

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Zaplatar

Izvajanje pomoči na domu v času epidemije covida-19

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Zaplatar

Izvajanje pomoči na domu v času epidemije covida-19

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Ljubljana, 2022

ZAHVALA

Hvala moji družini in prijateljem, da verjamete vame. Hvala za vso podporo, spodbudo in potrpežljivost med pisanjem magistrskega dela.

Hvala mentorici doc. dr. Veri Grebenc za vse nasvete, informacije, strokovne usmeritve in pomoč.

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Tina Zaplatar

Naslov: Izvajanje pomoči na domu v času epidemije covida-19

Kraj: Ljubljana

Število strani: 153

Število preglednic: 1

Število prilog: 3

Mentorica: doc. dr. Vera Grebenc

Povzetek magistrskega dela: V magistrskem delu raziskujem izvajanje pomoči na domu v času epidemije covida-19. V teoretičnem uvodu predstavim staranje prebivalstva, družbeni položaj in potrebe starih ljudi, dolgotrajno oskrbo, pomoč na domu, tudi za ljudi z demenco, socialno delo s starimi ljudmi in socialno delo z ljudmi z demenco. V raziskavo sem vključila socialne delavke oziroma delavce, ki delajo na področju pomoči na domu v Sloveniji. Želela sem ugotoviti, kako so izvajalci pomoči na domu prilagodili izvajanje oskrbe zaradi epidemije, kako se je zaradi epidemije spremenilo socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, kakšno je mnenje socialnih delavk in delavcev o ukrepih in napotkih za izvajanje pomoči na domu v času epidemije ter kakšne so bile spremembe v stiskah in počutju uporabnikov pomoči na domu v času epidemije. Izvedla sem kvalitativno raziskavo, v katero sem vključila osem socialnih delavk, in rezultati so pokazali, da se je izvajanje pomoči na domu v času epidemije spremenilo na vseh področjih. Spremenilo se je neposredno izvajanje oskrbe, izvajalci pomoči na domu pa so spremenili izvajanje nekaterih storitev. Prav tako se je spremenilo sodelovanje z uporabniki in svojci ter socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, in sodelovanje z drugimi institucijami. Sprejeti so bili določeni ukrepi in napotki, ki so vplivali na izvajanje pomoči na domu. Nekateri ukrepi so dodatno otežili samo izvajanje oskrbe, napotki, namenjeni izvajalcem pomoči na domu, pa so bili posredovani pozno, zaradi česar so jih izvajalci predčasno oblikovali sami na podlagi splošnih priporočil. Uporabniki pomoči na domu so zaradi sprememb, ki jih je prinesla epidemija, doživljali stiske in spremembe v počutju, za kar so potrebovali dodatno pomoč. Predlagam, da se večja pozornost nameni pomoči na domu, saj je izvajanje storitve zelo pomembno za življenje starih ljudi v skupnosti. Storitev se mora izvajati po načelih socialnega dela.

Ključne besede: stari ljudje, pomoč na domu, epidemija, socialno delo, spremembe

Title: Execution of Home Help During the COVID-19 Epidemic

Summary: In the master's thesis, I have researched the execution of home help during the COVID-19 epidemic. In the theoretical introduction, I present the ageing of the population, social status and needs of older people, long-term care, home help, including for people with dementia, social work with the older people, and social work with people with dementia. In the research, I included social workers working in the field of home help in Slovenia. My research goal was to find out how have home help providers adapted the provision of care due to the epidemic, how the epidemic affected social work in organizations providing home help, the opinions of social workers regarding measures and guidelines for home help during the epidemic, and changes in the distress and well-being of those receiving home help during the epidemic. In a qualitative survey involving eight social workers, I discovered that the execution of home help during the epidemic has changed in all areas. The direct provision of care has changed, and home help providers have changed the provision of some services. Cooperation with beneficiaries and relatives has also changed, as has social work in organizations providing home help and cooperation with other institutions. Certain adopted measures and instructions affected the implementation of home help. There were some measures that made providing care even more challenging, while guidance for home help providers was provided late, leading to early formulation of guidance by the providers themselves based on general recommendations. Beneficiaries of home help experienced distress and changes in well-being due to changes caused by the epidemic, for which they required additional assistance. I propose devoting more attention to home help as the provision of the service is significant for the lives of older people in the community. The service must be provided according to the principles of social work.

Keywords: the older people, home help, epidemic, social work, changes

KAZALO VSEBINE

1.	TEORETIČNI UVOD	1
1.1.	Staranje prebivalstva.....	1
1.2.	Družbeni položaj in potrebe starih ljudi	2
1.3.	Dolgotrajna oskrba.....	3
1.4.	Pomoč na domu	7
1.4.1.	Pomoč na domu in demenca.....	10
1.5.	Socialno delo s starimi ljudmi	11
1.5.1.	Socialno delo z ljudmi z demenco	14
1.6.	Epidemiološki ukrepi, ki so vplivali na življenje starih ljudi	16
2.	PROBLEM	19
3.	METODOLOGIJA	21
3.1.	Vrsta raziskave.....	21
3.2.	Merski instrument.....	21
3.3.	Zbiranje podatkov	22
3.4.	Populacija in vzorčenje.....	23
3.5.	Obdelava in analiza podatkov.....	23
4.	REZULTATI	26
4.1.	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije	26
4.2.	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije	29
4.3.	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije	30
4.4.	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije.....	30
4.5.	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije.....	33
4.6.	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije	34
4.7.	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije.....	38
5.	RAZPRAVA.....	41
6.	SKLEPI.....	48
7.	PREDLOGI	51
8.	UPORABLJENA LITERATURA.....	53
9.	PRILOGE	60
9.1.	Smernice za intervju	60
9.2.	Odprto kodiranje	62
9.3.	Oсно kodiranje.....	137

KAZALO TABEL

Tabela 3.1. Primer odprtega kodiranja.....	24
--	----

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Staranje prebivalstva

Staranje prebivalstva ali demografsko staranje je izraz za proces spreminjanja starostne sestave prebivalstva v obliki povečevanja deleža starih ljudi, kar lahko prikažemo s starostnimi piramidami. Zaradi podaljševanja življenjske dobe se je meja starih ljudi prestavila s 60 na 65 let in več. Pojavlja se celo delitev starih ljudi na stare in zelo stare (stare 80 oziroma 85 let in več) (Šircelj, 2009, str. 15–16).

Staranje prebivalstva v sodobni družbi, ki poteka zelo hitro, obenem pa se zmanjšuje delež mladega prebivalstva, povzroča številne spremembe v ureditvah, čeprav so te veljale za stabilne. Podaljšanje življenj, napredek medicine, zmanjševanje deleža delovno aktivnega prebivalstva in povečevanje deleža ljudi, ki potrebujejo pomoč, vodi v spremembe v družinskih in medgeneracijskih odnosih. O tem so si enotni številni avtorji (Flaker idr., 2008; Mali in Grebenc, 2021; Mali in Nagode, 2009; Mali, 2013a; Mali in Hlebec, 2013; Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018; Novljan, 2015; Österle, 2011). Mali in Nagode (2009) menita, da med mladimi in starimi ni dovolj velikega sodelovanja ter je premalo stikov in sožitja. Slovenija je sprejela nekaj dokumentov in ukrepov zaradi omenjenih demografskih sprememb, tudi z namenom vzpostavljanja medgeneracijske solidarnosti. Do sedaj sorazmerno stabilne družbene ureditve so zaradi demografskih sprememb potrebovale spremembe. Za obstoj družbe je neizogibno medgeneracijsko sožitje. Mali (2013b) piše, da demografske spremembe niso le tragične, kot menijo nekateri, vendar tudi možnost za iskanje novih oblik sožitja in solidarnosti. Vsaka generacija družbe lahko celotni družbi prinese svoj delež in od družbe prejema tisto, kar v trenutnem obdobju življenja potrebuje. Tako na primer starost in staranje v sodobni družbi povezujemo z obdobjem, ki prinese nova tveganja (v povezavi z boleznimi, revščino, manjšo socialno mrežo), medtem ko se zmanjšajo druga tveganja, povezana s poslovnimi in življenjskimi odločitvami (Grebenc in Flaker, 2007, str. 73–74).

V Sloveniji, in Evropi nasploh, socialne politike poudarjajo pomen oskrbe starejših v skupnosti, saj naj bi bil to zaželen in primeren način zagotavljanja kakovostnega življenja starih ljudi. Sprejeti so bili programi razvoja skrbi za stare ljudi, ki so bili usmerjeni na dve področji, in sicer na razvoj institucionalne mreže, ki naj bi pokrivala 5 % oseb, starejših od 65 let, in na področja organiziranih storitev v domačem okolju (npr. dnevno-varstveni centri, centri za pomoč na domu itd.), ki naj bi pokrivali 15 % oseb, starejših od 65 let. Programi pomoči za oskrbo starih ljudi v domačem okolju izboljšujejo kakovost življenja starih ljudi, ki potrebujejo

pomoč, in lažje usklajevanje dela, skrbi za družino in oskrbe starih ljudi svojcev (Mali in Hlebec, 2013, str. 3). Mali (2008) piše tudi, da se v Sloveniji zavzemamo za razvoj skupnostne oskrbe že od leta 1964, ko so bile sprejete prav takšne socialno-gerontološke usmeritve. Izhajamo s stališča, da institucionalna oskrba ne more zadovoljiti vseh potreb starih ljudi.

Razvoj primernih storitev za stare ljudi v skupnosti mora potekati sistemsko in načrtno. Potrebna je vizija oskrbe in načrt preoblikovanja domov za starejše, kar mora potekati tako na lokalni kot na nacionalni ravni. V Sloveniji je težava predvsem, ker storitve niso enakomerno dostopne vsem starim ljudem, ki bi jih potrebovali, oziroma jih niso vpeljali na področje pomoči starim ljudem (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 28–32).

1.2. Družbeni položaj in potrebe starih ljudi

Raziskovanje potreb starih ljudi je ključno za razvoj storitev na tem področju (Grebenc, 2005; Grebenc, 2014). Potrebe starih ljudi se zelo razlikujejo, saj so nekateri zdravi in aktivni pri visoki starosti, drugim se zdravstvene težave pojavljajo že veliko prej. Prav tako se razlikuje njihov položaj v družbi. Nekateri opravljajo prostovoljno delo in na ta način širijo svoje znanje in izkušnje. Nekateri s pomočjo financ in svojega dela pomagajo mlajšim družinskim članom. Nekateri pa so zaradi svojih zdravstvenih težav in onemoglosti odvisni od drugih (Mali in Grebenc, 2021). Bistveno pri tem je, da posameznik in družinski člani ter oskrbovalci to onemoglost sprejmejo. Pomembno je tudi poznavanje možnosti za pomoč pri oskrbi (Zabukovec, 2015, str. 51–52).

Stari ljudje živijo v različnih pogojih. Nekateri živijo sami, s partnerjem, z otroci, z drugimi sorodniki. Razlikujejo se tudi njihove socialne mreže, potrebe po pomoči, oblika pomoči, ki jo prejemajo itd. (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 85). Od organiziranih oblik pomoči staremu človeku so v Sloveniji dostopne predvsem storitve institucionalnega varstva in pomoči na domu (Nagode, 2009, str. 135–136). Večina starih ljudi si ne želi zapustiti svojega doma (Zabukovec, 2015, str. 51–52), zaradi česar so v primeru potrebe po pomoči pri oskrbi odvisni od pomoči drugih oseb (formalnih ali neformalnih oskrbovalcev). Pri neformalnih oskrbovalcih se pojavljajo različni obremenilni dejavniki (zdravstvene težave, prilagajanje osebnega življenja), zaradi česar se odločijo za pomoč formalnih oskrbovalcev (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 116–117).

Socialno omrežje starih ljudi sicer predstavljajo predvsem družinski člani in ostali sorodniki, ki tudi nudijo oskrbo (Grebenc, 2005). Predvsem so to ženske sorodnice (Nagode, 2009, str. 129).

Pomemben člen socialne mreže pa so lahko tudi sosedge. Na njih se stari ljudje obrnejo predvsem v nujnih primerih, predvsem v podeželskem okolju (Filipovič Hrast, 2009, str. 180).

Pokojnine so večinski delež prihodkov starih ljudi, zaradi česar so odvisni od stabilnosti pokojninskega sistema (Kump in Stropnik, 2009, str. 77–78) in višina pokojnine pogosto vpliva na to, koliko storitev si lahko star človek privošči. Finančne stiske lahko privedejo do različnih oblik nasilja (duševno, telesno, ekonomsko), predvsem pa poslabša psihofizično stanje starega človeka (Rajer, 2018).

Zaradi različnih potreb starih ljudi in zagotovitve najprimernejše oskrbe starih ljudi se številne bolj razvite države odločajo za povezovanje različnih področij oskrbe starih ljudi, predvsem področja zdravstva in sociale. Pomembno je povezovanje izkušenj in znanj, saj na ta način starim ljudem zagotovimo najprimernejšo oskrbo (Batič idr., 2020, str. 39).

1.3. Dolgotrajna oskrba

Dolgotrajno oskrbo lahko razumemo kot celovito oskrbo, ki zajema različna področja človekovega življenja in katere cilj je zagotavljanje kakovosti življenja in bivanja v skupnosti (Flaker idr., 2008; Mali, 2013a, str. 43). Zaradi demografskih sprememb in drugih sprememb v družbi bo ključna pri zagotavljanju stabilne družbe (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 15–16). Opređeljuje se jo kot sistem storitev in ukrepov za ljudi, ki zaradi bolezni, starosti, oslabelosti, poškodb, invalidnosti, pomanjkanja ali izgube intelektualnih sposobnosti daljše obdobje ali trajno potrebujejo pomoč drugih ljudi za opravljanje odnosnih in podpornih dnevnih opravil (Ministrstvo za zdravje, 2021). V Sloveniji smo o dolgotrajni oskrbi začeli govoriti že pred leti, predvsem smo se želeli zgledovati po drugih evropskih državah, vendar smo šele takrat spoznali, da gre za široko in kompleksno področje (Flaker idr., 2008; Mali, 2013a, str. 7–15).

Spopadali smo se s sistemsko ureditvijo, saj to področje ni bilo enotno urejeno, prav tako ni bilo natančno opredeljeno, kaj dolgotrajna oskrba sploh je. Začel se je oblikovati Zakon o dolgotrajni oskrbi in obveznem zavarovanju za dolgotrajno oskrbo, na podlagi česar bodo ljudje, ki bodo do storitev upravičeni, lažje do njih dostopali in bodo imeli pri tem pomoč financiranja iz javnih sredstev (Ministrstvo za zdravje, 2021).

Dolgotrajna oskrba je usmerjena k vključevanju starih ljudi kot načrtovalcev storitev in opustitvi vloge uporabnikov. Namen je soustvarjanje rešitev in izhajanje iz življenja starih ljudi. Vključeni so v načrtovanje, razvoj in spreminjanje izvajanja oskrbe (Mali, Flaker, Urek in

Rafaelič, 2018, str. 17–20). Ljudje smo si različni, zato imamo tudi različne potrebe. Nekatere so nam sicer skupne (bivališče, družba, delo), vendar je tudi izpolnjevanje teh potreb odvisno od posameznika (Mali, 2013a, str. 31).

Sistemska ureditev področja dolgotrajne oskrbe gre v smeri vzpostavljanja središča, kjer bi oseba dobila vse informacije s področja zdravstva, socialnega varstva in dolgotrajne oskrbe. Postopki bi bili na ta način preprosti za uporabnike. Predvideno je enotno ocenjevanje upravičenosti, saj naj bi bilo na ta način najpravičnejše za uporabnike s podobnimi potrebami (Ministrstvo za zdravje, 2021). Čeprav se s pojmom potrebe srečujemo vsakodnevno, moramo biti pri tem dosledni. V socialnem delu moramo slediti potrebam posameznika v vsakdanjem življenju v raznolikih situacijah in upoštevati edinstvenost vsakega uporabnika. Izvajanje dolgotrajne oskrbe bo velik izziv. Vzpostaviti bi se morale tudi nove storitve, da bi lahko zagotovili primerne storitve v institucijah in domačem okolju. Storitve bi bilo treba zaradi varnosti in kakovosti tudi nadzirati, a ob tem paziti, da izvajanje ne postane odtujeno, normativno in mehansko (Mali in Grebenc, 2021). Pomembno bi bilo tudi finančno razbremeniti posameznika in poskrbeti za sofinanciranje iz javnih sredstev (Ministrstvo za zdravje, 2021).

»Bistvena prvina človekovega dostojanstva je predvsem spoštovanje njegove individualnosti in pravice do samoodločbe.« (Urek, Lapajna, Cigoj, Škerjanc in Budja, 2011)

Za sodelovanje v načrtovanju storitev se pogosto v praksi pojavljata predvsem dve oviri, in sicer težave z vključevanjem ljudi s kognitivnimi, fizičnimi ovirami ali demenco in težave s sprejemanjem starih ljudi kot načrtovalcev storitev, saj predstavljajo njene uporabnike (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 158–159). Flaker (2015, str. 195) piše tudi o tem, da vsak uporabnik, ki vstopi v institucijo, prinese s seboj svoje navade in svojo identiteto, ki jo totalne institucije zatrejo, saj se morajo ljudje prilagoditi ustaljenim pravilom in določenim urnikom. Mali (2013a) opisuje, da so v nekaterih domovih ljudje izključeni iz soodločanja o svojem življenju, udeležbi na aktivnostih, delovanju domov za starejše, dostopu do informacij.

Na posameznikovo doživljanje starosti pozitivno vpliva življenje po posameznikovih željah in potrebah. V institucijah naj bi se s tem namenom ljudi obravnavalo individualno in delalo po določenih metodah, kot je na primer individualno načrtovanje, s pomočjo katerega se vpeljuje življenje starih ljudi v skupnosti, razvijanje služb v skupnosti in se odmika od bivanja v institucijah (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 116–117).

Izhodišče za osebno načrtovanje, vzpostavljanje, izvedbo in ocenitev storitve naj bi bil posameznik, saj naj bi se na ta način oblikovale storitve in ukrepi, s katerimi bi lahko posameznik organiziral življenje po svojih potrebah in izboljšal njegovo kakovost (Flaker idr., 2008).

V domovih za starejše se osebno načrtovanje začne ob vselitvi starega človeka v dom, najpogosteje z izpolnjevanjem vprašalnika, upošteva se želje in potrebe starega človeka, vendar se način izvajanja osebnega načrtovanja razlikuje med domovi. Tako je tudi z evalvacijami osebnih načrtov, čeprav so te nujno potrebne, saj se potrebe in želje ljudi spreminjajo (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 118–121).

Kot pišejo Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc (2013) v knjigi *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*, je osebni načrt sestavljen iz dveh delov: pripovednega in izvedbenega. V prvem delu se opiše in analizira uporabnikovo življenje in situacijo, v kateri je, v drugem delu pa se konkretno načrtuje naloge in dejavnosti, ki se bodo izvajale po načrtu (kdo jih bo izvajal, sredstva, čas izvedbe).

Tudi v dolgotrajni oskrbi je pomemben vidik socialnega dela. Osredotočimo se na posameznika, ki zaradi težav oziroma stisk potrebuje pomoč, kar skušamo nuditi z vzpostavljenim delovnim odnosom. Z raziskovanjem njegovega življenjskega sveta odkrivamo, kakšne potrebe ima človek in jih sedaj ne more zadovoljiti. Do zadovoljevanja teh potreb skušamo priti s krepitvijo moči in mu pokazati, da ima vpliv nad svojim življenjem. Ne smemo pa pozabiti na analizo tveganja in zagovorništvo (Mali, 2013a, str. 63). Slednje je pomembno za uresničevanje želja starih ljudi, saj pomaga šibkejšim, prezrtim zastopati njihove interese. Pomemben je odnos s starim človekom, razumevanje in podpora. Poznamo profesionalno in laično zagovorništvo (samozagovorništvo, vrstniško, kolektivno, občansko), ki je bolj razširjeno (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 161–164).

V Sloveniji so pomoči za bivanje ljudi v skupnosti tako slabo razvite in dostopne, da v skupnosti lahko ostanejo le stari ljudje, katerih potrebe po pomoči drugih so manjše (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 16). Na primer ljudje z demenco in ljudje z ovirami (telesnimi ali duševnimi) velikokrat živijo v stanovanjih, ki niso primerno prilagojena njihovih potrebam in zaradi pomanjkanja obsega pomoči na domu ne morejo ostati v domačem okolju (Mali, 2013a, str. 61).

V Sloveniji je treba povečati skupnostno oskrbo in zmanjšati število ljudi v institucijah s spreminjanjem nastanitvene oskrbe. Domovi lahko oblikujejo gerontološke centre, ki bi

zagotavljali celotno oskrbo starih ljudi v lokalnem okolju. Oddelki domov za starejše, ki imajo obliko bolniških oddelkov, se lahko spremenijo v gospodinjske enote in s tem omogočijo lažje uresničevanje posameznikovih potreb in želja (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 32–33).

Pomoč se bo lažje zagotovila, če bo prilagojena staremu človeku, saj bo imel star človek možnost odločati o načinu izvajanja oskrbe tudi zaradi zagotovljenih finančnih sredstev. S tem bo pridobil moč odločanja in ne bo le pasivni prejemnik pomoči. Zelo pomembno je, da se tega zavemo tudi vsi ostali, ki sodelujemo pri načrtovanju oskrbe in ne prevzamemo vlogo skrbnikov (Mali, 2017).

Potreba pa dolgotrajni oskrbi se je pokazala tudi v času epidemije, saj, kot piše Flaker (2020), so bile institucije središče širjenja virusa covid-19 med starimi ljudmi. Ravno razvoj dolgotrajne oskrbe (manjši domovi, stanovanjske skupine, oskrbovana stanovanja, pomoč na domu, podpora neformalni oskrbi in druge storitve v domačem okolju) bi bile zelo pomembne za manjše širjenje okužb med starimi ljudmi. V samih domovih za starejše bi bilo treba storitve prilagoditi stanovalcem, poudariti osebno načrtovanje in zagovornišvo. Tudi Mali in Grebenc (2021) pišeta o zanimanju za dolgotrajno oskrbo s strani politike, medijev in širše javnosti med epidemijo.

Razvoj oskrbe starih ljudi bi se moral odviti v dveh smereh, in sicer v razvijanju skupnostnih služb (razvoj pomoči na domu, terenskih oziroma mobilnih strokovnih storitev, prilagoditev v domačem okolju, pomoč na daljavo, dnevni centri, varne hiše za stare ljudi, telekomunikacijska svetovanja, medgeneracijski centri, nastanitev v drugih družinah, oskrbovana stanovanja, sobivanje, projekti pomoči ter krepitve in ureditve neformalne pomoči) in preoblikovanju obstoječih institucionalnih oblik oskrbe (manjši delež starih ljudi v institucijah, starostna usmeritev nad 65 let, razvoj gerontoloških centrov s celotno oskrbo, preoblikovanje v gospodinjske enote in razvoj namestitev za specifične skupine) (Mali, 2017).

Pomoč na domu uvrščamo v kontekst dolgotrajne oskrbe, saj je pomemben del dolgotrajne oskrbe, ki se izvaja na domu starih ljudi (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 137). V zadnjem obdobju, ko se vse več govori o dolgotrajni oskrbi, zato raste poudarek na in zanimanje za to storitev (Batič idr., 2020, str. 35).

V Sloveniji je do konkretnih korakov naprej na tem področju prišlo leta 2020, ko je bil v javno obravnavo posredovan Zakon o dolgotrajni oskrbi. Maja 2021 je bil predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi poslan v koalicijsko usklajevanje in kasneje istega meseca tudi v

medresorsko usklajevanje. Dne 24. 6. 2021 je bil predlog Zakona o dolgotrajni oskrbi sprejet s strani Vlade Republike Slovenije (Ministrstvo za zdravje, 2021).

1.4. Pomoč na domu

Pomoč na domu je storitev, ki deluje konkretno v življenjskem svetu človeka. Njena usmeritev je v običajna, vsakodnevna opravila, s svojim prispevkom pomaga uporabnikom vzdrževati določeno stopnjo bivanja v domačem okolju. Namenjena je hudo bolnim otrokom do 14. leta starosti, osebam, starejšim od 65 let, bolnim ljudem in ljudem z oviro, med dejanskimi uporabniki pa je največ starih ljudi (Perko, 2007). Podatek je sicer za Mestno občino Ljubljana, zapisan leta 2007, vendar je tudi iz Analize izvajanja pomoči na domu za leto 2018 (Kovač, Orehek, Črnič, Nagode in Kobal Tomc, 2019) razvidno, da od leta 2009 delež uporabnikov, mlajših od 65 let, pada, delež uporabnikov, mlajših od 20 let, pa je zanemarljiv, medtem ko se povečuje delež uporabnikov, starejših od 80 let. Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast (2014, str. 97) so prišle do ugotovitev, da so uporabniki storitve večinoma stari ljudje s kroničnimi boleznimi in nizkimi dohodki, več kot 50 odstotkov uporabnikov živi samih.

Pomoč družini na domu je storitev, ki se izvaja že vrsto let. Začela se je na prostovoljni ravni, nadaljevala v okviru javnih del, sedaj pa se izvaja na profesionalni ravni, zaradi česar je potreben tudi drugačen pristop in strokovnost. Pomemben je sam način dela, osebnostna kompatibilnost med uporabnikom in oskrbovalko, temperament, značaj, čustvena inteligenca in čustvena spretnost (Milek, 2015, str. 41–47). Formalna oblika pomoči na domu se je začela izvajati v začetku devetdesetih let prejšnjega stoletja in s tem postala tudi plačljiva storitev (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 19–20).

Mali in Hlebec (2013, str. 3) pišeta o programu socialne oskrbe na domu, ki je namenjena starim ljudem v domačem okolju. Storitve zagotavljajo izboljšano kakovost življenja za stare ljudi, ki pomoč potrebujejo, hkrati pa dajejo tudi družinskim članom možnost za lažje usklajevanje dela, skrbi za družino in oskrbo starejšega svojca.

Storitev pomoč na domu se v Sloveniji izvaja na podlagi Zakona o socialnem varstvu, dodatno jo opredeljujejo drugi pravilniki in zakoni, kot so Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, Uredba o merilih o oprostitev socialnovarstvenih storitev, Katalog socialnovarstvenih storitev in drugi (Novljan, 2015, str. 9).

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) opredeljuje pomoč družini na domu kot skupek socialne oskrbe na domu in mobilne pomoči, namenjene osebam,

ki imajo sicer zagotovljene bivalne in ostale pogoje v domačem okolju, vendar zaradi starosti, invalidnosti ali kronične bolezni potrebujejo oskrbo in nego druge osebe, svojci pa tega ne zmorejo zagotoviti ali za to nimajo možnosti. Gre za praktično pomoč in opravila z namenom nadomestitve (vsaj za nekaj časa) potrebe po institucionalni oskrbi, v drugi družini oziroma druge organizirane oblike, medtem ko so upravičenci mobilne pomoči otroci, mladostniki in odrasle osebe z zmerno, težjo ali težko motnjo v duševnem in telesnem razvoju. Glede na statistične podatke Analize izvajanja pomoči na domu za leto 2018 (Kovač, Orehek, Černič, Nagode in Kobal Tomc, 2019) lahko vidimo, da je uporabnikov mobilne pomoči precej majhen delež v primerjavi z deležem uporabnikov socialne oskrbe na domu.

Med glavnimi cilji storitve je doseči, da bi stari ljudje čim dlje ostali v domačem okolju in za kar se da dolgo preložili odhod v institucijo. Namen storitve je zagotoviti čim večjo kakovost življenja uporabnikov, vključiti stare ljudi v socialno okolje in preprečevati socialno izoliranost starih ljudi (Mali in Hlebec, 2013).

Storitev pomoči na domu se začne izvajati na željo uporabnika oziroma njegovega zakonitega zastopnika. Sprva se razišče upravičenost do storitve, pripravi in sklene se dogovor o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, načrtuje in izvede se uvodno srečanje uporabnika in njegove družine ter izvajalca storitve. V tem delu je zelo pomembno delo vodje pomoči na domu, ki z uporabnikom opravi razgovor in skupaj izdelata osebni načrt, ki poleg podatkov o opredelitvi opravil in obsegu storitve zajema tudi socialno mrežo uporabnika. Zelo pomemben je celosten pristop. Nato se začne z izvajanjem storitve, ki poteka neposredno na domu uporabnika v skladu z dogovorom (Novljan, 2015, str. 10–11).

Uporabnik je upravičen do štirih ur oskrbe dnevno oziroma 20 ur tedensko. Storitve zajemajo gospodinjsko pomoč, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, izvajajo pa jih strokovne delavke oziroma strokovni delavci, strokovne sodelavke oziroma strokovni sodelavci in laične delavke oziroma laični delavci (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

Storitev izvajajo socialne oskrbovalke oziroma oskrbovalci, ki imajo poklicno oziroma srednješolsko izobrazbo zdravstvene smeri ali pa so pridobili nacionalni certifikat poklicne kvalifikacije. Za opravljanje tega poklica so poleg izobrazbe pomembne tudi osebnostne lastnosti in osebna naravnost (Perko, 2015, str. 32–34). Socialne oskrbovalke (večinoma so ženske) se zaradi narave svojega dela povezujejo z drugimi službami v lokalnem okolju ljudi, pri njihovem delu pa so pomembni sodelavci tudi druge socialne oskrbovalke, vodja pomoči na

domu in svoji uporabnikov. Prav tako občasno sodelujejo tudi z ostalimi zaposlenimi v organizacijah, socialno mrežo uporabnikov (npr. sosed) in patronažno službo (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 133–136). Poleg socialnih oskrbovalk in oskrbovalcev so v storitev vključeni tudi strokovne delavke in delavci, ki skrbijo za koordinacijo in vodenje ter zaposleni v upravi (Batič idr., 2020, str. 35).

Pogoj za vključitev je, da uporabnik potrebuje vsaj dve opravili iz dveh različnih sklopov. Pogosti so primeri, ko sprva izražajo potrebo zgolj iz enega sklopa opravil, pri pripravi osebnega načrta pa se izkaže, da potrebujejo pomoč tudi iz ostalih sklopov (Novljan, 2015, str. 11).

Storitev je tudi uporabnikom lažje dostopna, saj mora občina zagotoviti vsaj 50 % stroškov (Zakon o socialnem varstvu, 1992). Kljub temu oziroma ravno zaradi tega pa prihaja do velikih razlik v dostopnosti storitve med uporabniki, tudi glede na občino stalnega prebivališča. Težave v dostopnosti se pojavljajo tako med ljudmi, ki storitev sicer uporabljajo, vendar si jo težko privoščijo, kot tudi med ostalimi starimi ljudmi, ki bi pomoč na domu potrebovali, vendar jim ni cenovno dostopna. Prav tako se med občinami pojavljajo različna organizacija in pristopi storitve (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 71–137).

Izvajalci pomoči na domu se odločajo tudi za izvajanje drugih storitev. Zavod za oskrbo na domu Ljubljana na primer izvaja tudi storitev socialnega servisa, ki zajema frizerske in pedikerske storitve, urejanje vrta, generalno čiščenje, varstvo in druga hišna opravila. Navajajo, da so storitve priljubljene med uporabniki in tudi cenovno dostopne. Poleg socialnega servisa se poslužujejo tudi prostovoljstva, ki je pomembno za socialno vključenost, družabništvo, aktivno preživljanje prostega časa, medgeneracijsko sodelovanje in solidarnost. V okviru prostovoljstva so vpeljali tudi skupino za samopomoč svojcev, uvedli pa so tudi izmenjavo medicinsko-tehničnih pripomočkov med uporabniki (Novljan, 2015, str. 11–12; Štepic, 2015, str. 21; Samec, 2015, str. 24–25).

Izvajalci pomoči na domu sodelujejo tudi z drugimi službami, predvsem s področja socialnega in zdravstvenega varstva. Zaradi različnih vzrokov, kot so zanemarjaje, nasilje, zlorabe, revščina, slab materialni položaj in osamljenost, se povezujejo s centri za socialno delo, kjer lahko uporabnik uveljavlja oprostitev plačila socialnovarstvene storitve. Poleg tega lahko uveljavlja tudi druge socialnovarstvene pravice, dobi zaščito v primeru nasilja, zanemarjanja, zlorab oziroma ob drugih stiskah. V primeru akutnih zdravstvenih stanj, kot so preležanine, rane, dihalne stiske itn., izvajalci pomoči na domu sodelujejo z zdravstvenimi službami.

Pogosto je sodelovanje s patronažno službo in zdravnikom, v nujnih primerih pa tudi nujno medicinsko pomočjo. Zelo pomembno je tudi sodelovanje s socialno službo bolnišnic, saj se po odpustu uporabnika iz bolnišnice lahko nemudoma zagotovi primerno oskrbo uporabniku (Novljan, 2015, str. 12–13).

Slovenija in Hrvaška sta izvedli projekt CrossCare, saj se soočata s slabo ureditvijo področja oskrbe starih ljudi v domačem okolju. Projekt je trajal dve leti (2018–2020) z namenom združevanja zdravstvenih in socialnih storitev in s tem izboljšanja kvalitete življenja starih ljudi. Uporabniki so imeli na ta način dostop do fizioterapije, delovne terapije, zdravstvene nege in dietetike. Kakovost oskrbe na domu se je na ta način izboljšala in uporabniki so bili s storitvami zadovoljni, razbremenili so se tudi svojci. Veliko jim je pomenilo, ker so do storitve lahko dostopali v domačem okolju, saj nimajo možnosti obiskov ambulate. Zadovoljstvo se je kazalo tudi zaradi izvajanja brezplačnih storitev, kar dve tretjini ljudi pa bi storitve tudi plačevali (Batič idr., 2020).

1.4.1. Pomoč na domu in demenca

Pomoč na domu je namenjena tudi ljudem z demenco. Socialno delo se zavzema za možnosti, ki bi ljudem z demenco omogočile življenje v skupnosti. Demenca namreč povzroči spremembe tako na ravni osebnega doživljanja bolezni kot tudi na ravni medsebojnih odnosov. V naprednejših fazah bolezni ljudje zaznavajo, da težje opravljajo osnovna opravila, pogosto so prisotne spremembe razpoloženja, kar vpliva na potrebo po pomoči pri oskrbi. Neformalni oskrbovalci potrebujejo pomoč in podporo, saj je pogosto skrb za človeka z demenco preobremenjujoča. Skrb za človeka z demenco je težavnejša kot skrb za druge pomoči potrebne ljudi. Poleg odgovornosti in stresa pa prinaša skrb za starega človeka v domačem okolju tudi pozitivne učinke (Mali, 2007).

Vendar moramo razumeti oskrbovalce, tako formalne kot tudi neformalne, saj je življenje bolj stresno zaradi skrbi in strahu, kaj se utegne zgoditi s starim človekom, pa tudi zaradi možnih konfliktov med starim človekom in oskrbovalcem. Ti potrebujejo razbremenitev, kar pa nekaterim predstavlja priznanje nemoči (Flaker idr., 2008, 48–55). O tem piše tudi Mali (2012, str. 92–93), ki pravi, da je breme oskrbe starih ljudi pogosto na svojcih, ki izvajajo neformalno oskrbo, pojavlja pa se veliko nevednosti, neznanja, nemoči in preobremenjenosti s skrbjo za stare družinske člane, zato svojci potrebujejo ustrezno podporo in pomoč.

