki se ne tiče socialnega dela(C104)
- dobra medsebojna organizacija zaposlenih(C106)
- medsebojno obveščaje o novostih(D92)
- Razlog
  - v času COVIDA je bilo vse delo zelo okrnjeno(G84)
  - prepoved prihoda socialne delavke v skupino(G85)
  - strah stanovalcev(ZT123)
  - stanovalci so psihično na tleh(ZT124)
  - službe se prepletajo(MS142)

#### **Položaj socialne delavke v domskem timu**

- položaj socialne delavke je ostal nespremenjen (SD298)(F94) (ZT131) (MS146) (B73)
- položaj je ostal enak(MS147)
- socialna delavka pomemben člen doma in to tudi ostaja(MS148)
- epidemija je vplivala na položaj socialne delavke(G87)
- nezmožnost neposrednega soočanja s problematiko, ki je nastajala v domu(G88)
- posredovanje na daljavo(G89)
- možnost izražanja lastnega mnenja(SD299)
- sprejemanje in poslušanje mnenja socialne delavke(SD300)
- vsi zaposleni imeli spremenjene vloge(DT131) (C109)
- prilagajanje situaciji(DT132)
- začasna ukinitvev pomoči na domu(DT133)
- socialna delavka pomembna vez med sorodniki in stanovalci(DT134)
- socialna delavka deli informacije z zaposlenimi(DT135)
- organizacija obiskov(DT136)
- pomemben interen člen za selitve stanovalcev(DT137)
- socialno delavko stanovalci bolje spoznali(ZT132)
- socialna delavka zelo pomemben del za uspešno delo med rdečo cono(ZT134)
- socialna delavka je pomemben dejavnik(MS20)
- stanovalka ne ve o vplivu COVIDA na položaj socialne delavke(D93)
- Razlog
  - zdravstvenim delavcem zmanjkovalo časa za pogovor(MS21)

#### **Odnos zaposlenih s socialno delavko**

- epidemija je vplivala na odnos med socialno delavko in zaposlenim(F95)
- COVID pozitivno vplival (ZT136)
- socialna delavka stala ob strani(ZT137)
- zaposleni spoznali, da se lahko zanese na socialno delavko(ZT133)
- socialna delavka prinašala potrebno v coni(ZT138)
- hodila v trgovino(ZT139)
- zagotovila potrebne informacije o stanovalcu(ZT140)
- pomagala pri idejah kaj storiti(ZT141)
- uvid zaposlenih, da lahko računajo na socialno delavko(SD301)
- uvid zaposlenih, da lahko zaupajo socialni delavki(SD302)
- socialna delavka se lahko opre na zaposlenega(F96)
- medsebojna opora delavcev in socialne delavke(DT140) (G90) (MS149)
- odnos se ni spremenil(DT138)
- zaposleni se lahko vedno opre na socialno delavko(F97)(ZT135) (ZT40)
- socialna delavka načeloma ne vidi sprememb(SD303)
- sedanje boljše spoznavanje(SD305)
- socialna delavka redno kliče zaposlene (ZT41)
- večkratno spraševanje socialne delavke o počutju zaposlenih(SD308) (ZT42)
- deljenje več pohval zaposlenim(SD309)
- socialna delavka skuša krepiti moč zaposlenih(SD310)
- socialna delavka skuša dati občutek zaposlenim, da jih opazi(SD311)
- opiranje na glavno medicinsko sestro(SD312)
- opiranje na direktorico(SD313)
- največ srečevanj na kolegijih(DT139)
- ni fizičnih stikov med zaposlenimi in socialno delavko v rdeči coni(ZT43)

- se poskušajo medsebojno izogibati(ZT44)
- grajenje odnosa(MS150)
- grajenje odnosa in opore v strokovnem koelgiju(MS151)
- odvisnost druga od drugega(MS152)
- večje spoštovanje medsebojnega časa(MS143)
- večja tolerantnost(MS144)
- bolj poglobljen odnos(MS145)
  
- stanovalki se zdi, da so se zaposleni zelo medsebojno povezali(C110)
- zaposleni si stojijo ob strani(C107)
- zaposleni si pomagajo(C108)
- Razlog
  - obstoj predhodnega dobrega sodelovanja (SD304)
  - drugačno funkcioniranje človeka v kriti (SD306)
  - preprečevanje širjenja okužb (ZT45)