Poleg konkretne pomoči pri skrbi za človeka z demenco svojci potrebujejo tudi informiranje, podporo in razumevanje. Potrebovali bi tudi varstvo za svojca z demenco, da bi med tem časom

lahko šli po svojih opravkih, in daljše časovno trajanje storitve pomoči na domu, kot je zakonsko določena (20 ur na teden) (Vilfan, 2015, str. 60–61). Zelo pomembno je, da se v socialnem delu zavemo, da so neformalni oskrbovalci ljudi z demenco pogosto preobremenjeni. Ravno tako pa je delo socialnih oskrbovalk na domu težavnejše pri uporabnikih, ki imajo demenco, vendar se mora izvajati po enakih standardih in normativih, za kar so zelo pomembni antidiskriminacijski koncepti socialnega dela (Milošević-Arnold, 2007a, str. 24–30). Pri oskrbi ljudi z demenco je zelo pomembno, da oskrbovalec skuša ohranjati samostojnost človeka z demenco, ga pri delu podpira in ne naredi stvari, ki jih zmore, namesto njega. Zelo pomembna je tudi komunikacija med človekom z demenco in oskrbovalcem, saj je ta zelo pomembna za dobro oskrbo in posledično kakovostno življenje ljudi z demenco (Mali in Milošević-Arnold, 2007, str. 67–70; Rihter, 2007, str. 91–93; Milošević-Arnold, 2007b, str. 133). Za ljudi z demenco je zelo pomembno, da so vključeni v oskrbo po njihovih možnostih, da se upošteva njihove vrednote in želje, kar je bilo v preteklosti pogosto zanemarjeno (Brannelly, 2006).

Razbremenitev in podporo potrebujejo vsi svojci, ne le tisti, ki skrbijo za človeka z demenco. Pogosto se opazi izčrpanost in izgorelost že v fazi načrtovanja pomoči na domu. Zelo pomembno je, da se storitev načrtuje skupaj, se za to nameni čas ter se stare ljudi in njihove neformalne oskrbovalce oziroma svojce informira (Rajer, 2018).

1.5. Socialno delo s starimi ljudmi

Zavzemanje socialnih delavk in delavcev je usmerjeno k preprečevanju socialnega izključevanja in diskriminacije posameznikov in družbenih skupin (Mali, 2007). S povečanjem deleža starih ljudi v družbi smo bolj pozorni na stvari, ki spremljajo starost, staranje in stare ljudi (Mali, 2013b, str. 57). Socialni delavci potrebujejo za delo s starimi ljudmi znanja o procesu staranja, socialni politiki do starih ljudi, o različnih praktičnih pristopih in metodah, potrebujejo tudi različne strokovne spretnosti in veliko specifičnega znanja (Mali, 2008). V socialnem delu delujemo na treh ravneh, in sicer na mezoravni (ko predvsem organiziramo, koordiniramo in ustvarjamo nove oblike pomoči in oskrbe), makroravni (ko oblikujemo politiko, sisteme in vrednote) in mikroravni (ko se osredotočamo na družino in socialno mrežo) in skupno povezovanje vseh treh ravni in ustvarjanje socialne infrastrukture (Mali, 2018).

Socialno delo je usmerjeno k iskanju pozitivnih lastnosti, tako lahko tudi starost pozitivno vrednotimo in razvijamo področje socialnega dela, socialno delo s starimi ljudmi, ki bo v prihodnosti zelo pomembno področje za zagotavljanje družbene stabilnosti. Čeprav lahko rečemo tudi, da je področje socialnega dela s starimi ljudmi takšno, da se dotika vseh socialnih

delavk in delavcev ne glede na področje dela, saj se vsi ljudje staramo in smo potencialni uporabniki storitev socialnega dela s starimi ljudmi. Kljub temu je socialno delo s starimi ljudmi specializirano, saj zajema specifične teme, povezane z znanjem in vedenjem o starosti, ter spremembe, ki jih prinaša starost. Socialne delavke in delavci, ki delajo na področju socialnega dela s starimi ljudmi, potrebujejo posebno znanje za ravnanje, naloge in spretnosti (Mali, 2013b, str. 57–58).

Pogosto socialno delo s starimi ljudmi povezujejo z gerontologijo. Obe vedi obravnavata staranje na ravni posameznika in na družbeni ravni. Ramovš (2004) celo poveže ti dve znanosti in ju skupno poimenuje gerontološko socialno delo, kar predstavi kot vedo za praktično temeljno pomoč pri materialni oskrbi starih ljudi in krepitev medgeneracijske pomoči, pri čemer smo osredotočeni na socialno mrežo, zgodovino in naravno okolje človeka. Gerontologija je sicer multidisciplinarna veda, ki zajema teorijo iz raznolikih ved, znanje, ki jih zajema, je zelo raznovrstno, kar daje občutek neenotne teorije. Po drugi strani pa tudi socialno delo zajema veliko teorij (Mali, 2013b, str. 58–59). V Sloveniji se gerontološko socialno delo ni razvilo, kot se je v tujini, razvilo se je socialno delo s starimi ljudmi, ki smo ga v zadnjih letih povezali z dolgotrajno oskrbo (Mali in Grebenc, 2021).

Socialne delavke in delavci za praktično delo in reševanje stisk starih ljudi potrebujejo posebno konceptno polje socialnega dela s starimi ljudmi, in sicer potrebujejo znanje in izkušnje o staranju ter posebne spretnosti in znanje za raziskovanje in iskanje odgovorov glede na potrebe, ki jih imajo stari ljudje (Mali, 2013b, str. 58–59). Ne smemo pa pozabiti, da so tudi stari ljudje zelo raznolika skupina, imajo različne potrebe, želje, cilje in življenjske izkušnje, zato je treba tudi metode dela, ki jih sicer uporabljamo pri delu s starimi ljudmi, prilagoditi staremu človeku, s katerim sodelujemo (človek z demenco, avtizmom, Downovim sindromom, gluhoslepoto) (Ambrožič in Mohar, 2015). To področje socialnega dela postaja vse bolj raznovrstno, saj je tudi življenje starih ljudi vse bolj raznovrstno, problemi starih ljudi, ki se pojavijo zaradi družbene konstrukcije staranja, in posebnosti življenjskega obdobja starih ljudi so specifični (Mali, 2013b, str. 62).

Socialne delavke in delavci se morajo truditi pri starih ljudeh iskati vire moči in se izogibati usmerjenosti zgolj na šibkosti, kar je tudi značilnost socialnega dela nasploh in ga ločuje od ostalih strok (Mali, 2013b, str. 62). Dodajanje moči je pomembno za celotno družino. Vsi družinski člani dobijo izkušnjo, da so kompetentni za svoje življenje, spoštovani in imajo svojo dostojanstvo (Čačinovič Vogrinčič, 2007). V socialnem delu s starimi ljudmi namreč ni

pomembno zgolj delo s starim človekom, ne smemo pozabiti tudi na ostale družinske člane in moramo delati s celotno družino.

Socialne delavke in delavci, ki delajo na področju socialnega dela s starimi ljudmi, morajo upoštevati načela, kot so mobilizacija moči in sposobnosti starih ljudi, maksimalno funkcioniranje, zagotavljanje okolja, ki človeka ne omejuje, etičnost pri delu, etničnost, sistemska perspektiva in postavljanje ustreznih ciljev (Burack-Weiss in Brennan, 1991, str. 5–14). Socialne delavke in delavci morajo pri delu s starimi ljudmi razumeti razvojne faze staranja, upoštevati izkušnje in vloge, ki jih je imel človek v življenju, razumeti, da lahko človek starost različno doživlja, ugotoviti, kakšne funkcionalne sposobnosti ima star človek, prepoznati morebitne znake depresije oziroma drugih stvari na področju duševnega zdravja, poznati dinamiko družine, biti sposobni govoriti jezik starega človeka, imeti prepričanje, da je star človek neodvisen, razumeti problem smrti in umiranja, spoštovati vlogo religije in duhovnosti ter krepiti moč starih ljudi (Milošević-Arnold, 2000, str. 255). Skupno mnenje avtorjev je torej, da mora socialna delavka in delavec, ki dela na področju socialnega dela s starimi ljudmi, izhajati iz perspektive moči, kar je tudi sicer vodilo socialnega dela.

Perspektiva moči nas uči, da v prispevku uporabnika spoštljivo iščemo njegovo moč in vire. Vse, kar delamo kot socialni delavci, naj bo utemeljeno s tem, da pomagamo odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, medtem ko mu pomagamo, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove ovir in nesreč. V socialnem delu je zelo pomembno delo v delovnem odnosu, kjer sta uporabnik in socialna delavka oziroma delavec sodelavca v skupnem projektu. Njihova naloga je soustvariti deleže v rešitvi. Socialna delavka oziroma delavec soustvari proces pomoči, v katerem uporabnik raziskuje svoj delež v rešitvi. Uporabnik poda svojo definicijo problema, socialna delavka oziroma delavec poda svoje videnje in skupaj se začne oblikovati delovno definicijo. Pomembni so dialog in sodelovanje ter spoštovanje osebne izkušnje uporabnika (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005).

Za starega človeka in njegovo družino je zelo pomemben delovni odnos s strokovnjaki, kar pomeni, da se človeku in okrog njega vzpostavi delovni projekt pomoči in nosilna mreža. Pomembno je sodelovanje, ki je povezano z dogovori in razvijanjem. S tem pridemo do izvirnega delovnega projekta, ki je želeni izid. Sprva je zelo pomembno vzpostaviti delovni odnos in razviti odprt prostor za pogovor, kjer se lahko skupaj išče ustrezno pomoč. Pomembno je varovanje identitete starega človeka, kar se mora tudi ubesediti, in nudenje pomoči družini. Ohranjanje identitete je zelo pomembno, saj s tem starega človeka držimo pri življenju in

upočasnjujemo njegov propad. Družina je tista, ki najbolje ve, kdo je star človek bil, kaj je imel rad, kaj je rad počel itd., skupaj pa lahko dodajamo temu, kar ve in zmore sedaj (Čačinovič Vogrinčič, 2007).

Za družino pa je pomembno delo na dveh ravneh, in sicer raziskovanje in oblikovanje delovnega načrta ter na drugi strani odpiranje prostora za raziskovanje sprememb, ki jih družina potrebuje, da se bo lahko soočila z novo situacijo (Čačinovič Vogrinčič, 2007). Namreč v socialnem delu s starimi ljudmi opozarjamo prav na spremembe v družini, ki se pojavljajo zaradi starosti (Mali, 2017).

Pri odnosih v družini je zelo pomembno ohranjanje generacijskih razlik. Stari ljudje ne smejo postati odvisni od svojih otrok, v smislu, da otroci s svojimi starši ravnajo, kot da so otroci. Pomembno je ohranjanje dostojanstva in spoštovanja, kar je pomembno tudi ubesediti (Čačinovič Vogrinčič, 2007).

Tudi v socialnem delu s starimi ljudmi je zelo pomembno, da se vzpostavi delovni odnos in nato išče rešitve v sodelovanju med uporabniki, ki so eksperti iz izkušenj, in socialnimi delavkami oziroma delavci, ki morajo pri starih ljudeh iskati vire moči. V socialnem delu s starimi ljudmi ne smemo pozabiti na metode osebnega načrtovanja in izvajanja storitev, zagovornišтво in skupine za samopomoč.

1.5.1. Socialno delo z ljudmi z demenco

Pri socialnem delu s starimi ljudmi je zelo pomembno tudi področje socialnega dela z ljudmi z demenco, saj se ta najpogosteje pojavlja med starimi ljudmi, število ljudi z demenco pa narašča. Socialne delavke in delavci poleg preprečevanja diskriminacije in socialnega izključevanja predstavljajo pomemben člen pri razvijanju možnosti za življenje ljudi z demenco v skupnosti. Pri delu z ljudmi z demenco pa je pomembno, da se prilagodimo njim, spregovorimo v njihovem jeziku, delamo prilagojeno njihovim potrebam, vzpostavimo stik na njim poznan način in rešujemo njihove stiske in težave (Mali, 2007).

Zelo pomembna je komunikacija, sprejemati moramo tudi informacije, ki niso izražene na besedni ravni. Pri tem nam je v veliko pomoč empatija in lastno prizadevanje za razumevanje drugega. K takšni komunikaciji moramo socialni delavci spodbujati tudi oskrbovalce ljudi z demenco (Milošević-Arnold, 2007b, str. 139–140). Ljudem z demenco več kot besede pomenijo občutki, ki jih doživlja ob osebnem stiku. Pomembno je ozračje, kjer se oba sogovornika počutita dobro, da se človek z demenco počuti sprejetega, občuti varnost in je v

središču sporazumevanja. Način vstopanja v odnos je za človeka z demenco zelo pomemben, veliko jim pomeni pogovor, način sporazumevanja in primeren odnos. Predvsem je za njih pomemben odnos, ki ga imajo do njih oskrbovalci in družinski člani. Pomembno je spoštovanje, ne prepričevanje v zmoto, saj to lahko povzroči zmedenost (Mali, Mešl in Rihter, 2011). Pri komunikaciji z ljudmi z demenco moramo biti dosledni, upoštevati moramo določene omejitve, predvsem v besednem izražanju. Pogosto smo mi krivi za težave v komunikaciji z ljudmi z demenco, saj si o ljudeh z demenco ustvarimo določene stereotipne predstave o njihovih nezmožnostih (Milošević-Arnold, 2007b).

Bryden (2005) je v svoji knjigi izpostavil, naj se do ljudi z demenco obnašamo, kot da je nimajo. Predvsem pa naj se izogibamo ignoriranju njihove prisotnosti v pogovoru, kritiziranju, posmehovanju, zasmehovanju in delanju stvari namesto njih. Ključno je spoštovanje, prepoznavanje njihovega truda za odločanje o svojem življenju, prepoznavanje njihovih sposobnosti, vključevanje in spodbujanje k aktivnostim, saj jim s tem damo vedeti, da so del družbe. Mali in Kejžar (2019) pišeta ravno o tem, da moramo biti v oskrbi starih ljudi usmerjeni v sodelovanje, partnerstvo, zato je prav, da ne naredimo vsega za človeka z demenco, vendar ga vključimo v oskrbo.

V Strategiji obvladovanja demence v Sloveniji do leta 2020 (2016) je zapisano, da bolezen, tj. demenca, ne prizadene le osebe z demenco, ampak tudi vse, ki skrbijo zanjo. Kot je zapisano v strategiji, v povprečju za človeka z demenco skrbijo vsaj trije ljudje. Situacija, v kateri so se znašli, prinaša finančno breme, dolgotrajna oskrba pa pripelje tudi do izgorelosti in družbene izključenosti. Kot pišejo Mali, Mešl in Rihter (2011), ravno stiske, ki jih doživljajo ob skrbi za družinskega člana, človeka z demenco, in vseh ostalih stvari, privedejo do obremenjenosti in izčrpanosti, kar pa negativno vpliva tudi na odnose. Človek z demenco tako občuti, da je v odnosu napetost, lahko se počuti v breme, lahko nenamerno koga obtoži, žali ali udari. Medtem avtorice izpostavljajo tudi, da se je v nekaterih primerih odnos človeka z demenco s sorodniki izboljšal in poglobil, sorodniki pa se izogibajo konfliktom.

Mali (2007, str. 37–50) poudarja, da je za socialno delo zelo pomembno prepoznavanje stisk in težav svojcev, kot so občutek nemoči in nesposobnosti, celodnevne službene in družinske obveznosti, dvom o odločitvi za odhod v dom za starejše, občutek krivde itn. Lahko vidimo, da imajo svojci veliko dilem, s katerimi se spopadajo, zato bi stroka socialnega dela in nasploh socialno varstvo moralo poskrbeti tudi za pomoč svojcem v takšnih primerih.

Strategija obvladovanja demence v Sloveniji do 2020 (2016) ima tri glavne cilje na ravni države in eden izmed njih je vzpostavitev usklajevanja podpore osebam z demenco, njihovim družinam in oskrbovalcem. Strategija v več delih omenja tudi pomen podpore svojcem in skrbnikom, torej ne zanemarija sprememb v odnosih in stiskah, ki jih doživljajo tudi svojci. Poudarja tudi pomen, naj bodo človek z demenco, njegovi bližnji in skrbniki enakopravni partnerji. Pomoč svojcem naj bi nudile nevladne organizacije.

1.6. Epidemiološki ukrepi, ki so vplivali na življenje starih ljudi

Preden je bolezen covid-19 prišla v Slovenijo, so bila znanja dejstva, da v rizično skupino spadajo predvsem stari in bolni ljudje. Ob širjenju okužb se pogosto omenjajo stiki in druženje. Stari ljudje so pogosto izpostavljeni manj stikom, sploh v primerih, ko živijo v domačem okolju, medtem ko se z življenjem v institucijah stiki povečajo in jih ni bilo mogoče strogo omejiti niti v času epidemije (Flaker, 2020).

Na uradni spletni strani Republike Slovenije je bila prva novica v povezavi s covidom-19 objavljena 29. januarja 2020, in sicer informacije o dogajanju na Kitajskem, v mestu Wuhan, kjer so potrdili nov tip koronavirusa, in sestanku na Ministrstvu za zdravje, kjer je potekal sestanek Koordinacijske skupine za spremljanje in obvladovanje nalezljivih bolezni (Ministrstvo za zdravje, 2020). Ta informacija konkretno za izvajanje pomoči na domu oziroma za življenje starih ljudi ni imela večjega pomena, odsvetovana so bila le potovanja na Kitajsko in dodatna previdnost. Lahko bi rekli, da je novica pozitivno vplivala na stare ljudi, saj je zapisano, da je Slovenija na morebitne okužbe dobro pripravljena. Prav tako je bila podana telefonska številka Nacionalnega inštituta za javno zdravje (NIJZ) za morebitna vprašanja.

Naslednja uradna informacija o covidu-19, ki zadeva področja starih ljudi, je z dne 26. 2. 2020, ki govori o informiranju izvajalcev institucionalnega varstva s strani Komisije za zdravstveno dejavnost Skupnosti socialnih zavodov Slovenije na podlagi usmeritve Nacionalnega inštituta za javno zdravje glede uvedbe aktivnosti programa preprečevanja in obvladovanja širjenja okužb (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2020a). Informacija zadeva le osebe, ki so uporabniki institucionalne oskrbe, medtem ko se oskrbe na domu ne dotika.

Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2020b) je dne 6. 3. 2020 pozvalo vse izvajalce institucionalnega varstva starejših in predlagalo popolno prepoved obiskov v domovih za starejše, saj naj bi s tem zaščitili stare ljudi. Istega dne so bili stari ljudje tudi pozvani, da se ne udeležujejo javnih prireditev (Urad Vlade Republike Slovenije za

komuniciranje, 2020a). Lahko bi razpravljali, ali gre v obeh primerih za zaščito starih ljudi ali za diskriminacijo in povečevanje razlik med generacijami.

Nadaljnje informacije Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2020c) so namenjene domovom za starejše, posebnim zavodom za odrasle, domskemu varstvu varstveno delovnih centrov, zavodom za vzgojo in izobraževanju otrok in mladostnikov s posebnimi potrebami in domovom za učence s posebnimi potrebami. Napotki se osredotočajo na zaščito oseb pred okužbo in ravnanje po okužbi uporabnika, ponovno pa v navedbi ni omenjeno, da to velja tudi za pomoč na domu. Dne 13. 3. 2021 so bile s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2020d) objavljene vse najnujnejše informacije, pomoč na domu ponovno ni bila izrecno omenjena. Našteti so socialno varstveni zavodi, za katere informacije veljajo, vendar ni omenjeno, da drži tudi za pomoč na domu, Zavode za oskrbo na domu itd.

Na življenje starih ljudi, ki so pogosto odvisni od prevoza drugih oseb, je odlok o začasni prepovedi in omejitvah javnega prevoza potnikov zagotovo vplival v veliki meri. Sprejet je bil dne 15. 3. 2021, v veljavo pa je stopil dan kasneje, tj. dne 16. 3. 2021 (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2020b).

Dne 30. 3. 2020 je začel veljati Odlok o začasni splošni prepovedi gibanja in zbiranja ljudi na javnih mestih in površinah v Republiki Sloveniji ter prepovedi gibanja izven občin. S tem je bilo prepovedano zapustiti občino stalnega ali začasnega prebivališča, razen v primeru nekaterih izjem, med katerimi je tudi varstvo in pomoč osebam, ki so potrebne podpore oziroma zaradi oskrbe ali nege družinskih članov, prav tako je bilo dovoljeno zapustiti občino stalnega ali začasnega prebivališča z namenom posluževanja storitev, ki v tej občini niso na voljo. Dovoljeno je bilo tudi izvajanje delovnih nalog v drugi občini (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2020c). Ta odlok bi brez podanih izjem močno ogrozil oskrbo starih ljudi, saj oskrbovalci pogosto živijo v drugih občinah. Tudi izvajalci pomoči na domu so bili izvzeti, saj lahko svoje delo opravljajo tudi izven svoje občine.

Prav tako je dne 30. 3. 2020 Vlada Republike Slovenije sprejela odlok, in sicer je narekoval, da da so lahko nakupe v določenem časovnem okviru, tj. od 8.00 do 10.00, opravljale le ranljive skupine, kamor spadajo tudi stari ljudje. Stari ljudje so lahko nakupe opravljali zgolj v tem času, vse to pa je bilo sprejeto z namenom zaščite ranljivih skupin (Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo, 2020). V tem se je po eni strani ponujala prednost za stare ljudi, da so lahko

nakupovali v miru, v manjši množici in z manj stiki, vendar so po drugi strani bili tudi omejeni, saj so lahko nakupe opravljali zgolj v tem času.

Sledilo je obdobje rahljanja ukrepov in kasneje, v jesenskem valu, vnovično zaostrovanje in sprejemanje novih ukrepov. Sprejeti ukrepi za preprečevanje širjenja okužb so v številnih primerih vključevali tudi stare ljudi, posredno tudi pomoč na domu. Zagotovo je epidemija močno vplivala na življenje starih ljudi, kot je tudi na vse ostale starostne skupine. Vpliv se zagotovo kaže tudi pri izvajanju pomoči na domu, saj je epidemija spremenila praktično vsa področja dela.

2. PROBLEM

Glede na trenutno situacijo v Sloveniji in po svetu pri pisanju magistrskega dela v tem obdobju skoraj ne morem zaobiti epidemiološke situacije, saj je ta vplivala na vsa področja našega življenja. Epidemija je prinesla številne spremembe, tudi v socialno delo. Ena izmed najbolj rizičnih skupin so stari ljudje, zaradi česar so številni ukrepi veljali tudi za njih (omejitve gibanja, omejen čas nakupovanja, obiski v domovih za starejše). Spremembe pa so se pojavile tudi pri ljudeh, ki potrebujejo pomoč pri oskrbi in bivanju v domačem okolju.

Glede na to, da v primeru socialne oskrbe na domu v gospodinjstvo prihaja zunanja oseba, je zagotovo prišlo do sprememb pri izvajanju. Pri predmetu Socialnodelovni model razumevanja demence smo imeli gostjo, socialno delavko z Zavoda za oskrbo na domu Ljubljana, ki nam je poleg splošne predstavitve pomoči na domu in oskrbe ljudi z demenco predstavila tudi, kako je to potekalo v času epidemije, kar je v meni vzbudilo zanimanje, da to tematiko tudi raziščem in pogledam prakse različnih izvajalcev.

S pomočjo magistrskega dela sem želela raziskati, kako se je pomoč na domu izvajala v času epidemije, kako je to vplivalo na uporabnike, na kakšne težave so izvajalci naleteli, kakšne stiske so opazale socialne delavke in delavci ter kako so jih reševali. Raziskava bo prispevala k socialnemu delu, saj bo združevala različne prakse izvajanja pomoči na domu, poglede socialnih delavk in delavcev na ukrepe in izvajanje storitev v času epidemije ter stiske uporabnikov, ki so se pojavljale. S tem bo stroka socialnega dela lahko našla primere dobre prakse in ustrezno delovala v podobnih situacijah. Rezultati bodo pripomogli tudi k nadaljnjemu sprejemanju ukrepov, smernicam, napotkom, povezanimi z izvajanjem pomoči na domu, saj bodo lahko upoštevane izkušnje iz prakse.

Podobno tematiko so raziskovale že nekatere študentke pred menoj, med drugim Lidija Hartman Koletnik (2016), ki je analizirala pomoč na domu v Šaleški dolini. V tem primeru je torej šlo za specifično območje in obdobje pred epidemijo. Estera Grivc Puh (2015) je raziskovala primer dobre prakse izvajanja pomoči na domu Centra za socialno delo Sevnica, kjer je izvedla študijo primera uporabnice z multiplo sklerozo. Lidija Lampe (2014) in Natalija Bersak (2014) sta raziskovali socialno oskrbo na domu z vidika uporabnikov ter zadovoljstvo in potrebe, raziskovali pa sta med uporabniki znotraj enega izvajalca oskrbe. Podobno raziskavo je naredila tudi Nina Kociper (2020), ki pa je raziskovala storitve pomoči na domu v občini Medvode, raziskavo je izvedla tako med zaposlenimi kot tudi med uporabniki storitev. Oskrbo starih ljudi na domu (formalna in neformalna oskrba) je raziskovala tudi Anja Klavs (2016),

osredotočila pa se je svojo krajevno skupnost. Neva Tomažič in Maja Valjavec (2016) sta raziskavo delali z obstoječimi in potencialnimi uporabniki pomoči na domu in zaposlenimi. Opravljenih je bilo še veliko drugih raziskav s podobno tematiko, vendar vse, ki sem jih zasledila, so nastale pred epidemijo covida-19 in ne zajemajo te tematike.

Postavila sem si naslednja raziskovalna vprašanja:

1. Kako so izvajalci pomoči na domu prilagodili izvajanje oskrbe zaradi epidemije?
2. Kako se je zaradi epidemije spremenilo socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu?
3. Kakšno je mnenje socialnih delavk in delavcev o ukrepih in napotkih za izvajanje pomoči na domu v času epidemije?
4. Kakšne so bile spremembe v stiskah in počutju uporabnikov pomoči na domu v času epidemije?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Izvedla sem kvalitativno raziskavo, pri kateri sestavljajo osnovno izkustveno gradivo besedni opisi ali pripovedi in v kateri je to gradivo analizirano na beseden način brez uporabe merskih postopkov (Mesec, 1998, str. 26).

Raziskava je prav tako poizvedovalna ali eksplorativna. Pri takšni raziskavi odkrivamo neko področje problematike, njihov namen pa je odkriti probleme. Osnovna značilnost take raziskave je, da se pri zbiranju gradiva uporablja več različnih postopkov, druga značilnost pa je, da si ne prizadevamo preučiti celotne populacije, ampak se lahko omejimo na manjše število primerov (Mesec, 2009, str. 80).

Raziskava je tudi empirična ali izkustvena, saj s takšnim tipom raziskave zbiramo novo, neposredno izkustveno gradivo z opazovanjem ali spraševanjem (Mesec, 2009, str. 84).

3.2. Merski instrument

Za merski instrument sem uporabila delno standardiziran vprašalnik. Vprašanja sem imela pripravljena vnaprej, nato pa sem dodajala podvprašanja, v kolikor sogovornik vprašanja ni natančno razumel (Mesec, 2009). Sestavila sem ga s pomočjo prebrane literature, raziskovanja teme in postavljenih raziskovalnih vprašanj.

Flaker in drugi (2008), Mali in Nagode (2009), Österle (2011), Mali (2013a), Mali in Hlebec (2013), Mali, Flaker, Urek in Rafaelič (2018) in številni drugi avtorji pišejo o družbenih spremembah in vse večjem številu starih ljudi, ki potrebujejo oskrbo. Zabukovec (2015) ter Mali in Grebenc (2021) pišejo o potrebah starih ljudi, ki so odvisne od posameznika. Nagode (2009) piše o oblikah pomoči, ki so na voljo staremu človeku v Sloveniji, Flaker in drugi (2008) in Mali (2013a) opisujejo pomen dolgotrajne oskrbe za stare ljudi, Mali in Grebenc (2021) pa opisujeta, kako se je to pokazalo v času epidemije. Perko (2007) ter Mali in Hlebec (2013) opisujejo pomoč na domu, ki je opredeljena tudi v Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Mali in Hlebec (2013) pišeta tudi o cilju pomoči na domu, storitvi, ki je usmerjena k omogočanju bivanja starih ljudi v domačem okolju in s tem zagotavljanju kakovostnega življenja, vključenosti v družbo in preprečevanju izoliranosti. Novljan (2015), Štepec (2015) in Samec (2015) pišejo tudi o drugih storitvah, ki jih izvajajo izvajalci pomoči na domu. Mali (2013a), Mali (2018), Mali in Grebenc (2021), Ramovš (2004) in številni drugi avtorji opisujejo tudi socialno delo s starimi ljudmi, tudi v okviru pomoči na

domu. Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (2020a, 2020b, 2020c in 2020d) in Ministrstvo za zdravje (2020) sta v času epidemije poudarjala nevarnost okužbe starih ljudi s koronavirusom, predvsem kadar imajo že pridružene bolezni. Flaker (2020) ter Mali in Grebenc (2021) omenjajo problem sprejetih ukrepov v času epidemije za življenje starih ljudi.

S pomočjo vprašalnika sem skušala ugotoviti, kako je izvajanje pomoči na domu, ki je zelo pomembna za stare ljudi, potekala v času epidemije covida-19, saj je storitev namenjena skupini, ki velja za rizično, predvsem pa, kakšen pogled imajo na to socialne delavke in delavci, ki so v neposrednem stiku s storitvijo.

Vprašalnik vsebuje 29 vprašanj odprtega tipa, nekatera od njih so dopolnjena s podvprašanji, zajemajo pa vse ključne teme. Vprašanja sem sproti tudi prilagajala glede na situacijo in razumevanje vprašanj.

Teme raziskovanja, ki sem jih uporabila v merskem instrumentu, so določene na podlagi študije literature in so služile kot glavne smernice pri izvedbi intervjujev. Te teme so:

- prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije,
- prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije,
- razlike izvajanja pomoči na domu ob začetku epidemije in ob izvajanju raziskave,
- sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije,
- socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije,
- sodelovanje z uporabniki v času epidemije,
- odnos socialnih delavcev do ukrepov in napotkov za izvajanje pomoči na domu v času epidemije,
- stiske uporabnikov pomoči na domu v času epidemije,
- počutje uporabnikov pomoči na domu v času epidemije.

3.3. Zbiranje podatkov

Podatke za raziskavo sem zbrala z metodo delno standardiziranega intervjuja, ki sem jo opravila individualno s socialnimi delavkami in delavci z metodo spraševanja (Mesec, 2009). Za čas in kraj sem se individualno dogovorila po elektronski pošti in v telefonskih pogovorih. Intervjuje sem opravila osebno oziroma po telefonu, prek videoklica in drugih oblik elektronske komunikacije zaradi trenutnih razmer. Sledila sem zastavljenim vprašanjem in postavljala podvprašanja, če je bilo to potrebno. Največ težav sem imela prav z vzpostavitvijo stika s

socialnimi delavkami in delavci ter časovnim usklajevanjem, predvsem zaradi neodzivnosti, preobremenjenosti in drugih okoliščin. Z vsemi, ki so privolili v sodelovanje, sem vzpostavila zaupen odnos in smo intervju opravili brez večjih težav.

3.4. Populacija in vzorčenje

Populacija moje raziskave so socialni delavci, ki delajo na področju pomoči na domu v Sloveniji na dan 1. 4. 2021.

Zaradi široke populacije je bila raziskava izvedena na vzorcu, ki zajema osem socialnih delavk, saj se je izkazalo, da je vzorec že reprezentativen. Vzorec je sicer neslučajnostni in priročni. Sodelujoči so mi bili najbolj dostopni in so bili pripravljeni sodelovati v raziskavi (Mesec, 2009). Tudi zaradi epidemije je bilo socialne delavce težje pridobiti za sodelovanje. K sodelovanju sem jih povabila glede na poznanstva, pogovor, z metodo snežne kepe, povprašala sem po naključnih organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu in skušala pridobiti interes za sodelovanje.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Podatke sem najprej uredila, intervjuje dobesedno zapisala takoj po izvedbi s pomočjo zapiskov in posnetkov. Posamezen intervju sem označila s posamezno črko (A, B, C, D, E, F, G, H). Nato sem določila enote kodiranja (intervju sem razdelila na izjave in jih označila s črko intervjuja in zaporedno številko), odprto kodirala (izjavam sem pripisala pojme, kategorije in nadkategorije) in osno kodirala, tako da sem pojme razvrstila v skupne kategorije, slednje pa v nadkategorije (Mesec, 1998, str. 118).

Primer analize gradiva:

Kako se je spremenil način dela ob izboljšanju epidemiološke slike?

Ko se je slika izboljšala, smo ponovno povečali storitve, (D23) tudi uporabniki so se sami vračali nazaj in se vključili, (D24) vključevali smo nove uporabnike. (D25) Oskrbovalke so še vedno preverjale epidemiološko sliko v družinah, (D26) vendar je bilo vse malo bolj sproščeno, (D27) ni bilo čutiti toliko strahu. (D28)

Odprto kodiranje:

Tabela 3.1. Primer odprtega kodiranja

Oseba	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
D23	<u>Ko se je slika izboljšala, smo ponovno povečali storitve.</u>	Povečanje storitev	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D24	<u>tudi uporabniki so se sami vračali nazaj in se vključili.</u>	Vračanje uporabnikov	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D25	<u>vključevali smo nove uporabnike.</u>	Vključevanje novih uporabnikov	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D26	<u>Oskrbovalke so še vedno preverjale epidemiološko sliko v družinah.</u>	Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Ohranjanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D27	<u>vendar je bilo vse malo bolj sproščeno.</u>	Bolj sproščeno	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D28	<u>ni bilo čutiti toliko strahu.</u>	Manj strahu	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

Oсно kodiranje:

1. Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
 - Izboljšanje epidemiološke slike
 - Ohranjanje

Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov (D26)

Upoštevanje ukrepov

Uporaba zaščitnih sredstev

Stalnost oskrbovalk

- Spremembe

Manj okužb

Stabilne razmere

Določen protokol

Organizirano delo

Povečanje storitev (D23)

Vračanje uporabnikov (D24)

Vključevanje novih uporabnikov (D25)

Povečanje števila oskrbovalk

Normalno terensko delo

Ni večjih sprememb

Mirnost

Bolj sproščeno (D27)

Manj strahu (D28)

4. REZULTATI

4.1. Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

Spremembe načina dela

Socialne delavke in delavci so opazili, da se je izvajanje oskrbe na domu prilagodilo zaradi epidemije, in sicer v izvajanju nujnih storitev. Kar pet od osmih sodelujočih je izjavilo, da so izvajali zgolj najbolj nujna opravila (*»Vse smo prilagodili na izvajanje le najnujnejših storitev.«*, D8), to so opisale kot zmanjšanje obsega storitev (*»V prvem valu (lani marca) smo zaradi omejevanja neposrednih stikov močno zmanjšali obseg storitev«*, A1), na primer pri dobri socialni mreži oziroma izvajanje zgolj pri uporabnikih brez socialne mreže, izvajanje zgolj nege (*»V času epidemije smo izvajali zgolj nego«*, E4) oziroma usklajevanje s svojci, kdo potrebuje oskrbo (*»smo kontaktirali vse uporabnike in/ali njihove svojci, da smo se dogovorili, kako organizirati oskrbo, da bi obiske oskrbovalk zagotovili vsem, ki so oskrbo nujno potrebovali.«*, A40). Kot nujne storitve so omenile temeljna dnevna opravila in izvajanje nege, v nekaterih primerih tudi izvajanje pomoči na domu pri uporabnikih, ki nimajo socialne mreže.

Ena izmed sodelujočih je delo v primeru okužbe in suma nanjo opisala kot naporno, tudi zaradi dela v zaščitni opremi, prav tako je bila zahtevna sama organizacija dela (*»Organiziranje dela v primeru sive (suma okužbe) in rdeče (potrjena okužba) cone je zelo zahtevno«*, A10). Oskrbovalke so v primeru okužbe in suma ostale doma, kar je poleg ostalih razlogov povzročilo pomanjkanje oskrbovalk (*»Nekatere oskrbovalke so zbolele in je bila bolniška odsotnost zaradi tega dolgotrajna.«*, A114), kar je navedla še ena od sodelujočih, in sicer da pri njih do prenosov okužb ni prišlo. Obe pa sta izjavili, da so delali v conah (*»Prehajanje med zdravimi in okuženimi ni bilo dopustno, imeli smo sive (stik z okuženimi) in rdeče (okuženi) cone, kar se je dnevno spreminjalo.«*, B30). Še ena izmed sodelujočih je opisala, da v primerih okužbe oziroma suma nanjo storitve niso izvajali, prav tako ne v času karanten, kontaktirali so svojce in sledili protokolu, kar je navedla kot prednost (*»Mislim, da je to ena od dobrih stvari, da imamo točno zapisano, kako postopati v primeru okužbe ali suma nanjo. Tudi svojci in uporabniki so s temi protokoli seznanjeni in v primeru okužbe točno vedo, kaj morajo narediti in na koga se morajo obrniti. Pred zapisom protokola je bilo veliko zmede, določeni koraki so se izpustili.«*, E43).

Le ena izmed sodelujočih je izpostavila, da pri izvajanju oskrbe na domu zaradi epidemije ni opazila bistvenih sprememb. Sicer so navajale posamezne spremembe, na primer v organizaciji dela. Večina od sodelujočih je izpostavila, da določena dodatna opravila opravljajo dodatno zaradi epidemije. Najpogosteje so izpostavile uporabo zaščitne opreme (*»Zaposlene so na*

terenih morale nositi zaščitno obleko, masko, vezir, očala, rokavice in haljo.«, E3) in zagotavljanje le-te (*»morali smo jim zagotoviti zaščitno opremo, ki jo je povsod primanjkovalo.«*, D2). Prav tako so izpostavile tudi preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov (*»niso mogle več tako sproščeno vstopati v hiše, ampak so morale najprej preveriti epidemiološko situacijo v družinah ter uporabnike in svojce ves čas prositi za informacije, ali je kdo v družini zbolel.«*, D5; *»Prav tako smo začeli bolj intenzivno spremljati zdravstveno stanje naših uporabnikov, to pomeni, da pred pričetkom izvajanja storitev vsakemu uporabniku izmerimo vročino«*, E45), določitev protokolov, upoštevanje navodil in informiranje uporabnikov o tem, kdo potrebuje pomoč (*»Prvi dan smo vse uporabnike oziroma svojce poklicali in preverili, kdo tudi v času epidemije potrebuje pomoč in kdo ne.«*, B60). Posameznice so imele nove uporabnike (*»Prišlo je veliko novih uporabnikov, saj ni bilo dostavljavcev hrane in nekaterih drugih služb.«*, B21), prisoten je bil strah pred okužbo, izpostavljenost oskrbovalk, potrebna je bila prilagoditev na drugačen način dela in preprečevanje okužb. Dve izmed sodelujočih sta izrecno izpostavili tudi potrebnost dodatnih znanj (*»povečala se je stopnja strokovnih znanj pri temeljnih dnevnih opravilih«*, B13) oziroma izobraževanje in informiranje.

Medtem ko je ena izmed sodelujočih izpostavila, da so storitev začeli uporabljati tudi novi uporabniki, je povedala, da je število le-teh manj kot sicer. Posamezne sodelujoče so izpostavile tudi zmanjševanje obsega storitev in število oskrbovalk na terenu (kar sta izpostavili dve izmed sodelujočih). V enem primeru je sodelujoča izpostavila, da je bila oskrbovalka le na terenu in ni imela stika z ostalimi zaposlenimi, poleg tega je uporabljala avto le ona. Dve sta izpostavili, da so se oskrbovalke manj pogosto menjavale pri uporabnikih in, če je le bilo mogoče, je ista oskrbovalka prihajala k istemu uporabniku (*»Organizirali smo, da k določenemu uporabniku prihajajo le določene oskrbovalke. Na ta način smo prilagodili, da delajo v nekakšnih skupinah in je manjša možnost prenosa okužbe.«*, G1).

Dve izmed sodelujočih sta kot spremembo izvajanja oskrbe na domu izpostavili ukinitve sprejemanja novih uporabnikov (*»ko je bila razglašena epidemija, novih uporabnikov nismo sprejemali, razen če je šlo za nujen sprejem«*, E8), ostale sodelujoče so tudi povedale za posamezne primere, ko so uporabniki sami odpovedali oskrbo, saj jih je bilo strah oziroma oskrbe niso želeli, ukinitve so se tudi medsebojni stiki oskrbovalk. Omenjale so tudi težave pri razvozu kosil (*»pri kosilih je bil problem, saj so se zapirali vrtci in gostilne, zato smo morali iskati druge rešitve oziroma se dogovarjati, ali lahko kuhajo vsaj za starostnike«*, D22).

Ena izmed sodelujočih je zaznala tudi določene izboljšave, in sicer v izboljšanjem informacijskem sistemu (*»Prišlo je tudi do izboljšav. Informacijski sistem (Aleja), kjer so vse informacije o uporabniku, vsi imamo vpogled, kar je zelo dobro v primerih, da se zamenja oskrbovalka. Sistem je bil že prej, ampak se je sedaj še izboljšal.«*, D35) in pri načinu komunikacije (*»Poleg tega so se izboljšali tudi drugi načini komunikacije, po telefonu in prek aplikacije Viber.«*, B36).

Izboljšanje epidemiološke slike

Ob izboljšanju epidemiološke slike so posameznice omenjale ohranjanje upoštevanja ukrepov, uporabo zaščitnih sredstev, stalnost oskrbovalk in preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov. Večina izmed sodelujočih pa je omenila določene spremembe, ki so prišle z izboljšanjem epidemiološke slike, na primer manj okužb, stabilnejše razmere, določen protokol in organizirano delo. Povečale so se storitve (*»Zopet smo začeli izvajati »nenujne« stvari, čeprav vemo, da so bile tudi to nujne stvari za posameznika že ves čas.«*, F12), uporabniki so se vračali (*»tudi uporabniki so se sami vračali nazaj in se vključili«*, D24) in vključevali novi (*»prav tako smo začeli vključevati nove uporabnike v storitve pomoči na domu«*, E20), terensko delo pa se je normalno opravljalo. Posameznice so izrazile mnenje, da je bilo delo bolj sproščeno, prisotnega je bilo manj strahu. Dve izmed sodelujočih sta sicer omenili, da ni bilo večjih sprememb, vendar sta hkrati tudi omenili manjše spremembe, ki so se pojavile, na primer večja mirnost in povečanje števila oskrbovalk.

Kasnejši vali

Pri kasnejših valih je več kot polovica sodelujočih opazila določene pozitivne stvari, najpogosteje so omenjale poznavanje situacije (*»Sedaj pa se zdi, da z ukrepi »živimo«, na nek način je prišlo do normalizacije novih pogojev, v katerih delamo in živimo. Vsi skupaj živimo novo realnost.«*, A38; *»Največja razlika je v tem, da smo se tako zaposleni kot uporabniki in njihovi svojci zdaj na situacijo že nekoliko navadili. Navadili smo se osebne zaščitne opreme, bolj pogostega razkuževanja, preverjanja zdravstvenega stanja, hitro se spreminjajočih navodil in smernic.«*, C13), poleg tega pa tudi večjo gotovost, manj strahu, manj stresa, izvajanje več stvari, razvoz kosil, delo poteka podobno kot pred epidemijo. Spremembe so bile v samem izvajanju oskrbe, in sicer so omenjale nezmanjšan obseg storitve (*»Socialno oskrbo od junija lani, ko smo ponovno pričeli s polnim izvajanjem, izvajamo kot običajno, brez sprememb, glede na epidemiološko sliko.«*, A29), upoštevanje pogoja PCT za oskrbovalce, upoštevanje ukrepov,

uporaba zaščitnih sredstev, preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov, ena izmed sodelujočih je izpostavila, da je delo potekalo nespremenjeno.

Po koncu epidemije

Tudi po koncu epidemije so nekatere ohranjale boljšo oziroma pogostejšo komunikacijo z uporabniki in svojci (*»Dobre lastnosti, ki so se ohranile tudi po koncu epidemije, so zagotovo ohranjanje komunikacije z uporabniki in svojci«*, B40), obveščanje, stike, povezanost s svojci, uporabniki in med zaposlenimi ter tudi manjše menjanje oskrbovalk pri uporabnikih. Posameznice so čutile potrebo po pogovorih, več terenskega dela in spremembah. Posameznica je izpostavila željo po delu brez zaščitne opreme.

4.2. Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije

Spremembe načina dela

Zaradi epidemije se je spremenil način dela tudi pri drugih dejavnostih, ki jih izvajajo izvajalci pomoči na domu. Večina (šest od osmih) sodelujočih je omenila ukinitve dejavnosti, na primer delavnic, skupin, dogodkov, aktivnosti, sestankov v živo oziroma skupnih sestankov, dogajanja v centru starejših (*»uporabniki so bili pred epidemijo vključeni tudi v kakšno dogajanje v našem centru starejših, da smo jim malo polepšali kakšen dan, nato se je v času epidemije vse ustavilo«*, D141), družabništva, čiščenja, skupin za samopomoč, programov za svojce in srečanj zaposlenih. Za izvedbo določenih dejavnosti so nekateri uvedli prilagoditve, omenila jih je dobra polovica sodelujočih. Prilagodili so, na primer, sestanke, predavanja, usklajevanja in koordinacijske sestanke so izvajali prek videopovezav (*»Koordinacijski sestanki, ki so nujni za delovanje oskrbovalk na terenu, potekajo v videopovezavi.«*, A21), prav tako supervizijo, prostovoljstvo po telefonu, informacije pa so si izmenjevali na daljavo (*»večino informacij si izmenjamo po telefonu in ostalih načinov komunikacije.«*, G5).

Izboljšanje epidemiološke slike

Ob izboljšanju epidemiološke slike je večina ponovno začela izvajati dejavnosti v živo, na primer delovno terapijo (*»Obiski in storitve delovne terapije potekajo nemoteno in v enakem obsegu.«*, A28), družabništvo (*»Ko se je situacija nekoliko umirila, smo začeli s ponovnim izvajanjem družabništva.«*, E17), čiščenje, skupine za svojce, dogajanje v centru starejših in druge dejavnosti, prav tako pa tudi sestanke (*»vendar je zelo pomemben osebni stik, zato imamo sedaj že nekaj časa ob upoštevanju ukrepov sestanke«*, D143) in supervizijo.

Kasnejši vali

V kasnejših valih so posameznice omenjale ukinitve sestankov in srečanj z več udeleženiimi. Tudi ostale dejavnosti so potekale z upoštevanjem zaščitnih sredstev in pogojev, več stvari pa so izvajali v živo.

4.3. Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije

Spremembe

Sedem od osmih sodelujočih je navedlo spremembe v sodelovanju z drugimi organizacijami v času epidemije. Med omenjenimi organizacijami, kjer so opazili spremembe, so bile civilna zaščita, patronažna služba, dom za starejše, občina, zdravstveni dom, Rdeči križ, Karitas, center za socialno delo, Fakulteta za socialno delo in Javni zavod Cene Štupar.

Posameznice so omenile, da je sodelovanje potekalo dobro, medsebojno so si nudili pomoč in podporo, skupaj so iskali pomoč za starejše (*»ki so iskali nujno pomoč za starejše osebe, veliko starejših je bivalo doma, pa niso imeli pomoči sorodnikov«*, D138), od organizacij so bili naprošeni za izvajanje oskrbe, organizacije so jim pomagale pri protokolu, pri dostavi kosil, pri zagotavljanju in pravilni uporabi zaščitnih sredstev (*»ki je imel na voljo dobro opremo, dovolj zaščitnih sredstev, ki smo jih dobili tudi za naše potrebe. Kot smo se pogovarjali z drugimi izvajalci, ki na primer delujejo v okviru CSD, niso imeli na voljo toliko zaščitnih sredstev«*, B39) in pri koordinaciji dela (*»v dom so dobili koordinatorja, ki jim je pomagal načrtovati delo v času epidemije, tudi mi smo se posvetovali z njim in načrtovali naše delo«*, B78). Ena izmed sodelujočih je omenila, da je bila epidemija povod za začetek sodelovanja z določenimi organizacijami, druga pa, da je pripomogla k večji povezanosti. Sodelovanje se je spremenilo tudi v manjšem sodelovanju pri izvajanju prakse, srečanjih v živo ter bolj so se posluževali elektronske pošte in telefonskih klicev.

Pri posameznih organizacijah pa sodelujoče niso opazile sprememb v sodelovanju, vsaj ne bistvenih. Omenile so center za socialno delo in občino (po dve sodelujoči) in posamično Socialno zbornico, Inštitut za socialno varnost in Rdeči križ.

4.4. Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

Spremembe načina dela

Vse izmed sodelujočih so omenile spremembe v načinu dela socialne službe izvajalcev pomoči na domu v času epidemije. Dve izmed sodelujočih sta navedli delo do doma (*»V prvem valu*

smo vsi, ki smo zaradi narave dela lahko delali od doma, delali od doma (strokovni delavci za vodenje in koordinacijo in vodstvo zavoda).«, A14), posameznice tudi spremembe v strokovnih pristopih, organizaciji dela, večji izmenjavi izkušenj in spremembe v načinu podpisovanja dogovorov. Kar šest od osmih sodelujočih je omenilo ukinitve posamezne dejavnosti, in sicer so navedle ukinitve osebnih stikov zaposlenih oziroma zmanjševanje osebnih stikov na splošno (»Ni skupnih srečanj in sestankov s socialnimi oskrbovalkami z neposrednim stikom.«, A53; »Nimam neposrednih stikov z drugimi zaposleni, vse po telefonu in elektronski pošti.«, H23*), tudi odpoved sestankov. Predvsem pa so omenjale ukinitve oziroma zmanjšanje obiskov na domu, kar je navedlo kar pet sodelujočih, torej je pri večini prišlo do sprememb na tem področju (*»V določenem obdobju je bilo terenskega dela malo oziroma skoraj nič.«, G20*). Tri sodelujoče so sicer navedle, da so se obiski na domu pri njih izvajali, vendar so jih tudi omejili na bolj nujne obiske, le v enem primeru so jih izvajali v enakem obsegu.*

Kar sedem od sodelujočih je izpostavilo, da je vsak imel kakšno dodatno delo v okviru nalog socialne delavke oziroma delavca. Kar pet od njih je izpostavilo, da so imeli več telefonskih pogovorov oziroma klicev uporabnikov in svojcev (*»tudi svojci so več klicali in spraševali, kako je z njihovimi starši, sorodniki, saj niso osebno hodili k njim«, F10*). Štiri so omenile tudi več koordinacije (*»še bolj sem pozorna, da k enemu uporabniku prihaja najmanjše možno število različnih oskrbovalk«, H25*), dve sta navedli pisanje protokola (*»vsaj na začetku prilagajanja navodil za institucionalno varstvo za teren, saj ni bilo posebnih navodil za pomoč na domu«, C7*), informiranje uporabnikov in svojcev, spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov (*»moram gledati na epidemiološko sliko uporabnikov in jih spraševati tudi o tem«, D55*) ter sledenje navodilom in ukrepom (*»Poleg tega smo morali še skrbeti za sledenje razmeram in upoštevati ukrepe pri delu.«, F11*). Posamično so omenjale tudi izdajanje navodil ob okužbah, klicanje vseh uporabnikov (*»Na začetku epidemije smo preklicali prav vse uporabnike«, A151*), preverjanje socialne mreže, pogovor z oskrbovalkami o komunikaciji z uporabniki, motiviranje kadra, soočanje s strahovi zaposlenih, reorganizacijo dela, naročanje zaščitne opreme in uporabo le-te, pošiljanje navodil po elektronski pošti, več klicev oskrbovalk, organizacijo izobraževanj za oskrbovalke (*»Treba je bilo organizirati nekaj izobraževanj za oskrbovalke na temo zaščitne opreme in podobno in jih ves čas informirati z novostmi.«, D57*), informiranje, obveščanje stikov z okuženim (*»V trenutku, ko mi je bilo javljeno, da imamo okuženega uporabnika ali zaposleno, sem morala poklicati vse svojce uporabnikov, s katerimi je bila zaposlena v stiku.«, E11*), organizacijo testiranja, več pisanja dopisov in usklajevanje dela z zasebnim življenjem. Ena izmed sodelujočih je izpostavila tudi spremembo samega

načina dela socialne službe, in sicer se je po njenem mnenju okrepila vloga zagovornika, mediatorja, informatorja in svetovalca v družini. Delo se je bolj osredotočilo na celotno družino (*»Socialno delo se je še bistveno bolj osredotočilo na celotno družino, ni bilo zgolj osebno.«*, B27), spreminjali so osebne načrte (*»tedensko spreminjanje osebnih načrtov (zaradi okužb), na primer uporabniki so potrebovali oskrbo dvakrat dnevno namesto enkrat dnevno«*, B29) in izvajali analizo tveganja.

Vse sodelujoče so omenile kakšno slabost, ki jo je prinesla epidemija v socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu. Polovica jih je omenjala slabost zaradi manj obiskov na domu in slabosti zaradi zmanjšanja osebnih stikov. Tri sodelujoče so opisale, da so se ukinili skupni sestanki in druženja zaposlenih, in dve, da je bilo delo manj sproščeno. Posameznice so omenile tudi dolgotrajnejši delovni proces, da je bilo reševanje dilem neosebno težje (*»Ko si v skupnem prostoru ali v osebni stiku, se lahko določene teme in dileme hitreje razrešijo.«*, A56), da je bilo več izrednih dogodkov, na primer izrednih bolniških odsotnosti, karanten in okužb, kar je vplivalo na organizacijo dela (*»Več je tudi nepričakovanih in izrednih dogodkov, ki jih je treba reševati ob različnih urah.«*, A57). Ni bilo druženja uporabnikov, aktivnosti, osebnih stikov, izmenjave izkušenj ter dejavnosti za uporabnike in svojce. Dve sta navedli, da je bilo delo bolj naporno, posameznice pa tudi, da je bilo bolj stresno, prisoten je bil strah, negotovost, nevednost. Kot slabosti so posameznice navedle tudi, da so bili obiski na domu le pri novih uporabnikih, da je bilo več odsotnosti, slabše izvedeno delo za uporabnike, saj se zaposleni niso srečevali in izmenjavali informacij o uporabniku, pri delu pa so hiteli, delo je bilo bolj birokratsko, informacije pa so pridobivali le od zaposlenih (*»O vseh zadevah s terena me obveščajo zaposlene, vendar ni enako, kot če si na terenu sam«*, E39).

Polovica sodelujočih je opazala tudi določene prednosti, ki jih je prinesla epidemija, ena izmed sodelujočih pa meni, da prednosti ni bilo oziroma je to odvisno od posameznega primera. Dve izmed sodelujočih sta kot prednosti omenili boljši odnos s svojci, posameznice pa tudi racionalizacijo dela, krajše sestanke, manj papirnega poslovanja, elektronsko urejanje stvari, manj poti, poglobljen socialni odnos, pridobljene izkušnje za primere novih epidemij (*»Težko bi rekla, da je bilo kaj dobrega, mogoče samo to, da smo se naučili oziroma dobili izkušnje za delo in prilagajanje dela, ko bi izbruhnila nova epidemija.«*, D63), povezanost med zaposlenimi (*»Verjetno pa smo se z oskrbovalkami bolj povezale in tudi one med seboj, saj je bilo veliko pogovora glede stisk in strahov, ki so jih doživljale.«*, D64) in večjo povezanost z uporabniki, kar je ena izmed sodelujočih navedla kot razlog za izboljšanje oskrbe. Omenile so tudi boljše medsebojne odnose in odnose z organizacijami, s katerimi si medsebojno pomagajo.

Po dve sodelujoči sta omenili tudi, da so še vedno opravljali iste delovne naloge, skrbeli za razporejanje zaposlenih, sodelovanje z uporabniki in svojci, posameznice so omenile tudi sprejemanje klicev, izvajanje prvih obiskov na domu, sklepanje dogovorov o izvajanju storitev, obračunavanje storitev, vključevanje novih uporabnikov in izvajanje vseh ostalih nalog, ki niso nujne.

Kasnejši vali epidemije in izboljšanje epidemiološke slike

Praksa izvajanja socialnega dela v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, je bila v kasnejših valih zelo raznolika. Sodelujoče so omenjale tako delo brez omejitev kot tudi uporabo zaščitne opreme, več prvih, ponovnih oziroma vseh obiskov na domu z uporabo zaščitnih sredstev, manj terenskega dela kot pred epidemijo, manj osebnih srečanj z oskrbovalkami kot pred epidemijo (*»Z oskrbovalkami opravim več pogovorov po telefonu in ne prihajajo osebno v pisarno.«*, G24), po želji tudi delo od doma in več osebnega stika. Navedle so, da so se sčasoma navadili na situacijo, delo je bilo lažje, več je bilo osebnih stikov, manj je bilo strahu, delo je potekalo normalno, tudi zaradi zaščitenosti s cepivom. Ob izboljšanju epidemiološke slike pa so omenile spremembe v smislu ponovnih obiskov na domu, vračanja na delovno mesto in ohranjanja uporabe zaščitne opreme.

4.5. Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

Način sodelovanja

Vse sodelujoče so omenile sodelovanje z uporabniki v času epidemije na daljavo, in sicer po telefonu, kar polovica je omenila tudi po elektronski pošti. Posamezne organizacije so sodelovale z uporabniki tudi prek pošte, tj. s pošiljanjem dopisov (*»Uporabnikom smo nekje na dva meseca pošiljali dopise po pošti in jih spodbujali, da nas opozorijo, če ima kdo znake covida-19, da nas obvesti predvsem z namenom, da se oskrbovalke ustrezno zaščitijo, preden vstopijo v njihove domove.«*, D35) in z objavami na spletni strani.

Kar pet od osmih sodelujočih je povedalo, da z uporabniki sodelujejo prek oskrbovalk (*»pri tistih uporabnikih, ki nimajo svojcev, pa me glede sprememb obveščajo zaposlene, mi predajo njihove želje, me pokličejo, ko so na terenu in mi dajo uporabnika na telefon«*, E51). Šest pa jih je omenilo tudi sodelovanje z obiski na domu, vendar se to razlikuje od organizacije do organizacije, ki izvaja pomoč na domu. Le ena izmed sodelujočih je povedala, da so obiski ostali nespremenjeni, vendar je hkrati povedala, da je ponovnih obiskov bilo nekoliko manj, sicer pa so posameznice navedle, da je bilo obiskov malo manj, sploh ponovnih. Tri sodelujoče

so opravljale le nujne obiske na domu, dve pa le prve. Ena izmed sodelujočih je omenila, da je določene obiske na domu opravljala skupaj s centrom za socialno delo.

Sodelovanje s svojci

Sodelovanje s svojci je v večji meri potekalo na daljavo. Štiri sodelujoče so omenile sodelovanje, predvsem pogovore, po elektronski pošti, posameznice tudi po telefonu in prek medijev. Negativnih odzivov s strani svojcev ni izrazila nobena od sodelujočih, tri pa so izrazile pozitivne, in sicer da je bilo sodelovanje dobro, se je izboljšalo, so ga ohranjale tudi po koncu epidemije ter da so jih svojci tudi sami kontaktirali in sporočali spremembe.

Odziv uporabnikov

Kar polovica sodelujočih je navedla, da so bile zaradi prilagojene komunikacije določene negativne stvari. Tri sodelujoče so omenile pomanjkanje osebnega stika (*»Za uporabnike je bilo zelo težko, saj gre za stare ljudi, ki so navajeni osebnega stika, sedaj pa se vse stvari rešujejo po telefonu.«*, E96), posameznice tudi težko prilagajanje, oteženo komunikacijo z zaščitno opremo in težave zaradi komunikacije na daljavo.

Dobra polovica sodelujočih je našla tudi vsaj kakšno pozitivno lastnost. Dve sodelujoči sta omenili, da je bilo sodelovanje v redu, posameznice pa, da so se prilagodili in da je bilo sodelovanje nespremenjeno. Posameznice so celo omenile, da je bilo sodelovanje bolj intenzivno (*»Ne vem, če se je sodelovanje z uporabniki zaradi epidemije spremenilo, bilo je seveda bolj intenzivno«*, H74), da je bilo sodelovanje z nekaterimi boljše in da so bili povezani z uporabniki. Navedle so tudi ohranjanje komunikacije s svojci, ohranjanje stikov, da ni bilo zadržkov pred temo, da so podajali informacije o zdravstvenem stanju (*»Mislim, da so zaradi tega tudi uporabniki vsak sum takoj sporočili, z namenom, da preprečijo prenos na socialne oskrbovalke in posledično na druge uporabnike.«*, H72) ter da je bilo več uporabnikov in svojcev, s katerimi so sodelovali.

4.6. Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

Prejeti napotki

Ukrepe in napotke, ki so jih izvajalci pomoči na domu dobili v času epidemije, so uporabljali tudi v praksi. Dve izmed sodelujočih sta povedali, da so pri svojem delu uporabljali prav vse ukrepe in napotke, ki so jih dobili. Tri sodelujoče so omenile, da so, še preden so dobili napotke, vpeljali že svoje (*»še prej pa smo vpeljali svoje glede na informacije, ki so bile javnega značaja.«*, F53; *»vendar smo si jih predčasno že izoblikovali sami v sodelovanju z drugimi*

izvajalci«, H44), na primer uporabo zaščitne opreme in protokol dela v primeru okužb. Ena izmed sodelujočih je omenila tudi pomen medsebojne pomoči in nasvetov drugih izvajalcev. Najpogosteje (kar sedem sodelujočih od osmih) so omenile uporabo zaščitne opreme, velikokrat (pet sodelujočih) tudi ukrepe in napotke glede izvajanja nujnih storitev (*»V prvem valu, da je treba zmanjšati obseg na najnujnejša opravila za uporabnike, ki nimajo socialne mreže in jih nujno potrebujejo«*, A75; *»Sprva le informacijo, da lahko izvajamo le nujne storitve.«*, H36; *»tudi izvajanje le nujnih opravil, kar smo ob izboljšanju epidemiološke slike lahko odpravili«*, H42) in protokole v primeru okužbe in suma nanjo. Tri sodelujoče so navedle tudi napotke za institucionalno varstvo, ki so jih uporabili v skladu s svojimi možnostmi (*»Srečo smo imeli, ker spadamo pod dom in smo bili na tekočem, kakšne napotke dobivajo oni«*, B61; *»Še preden smo prejeli napotke, smo priredili napotke in smernice, ki smo jih prejeli za institucionalno varstvo«*, C45; *»veliko bolj se je pristojno ministrstvo posvečalo domovom za starejše, zato smo nekatera navodila uporabljali kar od tam«*, D70). Dve sodelujoči sta omenili tudi uporabo napotkov in ukrepov glede dela od doma in preverjanja zdravstvenega stanja uporabnikov, posameznice pa tudi priporočila za preprečevanje okužb, zmanjševanje osebnih stikov, testiranja, razkuževanja, socialno distanco, varno izvajanje oskrbe (*»kako prilagoditi oskrbo in delo na terenu, da bo čim bolj varno za oskrbovalke itd.«*, D81), izobraževanja, isti teren, ukinitve obiskov na domu, obveščanje uporabnikov in svojcev, povečan obseg dela in zdravstvene pogoje za uporabnike. Posameznice so povedale tudi, da so sčasoma prišle spremembe navodil in ukrepov, priporočil (*»Ti napotki se vsakodnevno oziroma tedensko spreminjajo.«*, E52), ki so jih tudi upoštevale.

Ukrepe in napotke za izvajanje pomoči na domu so izvajalci dobili od ministrstva (omenila jih je več kot polovica sodelujočih), posameznice so navedle tudi NIJZ, Sekcijo za socialno oskrbo pri Socialni zbornici Slovenije in informacije iz medijev. Več kot polovica sodelujočih je bila mnenja, da so napotke in ukrepe dobili prepozno oziroma pozno (*»Napotki so prišli vsaj pol leta prepozno.«*, B81), tudi šele čez nekaj mesecev, čez čas, ne pravočasno (*»Pomoč na domu ni kot oblika masovnega zbiranja in zato nismo dobili napotkov pravočasno«*, B82), z zamudo, dve sodelujoči pa sta navedli, da so napotke dobili po vpeljanih svojih ukrepih (*»ko smo jih že vpeljali v delo glede na svoje opažanja s terena.«*, G59). Ena izmed sodelujočih je navedla mesec marec, štiri april, določene stvari pa so prejeli še tudi maja, oktobra in novembra.

Dve izmed sodelujočih sta izjavili, da ne čutijo potrebe po spreminjanju ukrepov in napotkov, dve, da bi jih oblikovali že prej (*»vendar bi si želela, da bi že ob začetku epidemije vedeli, kako naj postopamo.«*, F58), dve, da so ukrepe in napotke prilagajali svojemu delu, dve pa, da so

spreminjali protokol dela v primeru okužb. Posameznice so povedale tudi, da so spreminjali izvajanje nujnih storitev (*»Tukaj smo izvajali pri 82–85 % uporabnikov vsak dan. Hodili nismo le k tistim, ki niso želeli ali potrebovali pomoči.«*, B71), iz vseh ukrepov so oblikovali svoj protokol (*»Lahko bi rekla, da smo vse napotke združili in oblikovali svoj protokol, po katerem se ravnamo.«*, E67) in si izdelali protokol, ki se malenkost razlikuje (*»smo si izdelali predčasno in se malenkost razlikuje od uradnega«*, H52).

Kot slabosti protokolov, navodil in ukrepov so sodelujoče navedle predvsem to, da je bila storitev pomoč na domu spregledana (to je navedla polovica sodelujočih, skupno so imele skoraj vse sodelujoče podobno mnenje o slabostih) (*»V prvi fazi pa so celo popolnoma pozabili na našo dejavnost, tako da smo se znašli sami.«*, A105; *»Na primer v institucionalnem varstvu so sodelavci v sivi coni dobili dodatek, v pomoči na domu pa ne.«*, B69). Dve sodelujoči sta omenili, da so se izvajalci morali znajti sami, prav tako dve, da ni bilo navodil in protokolov, dve, da so bila navodila nejasna (*»veliko pa je bilo dilem, kaj je nujna stvar, ki se lahko izvaja«*, G61), posameznici pa tudi, da navodil in protokolov ni bilo v prvi fazi, da ni bilo usmeritev, pomoči, napotkov, finančne pomoči, posluha s strani NIJZ in Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti (*»Pritiskali smo na NIJZ in ministrstva, vendar ni bilo rezultata.«*, B76), testiranja zaposlenih (*»Ni bilo niti testiranja zaposlenih, kar opažamo kot težavo«*, B100), zaščitne opreme, da so za le-to morali poskrbeti sami, napotki in ukrepi so bili le za institucije in da so razlike med pomočjo na domu in domsko oskrbo, kar bi morali upoštevati pri pisanju protokolov (*»saj je delo na terenu drugačno kot v domovih, kjer lahko fizično vzpostaviš bele, sive in rdeče cone, na terenu tega ne moreš.«*, D89).

Glede koristnih ukrepov in napotkov so bila mnenja zelo različna. Po tri sodelujoče so povedale, da so kot koristne videle uporabo zaščitne opreme in protokole v primeru okužbe in suma nanjo, po dve sodelujoči, da so se jima zdeli vsi ukrepi in napotki koristni, prav tako dve, da so jih videle kot koristno spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov in da so si z drugimi izmenjevali izkušnje. Posamično so kot koristno omenjale tudi testiranje, zmanjšan obseg pri dobri socialni mreži, protokol dela pomoči na domu, isti teren, obveščanje uporabnikov in svojcev, videokonference z ministrstvom (*»Nato smo vsi izvajalci institucionalnega varstva redno imeli videokonference (v času najhujše epidemije enkrat do dvakrat na mesec) z ministrstvom«*, D75) ter da so bili povzeti po njihovih in so bili koristni (*»smo nato tudi dobili protokole, ki pa so bili dejansko povzeti po naših protokolih«*, B80). Kot manj koristne so navedle delo od doma in izvajanje nujnih storitev.

Posameznice so navedle tudi, da so razlike med pomočjo na domu in domsko oskrbo, kar bi morali upoštevati tudi pri pisanju protokolov.

Ukrepi, pomembni za pomoč na domu

Ukrepi, ki so bili sprejeti in so vplivali tudi na pomoč na domu, so bili po mnenju sodelujočih omejitev gibanja (*»Tudi zaprtje občin oziroma prehodi med njimi se je dotaknilo oskrbovalk, saj ne živijo in delajo vse v svojih občinah, ampak to smo hitro uredili s potrdili.«*, D98), kar je občutila kar polovica sodelujočih. Po tri sodelujoče so omenile tudi delo na terenu, ukrepe glede delovnih procesov, zaprtje šol in vrtcev (*»zaprtje šol in vrtcev, saj smo morali pri delu upoštevati tudi osebne okoliščine oskrbovalk.«*, E71) ter uporabo zaščitne opreme. Po dve sodelujoči sta izpostavili omejitev javnega prevoza in pogoj PCT (preboleli, cepljeni, testirani) (*»Z uveljavitvijo pogoja PCT so imele oskrbovalke, ki niso cepljene, se pa redno testirajo, težave pri prevzemu hrane iz gostilne ali pa pri tankanju goriva, obisku pošte, vendar smo tudi to uredili (hrano prevzemajo zunaj).«*, D99), posameznice pa tudi obvezno testiranje, delo na daljavo in opravljanje nujnih stvari.

Kot slabe ukrepe so posameznice navajale zaprtje šol in vrtcev (*»Zagotovo najbolj zaprtje šol in vrtcev, ena oskrbovalka, ki ima manjše otroke, je imela težave z varstvom.«*, D93) ter gostinskih lokalov (*»Tudi zaprtje gostiln nam je povzročalo težave, saj so se prekinila kosila za starejše«*, D94), tudi testiranje je vzelo veliko časa, ni bilo testiranja na domu (*»Težava je bila tudi, ker ni bilo testiranja na domu, pri uporabnikih pa je pogosto problem priti do zdravstvenega doma«*, B89), prav tako so bile slabosti glede dostopa do zdravnika in dela v zdravstvu. Kot dobro pa so opredelile redno testiranje zaposlenih in dežurne vrtce za kuhanje kosil (*»čeprav se je potem to uredilo, ko so uvedli dežurne vrtce, da so zagotavljali hrano«*, D95).