#### R5: SPREMEMBA VLOGE SOCIALNE DELAVKE KOT ZAGOVORNICE

##### Zagovarjanje pravic/interesov stanovalcev

- poskus zagovarjanja želja stanovalcev(SD314)
- poskus zagovarjanja potreb stanovalca(SD315)
- poskus zagovarjanja stanovalcev osebju(SD316)
- primer stanovalca, kjer je z zagovarjanjem prišlo do načina ravnanja z njim, ki je bilo ustrezno za vse(SD317)
- zagovarjanje v primeru, da sorodniki zahtevajo nekaj kar stanovalci ne želijo(SD320)
- pojasnjevanje sorodnikom, da je vloga socialne delavke delovati v dobrobit stanovalca(SD321) (ZT146)
- pojasnjevanje zaposlenim, da je vloga socialne delavke delovati v dobrobit stanovalca(SD322)
- zaposleni ima izkušnje zagovarjanja socialne delavke(F98) (ZT142) (MS153)
- nenehno zagovarjanje stanovalcev (MS154)
- zagovarjanje možnosti kajenja stanovalca(MS155)
- stanovalec želi gledati TV dlje kot je dovoljeno(F99)
- socialna delavka omogočila daljše gledanje TV, kljub drugačnemu hišnemu redu(F100)
- zagotovitev obiska maše, kadar so stanovalci verni(DT143)
- omogočanje ustreznih medicinskih pripomočkov(DT144)
- posredovanje zaposlenim informacije o stvareh stanovalcev, ki jim veliko pomenijo(DT145)
- skrb za zagotavljanje zelenih stvari(DT146) (ZT145)
- želje glede nege(DT149)
- socialna delavka želje posreduje negovalcem za poskus uresničitve in dela po njegovih željah(DT150) (ZT144)
- kar nekaj primerov na oddelku demence(G91) (MS157)
- sprememba potreb stanovalca na negovalnem oddelku, ki jih sorodniki ne želijo priznati(G92)
- socialna delavka zagovarja potrebe po oskrbi IV stanovalke za bolj ustrezno spodbujanje in ohranjanje sposobnosti(G93) (MS158)
- pomembnost notranjega sodelovanja med zaposlenimi(G94)
- izvajajo se notranje spremembe glede na potrebe (G95)
- sorodniki zanikajo demenco ob sprejemu, saj jo gospod skriva(G96)
- sorodniki želijo drugo oskrbo, zato je socialna delavka zagovarjala potrebe stanovalca(G97)
- socialna delavka prepozna, da si občasno stanovalec nekaj želi(ZT143)
  
- stanovalec ni imel izkušnje zagovarjanja(A109) (B74) (D94)
- socialna delavka je stanovalce zagovarjala(C111)
- socialna delavka je bila na strani stanovalcev(C112)
- socialna delavka je pomagala koliko se je le dalo(C113)

- prinašala je dobrine iz trgovine, ki so jih stanovalci potrebovali(A110) (C114)
- omogočala je vse kar so stanovalci potrebovali(C116)
- začasna prepoved izhodov, ki so jo ukinili(C117)
- pomoč socialne delavke pri oporoki(C118)
- hranjenje oporoke v pisarni(C119)
- Razlog
  - socialna delavka ob sprejemu prva prejme informacije stanovalca(DT141)
  - posredovanje informacij vsem zaposlenim, ki bodo s stanovalcem v stiku(DT142)
  - velikokrat stanovalci obiščejo socialno delavko(DT147)
  - stanovalci izražajo želje(DT148)
  - omogočanje bolj kakovostnega življenja(MS159)
  - nestrinjanje sorodnikov z drugačno oskrbo(MS160)
  - svoji kajenja ne želijo(MS156)