Mnenje socialnih delavk

Mnenje socialnih delavk glede ukrepov in napotkov se je razlikovalo glede na posameznico, kot so mnenja različna na vsakem koraku. Posameznica je spregovorila, da niso imeli izkušenj in so ravnali razumsko. Negativna mnenja so bila najpogostejše (tri sodelujoče) glede zapiranja šol in vrtcev (*»Zapiranje šol in vrtcev se mi je zdel pretiran in neučinkovit ukrep«*, H58), tri sodelujoče so prav tako izpostavile, da je bila opredelitev nujnih stvari nejasna (*»čeprav se nam je zdelo za uporabnike nujno, se morda drugim, ki uporabnikov ne poznajo, ne zdijo pomembne za preživetje«*, G71; *»Na primer izvajanje le nujnih primerov. Ko poznaš uporabnika in veš, da mu kosilo, ki ga prejme od naše oskrbovalke, pomeni edini stik z drugim človekom v dnevu,*

vendar ga ne smeš nesti.«, F94), dve pa, da se je delo otežilo. Posameznice so izpostavile tudi, da so bila navodila prilagojena institucijam, da jih je bilo nemogoče upoštevati na domu uporabnikov (*»Na domu ni mogoče zagotoviti takšnih pogojev, kot so nam jih sprva naložili.*«, A103), storitev pomoči na domu je bila nepoznana in so jo enačili z institucionalnim varstvom (*»Izkazalo se je, da je dejavnost pomoči na domu še vedno premalo poznana med odločevalci, da ne poznajo narave dela, jo enačijo z institucionalnim varstvom (DSO).*«, A104). Prav tako je bilo pri posameznicah negativno mnenje glede nošenja mask na prostem, pogoja PCT, omejitve nakupov (*»npr. omejitev nakupov v določenem času, saj so nekateri stari ljudje odvisni od prevozov.*«, E74) in prekinitve izvajanja pomoči. Posameznice so omenile tudi prepozno ukrepanje, pomanjkljive ukrepe, da je potreben širši pogled in da je treba upoštevati stare ljudi.

Bilo je tudi nekaj pozitivnih mnenj, in sicer so posameznice povedale, da so se jim ukrepi in napotki zdeli koristni, smiselni in dobri, saj so bili povzeti po tistih, ki so jih oblikovali že sami ob začetku epidemije. Od samih ukrepov so omenile uporabo zaščitnih sredstev (*»Menim, da je koristno nošenje zaščitnih mask, razkuževanje, saj ščitijo oskrbovalke tudi pred drugimi virusi in sezonskimi obolenji.*«, D100) in cepljenje ter da so pri sestavljanju ukrepov in protokolov kasneje upoštevali tudi njihove predloge.

Podale so tudi nekaj predlogov, in sicer so predlagale informiranje o cepljenju (*»Treba bi bilo spremeniti in korektno informirati glede cepljenja uporabnikov in zaposlenih ter to organizirati na bolj učinkovit način.*«, A107), dopuščanje druženja na prostem z razdaljo namesto prekinitve storitve, dogovor s svojci, pogoj PCT le v zaprtih prostorih, kjer se zadržuješ dlje časa, izobraževanja o okužbah in njihovem preprečevanju (*»Menim, da bi morali imeti v prihodnje veliko izobraževanj glede raznih okužb in njihovem preprečevanju, saj nas to spremlja skozi celotno obdobje, ne samo sedaj, ko je covid-19*«, D145), prilagojenost ukrepov delu, jasno opredelitev nujnih stvari, možnost presoje socialnih delavcev in kot zadnje zapiranje šol.

4.7. Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

Počutje

Sodelujoče so pri uporabnikih pomoči na domu zaznale določene negativne spremembe v počutju, in sicer so skoraj vse zaznale strah, polovica poslabšanje zdravstvenega stanja (*»Splošno psihofizično stanje uporabnikov se je malenkost poslabšalo, sploh pri tistih, ki so prej sami hodili ven, saj so bili več doma.*«, C78; *»Zagotovo se opazi poslabšanje nekaterih bolezni, saj niso imeli redne ali pravočasne zdravstvene oskrbe, ker so se izvajale le nujne*

zdravstvene storitve.«, D110) in osamljenost. Po tri sodelujoče so zaznale tudi negotovost in zmanjšanje socialnih stikov, po dve pa zaskrbljenost, nepoznavanje situacije, stiske in potrebo po več pomoči. Posameznice so omenile tudi slabše razpoloženje, upad kognitivnih sposobnosti, oteženo komunikacijo, poslabšanje fizične kondicije, zaprtost vase, stres (*»stresa zaradi zaprtja in stalnega opozarjanja, kako naj npr. vnuki ne obiskujejo starejših, saj jih bodo okužili, naj bodo ves čas doma, naj razkužujejo vse in naj ne hodijo v trgovine ali po opravkih«*, D106), potrebo po informacijah, strah, kako v trgovino, strah pred ukinitvijo oskrbe, večje stiske in izoliranost. Omenile so tudi nedostopnost storitev in pravic, da je bilo slabše pri bolnih (*»Težje je bilo pri tistih uporabnikih, ki so nepokretni ali delno pokretni, saj so bile stiske veliko večje.«*, E86) in uporabnikih s težavami v duševnem zdravju ter hujše v začetku epidemije. Posameznica je omenila tudi zaznavanje stisk in strahov svojcev.

Pozitivne lastnosti, ki so jih navedle posameznice, so bile predvsem, da ni bilo sprememb, dve pa sta navedli, da jih nista opazili pri posameznikih. Posameznice so povedale tudi, da ni bilo večjih težav, hudih stisk, so bili zadovoljni s pomočjo (*»So bili veseli klicev in tudi, da so si oskrbovalke vzele več časa za pogovor z njimi.«*, D135), so razumeli situacijo, so se prilagodili in bili mirni.

Nekatere so komentirale tudi, da so osebe dodatno iskale stike, da so bile spremembe v počutju odvisne od uporabnika in da so bili uporabniki potrpežljivi (*»Nekateri so v življenju že marsikaj preživeli in potrpijo tudi to.«*, A157).

Posameznice so izpostavile tudi uporabnike z demenco, katerim je bilo najtežje, niso razumeli nošenja mask, varnostne razdalje, komunikacija z maskami je bila otežena, niso poznali situacije in demenca se je pojavila oziroma poslabšala (*»Zagotovo sem opazila, in tudi naše oskrbovalke, da se je demenca pri večini uporabnikov občutno poslabšala, saj nekateri niso imeli veliko socialnih stikov, niso več hodili npr. v dnevne centre itd.«*, D107). V enem primeru pa je posameznica povedala, da so tudi uporabniki z demenco sprejeli način dela in zaposlene prepoznavali po glasu.

Stiske

S stiskami so se uporabniki soočali na zelo različne načine, po pripovedovanju sodelujočih nekateri dobro in racionalno, drugi pa slabo in težko, odvisno od uporabnika. Pri tem so jim pomagali svojci (to sta omenili dve sodelujoči), več pa so klicali (*»so pa seveda večkrat poklicali in se zanimali, kakšno je stanje v našem domu.«*, C76). Dve posameznici sta navedli tudi odpoved storitve zaradi strahu (*»nekje trije do štirje uporabniki so zaradi prevelikega*

strahu pred okužbo za več mesecev odpovedali pomoč na domu, kljub temu da smo jim razložili, da so oskrbovalke zaščitene in redno testirane.«, D109), da niso imeli nikogar za pogovor, so iskali stike in podporo drugih ljudi ter da so bili iznajdljivi.

Uporabnikom je bil v pomoč predvsem pogovor, kar so omenile skoraj vse sodelujoče, več kot polovica tudi specifično telefonski pogovor. Skoraj polovica je kot pomoč zaznala tudi skupaj preživet čas (*»prav tako so si oskrbovalke zanje vzele več časa*«, D128), informiranje (*»ljudem poskušamo vsako stvar primerno razložiti*«, A155), po dve sodelujoči sta omenili tudi povečanje obsega storitve (*»poleg tega jim ponudim pomoč, da lahko pridemo večkrat k njim, na njih pa je, da to pomoč sprejemajo ali pa tudi ne.*«, E92), pomoč svojcev (*»Dobra stran je bila, da je bilo veliko svojcev doma, ker so delali od doma in so lahko poskrbeli za uporabnike.*«, D115; *»Tisti, ki imajo svojce, so se s stiskami spopadali nekoliko lažje, saj so se lahko na nekoga obrnili.*«, E84) in pomiritev. Posameznice so navedle še razumevanje, svetovanje, stik s svojci in drugimi iz socialne mreže uporabnikov, iskanje rešitev, svetovanje, vključevanje drugih služb, razbremenjevanje, informiranje svojcev (*»ki jih je zanimalo, kako so njihovi domači, veliko smo poročali, pomagali tudi pri videoklicih in omogočali stike na daljavo*«, B109), informiranje o telefonskih linijah pomoči, podporo, vključevanje v storitev, tolažbo, sočutje, empatijo, oporo oskrbovalk, da se jim prisluhne, iskanje pomoči s svojci, obveščanje svojcev, da imajo spremembe majhen vpliv na uporabnika in da je odvisno od želja uporabnika.

Zaznavanje

Spremembe in stiske so zaznale predvsem oskrbovalke (*»ali pa so to zaznale oskrbovalke, ki jih že dobro poznajo in takoj opazijo spremembe.*«, F82), kar je konkretno omenila polovica sodelujočih, prav tako pa je polovica sodelujočih omenila, da so za stiske socialne delavke izvedele od svojcev. O stiskah in težavah so spregovorili uporabniki sami, kar sta povedali dve sodelujoči. Več kot polovica jih je navedla, da so zaznali v telefonskem pogovoru, v posameznih primerih tudi v pogovoru, na primer z oskrbovalko, in skozi opažanja razlik v posameznih dnevih (*»ki te osebe obiščejo vsak dan ali teden in vidijo, kako se je stanje pri njih spremenilo*«, D122).

Skozi izboljšanje epidemiološke slike je ena izmed sodelujočih omenila, da se je stanje izboljšala, osamljenost pa je bila manjša.

5. RAZPRAVA

Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) opredeli storitev pomoči na domu kot skupek gospodinjske pomoči, pomoči pri vzdrževanju osebne higiene in pomoči pri ohranjanju socialnih stikov. Raziskava je pokazala, da se je zaradi epidemije spremenilo izvajanje pomoči na domu. Oskrba se je spremenila predvsem v smeri zmanjševanja storitev in opravljanja zgolj najnujnejših opravil. V pogovorih s sogovornicami sem opazila, da so spremembe izvajanja storitev v obdobju epidemije povezovale s pojasnilom, da so »poskrbeli za najnujnejše«. Iz njihovih pripovedi sem poskušala razkriti, kaj opredeljujejo kot najnujnejša oziroma nujna opravila, npr. ali gre za primere, ko je ogroženo življenje in zdravje oziroma ali gre za primere socialne ogroženosti starih ljudi. V Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) je sicer beseda »nujno« navedena šestkrat, vendar le kot nujni ukrepi, nujne obveznosti, nujni primeri, nujne pomoči, ne opredeli pa jih natančneje. Beseda je šestkrat navedena tudi v Zakonu o socialnem varstvu (1992), in sicer ko opisuje naloge centrov za socialno delo, ki opravljajo nalogo interventne službe, ki posredujejo v nujnih primerih, kamor spada tudi varstvo in skrb za starega človeka, vendar le v primerih, ko nima svojcev in doživi hudo stisko. Iz ostalih primerov, kjer je navedena beseda »nujno«, opredelitve ne moremo razbrati. Kot nujne storitve izvajalci pomoči na domu sicer omenjajo temeljna dnevna opravila in izvajanje nege, v nekaterih primerih tudi izvajanje pomoči na domu pri uporabnikih, ki nimajo socialne mreže. Rezultati raziskave kažejo, da so si izvajalci pomoči na domu različno razlagali izvajanje nujnih stvari, izvajanje storitev, ki jih niso uvrstili med nujne, pa so v času epidemije omejili.

Izvajalci pomoči na domu so se v določenih primerih posvetovali s svojci glede izvajanja oskrbe v času epidemije. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) oskrbo na domu opisuje kot sodelovanje strokovnih sodelavcev, izvajalcev oskrbe, upravičencev in družinskih članov. Pravilnik tudi dopušča možnost spreminjanja ali dopolnitve že sklenjenih dogovorov o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve, kar lahko predlaga tako izvajalec storitve kot tudi upravičenec ali njegov zakoniti zastopnik.

Samo izvajanje oskrbe so izvajalci prilagodili različno, prilagojeno njihovi organizaciji in razumevanju ukrepov, večina pa je delo morala prilagoditi vsaj malo. Začeli so z uporabo zaščitne opreme in preverjanjem zdravstvenega stanja uporabnikov. Priporočila za preprečevanje prenosa okužbe z virusom SARS-CoV-2 za izvajalce socialnovarstvenih ustanov (Kramar idr., 2020) opisujejo način dela v primeru okužbe in suma nanjo ter uporabo zaščitne

opreme. Rezultati raziskave kažejo, da je bilo nekaterim takšno delo naporno, naporna je bila tudi sama organizacija dela, oskrbovalci so bili izpostavljeni, prisoten pa je bil strah.

Rezultati raziskave kažejo tudi potrebo po dodatnih znanjih oziroma izobraževanjih in informiranju. Tudi Flaker (2020) omenja, da se je v času epidemije pisalo o pomanjkanju usposobljenega kadra v domovih za starejše. Perko (2015, str. 32–34) sicer navaja, da oskrbo na domu izvajajo socialne oskrbovalke oziroma oskrbovalci, ki imajo poklicno oziroma srednješolsko izobrazbo zdravstvene smeri oziroma so pridobili nacionalni certifikat poklicne kvalifikacije. Ker gre v primeru epidemije za specifično situacijo, pridobljena znanja glede na rezultate raziskave kažejo, da niso zadostna.

Posamezne organizacije so se posluževale tudi manjšega menjavanja zaposlenih pri uporabnikih, kar lahko razberemo tudi v Priporočilih za preprečevanje prenosa okužbe z virusom SARS-CoV-2 za izvajalce socialnovarstvenih ustanov (Kramar idr., 2020), ki se sicer osredotočajo bolj na institucionalno varstvo, vendar je govora tudi o ločevanju zaposlenih, ki delajo z uporabniki z okužbo in sumom nanjo ter zdravih. Čačinovič Vogrinčič (2007) piše, kako pomemben je delovni odnos s starim človekom in njegovimi svojci, pomembno je sodelovanje, dogovarjanje in razvijanje. To se lahko vzpostavi tudi pri pomoči na domu, če zagotovimo, da se oskrbovalke oziroma oskrbovalci starega človeka ne menjajo prepogosto. Na ta način se med njima lahko razvije odnos, ki je v korist starega človeka, kar so zaznali tudi posamezni izvajalci storitev in to ohranili tudi po koncu epidemije oziroma ob izboljšanju epidemiološke slike.

Sprejemanje novih uporabnikov v času epidemije je bilo odvisno od izvajalca pomoči na domu, nekateri so prekinili sami, v nekaterih primerih pa so uporabniki, ki storitve že uporabljajo, to odpovedali zaradi strahu, težave so bile tudi pri razvozu kosil. Kot pišejo nekateri avtorji (Novljan, 2015; Štepic, 2015; Samec, 2015), se izvajalci pomoči na domu odločijo za izvajanje različnih dodatnih dejavnosti, kamor spada tudi razvoz kosil, kar jim je v času epidemije povzročalo težave.

Raziskava je pokazala, da je epidemija v posameznih organizacijah prinesla tudi določene izboljšave v izvajanju oskrbe na domu, in sicer predvsem v komunikaciji in izboljšanju informacijskih sistemov. Sledili so torej Priporočilom za preprečevanje prenosa okužbe z virusom SARS-CoV-2 za izvajalce socialnovarstvenih ustanov (Kramar idr., 2020), ki zaposlene spodbuja k pomoči pri ohranjanju stikov uporabnikov s pomočjo sodobne tehnologije. To so posamezni izvajalci uporabili tudi pri svojem delu v času epidemije, jo

zaznali kot koristno in jo ohranili. Kljub temu pa je uporaba tehnologije v komunikaciji le pomožna oblika komunikacije in ne more nadomestiti neposrednega človeškega odnosa (Mali in Grebenc, 2021).

Ob izboljšanju epidemiološke slike se je življenje spreminjalo na vseh področjih. Spremembe so se začele dogajati tudi pri izvajanju oskrbe na domu. Zaščitne ukrepe, ki so omenjeni tudi v Priporočilih za preprečevanje prenosa okužbe z virusom SARS-CoV-2 za izvajalce socialnovarstvenih ustanov (Kramar idr., 2020), so izvajalci ohranili, vnovič pa so začeli izvajati nekatere storitve, vključevali nove uporabnike in nekatere uporabnike vključili nazaj, delo je tudi zaradi poznavanja situacije in določenih protokolov postalo bolj mirno, sproščeno, manj je bilo strahu, kar se je poznalo tudi pri kasnejših valih. Kljub navajanju na delo na prilagojen način pri posameznikih ostaja želja, da bi nekoč lahko delali, kot so pred epidemijo.

Zaradi epidemije se je spremenil način dela tudi pri drugih dejavnostih, ki jih izvajajo izvajalci pomoči na domu. Kot pišejo Novljan (2015), Štepic (2015) in Samec (2015), izvajajo namreč tudi frizerske in pedikerske storitve, urejanje vrta, generalno čiščenje, varstvo in druga hišna opravila, prostovoljstvo, družabništvo, skupine za samopomoč svojcev itn. Izvajalci so večinoma te stvari ukinili zaradi epidemije, prav tako različna srečanja zaposlenih, sestanke v živo, delovno terapijo in supervizijo. Posamezniki so začeli nekatere stvari izvajati prilagojeno, z uporabo telekomunikacije, kot so se izvajale tudi druge stvari na vseh področjih. Ob izboljšanju epidemiološke slike pa so znova začeli izvajati tudi v živo. Ob ponovnih večjih pojavih okužb so ukinjali le srečanja z več udeleženi, ostale dejavnosti so izvajali ob upoštevanju ukrepov.

Izvajalci pomoči na domu sodelujejo tudi z drugimi organizacijami, predvsem s področja socialnega in zdravstvenega varstva. Povezujejo se s centri za socialno delo, s patronažno službo, zdravnikom in socialno službo v bolnišnicah (Novljan, 2015, str. 12–13). V času epidemije se je sodelovanje z drugimi organizacijami spremenilo, vsaj v večini primerov. Poleg omenjenih služb je raziskava pokazala tudi spremembe v sodelovanju s civilno zaščito, domom za starejše, občino, Rdečim križem, Karitasom, Fakulteto za socialno delo itn. Sodelovali so predvsem v nudenju pomoči in podpore, iskanju pomoči za starejše, sestavljanju protokolov dela, dostavljanju kosil, zagotavljanju zaščitne opreme, koordinaciji dela in izvajanju praktičnega učenja. V nekaterih primerih se je spremenil sam način komunikacije, saj so osebne stike sedaj nadomestili s telefonskimi klici in elektronsko pošto.

Poleg socialnih oskrbovalcev je v storitev pomoči na domu vključen tudi strokovni delavec, ki delo koordinira in vodi (Batič idr., 2020, str. 35). Predvsem je pomemben pri načrtovanju storitve, saj skupaj z uporabnikom in svojci raziše upravičenost do storitve, pripravi in sklene dogovor o izvajanju storitve (obseg, trajanje, način) ter skupaj z uporabnikom opravi razgovor in izdela osebni načrt (Novljan, 2015, str. 10–11). Socialno delo je pomemben element izvajanja pomoči na domu, ki pa se je v času epidemije tudi spremenil. Posamezniki so delali od doma, spremenili so se nekateri strokovni pristopi, organizacija dela, omejili so se osebni stiki, spremenil se je način podpisovanja dogovorov, kar so v nekaterih primerih prevzeli oskrbovalci, čeprav vemo, da je to delo strokovnih delavcev. Močno se je spremenilo tudi obiskovanje uporabnikov na njihovem domu s strani strokovnih delavcev, ki se je v veliko primerih zmanjšalo oziroma celo prekinilo. Flaker (2012, str. 6) navaja, kako pomembno je, da socialni delavci spoznajo, kako stari ljudje živijo, spoznajo njihov življenjski svet, njihove socialne mreže in druge socialne okoliščine. Tudi rezultati raziskave kažejo, da so zmanjšanje obiskov na domu socialne delavke oziroma delavci zaznali kot slabost, prav tako zmanjšanje osebnih stikov. Mali in Grebenc (2021) pišeta, kako pomembno je raziskovanje življenja ljudi na terenu, v njihovem domačem okolju, kar lahko opravljamo tudi v času epidemije z uporabo ustrezne zaščitne opreme. Z izboljšanjem epidemiološke slike in ob kasnejših valih so obiski na domu potekali bolj redno, vendar še vedno ne enako kot pred epidemijo. Prišlo pa je tudi do sprememb v izmenjavi izkušenj, v nekaterih organizacijah so se povečale, druge zmanjšale.

Rezultati raziskave so pokazali, da imajo socialne delavke oziroma delavci na tem področju pri posameznih izvajalcih tudi dodatno delo, kot je na primer več telefonskih pogovorov, predvsem z uporabniki in svojci, pišejo tudi protokol za način izvajanja pomoči na domu v času epidemije in izdajanje navodil v primeru okužbe, več je tudi koordinacije in reorganizacije dela, naročujejo zaščitno opremo in pomagajo oskrbovalkam in oskrbovalcem v obliki organiziranja izobraževanj, motiviranja, razbremenjevanja in soočanja s strahovi. Po Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) so naloge strokovne delavke oziroma delavca ugotavljanje upravičenosti do storitev, priprava in sklepanje dogovora, izvajanje uvodnih srečanj, vodenje storitve, koordinacija ter sodelovanje z upravičenci. Samo naročanje zaščitne opreme, pisanje protokolov in nekatere druge aktivnosti niso neposredno povezane s socialnim delom.

Epidemija je na področje socialnega dela pri posameznih izvajalcih pomoči na domu prinesla tudi določene prednosti, kot so izboljššan odnos s svojci in uporabniki, poglobljen socialno

delovni odnos, pridobivanje novih izkušenj, povezovanje z drugimi organizacijami in določene izboljšave na področju birokracije.

V času epidemije se je spremenilo tudi sodelovanje z uporabniki. Socialne delavke in delavci so z uporabniki sodelovali po telefonu, tudi po elektronski in navadni pošti ter prek objav na spletu. Veliko je bilo tudi sodelovanja prek oskrbovalk, nekaj tudi z obiski na domu, ki pa jih je bilo manj kot pred epidemijo. Kot pišejo Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina (2005), je v socialnem delu zelo pomembno delo v delovnem odnosu, kjer sta uporabnik in socialna delavka oziroma delavec sodelavca v skupnem projektu, uporabniku se tako pomaga pri odkrivanju njegovih virov moči in doseganju njegovih ciljev s pomočjo soustvarjanja deležev v rešitvi. Pri vsem tem so zelo pomembni dialog, sodelovanje in poznavanje življenja uporabnika, kar pa je težko doseči brez osebnega stika. Kljub epidemiji je treba iti na teren, saj se le tako lahko uresničujejo koncepti socialnega dela (Mali in Grebenc, 2021). Negativne posledice zaradi sprememb v sodelovanju z uporabniki se kažejo pri uporabnikih. Manjka jim osebnega stika, na takšen način se sodelovanja težko prilagajajo in niso navajeni komunicirati na daljavo oziroma z zaščitno opremo. V določenih primerih pa je prišlo do boljšega, bolj intenzivnega sodelovanja in večje povezanosti.

Spremembe se niso dogajale le na področju sodelovanja z uporabniki, ampak tudi na področju sodelovanja s svojci. V večini primerov so sodelovali na daljavo (telefon, elektronska pošta, mediji), v posameznih primerih se je sodelovanje v času epidemije celo izboljšalo. Mali (2007) piše o pomembnosti sodelovanja s svojci in prepoznavanju njihovih stisk in težav, ki se pojavijo zaradi različnih okoliščin.

Izvajalci pomoči na domu so v času epidemije dobili tudi ukrepe in napotke, ki so jih vpeljali v prakso. Nekateri so vpeljali vse, ki so jih dobili, nekateri so svoje vpeljali še preden so jih dobili, nekateri pa so si pri oblikovanju le-teh pomagali z drugimi izvajalci pomoči na domu. Povezali so se med seboj, si izmenjali izkušnje, stališča in oblikovali napotke za delo. Pri svojem delu so uporabljali zaščitno opremo in upoštevali protokole v primeru okužbe in suma nanjo, kar je opredeljeno tudi v Priporočilih za preprečevanje prenosa okužbe z virusom SARS-CoV-2 za izvajalce socialnovarstvenih ustanov (Kramar idr., 2020). Nekateri so si protokole prilagodili in spremenili glede na njihovo delo, nekaterim pa so se ti ukrepi in napotki zdeli primerni in koristni.

Upoštevali so tudi ukrepe in napotke glede izvajanja nujnih storitev. V Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) je navedeno, da storitev zajema gospodinjsko

pomoč, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, kar so za uporabnike nujne stvari in bi se morale izvajati tudi med epidemijo. Nekateri izvajalci so ravno zato ta ukrep tudi prilagodili, saj je bil precej nejasen, zato so si izvajalci pomoči na domu, kot sem že omenila, različno razlagali, kaj spada pod nujne stvari in kaj ne.

Pogosto so se izvajalci pomoči na domu posluževali tudi napotkov za institucionalno varstvo, ki so jih prilagodili svojemu področju. Tudi Priporočila za preprečevanje prenosa okužbe z virusom SARS-CoV-2 za izvajalce socialnovarstvenih ustanov (Kramar idr., 2020) so usmerjena v institucionalno obliko oskrbe, zato bi morali biti glede tega pri pisanju bolj dosledni. Nekateri so v svoje delo vpeljali tudi preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov, testiranje, zmanjševanje osebnih stikov, ukinili so obiske na domu in vpeljali delo od doma, kar so nekateri obravnavali kot koristne nasvete. Napotke in ukrepe jim je posredovalo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, tudi NIJZ in Sekcija za socialno oskrbo pri Socialni zbornici Slovenije, določene informacije pa so dobili tudi v medijih. Vse ukrepe in napotke so dobili po njihovem mnenju pozno, zato so jih sami oblikovali že prej. Storitev je bila spregledana, tudi v objavah javnega značaja ni bilo moč opaziti informacij, povezanih s pomočjo na domu v času epidemije. Izvajalci so bili prepuščeni sami sebi in niso imeli podpore Ministrstva in NIJZ.

Na izvajanje pomoči na domu pa so vplivali tudi nekateri splošni ukrepi, kot je omejitev gibanja, ki je v obliki odloka začel veljati z dnem 30. 3. 2020 (Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje, 2020c). Sicer odlok omenja izjeme, kamor spada varstvo in pomoč osebam, ki so potrebne podpore oziroma zaradi oskrbe ali nege družinskih članov ter dostop do storitev, ki jih v občini ni in izvajanje delovnih nalog v drugi občini. Večjega vpliva na delovni proces pomoči na domu ta odlok ni imel, kot navajajo izvajalci, so pa morali pripraviti potrdila za svoje zaposlene. Tudi ukrepi glede dela na terenu in delovnih procesov, zaprtje šol in vrtcev ter gostinskih lokalov in spremembe v izvajanju zdravstvenih storitev so vplivali na izvajanje pomoči na domu. Ti so imeli več negativnih posledic za izvajalce pomoči na domu, medtem ko je bilo boljše sprejeto testiranje zaposlenih. Slabosti, ki so jih prinesli nekateri ukrepi, so reševali na svoj način, na primer zaradi zaprtja lokalov je kosilo pripravljala dežurni vrtec.

Socialni delavci imajo o ukrepih in napotkih različna mnenja, moti jih na primer zapiranje šol in vrtcev, nejasna opredelitev nujnih stvari, neprilagojenost ukrepov pomoči na domu, podpirajo pa uporabo zaščitnih sredstev in nekatere druge stvari. Predlagajo informiranje o cepljenju, prilagojenost ukrepov pomoči na domu, opredelitev nujnih stvari, dopuščanje

možnosti presoje socialnih delavcev, dopuščanje druženja z upoštevanjem razdalje itn. Politika bi morala nameniti večjo pozornost starim ljudem in poskrbeti, da potrebe starih ljudi ne bodo zapostavljene in zanemarjene (Mali in Grebenc, 2021).

Epidemija je prinesla določene negativne spremembe v počutju pri uporabnikih. Predvsem je bil prisoten strah, poslabšanje zdravstvenega stanja, osamljenost, negotovost, zaskrbljenost in stiske. Zaznane so bile tudi stiske in strahovi svojcev, za kar bi po mnenju Malijeve (2007) tudi morali poskrbeti socialni delavci. Nekaterim uporabnikom je uspelo sprejeti situacijo, se prilagoditi in niso imeli večjih težav. Z izboljšanjem epidemiološke slike pa se je tudi pri posameznih uporabnikih, ki so imeli stiske, situacija izboljšala.

Nekateri uporabniki z demenco niso razumeli pomena nošenja mask in varnostne razdalje. Komunikacija z maskami jim je bila otežena. Mali, Mešl in Rihter (2011, str. 56) navajajo, da moramo pri komunikaciji z ljudmi z demenco upoštevati določene posebnosti, znati moramo vzpostaviti stik, spregovoriti v njihovem jeziku, pozorni moramo biti na nebesedno komunikacijo, vendar je vse odvisno od posameznika, saj ne poznamo splošnega pravila. Posamezniki so imeli s komunikacijo z zaščitno opremo več težav, nekateri pa so se prilagodili in oskrbovalke oziroma oskrbovalce prepoznavali po glasu. V nekaterih primerih je med epidemijo prišlo celo do poslabšanja demence oziroma pojava le-te.

S stiskami so se uporabniki različno soočali, vse je bilo odvisno od posameznika. Nekateri so potrebovali pomoč svojcev, telefonske pogovore z izvajalci pomoči na domu, čas in povečan obseg storitve, pomiritev in razumevanje, nekateri pa so se odločili za odpoved storitve zaradi strahu, se znašli sami, iskali stike in podporo drugih ljudi ter potrebovali stik s socialno mrežo.

Zelo pomemben je sam odnos, ki ga imajo oskrbovalke oziroma oskrbovalci z uporabniki, o čemer piše tudi Perko (2015, str. 32–34), ki pravi, da je pri oskrbovalkah oziroma oskrbovalcih pomembna tudi osebna naravnost in osebnostne lastnosti. Če z uporabniki vzpostavijo dober odnos, lažje prepoznajo spremembe in stiske, kar se je v času epidemije izkazalo za najbolj pogost način prepoznavanja stisk. O stiskah so poročali tudi svojci, spregovorili so uporabniki sami ali so to prepoznali socialni delavci v pogovoru.

6. SKLEPI

- Izvajanje pomoči na domu se je spremenilo zaradi epidemije covida-19, predvsem v obliki zmanjševanja storitev in izvajanje najnujnejših opravil, kar so v nekaterih primerih naredili po posvetovanju z uporabniki in njihovimi svojci.
- Pri izvajanju oskrbe na domu so izvajalci vpeljali uporabo zaščitne opreme, ponekod pa tudi preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov.
- Nekaterim socialnim oskrbovalkam in oskrbovalcem se je delo v času epidemije zdelo naporno, bili so izpostavljeni, prisoten je bil strah, naporna je bila tudi organizacija dela.
- Za izvajanje pomoči na domu v času epidemije so potrebna dodatna znanja, izobraževanja in informiranje, ki jih socialne oskrbovalke oziroma oskrbovalci v večini primerov nimajo.
- Nekateri izvajalci pomoči na domu so v času epidemije uvedli manjše menjavanje socialnih oskrbovalk in oskrbovalcev pri uporabnikih, kar se je izkazalo za koristno, in to so ohranili tudi ob izboljšanju epidemiološke slike.
- Izvajalci pomoči na domu v času epidemije niso bili enotni glede sprejemanja novih uporabnikov. Nekateri uporabniki so se sami odločili za prekinitev izvajanja storitve.
- Izvajalci pomoči na domu poleg osnovnih opravil opravljajo tudi različne dodatne dejavnosti, med drugim tudi razvoz kosil, kar je bilo v nekaterih primerih v času epidemije oteženo.
- V času epidemije se je pri nekaterih uporabnikih izboljšalo področje komunikacije in informacijskih sistemov, kar so ohranili tudi kasneje.
- Ob izboljšanju epidemiološke slike so pri izvajanju pomoči na domu ohranili zaščitne ukrepe, ponovno pa so začeli z izvajanjem nekaterih drugih dejavnosti, kot so skupine za samopomoč, prostovoljstvo, družabništvo itn.
- Ostale dejavnosti, ki jih izvajajo izvajalci pomoči na domu, so v času epidemije v večini primerov ukinili oziroma so jih izvajali prilagojeno.
- Sodelovanje z drugimi organizacijami se je v času epidemije v večini primerov spremenilo. Največ je bilo sodelovanja s centri za socialno delo, patronažno službo, civilno zaščito, domovi za starejše in občinami. Nudili so si medsebojno pomoč in podporo, skupaj iskali pomoč za starejše, pomagali izvajalcem pomoči na domu pri sestavljanju protokola dela, dostavljali kosila, zagotavljali zaščitno opremo in si pomagali na različne načine. Spremenil se je tudi sam način komunikacije med njimi, pogosto je osebne stike zamenjal telefonski klic oziroma elektronska pošta.

- V organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, se je spremenilo tudi socialno delo. Nekateri socialni delavci so začeli z delom od doma, spremenili so strokovne pristope, organizacijo dela, način podpisovanja dogovorov, omejili osebne stike in obiskovanje uporabnikov na domu, spremenila pa se je tudi izmenjava izkušenj z drugimi.
- Ob izboljšanju epidemiološke slike so obiske na domu socialne delavke oziroma delavci izvajali bolj redno, vendar ne v enakem obsegu kot pred epidemijo.
- Nekatere socialne delavke in delavci so v času epidemije dobili dodatne naloge, kot je povečan obseg telefonskih pogovorov, pisanje protokola za izvajanje pomoči na domu, izdajanje navodil v primerih okužb, dodatna koordinacija in reorganizacija dela, naročanje zaščitne opreme in pomoč oskrbovalkam (razbremenjevanje in organizacija izobraževanj).
- Zaradi epidemije se je v nekaterih primerih izboljšalo sodelovanje izvajalcev pomoči na domu s svojci in uporabniki. Izvajalci so pridobili tudi nove izkušnje (delo v izrednih razmerah, komunikacija s pomočjo tehnologije in doslednejše razporejanje oskrbovalk oziroma oskrbovalcev), se povezovali z drugimi organizacijami in poglobili socialno delovni odnos.
- Socialne delavke in delavci so v času epidemije z uporabniki sodelovali predvsem po telefonu in elektronski pošti, navadni pošti in z objavami na spletu. V pomoč pri sodelovanju z uporabniki so bile tudi oskrbovalke oziroma oskrbovalci. V določenih primerih so sodelovali tudi z obiski na domu.
- Uporabniki pomoči na domu so spremembe v komunikaciji različno sprejeli. Nekaterim so povzročile večje težave, občutili so pomanjkanje osebnega stika, komunikacija na daljavo oziroma z zaščitno opremo je bila otežena, v nekaterih primerih pa se je sodelovanje izboljšalo in je postalo bolj intenzivno.
- Spremenilo se je tudi sodelovanje s svojci, ki je v večini primerov potekalo na daljavo. V nekaterih primerih se je sodelovanje izboljšalo.
- Pri izvajanju pomoči na domu so upoštevali predvsem ukrepe in napotke o uporabi zaščitne opreme, protokole v primeru okužbe in suma nanjo ter izvajanje nujnih storitev. Od izvajalcev je bilo odvisno, če so prejete ukrepe prilagodili svojemu delu ali uporabili nespremenjene. O tem so se odločili na podlagi svojih izkušenj in mnenja o uporabnosti ukrepov v praksi. Veliko izvajalcev pomoči na domu je uporabilo napotke za institucionalno varstvo, ki so jih prilagodili svojemu delu.

- Napotke in ukrepe so izvajalci pomoči na domu dobili predvsem od pristojnega ministrstva in Nacionalnega inštituta za javno zdravje, nekaj tudi v medijih.
- Napotki in ukrepi so do izvajalcev pomoči na domu prišli pozno in so že predčasno oblikovali svoje protokole dela, ki so jih pripravili na podlagi splošnih priporočil.
- Na izvajanje pomoči na domu je vplivala tudi omejitev gibanja, zaprtje šol in vrtcev ter gostinskih lokalov, spremembe v izvajanju zdravstvenih storitev, ukrepi glede dela na terenu in delovnih procesov ter testiranje zaposlenih.
- Epidemija je vplivala tudi na počutje nekaterih uporabnikov pomoči na domu. Pojavljali so se strah, poslabšanje zdravstvenega stanja, osamljenost in stiske, kar pa se je z izboljšanjem epidemiološke slike izboljšalo.
- Uporabniki z demenco imajo pogosto težave s spremembami v načinu dela, ki jih prinaša epidemija, predvsem v razumevanju nošenja mask, upoštevanju varnostne razdalje in komunikaciji z maskami. Pri nekaterih uporabnikih se je demenca pojavila na novo, pri nekaterih pa se je stanje poslabšalo.
- Vsak star človek se na svoj način sooča s stisko. Nekateri potrebujejo pomoč (svojci, telefonski pogovori, povečan obseg storitve, dodaten čas), nekateri se znajdejo sami.
- Stiske in težave pri uporabnikih pogosto zaznajo oskrbovalke, poročajo svojci, povejo uporabniki sami ali jih prepoznajo socialne delavke oziroma delavci v pogovoru.

7. PREDLOGI

- Predlagam, da se pred zmanjševanjem obsega oziroma prekinitvijo izvajanja posvetuje z uporabniki in svojci in zmanjša oziroma prekine izvajanje storitve le v primeru, ko izvajanje oskrbe prevzamejo svojci oziroma ima uporabnik zagotovljeno vse potrebno.
- Predlagam, da se socialnim oskrbovalkam in oskrbovalcem v času epidemije oziroma drugih podobnih situacijah zagotovi dodatno pomoč in podporo, na primer v obliki supervizije, intervizije in razbremenilnih pogovorov, ki se lahko, če ni mogoče drugače, izvajajo tudi na daljavo.
- Socialne oskrbovalke in oskrbovalci bi morali imeti zagotovljena dodatna izobraževanja za izvajanje pomoči na domu v času epidemije.
- Pri izvajanju pomoči na domu bi morali izvajalci slediti čim manjšemu menjavanju socialnih oskrbovalk in oskrbovalcev pri uporabnikih, saj s tem izboljšajo kvaliteto oskrbe uporabnikov.
- V primeru ponovne epidemije se ne sme prekiniti sprejemanje novih uporabnikov, ki oskrbo nujno potrebujejo, prav tako se ne sme prekiniti izvajanje oskrbe za uporabnike, ki jo nujno potrebujejo. Oskrba naj se izvaja neprekinjeno z uporabo zaščitne opreme.
- Ne glede na okoliščine izvajalci pomoči na domu ne bi smeli prekiniti z izvajanjem storitev brez preverjanja posledic, ki bi lahko zadevale uporabnika (razvoz kosil, saj je to lahko edini topel obrok uporabnika). Predlagam, da v primeru prekinitve poskrbijo, da ima uporabnik zagotovljeno storitev, ki je zanj nujna, na drugačen način (na primer kosilo pripeljejo dostavljavci z upoštevanjem zaščitnih pogojev).
- Predlagam, da se ohrani ali vzpostavi sodelovanje z institucijami, ki delujejo v lokalnem okolju, kjer deluje pomoč na domu, in si različne službe pomagajo med seboj pri zagotavljanju kvalitetne oskrbe starih ljudi.
- Izvajalci pomoči na domu si med seboj izmenjujejo izkušnje. Predlagam, da s tem nadaljujejo in se uvede tudi sistemska pomoč in izmenjava izkušenj, na primer redno srečevanje izvajalcev, ki se izvaja tudi v primeru izrednih razmer (na primer s pomočjo videokonferenc).
- Izvajanje obiskov na domu bi moralo potekati redno, predvsem v nujnih situacijah, saj so zelo pomembni za spoznavanje uporabnikov ter načrtovanje in izvajanje primerne oskrbe.
- Ob povečanem obsegu dela socialnih delavcev predlagam, da se poskrbi, da ti niso preobremenjeni in opravljajo dela, ki so povezana s socialnim delom. V primeru

preobremenitve bi se moral zagotoviti dodaten kader oziroma bi morali dela, kot je naročanje zaščitne opreme, prevzeti drugi zaposleni.

- Predlagam, da se ohrani sodelovanje z uporabniki in svojci, kjer je to že vzpostavljeno, in poskrbi za vzpostavitev v primerih, kjer je sodelovanje slabo, saj bo le tako zagotovljena primerna oskrba za uporabnike.
- V primeru ponovne epidemije predlagam, da se večja pozornost nameni načinu komunikacije z uporabniki in se le-ta prilagodi njihovim potrebam. V kolikor ne sprejemajo komunikacije na daljavo, se zagotovi osebno komunikacijo z uporabo zaščitnih sredstev.
- Ob pisanju ukrepov in napotkov bi bilo treba le-te napisati prilagojeno za izvajanje storitev pomoči na domu, te naloge pa ne bi smeli prepuščati samim izvajalcem storitve. Predlagam, da se jasne ukrepe in napotke pravočasno posreduje neposredno izvajalcem samim.
- Ob pisanju splošnih ukrepov in napotkov predlagam, da se preveri, kakšen vpliv imajo na izvajanje ostalih dejavnosti, ki so povezane z izvajanjem pomoči na domu, in da se pred sprejetjem vsak načrt ukrepa preveri z vidika delovanja v praksi.
- V primeru ponovne epidemije predlagam posvečanje dodatne pozornosti na stiske in spremembe počutja uporabnikov in pravočasno ukrepanje z zagotavljanjem njim prilagojene pomoči. Posebno pozornost je treba nameniti uporabnikom z demenco.
- Predlagam, da se pri izvajanju pomoči na domu več pozornosti nameni vzpostavljanju odnosa z uporabniki, saj se na ta način lahko stiske in spremembe pri uporabnikih zazna prej. Izvajalcem storitev je treba zagotoviti možnosti (čas, potrebne pripomočke in znanje), da lahko na spoštljiv način ohranjajo delovni in človeški odnos z uporabniki.

Predlogi za nadaljnje raziskovanje:

- O izvajanju pomoči na domu v času epidemije bi bilo smiselno raziskati v dveh skupinah izvajalcev, tj. tisti, ki delujejo samostojno oziroma v okviru centra za socialno delo, in tisti, ki delujejo v okviru doma za starejše. Lahko bi primerjali prednosti posameznih izvajalcev in poiskali primere dobrih praks, ki bi jih lahko razširili.
- Smiselno bi bilo podrobneje raziskati posamezno področje, ki je del pomoči na domu (socialno delo, ostale aktivnosti, delo oskrbovalk) ter kako se izvaja v času epidemije in sicer. Na ta način bi prišli do podrobnejših rezultatov in primerov dobrih praks, ki bi jih posredovali ostalim izvajalcem.

8. UPORABLJENA LITERATURA

- Ambrožič, M., & Mohar, Š. (2015). Metode socialnega dela s starimi ljudmi in njihova uporaba pri delu z ljudmi z demenco. *Socialno delo*, 54(1), 53–62.
- Batič, L., Žgajner, B., Preglau, M., Šentilja Knežević, M., Miškulin, A., & Vrčič, B. (ur.) (2020). *Integriran pristop oskrbe starejših ljudi na domu. Integriran pristup skrbi za starije osebe u kući*. Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana.
- Bersak, N. (2014). *Zadovoljstvo in potrebe uporabnikov storitve socialne oskrbe na domu v občinah Miklavž na Dravskem Polju in Duplek* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Brannelly, T. (2006). Negotiating ethics in dementia care. An analysis of an ethic of care in practice. *Dementia*, 5(2), 197–212.
- Bryden, C. (2005). *Dancing with Dementia: My Story of Living Positively with Dementia*. London: Jessica Kingsley Publishers.
- Burack-Weiss, A., & Brennan, F. C. (1991). *Social Work with the Elderly*. New York: The Haworth Press.
- Čaćinovič Vogrinčič, G. (2007). Star človek z demenco in njegova družina. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 51–61). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čaćinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebne stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Filipovič Hrast, M. (2009). Pomen lokalne skupnosti in sosedov v življenju starejših: spremembe v zadnjih 20 letih. V V. Hlebec (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 169–182). Maribor: Aristej.
- Flaker, V. (2012). Prostor in socialno delo. *Teorija in praksa*, 49(1), 53–70.
- Flaker, V. (2015). *Prispevki k taksonomiji socialnega dela in varstva*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2020). Corona virus institutionalis – kronski institucionalni virus. *Socialno delo*, 59(4), 307–324.
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., & Urek, M. (2008). *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebno načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Grebenc, V. (2005). *Ocena potreb in raziskovanje lokalnih vednosti kot izhodišče za delovanje v socialnem delu* (Doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Grebenc, V. (2014). Understanding the needs of older people: shifting toward more community based responses. *Revija za socialnu politiku*, 21(2), 133–160.
- Grebenc, V., & Flaker, V. (2007). Ocena tveganja kot metoda načrtovanja neodvisnega življenja ljudi z demenco. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 73–89). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Grivc Puh, E. (2015). *Primer dobre prakse pomoči na domu Centra za socialno delo Sevnica (študija primera)* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Hartman Koletnik, L. (2016). *Analiza pomoči na domu v Šaleški dolini* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Hlebec, V., Nagode, M., & Filipovič Hrast, M. (2014). *Kakovost socialne oskrbe na domu: vrednotenje, podatki in priporočila*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Klavs, A. (2016). *Oskrba starih ljudi na domu* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Kociper, N. (2020). *Storitve pomoči na domu v občini Medvode* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Kovač, N., Orehek, Š., Černič, M., Nagode, M., & Kobal Tomc, B. (2019). *Analiza izvajanja pomoči na domu v letu 2018* (Končno poročilo št. IRSSV 25/2019). Pridobljeno 1. 6. 2021 s https://www.irssv.si/upload2/Analiza%20izvajanja%20PND%20za%20leto%202018_29.8.2019_pop.pdf
- Kramar, Z., Smolinger Galun, M., Munih, J., Kobal Straus, K., Tomič, V., & Frelih, T. (2020). *Priporočila za preprečevanje prenosa okužbe z virusom SARS-CoV-2 za izvajalce socialnovarstvenih ustanov*. Pridobljeno 26. 12. 2021 s <https://www.zbornica-zveza.si/wp-content/uploads/2020/03/U%C4%8CE-ND-04-Priporo%C4%8Dila-za-prepre%C4%8Devanje-prenosa-oku%C5%BEbe-z-virusom-COVID-19-za-socialne-zavode.pdf>
- Kump, N., & Stropnik, N. (2009). Socialno-ekonomski položaj starejšega prebivalstva. V V. Hlebec (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb*. (str. 77–93). Maribor: Aristej.
- Lampe, L. (2014). *Socialna oskrba na domu z vidika uporabnikov* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.

- Mali, J. (2007). Socialno delo z osebami z demenco. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 37–50). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2012). Uvajanje dezinstitucionalizacije na področju oskrbe starih ljudi. *Časopis za kritiko znanosti, domišljijo in novo antropologijo*, 40(250), 86–94.
- Mali, J. (2013a). *Dolgotrajna oskrba v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2013b). Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52(1), 57–67.
- Mali, J. (2017). Medgeneracijska dimenzija dolgotrajne oskrbe. V M. Šorn (ur.), *Starost – izzivi historičnega raziskovanja* (str. 233–250). Ljubljana: Inštitut za novejšo zgodovino.
- Mali, J. (2018). Razumevanje socialne infrastrukture dolgotrajne oskrbe v kontekstu socialnega dela s starimi ljudmi = The understanding of long-term care social infrastructure in the context of social work with older people. V S. Drobne, & B. Grum (ur.), *Uvod v socialno infrastrukturo za stanovanjsko oskrbo starostnikov (Matematična ekonomika, operacijske raziskave in logistika (MEORL), serijska št. 25)* (str. 19–29). Trebnje: Zavod Inrisk – Inštitut za raziskavo sistemov izpostavljenih rizikom.
- Mali, J., & Grebenc, V. (2021). *Strategije raziskovanja in razvoja dolgotrajne oskrbe starih ljudi v skupnosti*. Ljubljana: Založba Univerze.
- Mali, J., Flaker, V., Urek, M., & Rafaelič, A. (2018). *Inovacije v dolgotrajni oskrbi: primer domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., & Hlebec, V. (ur.) (2013). Oskrba starejših v skupnosti v Sloveniji. *Tematska številka Socialnega dela*, 52(1), 3–75.
- Mali, J., & Kežar, A. (2019). A model of integrated care of residents with dementia: a case of innovation in long-term care with accommodation in Slovenia. *Ljetopis socijalnog rada*, 26(3), 447–469.
- Mali, J., Mešl, N., & Rihter, L. (2011). *Socialno delo z osebami z demenco: raziskovanje potreb oseb z demenco in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.

- Mali, J., & Milošević-Arnold, V. (2007). Tveganja pri demencah. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 63–71). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., & Nagode, M. (2009). Medgeneracijsko sožitje kot temelj sodobne socialne politike v Sloveniji. V V. Tašner, I. Lesar, M. G. Antić, V. Hlebec, & M. Pušnik (ur.), *Brez spopada: kultur, spolov, generacij* (str. 215–228). Ljubljana: Pedagoška fakulteta.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2* (skripta). Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Milek, P. (2015). Čustvena inteligenca. Vodenje/koordiniranje pomoči na domu. V M. Novljan, M. Štepic, & M. Bizaj (ur.), *ZBORNIK: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana* (39–49). Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu.
- Milošević-Arnold, V. (2000). Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. *Socialno delo*, 39(4–5), 253–262.
- Milošević-Arnold, V. (2007a). Socialnodelovni pogled na demenco. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 23–36). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević-Arnold, V. (2007b). Komunikacija z osebami z demenco. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 131–141). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020a). *V domovih za starejše se izvajajo preventivni ukrepi za virusna in druga podobna obolenja*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-02-26-v-domovih-za-starejse-se-izvajajo-preventivni-ukrepi-za-virusna-in-druga-podobna-obolenja/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020b). *Popolna prepoved obiskov v domovih za starejše*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-06-popolna-prepoved-obiskov-v-domovih-za-starejse/>
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020c). *Navodila za obravnavo osebe s sumom na okužbo s SARS-CoV-2 v socialnovarstvenih zavodih*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-11-navodila-za-obravnavo-osebe-s-sumom-na-okuzbo-s-sars-cov-2-v-socialnovarstvenih-zavodih/>

- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (2020d). *Zaradi koronavirusa spremembe poslovanja s strankami in druga navodila*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-13-zaradi-koronavirusa-spremembe-poslovanja-s-strankami-in-druga-navodila/>.
- Ministrstvo za gospodarski razvoj in tehnologijo. (2020). *Opravljanje nakupov za ranljive skupine*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-29-opravljanje-nakupov-za-ranljive-skupine/>
- Ministrstvo za zdravje. (2020). *Novi koronavirus 2019 nCov*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/novi-koronavirus-2019-ncov/>
- Ministrstvo za zdravje. (2021). *Dolgotrajna oskrba*. Pridobljeno 15. 8. 2021 s <https://www.gov.si/podrocja/zdravje/dolgotrajna-oskrba/>
- Nagode, M. (2009). Organizirana pomoč za stare ljudi, ki živijo na domu: pomoč na domu in varovanje na daljavo. V V. Hlebec (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 125–138). Maribor: Aristej.
- Novljan, M. (2015). Celostna obravnava uporabnika storitev Zavoda za oskrbo na domu. V M. Novljan, M. Štepic, & M. Bizaj (ur.), *ZBORNIK: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana* (8–14). Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu.
- Österle, A. (ur.). (2011). *Long-term care in Central and South Eastern Europe*. Frankfurt am Main: P. Lang.
- Perko, L. (2007). Oskrba oseb z demenco na domu. V J. Mali, & V. Milošević-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 157–166). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Perko, L. (2015). Socialna oskrbovalka in socialni oskrbovalec – (pre)malo poznan poklic. V M. Novljan, M. Štepic, & M. Bizaj (ur.), *ZBORNIK: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana* (str. 30–34). Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu.
- *Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev*. (2010). Ur. l. RS 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19 in 81/19.
- Rajer, C. (2018). Pomoč na domu je osnovni razbremenilni program družinskim oskrbovalcem. *Kakovostna starost*, 21(2), 60–62.
- Ramovš, J. (2004). Specifika potreb in oskrbe starih ljudi s stališča socialnega dela. *Zdravniški vestnik*, 73(10), 721–730.

- Rihter, L. (2007). Dejavniki, pomembni za sožitje z osebo z demenco. V J. Mali, & V. Miloševič-Arnold (ur.), *Demenca – izziv za socialno delo* (str. 91–115). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Samec, B. (2015). Delo v splošno korist za uporabnike in pomoč pri izmenjavi medicinsko-tehničnih pripomočkov. V M. Novljan, M. Štepic, & M. Bizaj (ur.), *ZBORNIK: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana* (str. 22–25). Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu.
- *Strategija obvladovanja demence v Sloveniji do leta 2020*. (2016). Ljubljana: Ministrstvo za zdravje.
- Šircelj, M. (2009). Staranje prebivalstva v Sloveniji. V V. Hlebec (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 15–43). Maribor: Aristej.
- Štepic, M. (2015). Medgeneracijsko sodelovanje in prostovoljstvo v Zavodu za oskrbo na domu Ljubljana. V M. Novljan, M. Štepic, & M. Bizaj (ur.), *ZBORNIK: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana* (str. 15–21). Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu.
- Tomažič, N., & Valjavec, M. (2016). *Bolezen, odvisnost in potreba po oskrbi na domu* (Magistrsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2020a). *Izjava glede aktualnega stanja v zvezi s pojavom koronavirusa*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-06-izjava-glede-aktualnega-stanja-v-zvezi-s-pojavom-koronavirusa/>
- Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2020b). *Vlada sprejela odlok o začasni prepovedi in omejitvah javnega prevoza potnikov v Republiki Sloveniji*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-15-vlada-sprejela-odlok-o-zacasni-prepovedi-in-omejitvah-javnega-prevoza-potnikov-v-republiki-sloveniji/>
- Urad Vlade Republike Slovenije za komuniciranje. (2020c). *Od polnoči prepoved gibanja izven občine stalnega ali začasnega prebivališča*. Pridobljeno 1. 4. 2021 s <https://www.gov.si/novice/2020-03-29-od-polnoci-prepoved-gibanja-izven-obcine-stalnega-ali-zacasnega-prebivalisca/>
- Urek, M., Lapajna, G., Cigoj, N., Škerjanc, J., & Budja, D. (2011). *Smernice in etična načela delovanja zastopnikov pravic oseb na področju duševnega zdravja na podlagi izkušenj zastopnikov v praksi in na podlagi mednarodno sprejetih standardov: predlog skupine za spremljanje zastopnikov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo

- Vilfan, B. (2015). Življenje z diagnozo demence. V M. Novljan, M. Štepic, & M. Bizaj (ur.), *ZBORNIK: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana* (59–61). Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu.
- Zabukovec, M. (2015). Obrazi starosti in sprejemanje starostne onemoglosti. V M. Novljan, M. Štepic, & M. Bizaj (ur.), *ZBORNIK: Zavod za oskrbo na domu Ljubljana* (50–53). Ljubljana: Zavod za oskrbo na domu.
- *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (1992). Ur. l. RS 54/1992 (Ur. l. RS 3/07 – uradno prečiščeno besedilo, 23/07 – popr., 41/07 – popr., 61/10 – ZSVarPre, 62/10 – ZUPJS, 57/12, 39/16, 52/16 – ZPPreb-1, 15/17 – DZ, 29/17, 54/17, 21/18 – ZNOrg, 31/18 – ZOA-A, 28/19 in 189/20 – ZFRO).

9. PRILOGE

9.1. Smernice za intervju

Spol:

Starost:

Izobrazba:

Delovno mesto:

Koliko let že delate z uporabniki oziroma koliko let ste zaposleni kot strokovna delavka z uporabniki (delovna doba)?

1. Kako so izvajalci pomoči na domu prilagodili izvajanje oskrbe zaradi epidemije?

- 1.1. Kako ste v vaši organizacije spremenili način dela, izvajanje oskrbe ob začetku epidemije?
- 1.2. Kako se je spremenilo ostalo delo poleg dela na terenu?
- 1.3. Kako se je spremenil način dela ob izboljšanju epidemiološke slike?
- 1.4. Kako trenutno poteka delo, če ga primerjate z delom ob začetku epidemije? V čem se razlikuje?
- 1.5. Kako ste poleg dela na terenu še sodelovali z uporabniki?
- 1.6. Kako se je spremenilo sodelovanje z drugimi organizacijami?

2. Kako se je zaradi epidemije spremenilo socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu?

- 2.1. Kako poteka vaše delo, tj. delo socialne delavke, v času epidemije?
- 2.2. V čem se vaše delo razlikuje glede na delo pred epidemijo?
- 2.3. Kaj pri svojem delu sedaj pogrešate? Kaj, česar ne delate več, bi se vam zdelo za uporabnike nujno potrebno?
- 2.4. Se vam zdi, da je v vaše delo epidemija prinesla tudi kaj dobrega? Katere spremembe se vam zdijo dobre? Zakaj?
- 2.5. Kako sodelujete z uporabniki v času epidemije? Kako poteka komunikacija z njimi? Na kakšen način sodelujete?

3. Kakšno je mnenje socialnih delavcev o ukrepih in napotkih za izvajanje pomoči na domu v času epidemije?

- 3.1. Kakšne napotke je za izvajanje pomoči na domu dobila vaša organizacija (npr. napotki, kako izvajati pomoč na domu v času epidemije)?
- 3.2. Katere od teh napotkov ste vpeljali v delo?
- 3.3. Kdaj ste dobili te napotke?
- 3.4. Kateri od teh napotkov so, po vašem mnenju, koristni in primerni?
- 3.5. Bi katerega od napotkov spremenili? Kako?
- 3.6. Kateri ukrepi, ki so bili sprejeti s strani vlade, so se dotikali vašega dela?
- 3.7. Kakšno je vaše osebno stališče do teh ukrepov? Kateri se vam zdijo koristni? Zakaj? Bi katerega spremenili? Katerega? Kako?

4. Kakšne so bile spremembe v stiskah in počutju uporabnikov pomoči na domu v času epidemije?

- 4.1. Kakšne spremembe ste opazili pri uporabnikih v času epidemije?
- 4.2. Kako ste odreagirali na te spremembe?
- 4.3. Kako se je spremenilo počutje uporabnikov v času epidemije?
- 4.4. Kako ste spremembe zaznali?
- 4.5. Kako ste odreagirali?
- 4.6. Kako so se uporabniki soočali s stiskami?
- 4.7. Kako so se vam zaupali oziroma kako ste stiske zaznali?

- 4.8. Kako ste odreagirali oziroma ukrepali?
- 4.9. Na kakšen način ste sodelovali z uporabniki zaradi sprememb v stiskah in njihovem počutju?
- 4.10. Kako so takšen način dela sprejeli uporabniki?
- 4.11. Je po vašem mnenju dobro, da bi se te stvari ohranile tudi po koncu epidemije, ali se vam zdijo potem nepotrebne? Pojasnite svoje razmišljanje.

9.2. Odprto kodiranje

Oseba	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	<i><u>V prvem valu (lani marca) smo zaradi omejevanja neposrednih stikov močno zmanjšali obseg storitev.</u></i>	Zmanjšan obseg storitev	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A2	<i><u>Izvajali smo najnujnejša opravila</u></i>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A3	<i><u>pri uporabnikih, ki so jih nujno potrebovali</u></i>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A4	<i><u>in so brez podporne socialne mreže.</u></i>	Uporabniki brez socialne mreže	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A5	<i><u>Takšna so bila tudi navodila izvajalcem pomoči na domu s strani pristojnega ministrstva.</u></i>	Izvajanje nujnih storitev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A6	<i><u>Konkretna navodila glede osebnih zaščitnih sredstev – zaščite izvajalk (oskrbovalk) na terenu in protokol ravnanja v primeru suma okužbe in okužbe – smo od pristojnega ministrstva dobili veliko kasneje.</u></i>	Z zamudo	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A7	<i><u>V drugem in tretjem (trenutnem) valu smo nadaljevali z oskrbo v nezmanjšanem obsegu.</u></i>	Nezmanjšan obseg	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A8	<i><u>Skladno z navodili smo jo prilagodili v primeru suma okužbe in okužbe pri uporabniku.</u></i>	Upoštevanje ukrepov	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A9	<i><u>Zaposleni pa v primeru suma okužbe, karantene ali slabega počutja ostane doma in ni na delu.</u></i>	Oskrbovalke ostanejo doma	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A10	<i><u>Organiziranje dela v primeru sive (sum okužbe) in rdeče (potrjena okužba) cone je zelo zahtevno.</u></i>	Zahtevna organizacija dela	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

A11	<u>zaradi pomanjkanja socialnih oskrbovalk, ki izvajajo oskrbo z uporabniki.</u>	Pomanjkanje oskrbovalk	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A12	<u>Tudi njihovo delo v teh pogojih je izredno naporno.</u>	Naporno delo oskrbovalk	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A13	<u>saj imajo pri delu dodatno osebno varovalno opremo (posebne kombinezone, zaščitne »močnejše« maske, očala ali vizirje, rokavice). V takšni opremi je vroče, se težko premikajo in težko komunicirajo z uporabnikom.</u>	Naporno delo oskrbovalk	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A14	<u>V prvem valu smo vsi, ki smo zaradi narave dela lahko delali od doma, delali od doma (strokovni delavci za vodenje in koordinacijo in vodstvo zavoda).</u>	Delo od doma	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A15	<u>Socialne oskrbovalke, ki niso bile razporejene za delo na terenu pri uporabnikih, organizirali smo tedenske menjave, so ostale doma.</u>	Zmanjšanje število oskrbovalk na terenu	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A16	<u>V drugem valu in trenutno smo v pisarnah zagotovili ustrezno zaščito in razdaljo, strokovne delavke in vodstvo je prisotno v prostorih izmenjaje.</u>	Upoštevanje zaščitnih sredstev in pogojev	Način dela	Kasnejši vali	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A17	<u>Še vedno pa tisti, ki zaradi narave dela lahko opravljajo delo od doma, delajo od doma.</u>	Delo od doma po želji		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A18	<u>Obiski uporabnikov na terenu se izvajajo nemoteno.</u>	Nezmanjšan obseg	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

A19	<u>Strokovne delavke opravijo vse prve obiske uporabnikov na domu za ugotavljanje upravičenosti in sklepanje dogovorov.</u>	Brez omejitev	Terensko delo	Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A20	<u>Število prvih obiskov strokovnih delavcev celo narašča.</u>	Več prvih obiskov	Terensko delo	Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A21	<u>Koordinacijski sestanki, ki so nujni za delovanje oskrbovalk na terenu, potekajo prek videopovezav.</u>	Koordinacijski sestanki prek videopovezav	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A22	<u>Prav tako supervizija za zaposlene.</u>	Supervizija prek videopovezav	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A23	<u>Program Prostovoljstvo poteka po telefonu.</u>	Prostovoljstvo po telefonu	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A24	<u>Ne organiziramo pa delavnic.</u>	Delavnice	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A25	<u>skupin.</u>	Skupine	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A26	<u>dogodkov.</u>	Dogodki	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A27	<u>aktivnosti.</u>	Aktivnosti	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A28	<u>Obiski in storitve delovne terapije potekajo nemoteno in v enakem obsegu.</u>	Delovna terapija	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A29	<u>Socialno oskrbo od junija lani, ko smo ponovno pričeli s polnim izvajanjem, izvajamo kot običajno, brez sprememb, glede na epidemiološko sliko.</u>	Nezmanjšani obseg	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A30	<u>Delo na terenu poteka kot običajno.</u>	Nespremenjeno	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

A31	<u>Sedaj pri delu in komuniciranju upoštevamo razdaljo.</u>	Upoštevanje zaščitnih sredstev in pogojev	Način dela	Kasnejši vali	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A32	<u>nosimo maske.</u>	Upoštevanje zaščitnih sredstev in pogojev	Način dela	Kasnejši vali	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A33	<u>razkužujemo roke.</u>	Upoštevanje zaščitnih sredstev in pogojev	Način dela	Kasnejši vali	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A34	<u>ne organiziramo sestankov</u>	Sestanki z več udeleženiimi	Ukinitiv	Kasnejši vali	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A35	<u>in srečanj, kjer bi bilo prisotnih več ljudi.</u>	Srečanja z več udeleženiimi	Ukinitiv	Kasnejši vali	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
A36	<u>Oskrbovalke pri delu uporabljajo zaščito, upoštevajo varnostne napotke.</u>	Uporaba zaščitnih sredstev	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A37	<u>Nekaj se jih je cepilo, nekaj jih je covid-19 prebolelo, udeležujemo se hitrega testiranja ...</u>	Pogoj PCT – oskrbovalci	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A38	<u>Sedaj pa se zdi, da z ukrepi »živimo«, na nek način je prišlo do normalizacije novih pogojev, v katerih delamo in živimo. Vsi skupaj živimo novo realnost.</u>	Poznavanje situacije	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A39	<u>V prvem valu, preden smo prilagodili in zmanjšali obseg storitev.</u>	Zmanjšan obseg storitev	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A40	<u>smo kontaktirali vse uporabnike in/ali njihove svojce, da smo se dogovorili, kako organizirati oskrbo, da bi obiske oskrbovalk zagotovili vsem, ki so oskrbo nujno potrebovali.</u>	Usklajevanje s svojci, kdo potrebuje oskrbo	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A41	<u>V prvem valu je delalo od doma tudi veliko svojcev, ki so poskrbeli za svoje domače.</u>	Usklajevanje s svojci, kdo potrebuje oskrbo	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

A42	<u>Z drugimi organizacijami sodelujemo v enakem obsegu glede rednih delovnih nalog (CSD).</u>	CSD	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A43	<u>Socialna zbornica.</u>	Socialna zbornica	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A44	<u>Inštitut za socialno varstvo.</u>	Inštitut za socialno varstvo	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A45	<u>Mestna občina Ljubljana).</u>	Občina	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A46	<u>Prilagodili smo sodelovanje s FSD</u>	FSD	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A47	<u>(zmanjšan je obseg praktičnega dela študentov).</u>	Manj prakse	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A48	<u>Javnim zavodom Cene Štupar, ki izvaja usposabljanje za socialne oskrbovalce (smo izvajalec praktičnega dela usposabljanja).</u>	Javni zavod Cene Štupar	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A49	<u>izvajanje prakse je mogoče, ko so sproščeni ukrepi.</u>	Manj prakse	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A50	<u>Strokovni delavci delajo večino časa od doma.</u>	Delo od doma	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A51	<u>Obiske uporabnikov na domu opravljajo v enakem obsegu.</u>	Obiski na domu	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A52	<u>Delo si organizirajo drugače.</u>	Organiziranje dela	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A53	<u>Ni skupnih srečanj in sestankov s socialnimi oskrbovalkami z neposrednim stikom.</u>	Osebnosti zaposlenih	Ukinitve	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

A54	<u>uskladiti z zasebnim življenjem</u>	Usklajevanje z zasebnim življenjem	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A55	<u>Pri delu od doma so nekateri delovni procesi dolgotrajni.</u>	Dolgotrajnejši delovni procesi	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A56	<u>Ko si v skupnem prostoru ali v osebni stiku, se lahko določene teme in dileme hitreje razrešijo.</u>	Težje reševanje dilem neosebno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A57	<u>Več je tudi nepričakovanih in izrednih dogodkov, ki jih je treba reševati ob različnih urah.</u>	Več izrednih dogodkov	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A58	<u>Druženje uporabnikov.</u>	Ni druženja uporabnikov	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A59	<u>aktivnosti.</u>	Ni aktivnosti	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A60	<u>osebni stiki.</u>	Ni osebnih stikov	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A61	<u>skupinska srečanja vseh zaposlenih.</u>	Ukinitev skupnih sestankov, druženj zaposlenih	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A62	<u>Dobro je to, da se nekateri delovni postopki racionalizirajo.</u>	Racionalizacija dela	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A63	<u>Sestanki so krajši.</u>	Krajši sestanki	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A64	<u>Manj je papirnega poslovanja.</u>	Manj papirologije	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

A65	<u>več stvari se uredi po elektronski poti.</u>	Elektronsko urejanje	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A66	<u>Manj je porabe časa za pot.</u>	Manj poti	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A67	<u>Komunikacija poteka enako kot prej.</u>	Nespremenjeno	Pozitivno	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A68	<u>največ po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A69	<u>S svojci pa tudi po elektronski pošti.</u>	Po elektronski pošti	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A70	<u>Obiski uporabnikov na domu se izvajajo v enakem obsegu.</u>	Nespremenjeno	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A71	<u>Smo pa prej opravili več ponovnih obiskov na domu.</u>	Ponovnih obiskov manj	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A72	<u>Sedaj opravimo obiske, ki so nujni.</u>	Nujni	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A73	<u>Prvi obiski na domu strokovnih delavk.</u>	Prvi obiski	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A74	<u>obiski skupaj s CSD zaradi kakšnih specifičnih razmer</u> ---	S CSD	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A75	<u>V prvem valu, da je treba zmanjšati obseg na najnujnejša opravila za uporabnike, ki nimajo socialne mreže in jih nujno potrebujejo.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A76	<u>Treba je bilo zmanjšati neposredne stike zaradi nevarnosti okužbe.</u>	Zmanjšanje osebnih stikov	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A77	<u>Ves čas smo bili v stiku s Sekcijo za socialno oskrbo pri Socialni zbornici Slovenije, ki je naša krovna strokovna organizacija.</u>	Sekcija za socialno oskrbo pri Socialni zbornici Slovenije	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

A78	<u>Strokovne delavke smo si izmenjevale izkušnje, kako ravnati v konkretnih situacijah pri uporabnikih</u>	Izmenjava izkušenj	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A79	<u>naporno obdobje</u>	Naporno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A80	<u>predvsem zato, ker nismo vedeli, kako in kaj</u>	Nevednost	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A81	<u>Kdaj smo ravnali stihijsko in po zdravi pameti.</u>	Razumsko ravnanje		Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A82	<u>nismo imeli nobenih izkušenj, ki bi bile podobne iz preteklosti.</u>	Brez izkušenj		Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A83	<u>smo dobili na lokalni ravni (MOL,</u>	Občina	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A84	<u>Zdravstveni dom LJ,</u>	ZD	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A85	<u>usposabljanje za uporabo osebne zaščitne opreme.</u>	Usposabljanje za uporabo zaščitne opreme	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A86	<u>Civilna zaščita nam je priskočila na pomoč)</u>	Civilna zaščita	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
A87	<u>Bili smo v stiku s pristojnim ministrstvom,</u>	Ministrstvo	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A88	<u>ki pa je reagiralo z zamudo, izdali so navodila za delo precej pozno.</u>	Pozno	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A89	<u>Ustrezna uporaba osebne zaščitne opreme (OVO),</u>	Uporaba zaščitne opreme	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A90	<u>organizacija dela v sivi in rdeči coni</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A91	<u>delo od doma, za delovna mesta, kjer je to mogoče</u>	Delo od doma	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