### **Vloga socialne delavke pri zagovarjanju stanovalcev med COVID-19**

- socialna delavka velikokrat v vlogi zagovornice(G98) (ZT148) (MS161)
- vožnja zaposlenega v Lidl po specifično pivo za stanovalca (SD46)
- zagovarjanje stanovalcev, ki imajo radi kavo iz recepcije, a niso smeli po njo(SD318)
- nošenje kave(SD319)
- zagovarjanje stanovalcev v rdeči coni(SD323)(DT151) (MS)162
- kadilci v rdeči coni niso smeli kaditi zunaj, zato je izjemoma uredila notranje kajenje(SD324)(F102) (DT153)(G102) (ZT147) (MS163)
- spodbujanje zaposlenih k pripravi kave za stanovalce, ki jo imajo radi(SD325)
- zagovarjanje stanovalcev, ki ne smejo iz sobe(SD327)
- zagovarjanje stanovalcev za pridobitev brezplačnih televizorjev v času prepovedi gibanja(SD328)
- zagovarjanje stanovalcev za pridobitev časopisa v času prepovedi gibanja(SD329)
- ni pojava novih potreb po zagovorništvu(SD330)
- nadaljnje obračanje stanovalcev na socialno delavko v primeru mnenja o nezadovoljivi negi(SD331)
- posredovanje pri zaposlenih v primeru izražene nezadovoljive nege(SD332)
- primer hrvaške državljanke, ki je z zagovarjanjem socialne delavke pridobila možnost sprejema v dom(SD333)
- zaposleni ne prepozna socialne delavke v vlogi zagovornice med COVID(F101)
- nakupovanje v trgovini za stanovalce(DT154)
- primeri odločanja o ustrezni oskrbi za stanovalca(G103)
- v primeru obiskov(ZT149)
- pri obiskih v rdeči coni(ZT150)
- zaposleni prepoznali stiske stanovalec in obvestile socialno delavko(ZT151)
- socialna delavka uredi prihod sorodnikov(ZT152)
- zagovarjanje v stiski(MS164)
- individualne vožnje domov mačke hranit(MS165)
- individualne vožnje domov k čebelam(MS166)
  
- zahtevanje reda pri razgovorih(A111)
- seznanjanje stanovalcev, da prihajajo k njej ob kakršnikoli težavi(A114)
- sodelovanje s socialno delavko v primeru nestrinjanja s čimerkoli(A115)
- socialna delavka rada daje nasvete(B75) (C121)
- socialna delavka deli krasne nasvete(B76)
- socialna delavka pove gospodinjam o željah stanovalcev, ki jih naj upoštevajo pri delu(B77)
- primer kasnejšega zajtrka(B78)
- socialna delavka omogočila kadilcem v rdeči coni kajenje v sobi(C120)
- socialna delavka se z njimi pogovarja(C122)
- socialna delavka jim je v oporo(C123)
- Razlog
  - prepoved gibanja(DT152)
  - obstoje želja o dobrinah, kljub prepovedi gibanja(DT155)

- preživljanje večine časa v sobi(D95)
  - stanovalka ni videla, kaj se dogaja z drugimi(D96)
- Opažene spremembe pri vlogi zagovornika
  - splošno ni sprememb pri zagovorništvu(SD334)
  - pojav zagovorništva v enaki količini(SD335)
  - vsebina zagovarjanja je prilagojena COVID razmeram(SD336)
  - več pogovorov z zaposlenimi(SD337)
  - poskus pojasnitve zaposlenim stališče stanovalcev(SD338)
  - poskus razlaganja položaja stanovalcev(SD339)

## R6: VPLIV COVID-19 NA VLOGO SOCIALNE DELAVKE PRI OBLIKOVANJU INOVATIVNEGA PROGRAMA

### Prilagajanje in opuščanje v času COVID-19

- opuščanje sprehodov(A116)
- opuščanje obiskov(A117) (B82) (C124)
- prilagajanje obiskov (B83)
- prepoved prihajanja v sobo(A118) (C126)
- opuščanje aktivnosti(A119) (B80) (D98)
- izboljševanje stanja omogoči gibanje po hiši(A120)
- telefonski stiki s sorodniki(A121)
- stiki s sorodnik preko videoklicev(A122)
- izključenost od vsega (B81)
- omejitve gibanja(C125)
- prepoved prihajanja sorodnikov v dom brez najave (C127)
- potrebno nošenje maske(D99)
- držanje razdalje(D100)
- poslušanje vseh ostalih navodil(D101)
- opuščanje srečevanj(D97)