A92	<u>testiranje s hitrimi testi.</u>	Testiranje	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A93	<u>preverjanje stanja in počutja uporabnikov (hitri vprašalnik) itd.</u>	Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A94	<u>Prva uradna navodila za delo smo dobili od ministrstva</u>	Ministrstvo	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A95	<u>v mesecu aprilu.</u>	April	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A96	<u>Uporaba OVO.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A97	<u>organiziranje sive/rdeče cone.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A98	<u>testiranje s hitrimi testi.</u>	Testiranje	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A99	<u>preverjanje stanja in počutja.</u>	Spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A100	<u>manj delo od doma</u>	Delo od doma	Manj koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A101	<u>Smo delno spremenili delo v sivi in rdeči coni.</u>	Protokol dela v primeru okužb	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A102	<u>Navodila so bila sprva prilagojena na delo v instituciji.</u>	Navodila, prilagojena institucijam	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A103	<u>Na domu ni mogoče zagotoviti takšnih pogojev, kot so nam jih sprva naložili.</u>	Nezmožnost upoštevanja ukrepov v praksi (na domu)	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A104	<u>Izkazalo se je, da je dejavnost pomoči na domu še vedno premalo poznana med odločevalci, da ne poznajo narave dela, jo enačijo z institucionalnim varstvom (DSO).</u>	Nepoznavanje pomoči na domu (enačenje z domovi)	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

A105	<u>V prvi fazi pa so celo popolnoma pozabili na našo dejavnost, tako da smo se znašli sami.</u>	Spregledani	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A106	<u>Je pa dobro to, da so v kasnejšem obdobju upoštevali naše predloge in pripombe pri oblikovanju navodil</u>	Upoštevanje predlogov (kasneje)	Pozitivno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A107	<u>Treba bi bilo spremeniti in korektno informirati glede cepljenja uporabnikov in zaposlenih ter to organizirati na bolj učinkovit način.</u>	Informiranje o cepljenju	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A108	<u>Organizacija dela</u>	Ukrepi glede delovnih procesov	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A109	<u>Izvedba dela na terenu</u>	Delo na terenu	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A110	<u>Zame je več koordinacije.</u>	Več koordinacije	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A111	<u>izdajanja navodil v posameznih in konkretnih primerih uporabnikov (sum okužbe, okužba, iskanje stikov ...).</u>	Izdajanje navodil ob okužbah	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A112	<u>Ukrepi zaprtja šol in vrtcev.</u>	Zaprtje šol in vrtcev	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A113	<u>omejitev javnega prevoza.</u>	Omejitev javnega prevoza	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A114	<u>Nekatere oskrbovalke so zbolele in je bila bolniška odsotnost zaradi tega dolgotrajna.</u>	Pomanjkanje oskrbovalk	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A115	<u>To so ovire, ki so otežile organizacijo dela na terenu, saj je treba z manj oskrbovalkami izvesti enak obseg oskrbe.</u>	Pomanjkanje oskrbovalk	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

A116	<u>Zapiranje šol je po mojem mnenju manj koristno in učinkovito.</u>	Zapiranje šol in vrtcev	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A117	<u>Ne vidim smisla pri nošenju mask na prostem.</u>	Nošenje mask na prostem	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A118	<u>Združevanje in druženje na prostem bi lahko bilo dovoljeno, sicer z upoštevanjem razdalje.</u>	Druženje na prostem z razdaljo	Predlog	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
A119	<u>Več negotovosti.</u>	Negotovost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A120	<u>zaskrbljenosti.</u>	Zaskrbljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A121	<u>potreb po ustreznih informacijah.</u>	Potreba po informacijah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A122	<u>S pogovorom.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A123	<u>telefonskim klicem.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A124	<u>v kolikor je bilo potrebno in je bila možnost, smo se dogovorili za podaljšanje obiska oskrbovalke.</u>	Povečanje obsega storitve	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A125	<u>Različno</u>	Različno	Nedoločno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A126	<u>Veliko se jih boji okužbe</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A127	<u>so zmanjšali socialne stike na »minimum«</u>	Zmanjšanje socialnih stikov	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A128	<u>Za nekatere pa se življenje ni veliko spremenilo.</u>	Ni sprememb pri posameznikih	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A129	<u>Ljudje so nas poklicali in odpovedali storitve.</u>	Uporabniki sami	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

A130	<u>Skrbelo jih je, kako bodo dobili živila iz trgovine v času, ko so bili obiski trgovin zelo omejeni.</u>	Strah, kako v trgovino	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A131	<u>Razumemo stisko ljudi.</u>	Razumevanje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A132	<u>Skušamo se pogovoriti.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A133	<u>pomiriti njihove strahove.</u>	Pomiritev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A134	<u>Povemo jim, da jim bomo skušali čim prej zagotoviti storitve, ko bodo to spet želeli.</u>	Pomiritev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A135	<u>Svetujemo jim, kam se lahko še obrnejo po pomoč.</u>	Svetovanje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A136	<u>Nekateri presenetljivo dobro</u>	Dobro	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A137	<u>Imamo primere oseb z duševnimi težavami, ki so precej racionalno odreagirali.</u>	Racionalna reakcija	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A138	<u>Ostali so v stiku s socialno mrežo, pa čeprav samo po telefonu.</u>	Stik s socialno mrežo	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A139	<u>hitro so se prilagodili novi situaciji.</u>	Prilagoditev	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A140	<u>Po drugi strani pa so tisti, ki prej niso imeli težav v duševnem zdravju, kazali večjo stisko zaradi nove situacije.</u>	Večje stiske	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A141	<u>Kar naenkrat so občutili večjo izoliranost.</u>	Izoliranost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A142	<u>Po telefonskih pogovorih.</u>	Telefonski pogovori	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

A143	<u>Z uporabniki se pogovarjajo tudi socialne oskrbovalke.</u>	Pogovor oskrbovalk	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A144	<u>Trudimo se, da bi spremembe na uporabnike čim manj vplivale.</u>	Majhen vpliv sprememb na uporabnike	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A145	<u>Najtežje je pri uporabnikih z demenco.</u>	Najtežje	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A146	<u>ki ne razumejo, zakaj je treba nositi masko.</u>	Nerazumevanje nošenja mask	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A147	<u>komunikacija z masko je precej težja.</u>	Otežena komunikacija z masko	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A148	<u>povečala se je fizična razdalja med nami.</u>	Nerazumevanje varnostne razdalje	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A149	<u>vse to jim je tuje.</u>	Nepoznana situacija	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A150	<u>Veliko smo se pogovarjali po telefonu.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A151	<u>Na začetku epidemije smo poklicali prav vse uporabnike.</u>	Klic vseh uporabnikov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A152	<u>se z njim pogovorili.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A153	<u>preverjali njihovo socialno mrežo.</u>	Preverjanje socialne mreže	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A154	<u>morali smo veliko storitev začasno odpovedati.</u>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A155	<u>ljudeh poskušamo vsako stvar primerno razložiti.</u>	Informiranje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A156	<u>Večinoma razumejo.</u>	Razumevanje situacije	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

A157	<u>Nekateri so v življenju že marsikaj preživeli in potrpijo tudi to.</u>	Potrpljenje	Nedoločno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A158	<u>Na začetku epidemije v glavnem po telefonskih pogovorih.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A159	<u>Sedaj veliko izvemo tudi prek oskrbovalk.</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A160	<u>Z oskrbovalkami se veliko pogovarjamo o tem, kako komunicirati z uporabniki.</u>	Pogovor z oskrbovalkami o komunikaciji z uporabniki	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
A161	<u>Kadar je potrebno, se vključimo in uporabnikom svetujemo, iščemo rešitve.</u>	Iskanje rešitev, svetovanje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A162	<u>vključujemo še druge svetovalne službe ipd.</u>	Vključevanje drugih služb	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
A163	<u>Večinoma v redu.</u>	V redu	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
A164	<u>Sedaj delamo podobno kot pred epidemijo.</u>	Podobno kot pred epidemijo	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A165	<u>uporabljamo dodatna zaščitna sredstva (maske, vizirje, plašče ...).</u>	Uporaba zaščitnih sredstev	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A166	<u>Upamo, da po koncu epidemije to ne bo več potrebno, ker ljudje pogrešamo osebni stik, stisk roke, bližino, komunikacijo brez maske</u>	Brez zaščitne opreme (želja)	Želja	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
A167	<u>Veliko pomoč in podporo.</u>	Pomoč in podpora	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B1	<u>Zgodile so se velike spremembe.</u>	Velike spremembe	Oblika	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B2	<u>spremenila se je tako organizacija dela</u>	Sprememba organizacije dela	Oblika	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B3	<u>kot tudi strokovni pristopi.</u>	Sprememba strokovnih pristopov	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

B4	<u>poglobili smo socialni odnos.</u>	Poglobljen socialni odnos	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B5	<u>okrepili vlogo zagovornika.</u>	Okrepljena vloga zagovornika	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B6	<u>mediatorja.</u>	Okrepljena vloga mediatorja	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B7	<u>informatorja.</u>	Okrepljena vloga informatorja	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B8	<u>glede na to, da ni mogoče fizično urejati stvari, se dogovarjati, vendar le po telefonu, elektronsko.</u>	Po telefonu, elektronsko		Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
B9	<u>s čimer so se pojavile težave za uporabnike.</u>	Težave zaradi komunikacije na daljavo	Negativno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
B10	<u>Postali smo tudi svetovalci v družinskem okolju.</u>	Svetovalci v družini	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B11	<u>Urgentno smo morali pridobiti znanje za preprečevanje okužb.</u>	Potrebna dodatna znanja	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B12	<u>oskrbovalke so bile izpostavljene.</u>	Izpostavljenost oskrbovalk	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B13	<u>povečala se je stopnja strokovnih znanj pri temeljnih dnevnih opravilih.</u>	Potrebna dodatna znanja	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B14	<u>zagotoviti smo morali preventivno zaščito.</u>	Zagotavljanje zaščitne opreme	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B15	<u>Delali smo v več timih, in sicer v tvegajočih delovnih okoljih.</u>	Delo v conah	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

B16	<u>v primeru znakov, delo z obolelimi, v teh primerih so oskrbovalke delale v posebni zaščitni opremi, kar je bilo za njih novo, naporno.</u>	Delo v zaščitni opremi – napor	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B17	<u>Namreč niso zdravstveni kader, šle so skozi hitra izobraževanja, saj se je situacija pojavila nenadoma.</u>	Potrebna dodatna znanja	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B18	<u>Potrebno je bilo veliko motiviranja kadra.</u>	Motiviranje kadra	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B19	<u>soočanja s strahovi.</u>	Soočanje s strahovi zaposlenih	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B20	<u>Potrebne so bile tudi spremembe v organizaciji, predvsem v reorganizaciji dela.</u>	Reorganizacija dela	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B21	<u>Prišlo je veliko novih uporabnikov, saj ni bilo dostavljavcev hrane in nekaterih drugih služb.</u>	Novi uporabniki	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B22	<u>Mi smo se tako morali dobro organizirati, da so vsi stari ljudje, ki so nujno potrebovali, storitev tudi dobili.</u>	Sprememba organizacije dela	Oblika	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B23	<u>Tudi zaradi mreže svojcev, ki je odpovedala, zaradi okužb, poleg tega pa smo tudi mi imeli okužbe v kadru.</u>	Pomanjkanje oskrbovalk	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B24	<u>Dobro smo sodelovali s patronažno službo</u>	Patronažna služba	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B25	<u>in civilno zaščito,</u>	Civilna zaščita	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B26	<u>ki je poskrbela za prenos kosil, kjer uporabniki niso potrebovali drugih storitev.</u>	Dostava kosil	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije

B27	<u>Socialno delo se je še bistveno bolj osredotočilo na celotno družino, ni bilo zgolj osebno.</u>	Osredotočenje na celotno družino	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B28	<u>Potrebne so bile analize tveganja.</u>	Analize tveganja	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B29	<u>tedensko spreminjanje osebnih načrtov (zaradi okužb), na primer uporabniki so potrebovali oskrbo dvakrat dnevno namesto enkrat dnevno.</u>	Spreminjanje osebnih načrtov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B30	<u>Prehajanje med zdravimi in okuženimi ni bilo dopustno, imeli smo sive (stik z okuženimi) in rdeče (okuženi) cone, kar se je dnevno spreminjalo.</u>	Delo v conah	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B31	<u>Sedaj je okužb manj.</u>	Manj okužb	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B32	<u>razmere so bolj stabilne.</u>	Stabilne razmere	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B33	<u>delo je bolj organizirano.</u>	Organizirano delo	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B34	<u>dorečen imamo protokol.</u>	Določen protokol	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B35	<u>Prišlo je tudi do izboljšav. V informacijski sistem (Aleja), kjer so vse informacije o uporabniku, imamo vsi vpogled, kar je zelo dobro v primerih, ko se zamenja oskrbovalka. Sistem je bil že prej, ampak se je sedaj še izboljšal.</u>	Izboljšan informacijski sistem	Izboljšave	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B36	<u>Poleg tega so se izboljšali tudi drugi načini komunikacije, po telefonu in prek aplikacije Viber.</u>	Izboljšani načini komunikacije	Izboljšave	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

B37	<u>Imamo 450 uporabnikom in ni prišlo do prenosa okužb oziroma se je to zgodilo le v enem primeru (90-letna uporabnica, želja svojcev za praznovanje z njimi).</u>	Ni prenosa okužb	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B38	<u>Naše prednosti so bile zagotovo, da smo del doma.</u>	Dom	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B39	<u>ki je imel na voljo dobro opremo, dovolj zaščitnih sredstev, ki smo jih dobili tudi za naše potrebe. Ko smo se pogovarjali z drugimi izvajalci, ki na primer delujejo v okviru CSD, niso imeli na voljo toliko zaščitnih sredstev.</u>	Zaščitna sredstva	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B40	<u>Dobre lastnosti, ki so se ohranile tudi po koncu epidemije, je zagotovo ohranjanje komunikacije z uporabniki in svojci.</u>	Komunikacija z uporabniki in svojci	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B41	<u>obveščanje o vsem.</u>	Obveščanje o vsem	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B42	<u>stiki.</u>	Stiki	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B43	<u>Obiske na domu smo izvajali le pri novih uporabnikih.</u>	Obiski na domu le pri novih uporabnikih	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B44	<u>Obiskov je bilo manj.</u>	Manj obiskov na domu	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B45	<u>manj je bilo tudi novih vključitev.</u>	Manj novih uporabnikov	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B46	<u>Nadaljnjih obiskov smo imeli malo manj.</u>	Manj obiskov na domu	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

B47	<u>sedaj pa jih je spet nekoliko več.</u>	Več ponovnih obiskov na domu	Terensko delo	Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
B48	<u>Imeli smo bogato sodelovanje s svojci.</u>	Zelo dobro	Odziv	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
B49	<u>Z drugimi organizacijami smo dobro sodelovali.</u>	Dobro	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B50	<u>Predvsem na primer s patronažno službo, s katerimi smo dobro sodelovali že prej, v času epidemije pa se je to še nadgradilo.</u>	Patronažna služba	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B51	<u>Pomagali so nam tudi pri protokolu.</u>	Pri protokolu	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B52	<u>Enako dobro smo sodelovali tudi s civilno zaščito.</u>	Civilna zaščita	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B53	<u>Tudi z Rdečim križem.</u>	Rdeči križ	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B54	<u>Karitasom.</u>	Karitas	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B55	<u>Sedaj imamo znova skupne sestanke.</u>	Sestanki	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
B56	<u>Opažamo, da smo sedaj zaradi epidemije bolj povezani s svojci.</u>	Povezanost s svojci	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B57	<u>uporabniki.</u>	Povezanost z uporabniki	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B58	<u>delavci.</u>	Povezanost zaposlenih	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B59	<u>Opažamo tudi pozitivne spremembe zaradi sodelovanja pomoči na domu in institucionalnega varstva.</u>	Dom	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije

B60	<u>Prvi dan smo vse uporabnike oziroma svoje poklicali in preverili, kdo tudi v času epidemije potrebuje pomoč in kdo ne.</u>	Informiranje, kdo potrebuje pomoč	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B61	<u>Srečo smo imeli, ker spadamo pod dom in smo bili na tekočem, kakšne napotke dobivajo oni</u>	Napotki za institucionalno varstvo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B62	<u>in imeli smo pomoč pri zaščitni opremi.</u>	Zaščitna sredstva	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B63	<u>Dejansko smo bili spregledani.</u>	Spregledani	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B64	<u>nismo dobili nobenih usmeritev.</u>	Ni usmeritev	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B65	<u>pomoči v začetni fazi.</u>	Ni pomoči	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B66	<u>Bilo je za institucije, za pomoč na domu pa ne.</u>	Samo za institucije	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B67	<u>To se tiče tako napotkov</u>	Ni napotkov	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B68	<u>kot tudi pomoči (finančne).</u>	Ni finančne pomoči	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B69	<u>Na primer v institucionalnem varstvu so sodelavci v sivi coni dobili dodatek, v pomoči na domu pa ne.</u>	Spregledani	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B70	<u>Dobili smo napotek, da se pomoč izvaja samo pri življenjsko odvisnih, pri drugih pa se lahko odpoveduje.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B71	<u>Tukaj smo izvajali pri 82–85 % uporabnikov vsak dan. Hodili nismo le k tistim, ki niso želeli ali potrebovali pomoči.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

B72	<u>Za samo izvajanje ni bilo navodil, protokolov.</u>	Ni navodil, protokolov	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B73	<u>Prav tako nismo dobili zaščitne opreme.</u>	Ni zaščitne opreme	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B74	<u>Prednost je bila, da smo jo dobili od doma.</u>	Zaščitna sredstva	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B75	<u>saj smo del doma.</u>	Dom	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B76	<u>Pritiskali smo na NIJZ in ministrstva, vendar ni bilo rezultata.</u>	Ni posluha s strani NIJZ, ministrstva	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B77	<u>Protokole za institucionalno varstvo smo prilagodili.</u>	Napotki za institucionalno varstvo	Uporabljeni	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B78	<u>v dom so dobili koordinatorja, ki jim je pomagal načrtovati delo v času epidemije, tudi mi smo se posvetovali z njim in načrtovali naše delo.</u>	Koordinator načrtovanja dela v domu	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
B79	<u>Čez nekaj mesecev</u>	Čez nekaj mesecev	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B80	<u>smo nato tudi dobili protokole, ki pa so bili dejansko povzeti po naših protokolih</u>	Povzeti po lastnih	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B81	<u>Napotki so prišli vsaj pol leta prepozno.</u>	Prepozno	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B82	<u>Pomoč na domu ni kot oblika masovnega zbiranja in zato nismo dobili napotkov pravočasno</u>	Ni bilo pravočasno	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B83	<u>Kot sem že rekla, napotki so bili dejansko narejeni po naših in so bili dobri.</u>	Dobri, saj so po njihovih	Pozitivno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

B84	<u>vendar prepozni.</u>	Prepozno	negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B85	<u>Moteč je bil napotek glede prekinitve izvajanja pomoči.</u>	Prekinitiv izvajanja pomoči	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B86	<u>in sicer bi ta napotek spremenili, da se dogovori s svojci in ne prekine brez dogovora, saj lahko kdo od uporabnikov ostane brez potrebne pomoči.</u>	Namesto prekinitve dogovor s svojci	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B87	<u>Našega dela se je dotikalo delo v zdravstvu.</u>	Delo v zdravstvu	Slabo	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B88	<u>na primer dostopnost do zdravnikov, kar je predstavljalo težavo naših uporabnikom in nam.</u>	Dostop do zdravnikov	Slabo	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B89	<u>Težava je bila tudi, ker ni bilo testiranja na domu, pri uporabnikih pa je pogosto problem priti do zdravstvenega doma</u>	Ni testiranja na domu	Slabo	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B90	<u>Iz vseh ukrepov, napotkov smo iskali, kaj pride v poštev za nas, saj nismo dobili nič konkretnega.</u>	Ni napotkov	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B91	<u>Opazili smo tudi, da ni bilo izobraževanj, kako delati v času epidemije, za usposabljanje kadra, saj oskrbovalke niso zdravstveni kader in smo se morali znajti sami in učiti uporabljati opremo in delati v teh razmerah.</u>	Potrebna dodatna znanja	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
B92	<u>Veliko je bilo razbremenjevanja na terenu.</u>	Razbremenitev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B93	<u>Uporabniki so takšen način dela sprejeli.</u>	Sprejemanje	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

B94	<u>tudi ljudje z demenco.</u>	Sprejemanje	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B95	<u>ti so oskrbovalke prepoznali po glasu.</u>	Prepoznavanje po glasu	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B96	<u>ni bilo večjih težav.</u>	Ni večjih težav	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B97	<u>nekaj je bilo pri uporabnikih s težavami v duševnem zdravju.</u>	Težave pri uporabnikih s težavami v duševnem zdravju	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B98	<u>s katerimi pa smo se pogovorili.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B99	<u>podali vse informacije in je bilo potem v redu.</u>	Informiranje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B100	<u>Ni bilo niti testiranja zaposlenih, kar opazamo kot težavo.</u>	Ni bilo testiranja zaposlenih	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B101	<u>smo bili povsem spregledani.</u>	Spregledani	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
B102	<u>Opazili smo stiske.</u>	Stiske	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B103	<u>strah.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B104	<u>predvsem ker je šlo za neznano situacijo.</u>	Nepoznavanje situacije	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B105	<u>Podali smo informacije.</u>	Informiranje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B106	<u>imeli večkratne klice, kako je.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B107	<u>Sodelovali smo predvsem po telefonu, s klici.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
B108	<u>Več klicev je bilo tudi zaradi stisk in strahov svojcev.</u>	Stiske in strahovi svojcev	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

B109	<u>ki jih je zanimalo, kako so njihovi domači, veliko smo poročali, pomagali tudi pri videoklicih in omogočali stike na daljavo.</u>	Informiranje svojcev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B110	<u>Uporabnike in svoje je postalo tudi strah, da zaradi situacije in ukrepov pomoči ne bodo dobili, oskrbovalke ne bo k njim.</u>	Strah pred ukinitvijo oskrbe	Negativno	počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B111	<u>Veliko je bilo strahu.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B112	<u>počutili so se odrezane od sveta.</u>	Osamljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B113	<u>Ni bilo mogoče dostopati do nekaterih storitev, pravic.</u>	Nedostopnost do storitev, pravic	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B114	<u>Veliko smo imeli telefonskih pogovorov.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B115	<u>saj so dodatno iskali stike.</u>	Dodatno iskanje stikov	Nedoločno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
B116	<u>tudi uporabniki in svojci, ki nas prej niso veliko kontaktirali.</u>	Več uporabnikov	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
B117	<u>Delno so se stiki tudi ohranili.</u>	Ohranjanje stikov	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C1	<u>Ker imamo malo število uporabnikov, ni bilo zelo bistvenih sprememb glede načina dela.</u>	Ni velikih sprememb (malo uporabnikov)	Oblika	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C2	<u>Na terenu je bila kot prej ena oskrbovalka, ki ni prihajala v Dom starejših, ampak je ostala samo na terenu.</u>	Oskrbovalka samo na terenu	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C3	<u>Uporabljala je predpisano osebno zaščitno opremo.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C4	<u>upoštevala vsa navodila, ki smo jih dobili.</u>	Upoštevanje navodil	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

C5	<u>Dobivali smo veliko več klicev ljudi, ki so potrebovali pomoč, saj so bili svojci bolni ali v karanteni in niso mogli skrbeti za svoje sorodnike.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C6	<u>Veliko več je bilo sledenja spremembam zakonodaje in navodilom ministrstev.</u>	Sledenje navodilom in ukrepom	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C7	<u>vsaj na začetku prilagajanja navodil za institucionalno varstvo za teren, saj ni bilo posebnih navodil za pomoč na domu.</u>	Pisanje protokola	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C8	<u>Z uporabniki in svojci smo se večkrat slišali po telefonu.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C9	<u>pošiljali smo jim izjave in navodila.</u>	Informiranje uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C10	<u>se še bolj zanimali o njihovem zdravstvenem stanju in počutju.</u>	Spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C11	<u>Tako uporabniki in njihovi svojci kot zaposleni smo bili bolj mirni.</u>	Mirnost	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C12	<u>sicer pa bistvene spremembe ni bilo.</u>	Ni večjih sprememb	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C13	<u>Največja razlika je v tem, da smo se tako zaposleni kot uporabniki in njihovi svojci zdaj na situacijo že nekoliko navadili. Navadili smo se osebne zaščitne opreme, bolj pogostega razkuževanja, preverjanja zdravstvenega stanja, hitro se spreminjajočih navodil in smernic.</u>	Poznavanje situacije	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

C14	<u>Na terenu sem bila le ob prvih obiskih pri novih uporabnikih.</u>	Prvi obiski	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C15	<u>sicer smo z uporabniki in svojci sodelovali po telefonskih pogovorih.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C16	<u>po elektronski pošti.</u>	Po elektronski pošti	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C17	<u>Ne bistveno.</u>	Ne bistveno	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
C18	<u>morda je bilo nekaj več prošelj za izvajanje pomoči s strani bolnišnice in CSD.</u>	Prošnje za izvajanje oskrbe	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
C19	<u>Sprejemam klice in odgovarjam na splošna vprašanja v zvezi s pomočjo na domu.</u>	Sprejemanje klicev	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C20	<u>pred sprejemom novih uporabnikov grem na obisk k njim domov.</u>	Prvi obisk na domu	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C21	<u>se dogovorimo o izvajanju pomoči na domu, če so izpolnjeni vsi pogoji.</u>	Dogovor o izvajanju storitve	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C22	<u>Skrbim za razpored socialne oskrbovalke, za razpored tiste zaposlene, ki jo ob odsotnosti nadomešča.</u>	Razporejanje zaposlenih	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C23	<u>za naročilo osebne varovalne opreme.</u>	Naročanje zaščitne opreme	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C24	<u>komunikacijo z uporabniki in svojci.</u>	Sodelovanje z uporabniki in svojci	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C25	<u>obračun storitev pomoči na domu ...</u>	Obračunavanje storitev	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

C26	<u>V času epidemije je bilo delo isto kot prej.</u>	Ni sprememb	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C27	<u>je bilo v epidemiji več klicev.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C28	<u>koordinacije.</u>	Več koordinacije	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C29	<u>več sledenja navodilom (ministrstva, NIJZ).</u>	Sledenje navodilom in ukrepom	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C30	<u>Še vedno delam vse enako kot prej.</u>	Ni sprememb	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C31	<u>je vse manj sproščeno.</u>	Manj sproščeno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
C32	<u>Med uporabniki še vedno vlada nekaj strahu.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C33	<u>v začetku epidemije pa je bilo to še veliko hujše.</u>	Hujše v začetku epidemije	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C34	<u>Na nek način smo se z določenimi uporabniki in svojci bolj povezali, saj sem jih večkrat poklicala.</u>	Boljše sodelovanje z nekaterimi	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C35	<u>Z uporabniki se pogovarjamo po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C36	<u>z nekaterimi svojci pa poteka komunikacija tudi po elektronski pošti.</u>	Po elektronski pošti	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C37	<u>Predvsem so napotki prišli prepozno.</u>	Prepozno	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C38	<u>smo se morali na začetku znati sami.</u>	Znati sami	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

C39	<u>prilagoditi smernice in napotke, ki so veljale za institucionalno varstvo.</u>	Napotki za institucionalno varstvo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C40	<u>V marcu 2020</u>	Marec	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C41	<u>smo dobili Priporočila za preprečevanje prenosa okužbe z virusom COVID-19 za izvajalce storitve pomoč družini na domu, uporabnike in njihove družinske člane, ki so bila nato tudi dopolnjena.</u>	Priporočila za preprečevanje okužb	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C42	<u>nato smo dobili obvestilo za povečanje obsega dela;</u>	Povečan obseg dela	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C43	<u>konec oktobra smo šele dobili protokol.</u>	Protokol oktobra	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C44	<u>v novembru pa so se začele videokonference oziroma videosestanki, na katerih smo se pogovarjali tudi o področju pomoči na domu.</u>	Dogovarjanje novembra	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C45	<u>Še preden smo prejeli napotke, smo priredili napotke in smernice, ki smo jih prejeli za institucionalno varstvo</u>	Napotki za institucionalno varstvo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C46	<u>glede razkuževanja.</u>	Razkuževanje	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C47	<u>osebne varovalne opreme.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C48	<u>splošne napotke NIJZ.</u>	NIJZ	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

C49	<u>glede socialne distance in ostalih ukrepov za preprečevanje prenosa okužb s koronavirusom.</u>	Socialna distanca	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C50	<u>Komunikacija z uporabniki in svojci je potekala po telefonu</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C51	<u>in po elektronski pošti.</u>	Po elektronski pošti	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C52	<u>socialna oskrbovalka ni hodila v Dom starejših,</u>	Oskrbovalka samo na terenu	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C53	<u>samo ona je uporabljala avtomobil.</u>	Samostojna uporaba avtomobila oskrbovalke	Drugo	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C54	<u>Ko smo dobili navodila glede spremljanja zdravstvenega stanja uporabnikov (in svojcev), smo uporabnikom poslali obvestila in jih seznani z vprašanji za preverjanje zdravstvenega stanja.</u>	Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C55	<u>upoštevali smo tudi začasno prekinitev izvajanja nekaterih storitev.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C56	<u>k enemu uporabniku socialna oskrbovalka nekaj časa ni hodila.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C57	<u>18. 3. 2020.</u>	Marec	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C58	<u>MDDSZ</u>	Ministrstvo	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C59	<u>Priporočila za preprečevanje prenosa okužbe z virusom COVID-19 za izvajalce storitve pomoč družini na domu, uporabnike in njihove družinske člane.</u>	Priporočila za preprečevanje okužb	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

C60	<u>21. 4. 2020.</u>	April	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C61	<u>novelirana Priporočila za preprečevanje prenosa okužbe z virusom COVID-19 za izvajalce storitve pomoč družini na domu, uporabnike in njihove družinske člane.</u>	Spremembe	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C62	<u>21. 5. 2020.</u>	Maj	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C63	<u>Obvestilo glede povečanja obsega izvajanja pomoči na domu.</u>	Povečan obseg dela	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C64	<u>NIJZ</u>	NIJZ	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C65	<u>Zdravstveni pogoji za vključitev novih in bivših uporabnikov v socialno varstveno storitev pomoči na domu</u>	Zdravstveni pogoji za uporabnike	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C66	<u>in v nadaljnje številne spremembe.</u>	Spremembe	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C67	<u>Zmanjšan obseg pri tistih uporabnikih, za katere so lahko poskrbeli svojci.</u>	Zmanjšan obseg pri dobri socialni mreži	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C68	<u>Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov in svojcev.</u>	Spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C69	<u>Napotki so bili pomanjkljivi.</u>	Pomanjkljivi	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C70	<u>prejeli pa smo jih prepozno.</u>	Prepozno	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C71	<u>Zaradi zaprtja občin in regij smo odhode v službo dokazovali s potrdili.</u>	Omejitev gibanja	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

C72	<u>obvezno testiranje enkrat tedensko oziroma v primeru okužbe na tri dni;</u>	Obvezno testiranje	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C73	<u>obvezna uporaba mask</u>	Uporaba zaščitne opreme	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C74	<u>Ukrepe sem spoštovala, saj je vsak za nekaj koristen.</u>	Koristni	Pozitivno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
C75	<u>Na splošno so bili vsi naši uporabniki precej mirni.</u>	Mirnost	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C76	<u>so pa seveda večkrat poklicali in se zanimali, kakšno je stanje v našem domu.</u>	Več klicev	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C77	<u>Strah jih je bilo prenosa okužb iz Doma ali med uporabniki.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C78	<u>Splošno psihofizično stanje uporabnikov se je malenkost poslabšalo, sploh pri tistih, ki so prej sami hodili ven, saj so bili več doma.</u>	Poslabšanje zdravstvenega stanja	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C79	<u>Uporabnike in svojce sem skušala pomiriti s pogovorom.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C80	<u>Oskrbovalka je še naprej uporabljala službeni avto, ki ga je vozila le ona in ni prihajala v Dom.</u>	Samostojna uporaba avtomobila oskrbovalke	Drugo	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
C81	<u>Razen zaskrbljenosti bistvenih sprememb ni bilo.</u>	Zaskrbljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C82	<u>Skozi pogovor</u>	V pogovoru	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C83	<u>ali pa so povedali svojci.</u>	Svojci	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C84	<u>Večkrat smo se slišali po telefonu in se pogovorili.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

C85	<u><i>Večina s pomočjo svojcev.</i></u>	S pomočjo svojcev	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C86	<u><i>čprav kakšnih posebno hudih stisk nisem zaznala.</i></u>	Ni hudih stisk	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C87	<u><i>V telefonskih pogovorih.</i></u>	Telefonski pogovori	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C88	<u><i>Pogovor z uporabniki in svojci.</i></u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C89	<u><i>Več telefonskih pogovorov.</i></u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C90	<u><i>Nekaterim je všeč.</i></u>	V redu	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
C91	<u><i>bolj potrebujejo družbo in klice ter včasih tudi sami pokličejo.</i></u>	Dodatno iskanje stikov	Nedoločno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C92	<u><i>drugi imajo ob sebi svojce in tega ne potrebujejo (v tolikšni meri).</i></u>	S pomočjo svojcev	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C93	<u><i>Pri tistih uporabnikih, ki nimajo svojcev oziroma svojci niso toliko prisotni, je to dobro in potrebno.</i></u>	Potreba po večji pomoči	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
C94	<u><i>Pri ostalih pa je odvisno od njihovih želja.</i></u>	Odvisno od njihovih želja	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D1	<u><i>V začetku epidemije v marcu 2020 smo socialne oskrbovalke opozorili in jih izobraževali o novem virusu.</i></u>	Izobraževanje in informiranje	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D2	<u><i>morali smo jim zagotoviti zaščitno opremo, ki jo je povsod primanjkovalo.</i></u>	Zagotavljanje zaščitne opreme	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D3	<u><i>Zelo veliko je bilo informiranja tako socialnih oskrbovalk, svojcev in uporabnikov.</i></u>	Izobraževanje in informiranje	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

D4	<u>Oskrbovalke so se morale navaditi na drugačen način dela.</u>	Prilagoditev na drugačen način dela	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D5	<u>niso mogle več tako sproščeno vstopati v hiše, ampak so morale najprej preveriti epidemiološko situacijo v družinah ter uporabnike in svojece ves čas prositi za informacije, ali je kdo v družini zbolel.</u>	Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D6	<u>Zelo je bil prisoten strah pred okužbo in prenašanjem le-te od uporabnika do uporabnika.</u>	Strah pred okužbo	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D7	<u>Zaradi strahu so nekateri uporabniki odpovedali oskrbo.</u>	Odpoved oskrbe zaradi strahu	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D8	<u>Vse smo prilagodili na izvajanje le najnujnejših storitev.</u>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D9	<u>se delo je bilo bolj usmerjeno v preprečevanje okužb.</u>	Preprečevanje okužb	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D10	<u>izobraževanje in informiranje.</u>	Izobraževanje in informiranje	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D11	<u>Vse skupaj je postalo bolj stresno.</u>	Stresno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D12	<u>naporno.</u>	Naporno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D13	<u>Prisoten je bil velik strah pred okužbo tudi med oskrbovalkami</u>	Strah pred okužbo	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D14	<u>mene je skrbelo, kdo bo poskrbel za uporabnike, če bi zbolele oskrbovalke.</u>	Strah	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D15	<u>Nismo imeli več toliko osebnih stikov.</u>	Manj osebnih stikov	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