### Vloga socialne delavke pri uvajanju inovacij

- inovacijah se zaposleni pogovarjajo na kolegijih(SD340)
- inovacije razvijajo in nadgrajujejo na kolegijih(SD341)(DT166) (G109)
- v primeru inovativnega predloga/pobude, drugi zaposleni prisluhnejo(SD342) (DT165) (G108)
- upoštevanje inovativne ideje v primeru izvedljivosti(SD343)
- različnost zaposlenih omogoča nove ideje(DT167)
- različnost pripomore k pozitivnim spremembam(DT168)
- razvijanje načinov uvajanje novosti na kolegijih(G110)
- občasni obiski socialne delavke pri zaposlenih v skupini, ki podajo pobude(G111)
- socialna delavka prenaša pobude zaposlenih naprej(G112)
- zaposlena ne ve, kako vlogo ima SD pri inovacijah(ZT159)
- ima vedno pomembno vlogo(MS170)
- ena izmed ključnih delavk v domu(MS171)
- velikokrat pobudnik inovacij(MS172)
- V času COVID-19
  - vloga socialne delavke se ni spremenila, ker ni bilo znatih inovacij(F111)
  - na strokovnih kolegijih predlaga nekatere od komunikacijskih poti(F112)
  - uvajanje oskrbe s priboljški s trgovine(DT169)
  - v času COVID ni imela vloge pri inovacijah(G113)
  - še bolj usmerjena k stanovalcem(MS173)
  - skupno razmišljanje o tem, kaj še narediti za stanovalce(MS174)
  - skrb za olajšanje zahtevnega obdobja(MS175)

še bolj se ukvarja s stanovalci(MS176)  
več se ukvarja s stanovalci kot prej(MS177)  
posvetovanja stanovalcev o željah z delovno terapevtko(A123)  
pomanjkanje časa socialne delavke za posvetovanje s stanovalci(A124)  
ni bilo posvetovanja o željah s stanovalci(C131) ( D102)  
spraševanje, kaj želijo stanovalci s trgovine(B83)  
prinašanje dobrin iz trgovine(B84)  
ponujanje videoklicev(B85)

### Uvajanje inovacij med epidemijo

- manj ukvarjanja z inovacijami(DT161)
- inovacije na področju komunikacije med stanovalci in sorodniki(F103)
- videoklici na starejšim prilagojene tablice OMA (SD344) (F104) (DT156) (G107) (ZT153) (B87) (MS167)(A125) (C132) ( D103)
- zunanji koncerti(SD345) (F105)(DT162) (A126) (B89) (C135)( D104)
- zunanji nastopi (ZT155)
- zunanje maše(SD346) (F106) (DT164) (ZT154) (A127)(B90) (C134)
- omogočanje vseh dejavnosti, ki so izvedljive od zunaj(SD347)
- hoja v trgovino po stvari (MS168)
- rdeči noski(SD348) (DT163) (B90)(C133) ( D105)
- bralne urice (A128)
- zaposleni spremembe ne prepozna kot inovacije(F107)
- zaposleni meni, da drugih inovacij ni(F108) (ZT156)
- ni uvedenih inovacij(G104)
- Razlog
  - ukvarjanje z nujnimi del(F109)
  - opravljanje zgolj nujnih del v obdobju 4 mesecev zaradi okužb(F110)
  - dom voden od zunaj(DT157)
  - strmenje k ohranjanju zdravja(DT158)
  - prioriteta izogibanja okužb in preprečevanje prenosa virusa (DT159) (G106)
  - bistveno skrbeti za osnovne življenjske potrebe ljudi(DT160)
  - delo v domu zelo okrnjeno(G105)
  - prepovedano druženje(ZT157)
  - zaželenost čim večje ločenosti stanovalcev(ZT158)
  - večja osredotočenost na spopadanje s samo epidemijo(MS169)
- Potrebe za lažje delo v času COVID-19
  - delo delavcev na pozicijah, za katere so usposobljeni(SD349)
  - nadomestni kader(SD350)
  - večja konkretnost navodil za pomoč na domu(SD351)
- Razlog
  - neizvedljivost teoretičnih navodil v praksi(SD353)
  - neobstoj identifikacijske izkaznice uradne osebe za socialne delavke pri obiskih na domu(SD354)