D16	<u>večinoma po telefonu,</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
D17	<u>sestanke smo odpovedali,</u>	Odpoved sestankov	Ukinitev	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D18	<u>veliko navodil sem pošiljala po e-pošti.</u>	Pošiljanje navodil po elektronski pošti	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D19	<u>Vmes je bilo tudi navodilo z Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti.</u>	Ministrstvo	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D20	<u>da ne sprejemamo novih uporabnikov,</u>	Sprejemanje novih uporabnikov	Ukinitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D21	<u>zmanjšamo obstoječo pomoč samo na najnujnejša opravila (kar je bila pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih – izvajanje nege, kosila).</u>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D22	<u>pri kosilih je bil problem, saj so se zapirali vrtci in gostilne, zato smo morali iskati druge rešitve oziroma se dogovarjati, ali lahko kuhajo vsaj za starostnike.</u>	Težave pri razvozu kosil	Drugo	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D23	<u>Ko se je slika izboljšala, smo ponovno povečali storitve,</u>	Povečanje storitev	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D24	<u>tudi uporabniki so se sami vračali nazaj in se vključili,</u>	Vračanje uporabnikov	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D25	<u>vključevali smo nove uporabnike.</u>	Vključevanje novih uporabnikov	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D26	<u>Oskrbovalke so še vedno preverjale epidemiološko sliko v družinah.</u>	Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Ohranjanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D27	<u>vendar je bilo vse malo bolj sproščeno,</u>	Bolj sproščeno	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D28	<u>ni bilo čutiti toliko strahu.</u>	Manj strahu	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

D29	<u>Pri vsakem novem uporabniku najprej preverim epidemiološko sliko, predvsem ali so preboleli, cepljeni, tako malo bolj vemo, kakšno je stanje pri njih glede covid-19.</u>	Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D30	<u>Tudi če pridejo iz bolnic, so oskrbovalke bolj previdne, se zaščitijo z osebno varovalno opremo.</u>	Uporaba zaščitnih sredstev	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D31	<u>Mogoče je vse bolj jasno, vemo, kako se virus prenaša, kako ravnati ob okužbah,</u>	Poznavanje situacije	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D32	<u>bolj gotovo.</u>	Večja gotovost	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D33	<u>manj sta prisotna strah,</u>	Manj strahu	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D34	<u>stres.</u>	Manj stresa	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D35	<u>Uporabnikom smo nekje na dva meseca pošiljali dopise po pošti in jih spodbujali, da nas opozorijo, če ima kdo znake covid-19, da nas obvesti predvsem z namenom, da se oskrbovalke ustrezno zaščitijo, preden vstopijo v njihove domove.</u>	Pošiljanje dopisov	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
D36	<u>Nekateri uporabniki so potrebovali veliko pogovora,</u>	Dodatno iskanje stikov	Nedoločno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D37	<u>bili so prestrašeni,</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D38	<u>osamljeni,</u>	Osamljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D39	<u>veliko več pogovorov je bilo s svojci.</u>	Pogovor	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

D40	<u>Uporabnike sem tudi osebno poklicala in jih spraševala, ali nujno potrebujejo neko pomoč ali jim lahko pomagajo svojci, saj smo tudi zaradi bolniških odsotnosti in varstva otrok morali prilagoditi delo.</u>	Zmanjšan obseg pri dobri socialni mreži		Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
D41	<u>Več je bilo klicev iz CSD-jev.</u>	CSD	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
D42	<u>Veliko je bilo telefonskih klicev.</u>	Veliko telefonskih klicev	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
D43	<u>Delo je podobno kot pred epidemijo.</u>	Podobno	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D44	<u>še vedno obiskujem uporabnike na terenu,</u>	Obiski na domu	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D45	<u>v času najhujše epidemije so me nekateri tudi prosili, da se vse dogovorimo po telefonu ali e-pošti, sploh za dostavo kosil.</u>	Dogovarjanje na daljavo v času najhujše epidemije	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
D46	<u>Več je klicev, predvsem s strani socialnih oskrbovalk,</u>	Več klicev oskrbovalk	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D47	<u>pa tudi uporabnikov in svojcev.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D48	<u>Zagotovo je bolj stresno.</u>	Stresno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D49	<u>vendar je trenutno vseeno lažje,</u>	Lažje		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

D50	<u>saj je veliko uporabnikov zaščitene s cepivom.</u>	Zaščiteno s cepivom		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D51	<u>ni več toliko strahu, da bi huje zboleli.</u>	Manj strahu		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D52	<u>Več je telefonskih pogovorov.</u>	Več telefonskih pogovorov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D53	<u>osebne stike smo zmanjšali.</u>	Zmanjšanje osebnih stikov	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D54	<u>Je tudi bolj stresno.</u>	Stresno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D55	<u>moram gledati na epidemiološko sliko uporabnikov in jih spraševati tudi o tem.</u>	Spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D56	<u>vse je bolj negotovo.</u>	Negotovost	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D57	<u>Treba je bilo organizirati nekaj izobraževanj za oskrbovalke na temo zaščitne opreme in podobno in jih ves čas informirati z novostmi.</u>	Organizacija izobraževanj za oskrbovalke	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D58	<u>Bolj pogrešam to sproščenost.</u>	Manj sproščeno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D59	<u>da bi lahko večkrat obiskala uporabnike.</u>	Manj obiskov na domu	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D60	<u>sedaj so obiski bolj omejeni na nujne zadeve.</u>	Manj obiskov na domu	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

D61	<u><i>Več osebnega stika.</i></u>	Več osebnega stika		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D62	<u><i>zmanjševanje osamljenosti, kar je za njih izrednega pomena.</i></u>	Manjša osamljenost		Izboljšanje epidemiološke slike	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D63	<u><i>Težko bi rekla, da je bilo kaj dobrega, mogoče samo to, da smo se naučili oziroma dobili izkušnje za delo in prilagajanje dela, ko bi izbruhnila nova epidemija.</i></u>	Izkušnje za primere novih epidemij	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D64	<u><i>Verjetno pa smo se z oskrbovalkami bolj povezale in tudi one med seboj, saj je bilo veliko pogovora glede stisk in strahov, ki so jih doživljale.</i></u>	Povezanost med zaposlenimi	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D65	<u><i>Največ po telefonu.</i></u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
D66	<u><i>tudi na terenu jih osebno obiščem.</i></u>	Obiski na domu	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
D67	<u><i>Kot sem že omenila, je potrebno več pogovora.</i></u>	Dodatno iskanje stikov	Nedoločno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D68	<u><i>V samem začetku epidemije navodila za delo niso bila jasna.</i></u>	Nejasna navodila	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D69	<u><i>je bila pomoč na domu kar malo zapostavljena.</i></u>	Spregledani	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D70	<u><i>veliko bolj se je pristojno ministrstvo posvečalo domovom za starejše, zato smo nekatera navodila uporabljali kar od tam.</i></u>	Napotki za institucionalno varstvo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D71	<u><i>saj je sedež pomoči na domu pri nas v centru starejših, tako da smo imeli navodila in izkušnje s strani centra.</i></u>	Napotki za institucionalno varstvo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

D72	<u>Kasneje so poslali napotke predvsem z Ministrstva za delo, družine in socialne zadeve.</u>	Ministrstvo	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D73	<u>tukaj so oblikovali smernice.</u>	Smernice	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D74	<u>nato tudi protokol dela pomoči na domu, predvsem kako ravnati ob sumu na okužbo, potrjeni okužbi itd.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D75	<u>Nato smo vsi izvajalci institucionalnega varstva redno imeli videokonference (v času najhujše epidemije enkrat do dvakrat na mesec) z ministrstvom,</u>	Videokonference z ministrstvom	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D76	<u>kar je bilo zelo dobrodošlo, saj smo lahko slišali izkušnje od drugih.</u>	Izmenjava izkušenj z drugimi	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D77	<u>Vse napotke oziroma protokole dela.</u>	Vsi	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D78	<u>predvsem kako ravnati ob sumu na okužbo tako pri zaposlenih kot pri uporabnikih/svojcih.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D79	<u>kako ravnati ob okuženem uporabniku.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D80	<u>kakšno zaščitno opremo uporabljati.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D81	<u>kako prilagoditi oskrbo in delo na terenu, da bo čim bolj varno za oskrbovalke itd.</u>	Varno izvajanje oskrbe	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D82	<u>Veliko je bilo tudi medsebojnih pogovorov ali izobraževanja.</u>	Izobraževanja	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D83	<u>nasvetov od različnih izvajalcev pomoči na domu.</u>	Nasveti drugih izvajalcev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

D84	<u>tako da smo si tudi med seboj pomagali in svetovali.</u>	Medsebojna pomoč	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D85	<u>Nekje sredina ali konec aprila.</u>	April	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D86	<u>prej smo bolj ali manj izvajalci pomoči čakali na navodila oziroma sami oblikovali kakšna navodila glede na navodila, ki so jih dobivali domovi.</u>	Napotki za institucionalno varstvo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D87	<u>nekaj jih je bilo, vendar niso bila čisto jasna in natančna.</u>	Nejasna navodila	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D88	<u>Zagotovo protokol dela pomoči na domu.</u>	Protokol dela pomoči na domu	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D89	<u>saj je delo na terenu drugačno kot v domovih, kjer lahko fizično vzpostaviš bele, sive in rdeče cone, na terenu tega ne moreš.</u>	Razlike med pomočjo na domu in domsko oskrbo	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D90	<u>Tudi filmi in navodila, kako uporabljati zaščitno opremo (oblačenje, slačenje), so bili zelo poučni.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D91	<u>Ne.</u>	Ne	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D92	<u>samo da bi bili izoblikovani takoj, ko se je začela epidemija.</u>	Prej	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D93	<u>Zagotovo najbolj zaprtje šol in vrtcev, ena oskrbovalka, ki ima manjše otroke, je imela težave z varstvom.</u>	Zaprtje šol in vrtcev	Slabo	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D94	<u>Tudi zaprtje gostiln nam je povzročalo težave, saj so se prekinila kosila za starejše.</u>	Zaprtje gostinskih lokalov	Slabo	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

D95	<u>čeprav se je potem to uredilo, ko so uvedli dežurne vrtce, da so zagotavljali hrano.</u>	Dežurni vrtci za kuhanje kosil	Dobro	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D96	<u>Morali smo organizirati redno tedensko testiranje za vse oskrbovalke.</u>	Redno testiranje zaposlenih	Dobro	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D97	<u>kar pa jim je vzelo tudi nekaj časa, da so hodile na testiranje.</u>	Testiranje vzame veliko časa	Slabo	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D98	<u>Tudi zaprtje občin oziroma prehodi med njimi se je dotaknilo oskrbovalk, saj ne živijo in delajo vse v svojih občinah, ampak to smo hitro uredili s potrdili.</u>	Omejitev gibanja	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D99	<u>Z uveljavitvijo pogoja PCT so imele oskrbovalke, ki niso cepljene, se pa redno testirajo, težave pri prevzemu hrane iz gostilne ali pa pri tankanju goriva, obisku pošte, vendar smo tudi to uredili (hrano prevzemajo zunaj).</u>	Pogoj PCT	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D100	<u>Menim, da je koristno nošenje zaščitnih mask, razkuževanje, saj ščitijo oskrbovalke tudi pred drugimi virusi in sezonskimi obolenji.</u>	Uporaba zaščitnih sredstev	Pozitivno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D101	<u>Koristno je tudi cepljenje, predvsem za starejše in kronične bolnike in za osebe, ki to res želijo.</u>	Cepljenje	Pozitivno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D102	<u>Spremenila bi pogoj PCT.</u>	Pogoj PCT	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

D103	<i><u>ki bi moral biti potreben le v zaprtih prostorih, kjer se osebe zadržujejo dlje časa in ne more biti varnostne razdalje, ne za črpalke, pošte, banke.</u></i>	Pogoj PCT v zaprtih prostorih, kjer se zadržuješ dlje časa	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D104	<i><u>Predvsem veliko povečanje osamljenosti.</u></i>	Osamljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D105	<i><u>stisk.</u></i>	Stiske	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D106	<i><u>stresa zaradi zaprtja in stalnega opozarjanja, kako naj npr. vnuki ne obiskujejo starejših, saj jih bodo okužili, naj bodo ves čas doma, naj razkužujejo vse in naj ne hodijo v trgovine ali po opravkih.</u></i>	Stres	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D107	<i><u>Zagotovo sem opazila, in tudi naše oskrbovalke, da se je demenca pri večini uporabnikov občutno poslabšala, saj nekateri niso imeli veliko socialnih stikov, niso več hodili npr. v dnevne centre itd.</u></i>	Poslabšanje demence	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D108	<i><u>Nekateri so postali bolj zaprti vase,</u></i>	Zaprto v vase	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D109	<i><u>nekje trije do štirje uporabniki so zaradi prevelikega strahu pred okužbo za več mesecev odpovedali pomoč na domu, kljub temu da smo jim razložili, da so oskrbovalke zaščitene in redno testirane.</u></i>	Odpoved storitev zaradi strahu	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

D110	<u>Zagotovo se opazi poslabšanje nekaterih bolezni, saj niso imeli redne ali pravočasne zdravstvene oskrbe, ker so se izvajale le nujne zdravstvene storitve.</u>	Poslabšanje zdravstvenega stanja	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D111	<u>S pogovori po telefonu.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D112	<u>prosili smo svojce, da pomagajo po najboljših močeh.</u>	Pomoč svojcev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D113	<u>vedar je bilo težko, saj se je starejše sploh v prvem valu zelo osamilo.</u>	Osamljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D114	<u>nato je bilo v naslednjih mesecih bolje.</u>	Izboljšanje		Izboljšanje epidemiološke slike	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D115	<u>Dobra stran je bila, da je bilo veliko svojcev doma, ker so delali od doma in so lahko poskrbeli za uporabnike.</u>	Pomoč svojcev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D116	<u>Osamljenost.</u>	Osamljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D117	<u>strah.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D118	<u>poslabšanje demence.</u>	Poslabšanje demence	Uporabniki z demenco	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D119	<u>zaprtost vase.</u>	Zaprtost vase	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D120	<u>poslabšanje bolezni.</u>	Poslabšanje zdravstvenega stanja	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D121	<u>Največ s poročanjem oskrbovalk.</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D122	<u>ki te osebe obiščejo vsak dan ali teden in vidijo, kako se je stanje pri njih spremenilo.</u>	Opažanja razlik v posameznih dnevih	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

D123	<u>S telefonskimi pogovori.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D124	<u>oskrbovalke so si vzele malo več časa zanje in za pogovor, saj je bilo to izvedljivo, ker niso imele toliko zasedenih urnikov, saj je kar nekaj uporabnikov odpovedalo pomoč, to je bilo v prvem valu.</u>	Čas in pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D125	<u>Nekaterim sem povedala tudi za določene telefonske linije, kamor lahko pokličejo, če so v stiski.</u>	Informiranje o telefonskih linijah pomoči	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D126	<u>Mislim, da težko, vsaj tisti, ki nimajo svojcev in živijo sami.</u>	S pomočjo svojcev	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D127	<u>te sem večkrat poklicala.</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D128	<u>prav tako so si oskrbovalke zanje vzele več časa.</u>	Čas	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D129	<u>Po telefonu.</u>	Telefonski pogovori	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D130	<u>največ so mi povedale oskrbovalke.</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D131	<u>Pogovor.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D132	<u>podpora.</u>	Podpora	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D133	<u>Pogovor.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D134	<u>oskrbovalke so si zanje vzele več časa.</u>	Čas	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

D135	<u>So bili veseli klicev in tudi, da so si oskrbovalke vzele več časa za pogovor z njimi.</u>	Zadovoljstvo s pomočjo	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
D136	<u>Vmes z oskrbovalkami nismo imeli vedno v živo sestankov.</u>	Sestanki v živo	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
D137	<u>kadar so bile okužbe najhujše, smo se bolj slišale po telefonu</u>	Sestanki na daljavo	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
D138	<u>ki so iskali nujno pomoč za starejše osebe, veliko starejših je bivalo doma, pa niso imeli pomoči sorodnikov</u>	Iskanje pomoči za starejše	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
D139	<u>manj sproščeno.</u>	Manj sproščeno	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D140	<u>čeprav smo se sedaj že navadili na vso situacijo</u>	Sčasoma navajanje na situacijo		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
D141	<u>uporabniki so bili pred epidemijo vključeni tudi v kakšno dogajanje v našem centru starejših, da smo jim malo polepšali kakšen dan, nato se je v času epidemije vse ustavilo.</u>	Dogajanje v centru starejših	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
D142	<u>sedaj se počasi s cepljenjem odpira nazaj.</u>	Dogajanje v centru starejših	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
D143	<u>vendar je zelo pomemben osebni stik, zato imamo sedaj že nekaj časa ob upoštevanju ukrepov sestanke</u>	Sestanki	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
D144	<u>in tudi supervizijo.</u>	Supervizija	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije

D145	<u>Menim, da bi morali imeti v prihodnje veliko izobraževanj glede raznih okužb in njihovega preprečevanja, saj nas to spremlja skozi celotno obdobje, ne samo sedaj, ko je covid-19.</u>	Izobraževanja o okužbah in njihovem preprečevanju	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
D146	<u>Upam, da smo se iz vse te epidemije kaj naučili, predvsem to, da bodo pristojni delali na tem, da se starejšim zagotovi kakovostna in celostna oskrba.</u>	Zagotovitev celostne in kakovostne oskrbe	Potrebna sprememba	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E1	<u>Določili smo protokole, po katerih smo začeli delati.</u>	Določitev protokolov	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E2	<u>Trudila sem se, da zaposlene niso menjavale terenov in na takšen način smo omejili možnost širjenja okužbe.</u>	Manjše menjanje oskrbovalk pri uporabnikih	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E3	<u>Zaposlene so na terenih morale nositi zaščitno obleko, masko, vezir, očala, rokavice in haljo.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E4	<u>V času epidemije smo izvajali zgolj nego.</u>	Izvajanje nege	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E5	<u>za tisti čas smo prenehali z izvajanjem družabništva.</u>	Družabništvo	Ukinitvev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
E6	<u>čiščenja.</u>	Čiščenje	Ukinitvev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
E7	<u>Ko smo imeli največji izpad uporabnikov – to pomeni, če so bili okuženi, je bil sum na okužbo ali pa so skrb prevzeli svojci, smo terene skrčili in je delalo zgolj po pet oziroma šest zaposlenih tudi po 11 ur.</u>	Zmanjšanje število oskrbovalk na terenu	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

E8	<u>ko je bila razglašena epidemija, novih uporabnikov nismo sprejemali, razen če je šlo za nujen sprejem.</u>	Sprejemanje novih uporabnikov	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E9	<u>Sama nisem več smela hoditi na teren.</u>	Obiski na domu	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E10	<u>ob prvih obiskih, predaja dokumentacije je padla na zaposlene</u>	Podpis dogovorov s pomočjo socialnih oskrbovalk	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E11	<u>V trenutku, ko mi je bilo javljeno, da imamo okuženega uporabnika ali zaposleno, sem morala poklicati vse svojce uporabnikov, s katerimi je bila zaposlena v stiku.</u>	Obveščanje stikov z okuženim	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E12	<u>Prav tako sem morala obvestiti domsko zdravnico, da je opravila testiranja za uporabnike, pri katerih je bila zaposlena.</u>	Organizacija testiranja	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E13	<u>Veliko več sem imela telefonskih klicev.</u>	Več telefonskih pogovorov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E14	<u>pisanja dopisov.</u>	Več pisanja dopisov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E15	<u>Prav tako je bilo treba z razglasitvijo epidemije pripraviti protokol za delo.</u>	Pisanje protokola	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E16	<u>o tem obvestiti vse uporabnike in njihove svojce.</u>	Informiranje uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E17	<u>Ko se je situacija nekoliko umirila, smo začeli s ponovnim izvajanjem družabništva.</u>	Družabništvo	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije

E18	<u>čiščenja.</u>	Čiščenje	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
E19	<u>Prav tako sem na teren vrnila polovico zaposlenih (8), ki so delale po osem ur.</u>	Povečanje števila oskrbovalk	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E20	<u>prav tako smo začeli vključevati nove uporabnike v storitve pomoči na domu.</u>	Vključevanje novih uporabnikov	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E21	<u>Delo se ni kaj dosti spremenilo glede na delo v času epidemije.</u>	Ni večjih sprememb	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E22	<u>V delovni proces so sedaj zopet vključene vse zaposlene (17).</u>	Povečanje števila oskrbovalk	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E23	<u>Odredi se 10-dnevna karantena in terena se ne izvaja do preteka desetih dni.</u>	Neizvajanje storitev v času karantene	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E24	<u>Ogromno je bilo sodelovanja po telefonu, saj v dom niso mogli priti.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E25	<u>Prav tako sem jih glede sprememb obveščala pisno po pošti</u>	Po pošti	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E26	<u>elektronski pošti</u>	Po elektronski pošti	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E27	<u>Vse spremembe pa so bile objavljene tudi na naši spletni strani.</u>	Objave na spletni strani	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E28	<u>Z organizacijami se sodelovanje ni posebej spremenilo.</u>	Ne bistveno	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
E29	<u>S centrom za socialno delo sodelujemo na enak način kot do sedaj.</u>	CSD	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
E30	<u>prav tako se ni spremenilo sodelovanje z občino.</u>	Občina	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
E31	<u>Rdečim križem</u>	Rdeči križ	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije

E32	<u>Ko smo potrebovali pomoč, na začetku, glede zaščitne opreme</u>	Zaščitna sredstva	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
E33	<u>Moje delo je trenutno veliko bolj birokratsko, kot je bilo pred epidemijo.</u>	Bolj birokratsko	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E34	<u>Za nove uporabnike pripravim dokumentacijo in vse potrebne papirje, določene stvari jim razložim po telefonu.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E35	<u>z njimi pa stvari rešijo zaposlene.</u>	Obiski na domu	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E36	<u>Prav tako je veliko telefonskih pogovorov, saj trenutno v dom ne morejo priti tisti, ki ne izpolnjujejo pogoja PCT</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E37	<u>Bistvena razlika je ta, da ne hodim na teren.</u>	Obiski na domu	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E38	<u>si ne morem sama ustvariti slike, v kakšnem okolju živi naš uporabnik.</u>	Manj osebnih stikov	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E39	<u>O vseh zadevah s terena me obveščajo zaposlene, vendar ni enako, kot če si na terenu sam.</u>	Informacije le od zaposlenih	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E40	<u>Terensko delo pogrešam</u>	Manj obiskov na domu	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E41	<u>mislim, da je nujno za pomoč na domu</u>	Manj obiskov na domu	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
E42	<u>Z izbruhom epidemije smo v domu takoj začeli s pisanjem protokola, po katerem bomo delali.</u>	Pisanje protokola	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

E43	<u>Mislim, da je to ena od dobrih stvari, da imamo točno zapisano, kako postopati v primeru okužbe ali suma nanjo. Tudi svojci in uporabniki so s temi protokoli seznanjeni in v primeru okužbe točno vedo, kaj morajo narediti in na koga se morajo obrniti. Pred zapisom protokola je bilo veliko zmede, določeni koraki so se izpustili.</u>	Prednosti napisanega protokola	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E44	<u>sedaj pa samo slediš točkam v protokolu.</u>	Sledenje protokolu	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E45	<u>Prav tako smo začeli bolj intenzivno spremljati zdravstveno stanje naših uporabnikov, to pomeni, da pred pričetkom izvajanja storitev vsakemu uporabniku izmerimo vročino.</u>	Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E46	<u>v primeru suma na okužbo takoj kontaktiramo svojce.</u>	Kontaktiranje svojcev	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E47	<u>mi pa storitev ne izvajamo.</u>	Neizvajanje storitev v primeru okužbe ali suma nanjo	Primeri okužb	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E48	<u>Komunikacija poteka po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E49	<u>ostale nujne zadeve pa mi sporočijo zaposlene s terena proti.</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E50	<u>Velikokrat so svojci tisti, ki me kontaktirajo in prosijo za kakšno spremembo.</u>	Kontaktiranje in sporočanje sprememb	Odziv	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

E51	<u>pri tistih uporabnikih, ki nimajo svojcev, pa me glede sprememb obveščajo zaposlene, mi predajo njihove želje, me pokličejo, ko so na terenu in mi dajo uporabnika na telefon.</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E52	<u>Ti napotki se vsakodnevno oziroma tedensko spreminjajo.</u>	Neprestano	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E53	<u>Napotke, ki smo jih dobili, smo združili v protokolu, ki se ga tudi držimo.</u>	Združevanje v protokol	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E54	<u>Vsako spremembo, ki nam jo javijo z Ministrstva, upoštevamo.</u>	Upoštevanje sprememb	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E55	<u>o tem obvestimo uporabnike in svojce.</u>	Obveščanje uporabnikov in svojcev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E56	<u>Uporabo zaščitne opreme.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E57	<u>delo na istem terenu.</u>	Isti teren	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E58	<u>da sem nehala hoditi na terene.</u>	Ukinitev obiskov na domu	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E59	<u>da smo o vseh spremembah takoj obveščali svojce in uporabnike.</u>	Obveščanje uporabnikov in svojcev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E60	<u>Najpomembnejše pa, seveda, kako delamo v primeru okužbe ali suma nanjo.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E61	<u>Mislim, da so prva prišla v aprilu.</u>	April	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E62	<u>ki so se še dopolnjevala.</u>	Spremembe	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E63	<u>Zagotovo uporaba zaščitne opreme.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

E64	<u>pa tudi delo na istem terenu,</u>	Isti teren	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E65	<u>obveščanje svojcev</u>	Obveščanje uporabnikov in svojcev	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E66	<u>in, seveda, kako delati v primeru okužb.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E67	<u>Lahko bi rekla, da smo vse napotke združili in oblikovali svoj protokol, po katerem se ravnamo.</u>	Združevanje v protokol	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E68	<u>Tako da lahko rečem, da smo nekatere prilagodili našemu delu.</u>	Prilagajanje svojemu delu	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E69	<u>Omejitev gibanja oziroma zaprtje občin,</u>	Omejitev gibanja	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E70	<u>delo na terenu,</u>	Delo na terenu	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E71	<u>zaprtje šol in vrtcev, saj smo morali pri delu upoštevati tudi osebne okoliščine oskrbovalk,</u>	Zaprtje šol in vrtcev	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E72	<u>Pri nekaterih ukrepih bi morali širše gledati</u>	Potreben širši pogled	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E73	<u>in upoštevati potrebe starih ljudi.</u>	Potrebno upoštevanje starih ljudi	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E74	<u>npr. omejitev nakupov v določenem času, saj so nekateri stari ljudje odvisni od prevozov.</u>	Omejitev nakupov	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
E75	<u>Zdravstveno stanje uporabnikov, ki so imeli okužbo, se je marsikje poslabšalo.</u>	Poslabšanje zdravstvenega stanja	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E76	<u>Potrebujejo več pomoči.</u>	Potreba po večji pomoči	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

E77	<u>S takojšnjim vključevanjem.</u>	Vključevanje v storitev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E78	<u>povečanjem obsega storitev.</u>	Povečanje obsega storitve	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E79	<u>Zaposlene s terena opažajo, da je veliko uporabnikov osamljenih.</u>	Osamljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E80	<u>pojavi pa se je začela demenca pri marsikaterem uporabniku.</u>	Pojav demence		Uporabniki z demenco	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E81	<u>S strani zaposlenih s terena.</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E82	<u>po pogovoru s svojci.</u>	Svojci	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E83	<u>Predlagala sem jim povečan obseg storitev.</u>	Povečanje obsega storitve	Pomoč	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E84	<u>Tisti, ki imajo svojce, so se s stiskami spopadali nekoliko lažje, saj so se lahko na nekoga obrnili.</u>	Pomoč svojcev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E85	<u>Pri tistih, ki pa so sami, smo mi velikokrat edini, ki vstopamo v njihovo okolje.</u>	Opora oskrbovalk	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E86	<u>Težje je bilo pri tistih uporabnikih, ki so nepokretni ali delno pokretni, saj so bile stiske veliko večje.</u>	Slabše pri bolnih	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E87	<u>O tem so govorile zaposlene.</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E88	<u>so me kontaktirali svojci.</u>	Svojci	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E89	<u>kdaj tudi sami uporabniki.</u>	Uporabniki sami	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

E90	<u>Pogovor pomaga,</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E91	<u>kakšna tolažba,</u>	Tolažba	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E92	<u>poleg tega jim ponudim pomoč, da lahko pridemo večkrat k njim, na njih pa je, da to pomoč sprejemajo ali pa tudi ne.</u>	Povečanje obsega storitve	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E93	<u>Pomembno je sočutje.</u>	Sočutje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E94	<u>empatija</u>	Empatija	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E95	<u>ter da človeku prisluhneš.</u>	Prisluhniti	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
E96	<u>Za uporabnike je bilo zelo težko, saj gre za stare ljudi, ki so navajeni osebnega stika, sedaj pa se vse stvari rešujejo po telefonu.</u>	Pomanjkanje osebnega stika	Negativno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E97	<u>Težko so se navadili, da ne pridem na teren in da me poznajo zgolj po telefonskem pogovoru.</u>	Težko prilagajanje	Negativno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
E98	<u>Pogovor je temelj za dobro delo.</u>	Več pogovora	Potrebna sprememba	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E99	<u>kljub temu pa je osebni stik največ.</u>	Več pogovora	Potrebna sprememba	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E100	<u>Tako da za moje pojme bi bilo bolj kot telefonske klice treba vrniti teren.</u>	Več terenskega dela	Potrebna sprememba	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
E101	<u>smo se obračali na zdravstveni dom in so nam tudi pomagali</u>	ZD	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije

F1	<u>Delo se je spremenilo.</u>	Spremembe	Oblika	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F2	<u>Sprva smo izvajali zgolj pri uporabnikih, ki so pomoč nujno potrebovali.</u>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F3	<u>npr. niso imeli svojcev.</u>	Uporabniki brez socialne mreže	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F4	<u>Poskrbeli smo za zaščitno opremo.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F5	<u>prekinili druge dejavnosti.</u>	Da	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
F6	<u>omejili stike oskrbovalk med seboj.</u>	Medsebojni stiki oskrbovalk	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F7	<u>skupnih sestankov ni bilo.</u>	Skupni sestanki	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
F8	<u>Vsi sestanki so potekali na daljavo.</u>	Sestanki na daljavo	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
F9	<u>veliko več je bilo telefonskih pogovorov z uporabniki.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F10	<u>tudi svojci so več klicali in spraševali, kako je z njihovimi starši, sorodniki, saj niso osebno hodili k njim.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F11	<u>Poleg tega smo morali še skrbeti za sledenje razmeram in upoštevati ukrepe pri delu.</u>	Sledenje navodilom in ukrepom	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F12	<u>Zopet smo začeli izvajati »nenujne« stvari, čeprav vemo, da so bile tudi to nujne stvari za posameznika že ves čas.</u>	Povečanje storitev	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F13	<u>Sčasoma smo izvajali vedno več stvari, tudi v živo.</u>	Izvajanje v živo	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
F14	<u>V skladu z ukrepi, ki so trenutno veljali.</u>	Upoštevanje ukrepov	Ohranjanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

F15	<u>Izvajamo več stvari.</u>	Izvajanje več stvari	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F16	<u>izpeljemo kakšno stvar tudi v živo.</u>	Več stvari v živo	Način dela	Kasnejši vali	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
F17	<u>Grem več na teren.</u>	Več obiskov na domu	Terensko delo	Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F18	<u>Veliko je bilo telefonskih pogovorov.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F19	<u>informacije smo posredovali prek oskrbovalk.</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F20	<u>ostali mediji ne pridejo v poštev, saj gre za uporabnike, ki ne uporabljajo pametnih telefonov, interneta. Svojce smo obveščali tudi na ta način.</u>	Prek medijev	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F21	<u>Zdi se mi, da smo se bolj posluževali elektronske pošte kot ostale komunikacije.</u>	Večja uporaba elektronske pošte	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
F22	<u>Predvsem ni bilo srečanj v živo.</u>	Manj srečanj v živo	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
F23	<u>Z nekaterimi organizacijami smo se bolj povezali,</u>	Večja povezanost	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
F24	<u>si pomagali med seboj.</u>	Pomoč in podpora	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
F25	<u>Glavne stvari so iste.</u>	Bistvo isto	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F26	<u>Usklajujem delo oskrbovalk.</u>	Razporejanje zaposlenih	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F27	<u>sodelujem z uporabniki in svojci.</u>	Sodelovanje z uporabniki in svojci	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

F28	<u> vključujem nove uporabnike.</u>	Vključevanje novih uporabnikov	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F29	<u> Vendar so razlike.</u>	Razlike so	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F30	<u> Manj sem hodila na teren, sploh na začetku je bilo tega zelo malo.</u>	Manj obiskov na domu	Ukinitev	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F31	<u> Bistveno več je bilo telefonskih pogovorov, z uporabniki, svojci, oskrbovalkami.</u>	Večkratni klici uporabnikov in svojcev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F32	<u> Več je telefonskih pogovorov.</u>	Več telefonskih pogovorov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F33	<u> še več odsotnosti</u>	Več odsotnosti	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F34	<u> in s tem usklajevanja.</u>	Več koordinacije	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F35	<u> manj grem na teren.</u>	Manj obiskov na domu	Ukinitev	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F36	<u> Spremljati moram tudi trenutne razmere, na kakšen način moramo delati.</u>	Sledenje navodilom in ukrepom	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F37	<u> Več terenskega dela.</u>	Manj obiskov na domu	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F38	<u> saj je osebni stik zelo pomemben za uporabnike.</u>	Manj osebnih stikov	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F39	<u> Za zaposlene pa so zelo pomembni tudi skupni sestanki, druženje.</u>	Ukinitev skupnih sestankov, druženj zaposlenih	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

F40	<u>Zagotovo smo se bolj povezali z nekaterimi uporabniki.</u>	Večja povezanost z uporabniki	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F41	<u>predvsem pa s svojci.</u>	Boljši odnos s svojci	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F42	<u>To pomembno vpliva na oskrbo na domu.</u>	Izboljšanje oskrbe zaradi boljših odnosov	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F43	<u>medsebojne odnose.</u>	Boljši medsebojni odnosi	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F44	<u>Tudi z nekaterimi organizacijami imamo boljše odnose.</u>	Boljši odnosi z organizacijami	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F45	<u>si več pomagamo</u>	Medsebojna pomoč z organizacijami	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
F46	<u>po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F47	<u>prek oskrbovalk.</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F48	<u>Ko je nujno, grem tudi na teren.</u>	Nujni	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F49	<u>Sprva nobenih.</u>	Ni navodil, protokolov	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F50	<u>ščasoma pa smo dobili navodila za uporabo zaščitnih sredstev</u>	Uporaba zaščitne opreme	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F51	<u>in protokol.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F52	<u>Vse.</u>	Vsi	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F53	<u>še prej pa smo vpeljali svoje glede na informacije, ki so bile javnega značaja.</u>	Vpeljali sami že prej	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

F54	<u>Napotke smo dobili s strani ministrstva.</u>	Ministrstvo	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F55	<u>prve informacije pa smo izvedeli v medijih.</u>	Informacije v medijih	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F56	<u>Vsi smo tudi delali po njih.</u>	Vsi	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F57	<u>Napotkov ne bi spreminjala.</u>	Ne	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F58	<u>vedar bi si želela, da bi že ob začetku epidemije vedeli, kako naj postopamo.</u>	Prej	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F59	<u>V veliko ukrepih smo našli kaj za naše delo.</u>	Veliko ukrepov	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F60	<u>Omejitev gibanja.</u>	Omejitev gibanja	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F61	<u>uporaba zaščitne opreme.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F62	<u>Specifično pa ni bilo nič prav za nas.</u>	Nič specifičnega	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F63	<u>Nekateri ukrepi so nam kar otežili delo.</u>	Otežitev dela	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F64	<u>lažje bi bilo, če bi bili prilagojeni našemu delu.</u>	Prilagojenost delu	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
F65	<u>Strah pred okužbo.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F66	<u>pred novo situacijo.</u>	Nepoznavanje situacije	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F67	<u>Na začetku smo morali zmanjševati obseg storitev.</u>	Zmanjševanje obsega storitev	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F68	<u>S pogovorom.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

F69	<u>skušali smo pomagati, kolikor smo lahko.</u>	Pomoč	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F70	<u>Tistim, ki so nujno potrebovali storitve, smo jih še vedno nudili.</u>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
F71	<u>Predvsem je bil prisoten strah</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F72	<u>in negotovost.</u>	Negotovost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F73	<u>Največ so poročale oskrbovalke</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F74	<u>in tudi glede na to, da so me bistveno več klicali tudi sami uporabniki</u>	Telefonski pogovori	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F75	<u>in njihovi svojci.</u>	Svojci	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F76	<u>Skušali smo jih pomiriti.</u>	Pomiritev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F77	<u>podati prave informacije.</u>	Informiranje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F78	<u>si vzeti čas za pogovor.</u>	Čas	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F79	<u>Velikokrat jim je bilo zelo težko.</u>	Težko	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F80	<u>sploh tistim, ki živijo sami in niso imeli nikogar za pogovor.</u>	Nimajo nikogar za pogovor	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F81	<u>Sami so nas poklicali in izražali strah</u>	Telefonski pogovori	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F82	<u>ali pa so to zaznale oskrbovalke, ki jih že dobro poznajo in takoj opazijo spremembe.</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

F83	<u>Pogovorili smo se,</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F84	<u>si vzeli čas</u>	Čas	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F85	<u>in podali prave informacije.</u>	Informiranje	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F86	<u>Opravili smo več telefonskih pogovorov</u>	Telefonski pogovori	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F87	<u>in oskrbovalke so si skušale vzeti čas na terenu z njimi.</u>	Čas	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F88	<u>Želeli so si več osebnih stikov,</u>	Pomanjkanje osebnega stika	Negativno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F89	<u>ni jim bila prijetna komunikacija z maskami in ostalo zaščitno opremo oskrbovalk.</u>	Otežena komunikacija z zaščitno opremo	Negativno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F90	<u>Koristno bi bilo, da se ohrani komunikacija s svojci, saj smo bolj povezani.</u>	Ohranjanje komunikacije s svojci	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
F91	<u>Definitivno za uporabnike ni koristno pomanjkanje osebnih stikov.</u>	Zmanjšanje socialnih stikov	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F92	<u>otežena komunikacija,</u>	Otežena komunikacija	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
F93	<u>so bili na daljavo.</u>	Sestanki na daljavo	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
F94	<u>Na primer izvajanje le nujnih primerov. Ko poznaš uporabnika in veš, da mu kosilo, ki ga prejme od naše oskrbovalke, pomeni edini stik z drugim človekom v dnevu, vendar ga ne smeš nesti.</u>	Izvajanje nujnih stvari	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

G1	<u>Organizirali smo, da k določenemu uporabniku prihajajo le določene oskrbovalke. Na ta način smo prilagodili, da delajo v nekakšnih skupinah in je manjša možnost prenosa okužbe.</u>	Manjše menjanje oskrbovalk pri uporabnikih	Zmanjšanje	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G2	<u>Preverili smo tudi, kdo nujno potrebuje pomoč</u>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G3	<u>in kdo ne želi, da se izvaja.</u>	Pri tistih, ki ne želijo oskrbe	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G4	<u>Oskrbovalke se ne srečujejo v naših prostorih.</u>	Ni srečevanja oskrbovalk v prostorih organizacije	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
G5	<u>večino informacij si izmenjamo po telefonu in ostalih načinih komunikacije.</u>	Izmenjava informacij na daljavo	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
G6	<u>Zopet sem začela hoditi na teren.</u>	Znova obiski na domu		Izboljšanje epidemiološke slike	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G7	<u>Izvajati smo začeli tudi nekatere druge dejavnosti, sicer prilagojeno.</u>	Druge dejavnosti	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
G8	<u>skupine za svojce.</u>	Skupine za svojce	Ponovno izvajanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
G9	<u>Bolj natančno vemo, kako postopati.</u>	Poznavanje situacije	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G10	<u>izvajamo več dejavnosti.</u>	Izvajanje več stvari	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G11	<u>Sedaj razvažamo spet kosila</u>	Razvoz kosil	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G12	<u>in opravljamo ostale nenujne stvari.</u>	Izvajanje več stvari	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G13	<u>Po telefonskih pogovorih.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G14	<u>pogovorih s svojci.</u>	Pogovor	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

G15	<u>Stopili smo v sodelovanje.</u>	Začetek sodelovanja	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
G16	<u>na primer glede razvozov kosil, kjer uporabniki niso nujno potrebovali ostalih storitev.</u>	Dostava kosil	Način	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
G17	<u>Sedaj poteka dokaj normalno.</u>	Normalno		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G18	<u>Le da pri delu uporabljam zaščitno opremo.</u>	Uporaba zaščitne opreme		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G19	<u>na primer na teren grem zaščitena in prej preverim zdravstveno stanje uporabnika in svojcev.</u>	Obiski na domu uporabnikov z zaščitnimi pogoji	Terensko delo	Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G20	<u>V določenem obdobju je bilo terenskega dela malo oziroma skoraj nič.</u>	Obiski na domu	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G21	<u>Prav tako se nisem osebno srečevala z oskrbovalkami.</u>	Osebnosti zaposlenih	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G22	<u>Uporabljam zaščitno opremo.</u>	Uporaba zaščitne opreme		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G23	<u>Morda grem kaj manj na teren, vendar sedaj ni bistvenih razlik.</u>	Malo manj terenskega dela kot pred epidemijo	Terensko delo	Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G24	<u>Z oskrbovalkami opravi več pogovorov po telefonu in ne prihajajo osebno v pisarno.</u>	Manj osebnih srečanj z oskrbovalkami kot pred epidemijo		Kasnejši vali	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G25	<u>Skupnih srečanj zaposlenih.</u>	Ukinitiv skupnih sestankov, druženj zaposlenih	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

G26	<u>da si izmenjamo izkušnje.</u>	Ni izmenjave izkušenj	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G27	<u>Na ta način je tudi delo za uporabnike boljše izvedeno.</u>	Slabše izvedeno delo za uporabnike	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G28	<u>Nujne stvari pa vse izvajamo, kot smo jih pred epidemijo.</u>	Izvajanje vseh nujnih stvari	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
G29	<u>Epidemija je prinesla boljše sodelovanje s svojci.</u>	Izboljšano sodelovanje	Odziv	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G30	<u>Tudi oskrbovalke so bolj konstantne pri določenih uporabnikih.</u>	Manjše menjanje oskrbovalk pri uporabnikih	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G31	<u>kar je za uporabnike velika prednost, saj se zgradi odnos.</u>	Povezanost z uporabniki	Ohranjanje	Po koncu epidemije	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
G32	<u>Največ informacij so prinesle oskrbovalke.</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G33	<u>klicali so nas tudi po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G34	<u>s svojci tudi po elektronski pošti.</u>	Po elektronski pošti	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G35	<u>Bolj nujne zadeve pa smo urejali v živo, na terenu.</u>	Nujni	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G36	<u>Iz napotkov smo bili izvzeti.</u>	Spregledani	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G37	<u>Vedeli smo, da moramo poskrbeti za zaščito</u>	Sami poskrbeli za zaščitna sredstva	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G38	<u>in svoje delo prilagoditi.</u>	Znajti sami	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G39	<u>vendar smo se morali znajti po svoje.</u>	Znajti sami	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G40	<u>Sčasoma smo dobili navodila.</u>	Čez čas	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

G41	<u>ki pa smo jih praktično že uporabljali, saj smo se znašli sami.</u>	Vpeljali sami že prej	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G42	<u>Z uporabniki predvsem po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G43	<u>prek oskrbovalk.</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G44	<u>v nujnih primerih pa sem šla tudi na teren.</u>	Nujni	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G45	<u>S svojci pa predvsem po telefonu</u>	Po telefonu	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G46	<u>in po elektronski pošti.</u>	Po elektronski pošti	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G47	<u>Večina se je kar prilagodila.</u>	Prilagoditev	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G48	<u>manjkal pa je osebni stik.</u>	Pomanjkanje osebnega stika	Negativno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G49	<u>Zagotovo je dobro, če se ohrani sodelovanje s svojci.</u>	Ohranjanje sodelovanja po koncu epidemije	Odziv	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G50	<u>Dobro pa bi bilo, da se omogoči več osebnih stikov, saj so zelo pomembni za uporabnike.</u>	Pomanjkanje osebnega stika	Negativno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
G51	<u>kar je prevzela civilna zaščita</u>	Civilna zaščita	Da	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
G52	<u>in skupaj našli pomoč.</u>	Iskanje pomoči s svojci	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G53	<u>poklicali njihove svojce</u>	Obveščanje svojcev	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G54	<u>Napotke smo vpeljali v delo, še preden smo jih dobili.</u>	Vpeljali sami že prej	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G55	<u>Na primer glede uporabe zaščitne opreme.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G56	<u>glede izvajanja le nujnih stvari.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

G57	<u>delo na daljavo, kjer se to lahko izvaja.</u>	Delo od doma	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G58	<u>Napotke smo dobili bistveno prepozno.</u>	Prepozno	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G59	<u>ko smo jih že vpeljali v delo glede na svoje opažanja s terena.</u>	Po vpeljavi svojih ukrepov	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G60	<u>Bolj kot ne vsi.</u>	Vsi	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G61	<u>veliko pa je bilo dilem, kaj je nujna stvar, ki se lahko izvaja.</u>	Nejasna navodila	Slabosti	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G62	<u>Jasno opredelitev nujnih stvari</u>	Jasna opredelitev nujnih stvari	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G63	<u>oziroma zmožnost presojanja socialnim delavcem glede na poznavanje potreb uporabnikov.</u>	Možnost presoje socialnih delavcev	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G64	<u>Bolj kot ne vsi ukrepi, ki so se dotikali delovnih procesov.</u>	Ukrepi glede delovnih procesov	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G65	<u>Od uporabe zaščitnih sredstev.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G66	<u>delo na daljavo.</u>	Delo na daljavo	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G67	<u>opravljanja nujnih stvari</u>	Opravljanje nujnih stvari	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G68	<u>pogoja PCT.</u>	Pogoj PCT	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G69	<u>Kot sem že povedala, je bilo slabo opredeljeno, kaj so nujne stvari.</u>	Izvajanje nujnih stvari	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G70	<u>zaradi česar smo bili negotovi, ali lahko kaj izvajamo.</u>	Izvajanje nujnih stvari	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

G71	<u>čeprav se nam je delo za uporabnike nujno, se morda drugim, ki uporabnikov ne poznajo, ne zdijo pomembne za preživetje.</u>	Izvajanje nujnih stvari	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G72	<u>Ostali ukrepi so bili kar smiselni.</u>	Smiselni	Pozitivno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G73	<u>nas je pri delu oviralo tudi zapiranje šol.</u>	Zapiranje šol in vrtcev	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G74	<u>kar bi po mojem mnenju morala biti med zadnjimi stvarmi, ki bi se zgodila.</u>	Zapiranje šol nazadnje	Predlogi	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
G75	<u>Predvsem strah.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G76	<u>negotovost.</u>	Negotovost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G77	<u>Vzeli smo si čas.</u>	Čas	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G78	<u>se pogovorili.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G79	<u>Odvisno od uporabnika.</u>	Odvisno od uporabnika	Nedoločno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G80	<u>Pri nekaterih sprememb ni bilo.</u>	Ni sprememb pri posameznikih	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G81	<u>pri nekaterih je bil strah.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G82	<u>poslabšanje zdravja.</u>	Poslabšanje zdravstvenega stanja	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G83	<u>osamljenost.</u>	Osamljenost	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

G84	<u>Povedale so oskrbovalke</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G85	<u>po telefonskih pogovorih</u>	Telefonski pogovori	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G86	<u>od svojcev.</u>	Svojci	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G87	<u>Namenili smo jim več časa.</u>	Čas	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G88	<u>se pogovorili.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G89	<u>Zelo odvisno od uporabnika.</u>	Odvisno od uporabnika	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G90	<u>Nekaterim se niso dobro</u>	Slabo	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G91	<u>in se je poslabšalo zdravstveno stanje.</u>	Poslabšanje zdravstvenega stanja	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G92	<u>so iskali stike.</u>	Iskanje stikov	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G93	<u>podporo drugih ljudi.</u>	Iskanje podpore drugih ljudi	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G94	<u>Nekateri so se znašli sami.</u>	Iznajdljivost	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G95	<u>Nekateri so sami povedali po telefonu.</u>	Telefonski pogovor	Kako	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G96	<u>pri nekaterih so to zaznale oskrbovalke.</u>	Oskrbovalke	Kdo	Zaznavanje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G97	<u>Namenili smo jim več časa.</u>	Več časa	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
G98	<u>se pogovorili.</u>	Pogovor	Pomoč	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

H1	<u>Izvajali smo zgolj najnujnejša opravila.</u>	Najbolj nujna opravila	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H2	<u>Posvetovali smo se z uporabniki in svojci, kje lahko oskrbo prevzamejo sami.</u>	Zmanjšan obseg pri dobri socialni mreži	Izvajanje nujnih storitev	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H3	<u>z upoštevanjem zaščitnih ukrepov.</u>	Uporaba zaščitnih sredstev		Izboljšanje epidemiološke slike	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H4	<u>Začeli smo tudi z uporabo zaščitnih sredstev.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Dodatno	Spremembe načina dela	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H5	<u>Sprva smo v veliki meri delali od doma.</u>	Delo od doma	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H6	<u>kasneje smo se začeli vračati na delovno mesto.</u>	Vračanje na delovno mesto		Izboljšanje epidemiološke slike	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H7	<u>Prenehali smo tudi z izvajanjem ostalih programov</u>	Ostali programi	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
H8	<u>Sestanki</u>	Sestanki	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
H9	<u>Storitev smo zopet začeli izvajati za vse uporabnike.</u>	Vračanje uporabnikov	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H10	<u>Delo na terenu zopet poteka kot pred epidemijo.</u>	Normalno terensko delo	Spremembe	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H11	<u>le z uporabo zaščitnih sredstev</u>	Uporaba zaščitnih sredstev	Ohranjanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H12	<u>in stalnostjo oskrbovalk.</u>	Stalnost oskrbovalk	Ohranjanje	Izboljšanje epidemiološke slike	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H13	<u>Kot sem že povedala, zopet izvajamo storitve za vse uporabnike</u>	Storitve za vse uporabnike	Izvajanje oskrbe	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H14	<u>Delo na terenu zopet poteka kot pred epidemijo.</u>	Nezmanjšan obseg		Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H15	<u>Bolj smo pripravljeni na možne okužbe in vemo, kaj nas čaka.</u>	Poznavanje situacije	Pozitivno	Kasnejši vali	Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije
H16	<u>Po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

H17	<u>prek oskrbovalk</u>	Prek oskrbovalk	Prek oskrbovalk	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H18	<u>in s pogovori s svojci.</u>	Pogovor	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H19	<u>Podobno kot prej.</u>	Ne bistveno	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
H20	<u>Ne zdi se mi, da so večje spremembe.</u>	Ne bistveno	Ne	Spremembe	Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije
H21	<u>Večinoma delam od doma.</u>	Delo od doma	Drugo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H22	<u>Opravljam obiske na domu.</u>	Obiski na domu	Ni sprememb	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H23	<u>Nimam neposrednih stikov z drugimi zaposleni, vse po telefonu in elektronski pošti.</u>	Osebnosti zaposlenih	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H24	<u>Uporabljam zaščitna sredstva.</u>	Uporaba zaščitnih sredstev	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H25	<u>še bolj sem pozorna, da k enemu uporabniku prihaja najmanjše možno število različnih oskrbovalk.</u>	Več koordinacije	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H26	<u>Manj imam tudi osebnih srečanj, sestankov z drugimi zaposlenimi oziroma jih nimam.</u>	Osebnosti zaposlenih	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H27	<u>Osebnostno sodelovanje z zaposlenimi</u>	Manj osebnih stikov	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H28	<u>Prav tako vse dejavnosti, ki smo jih pripravljali za uporabnike in svoje.</u>	Ni dejavnosti za uporabnike in svoje	Slabosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H29	<u>Posebni prednosti ne vidim.</u>	Jih ni	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

H30	<u>Morda se je v določenih primerih izboljšal odnos s svojci.</u>	Boljši odnos s svojci	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H31	<u>vendar je to odvisno od primera.</u>	Odvisno od primera	Prednosti	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H32	<u>Največ po telefonu.</u>	Po telefonu	Na daljavo	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H33	<u>s svojci tudi po elektronski pošti</u>	Po elektronski pošti	Način	Svojci	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H34	<u>in tudi osebno na domu uporabnikov.</u>	Obiski na domu	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H35	<u>ki jih je zdaj malenkost manj.</u>	Malo manj	Obiski na domu	Način sodelovanja	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H36	<u>Sprva le informacijo, da lahko izvajamo le nujne storitve.</u>	Izvajanje nujnih stvari	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H37	<u>Veliko smo se strokovni delavci posvetovali med seboj.</u>	Izmenjava izkušenj z drugimi	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H38	<u>Protokole smo dobili kasneje.</u>	Čez čas	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H39	<u>ko smo si delo že organizirali.</u>	Po vpeljavi svojih ukrepov	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H40	<u>To so bila navodila, kako postopati v primeru okužb itd.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H41	<u>Upoštevali smo uporabo zaščitne opreme.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H42	<u>tudi izvajanje le nujnih opravil, kar smo ob izboljšanju epidemiološke slike lahko odpravili.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H43	<u>Ko smo dobili tudi vse protokole.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

H44	<u>vendar smo si jih predčasno že izoblikovali sami v sodelovanju z drugimi izvajalci.</u>	Vpeljani svoji že prej	Uporabljeni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H45	<u>Dobili smo jih od ministrstva.</u>	Ministrstvo	Kdo	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H46	<u>vendar ko smo jih že izvajali sami.</u>	Po vpeljavi svojih ukrepov	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H47	<u>Uporaba zaščitne opreme.</u>	Uporaba zaščitne opreme	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H48	<u>protokol v primeru okužb.</u>	Protokol v primeru okužbe in suma nanjo	Koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H49	<u>je prišel prepozno.</u>	Prepozno	Termin	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H50	<u>manj se strinjam z izvajanjem le nujnih storitev.</u>	Izvajanje nujnih storitev	Manj koristni	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H51	<u>Protokol dela v primeru okužb</u>	Protokol dela v primeru okužb	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H52	<u>smo si izdelali predčasno in se malenkost razlikuje od uradnega.</u>	Manjše razlike	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H53	<u>je prilagojen naši organizaciji.</u>	Prilagajanje svojemu delu	Spreminjanje	Prejeti napotki	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H54	<u>Kako organizirati delo.</u>	Ukrepi glede delovnih procesov	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H55	<u>kako delati na terenu.</u>	Delo na terenu	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H56	<u>pa tudi zaprtje šol in vrtcev.</u>	Zaprtje šol in vrtcev	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H57	<u>omejitev javnega prevoza in številni drugi.</u>	Omejitev javnega prevoza	Na splošno	Ukrepi, pomembni za pomoč na domu	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

H58	<u>Zapiranje šol in vrtcev se mi je zdel pretiran in neučinkovit ukrep.</u>	Zapiranje šol in vrtcev	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H59	<u>kar je precej otežilo delo v vseh panogah.</u>	Otežilo delo	Negativno	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H60	<u>Prav tako glede izvajanja nujnih storitev, saj je v naši panogi to večina.</u>	Izvajanje nujnih stvari	Slabo	Mnenje socialnih delavcev	Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije
H61	<u>Predvsem je bilo zaznati strah pred okužbo.</u>	Strah	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H62	<u>zaradi česar so se nekateri odločili, da ne bodo prejeli pomoči, nekateri krajše obdobje, drugi daljše obdobje.</u>	Odpoved storitev zaradi strahu	Soočanje	Stiske	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H63	<u>Počutje samo se pri večini ni spremenilo.</u>	Ni sprememb	Pozitivno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H64	<u>Opazno pa se je spremenila fizična kondicija</u>	Fizična kondicija	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H65	<u>ter seveda razpoloženje.</u>	Slabše razpoloženje	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H66	<u>Zaradi manjšega obsega stikov</u>	Zmanjšanje socialnih stikov	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H67	<u>več slabšega razpoloženja.</u>	Slabše razpoloženje	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H68	<u>pri nekaterih upad kognitivnih sposobnosti.</u>	Upad kognitivnih sposobnosti	Negativno	Počutje	Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije
H69	<u>Predvsem so se pomnožili stiki po telefonu.</u>	Več telefonskih pogovorov	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H70	<u>informacije o številu okuženih med uporabniki in zaposlenimi.</u>	Informiranje	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

H71	<u>jasne in korektne informacije.</u>	Informiranje	Dodatno delo	Spremembe načina dela	Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije
H72	<u>Mislim, da so zaradi tega tudi uporabniki vsak sum takoj sporočili, z namenom, da preprečijo prenos na socialne oskrbovalke in posledično na druge uporabnike.</u>	Podajanje informacij o zdravstvenem stanju	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H73	<u>V zvezi s samo epidemijo in dogajanjem v zvezi z njo uporabniki niso imeli zadržkov govoriti o stiski, vezani nanjo.</u>	Ni zadržkov pred temo	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H74	<u>Ne vem, če se je sodelovanje z uporabniki zaradi epidemije spremenilo, bilo je seveda bolj intenzivno.</u>	Bolj intenzivno	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H75	<u>in z večjim številom uporabnikov.</u>	Več uporabnikov	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H76	<u>Načeloma pa ves čas stremimo k čim boljši povezanosti in sodelovanju z uporabniki.</u>	Povezanost z uporabniki	Pozitivno	Odziv uporabnikov	Sodelovanje z uporabniki v času epidemije
H77	<u>skupin za samopomoč</u>	Skupine za samopomoč	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
H78	<u>delavnic</u>	Delavnice	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
H79	<u>programov za svoje</u>	Programi za svoje	Ukinitiv	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
H80	<u>predavanja</u>	Predavanja	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
H81	<u>usklajevanja</u>	Usklajevanja	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije

H82	<u><i>potekajo s pomočjo telekomunikacije (telefon, Zoom).</i></u>	Izmenjava informacij na daljavo	Prilagoditev	Spremembe načina dela	Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije
-----	--	---------------------------------------	--------------	--------------------------	--

9.3. Osnovno kodiranje

1. Prilagoditve izvajanja oskrbe na domu zaradi epidemije

- Spremembe načina dela
 - Izvajanje nujnih storitev:

Zmanjšan obseg storitev (A1, A39)

Najbolj nujna opravila (A2, A3, A154, D8, D21, F2, F70, G2, H1)

Uporabniki brez socialne mreže (A4, F3)

Usklajevanje s svojci, kdo potrebuje oskrbo (A40, A41)

Zmanjšan obseg pri dobri socialni mreži (D40, H2)

Izvajanje nege (E4)

- Primeri okužb:

Oskrbovalke ostanejo doma (A9)

Pomanjkanje oskrbovalk (A11, A114, A115, B23)

Naporno delo oskrbovalk (A12, A13)

Delo v zaščitni opremi – napor (B16)

Zahtevna organizacija dela (A10)

Delo v conah (B15, B30)

Prednosti napisanega protokola (E43)

Sledenje protokolu (E44)

Neizvajanje storitev v času karantene (E23)

Neizvajanje storitev v primeru okužbe ali suma nanjo (E47)

Kontaktiranje svojcev (E46)

Ni prenosa okužb (B37)

- Oblika:

Velike spremembe (B1)

Spremembe (F1)

Sprememba organizacije dela (B2, B22)

Ni velikih sprememb (malo uporabnikov) (C1)

- Dodatno:

Uporaba zaščitne opreme (C3, F4, E3, H4)

Zagotavljanje zaščitne opreme (B14, D2)

Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov (D5, E45)

Potrebna dodatna znanja (B11, B13, B17, B91)

Novi uporabniki (B21)

Upoštevanje navodil (C4)

Izobraževanje in informiranje (D1, D3, D10)

Prilagoditev na drugačen način dela (D4)

Strah pred okužbo (D6, D13)
Preprečevanje okužb (D9)
Informiranje, kdo potrebuje pomoč (B60)
Izpostavljenost oskrbovalk (B12)
Določitev protokolov (E1)

- Zmanjšanje:

Zmanjševanje obsega storitev (F67)
Manjše menjanje oskrbovalk pri uporabnikih (E2, G1)
Zmanjšanje število oskrbovalk na terenu (A15, E7)
Manj novih uporabnikov (B45)
Oskrbovalka samo na terenu (C2, C52)

- Ukinitve:

Odpoved oskrbe zaradi strahu (D7)
Sprejemanje novih uporabnikov (D20, E8)
Medsebojni stiki oskrbovalk (F6)
Pri tistih, ki ne želijo oskrbe (G3)

- Izboljšave:

Izboljšan informacijski sistem (B35)
Izboljšani načini komunikacije (B36)

- Drugo:

Samostojna uporaba avtomobila oskrbovalke (C53, C80)
Težave pri razvozu kosil (D22)

- Izboljšanje epidemiološke slike

- Ohranjanje:

Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov (D26)
Upoštevanje ukrepov (F14)
Uporaba zaščitnih sredstev (H11)
Stalnost oskrbovalk (H12)

- Spremembe:

Manj okužb (B31)
Stabilne razmere (B32)
Določen protokol (B34)
Organizirano delo (B33)
Povečanje storitev (D23, F12)

Vračanje uporabnikov (D24, H9)
Vključevanje novih uporabnikov (D25, E20)
Povečanje števila oskrbovalk (E19, E22)
Normalno terensko delo (H10)
Ni večjih sprememb (C12, E21)
Mirnost (C11)
Bolj sproščeno (D27)
Manj strahu (D28)

- Kasnejši vali

- Pozitivno:

Poznavanje situacije (A38, C13, D31, G9, H15)
Podobno kot pred epidemijo (A164)
Večja gotovost (D32)
Manj strahu (D33)
Manj stresa (D34)
Izvajanje več stvari (F15, G10, G12)
Razvoz kosil (G11)

- Izvajanje oskrbe:

Nezmanjšan obseg (A7, A18, A29, H13)
Pogoj PCT – oskrbovalci (A37)
Upoštevanje ukrepov (A8)
Uporaba zaščitnih sredstev (A36, A165, D30)
Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov (D29)
Nespremenjeno (A30)

- Po koncu epidemije

- Želja:

Brez zaščitne opreme (želja) (A166)

- Potrebna sprememba:

Več pogovora (E98, E99)
Več terenskega dela (E100)
Potrebna sprememba (D146)

- Ohranjanje:

Komunikacija z uporabniki in svojci (B40)
Obveščanje o vsem (B41)
Stiki (B42)

Povezanost s svojci (B56)

Povezanost z uporabniki (B57, G31)

Povezanost zaposlenih (B58)

Manjše manjanje oskrbovalk pri uporabnikih (G30)

2. Prilagoditve drugih dejavnosti izvajalcev pomoči na domu zaradi epidemije

- Spremembe načina dela

- Ukinitiv:

Delavnice (A24, H78)

Skupine (A25)

Dogodki (A26)

Aktivnosti (A27)

Sestanki v živo (D136)

Skupni sestanki (F7)

Dogajanje v centru starejših (D141)

Družabništvo (E5)

Čiščenje (E6)

Da (F5)

Ni srečevanja oskrbovalk v prostorih organizacije (G4)

Ostali programi (H7)

Skupine za samopomoč (H77)

Programi za svojce (H79)

- Prilagoditev:

Koordinacijski sestanki prek videopovezav (A21)

Supervizija prek videopovezav (A22)

Prostovoljstvo po telefonu (A23)

Sestanki na daljavo (D137, F8, F93)

Izmenjava informacij na daljavo (G5, H82)

Sestanki (H8)

Predavanja (H80)

Usklajevanja (H81)

- Izboljšanje epidemiološke slike

- Ponovno izvajanje:

Delovna terapija (A28)

Družabništvo (E17)

Čiščenje (E18)

Skupine za svojce (G8)

Dogajanje v centru starejših (D142)

Druge dejavnosti (G7)
Sestanki (B55, D143)
Supervizija (D144)
Izvajanje v živo (F13)

- Kasnejši vali
 - Način dela:

Upoštevanje zaščitnih sredstev in pogojev (A16, A31, A32, A33)
Več stvari v živo (F16)

- Ukinitiv:

Sestanki z več udeleženiimi (A34)
Srečanja z več udeleženiimi (A35)

3. Sodelovanje z drugimi organizacijami v času epidemije

- Spremembe
 - Da:

Civilna zaščita (A86, B25, B52, G51)
Patronažna služba (B24, B50)
Dom (B38, B59, B75)
FSD (A46)
Javni zavod Cene Štupar (A48)
Občina (A83)
ZD (A84, E101)
Rdeči križ (B53)
Karitas (B54)
CSD (D41)

- Način:

Pomoč in podpora (A167, F24)
Prošnje za izvajanje oskrbe (C18)
Iskanje pomoči za starejše (D138)
Dobro (B49)
Dostava kosil (B26, G16)
Pri protokolu (B51)
Usposabljanje za uporabo zaščitne opreme (A85)
Zaščitna sredstva (B39, B62, B74, E32)
Koordinator načrtovanja dela v domu (B78),
Začetek sodelovanja (G16)
Večja povezanost (F23)

Manj prakse (A47, A49)

Manj srečanj v živo (F22)

Večja uporaba elektronske pošte (F21)

Veliko telefonskih klicev (D42)

○ Ne:

Ne bistveno (C17, H19, H20, E28)

CSD (A42, E29)

Socialna zbornica (A43)

Inštitut za socialno varstvo (A44)

Občina (A45, E30)

Rdeči križ (E31)

4. Socialno delo v organizacijah, ki izvajajo pomoč na domu, v času epidemije

- Spremembe načina dela

○ Ukinitve:

Osebni stiki zaposlenih (A53, G21, H23, H26)

Odpoved sestankov (D17)

Zmanjšanje osebnih stikov (D53)

Obiski na domu (D60, F30, F35, G20, E9, E35, E37)

○ Dodatno delo:

Večkratni klici uporabnikov in svojcev (C5, C8, C27, D47, F9, F10, F31, E34, E36)

Več telefonskih pogovorov (D52, F32, H69, E13)

Več koordinacije (A110, C28, F34, H25)

Pisanje protokola (C7, E15, E42)

Informiranje uporabnikov in svojcev (C9, E16)

Sledenje navodilom in ukrepom (C6, C29, F11, F36)

Spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov (C10, D55)

Usklajevanje z zasebnim življenjem (A54)

Izdajanje navodil ob okužbah (A111)

Klic vseh uporabnikov (A151)

Preverjanje socialne mreže (A153)

Pogovor z oskrbovalkami o komunikaciji z uporabniki (A160)

Okrepljena vloga zagovornika (B5)

Okrepljena vloga mediatorja (B6)

Okrepljena vloga informatorja (B7)

Svetovalci v družini (B10)

Motiviranje kadra (B18)

Soočanje s strahovi zaposlenih (B19)

Reorganizacija dela (B20)
Osredotočenje na celotno družino (B27)
Analize tveganja (B28)
Spreminjanje osebnih načrtov (B29)
Naročanje zaščitne opreme (C23)
Pošiljanje navodil po elektronski pošti (D18)
Več klicev oskrbovalk (D46)
Organizacija izobraževanj za oskrbovalke (D57)
Uporaba zaščitnih sredstev (H24)
Informiranje (H70, H71)
Obveščanje stikov z okuženim (E11)
Organizacija testiranja (E12)
Več pisanja dopisov (E14)

○ Slabosti:

Manj obiskov na domu (B44, B46, D59, F37, E40, E41)
Manj osebnih stikov (D15, F38, H27, E38)
Manj sproščeno (C31, D58, D139)
Ukinitve skupnih sestankov, druženj zaposlenih (A61, F39, G25)
Dolgotrajnejši delovni procesi (A55)
Težje reševanje dilem neosebno (A56)
Več izrednih dogodkov (A57)
Ni druženja uporabnikov (A58)
Ni aktivnosti (A59)
Ni osebnih stikov (A60)
Ni izmenjave izkušenj (G26)
Ni dejavnosti za uporabnike in svojce (H28)
Naporno (A79, D12)
Stresno (D11, D48, D54)
Strah (D14)
Negotovost (D56)
Nevednost (A80)
Obiski na domu le pri novih uporabnikih (B43)
Več odsotnosti (F33)
Slabše izvedeno delo za uporabnike (G27)
Informacije le od zaposlenih (E39)
Bolj birokratsko (E33)

○ Prednosti:

Boljši odnos s svojci (F41, H30)

Racionalizacija dela (A62)
Krajši sestanki (A63)
Manj papirologije (A64)
Elektronsko urejanje (A65)
Manj poti (A66)
Poglobljen socialni odnos (B4)
Izkušnje za primere novih epidemij (D63)
Povezanost med zaposlenimi (D64)
Večja povezanost z uporabniki (F40)
Izboljšanje oskrbe zaradi boljših odnosov (F42)
Boljši medsebojni odnosi (F43)
Boljši odnosi z organizacijami (F44)
Medsebojna pomoč z organizacijami (F45)
Jih ni (H29)
Odvisno od primera (H31)

○ Drugo:

Delo od doma (A14, A50, H5, H21)
Sprememba strokovnih pristopov (B3)
Podpis dogovorov s pomočjo socialnih oskrbovalk (E10)
Organiziranje dela (A52)
Izmenjava izkušenj (A78)
Podobno (D43)
Razlike so (F29)

○ Ni sprememb:

Obiski na domu (A51, D44, H22)
Razporejanje zaposlenih (C22, F26)
Sodelovanje z uporabniki in svojci (C24, F27)
Sprejemanje klicev (C19)
Prvi obisk na domu (C20)
Dogovor o izvajanju storitve (C21)
Obračunavanje storitev (C25)
Ni sprememb (C26, C30)
Bistvo isto (F25)
Vključevanje novih uporabnikov (F28)
Izvajanje vseh nujnih stvari (G28)

• Kasnejši vali

Lažje (D49)

Manj strahu (D51)
Zaščitnost s cepivom (D50)
Več osebnega stika (D61)
Sčasoma navajanje na situacijo (D140)
Normalno (G17)
Uporaba zaščitne opreme (G18, G22)
Manj osebnih srečanj z oskrbovalkami kot pred epidemijo (G24)

○ Terensko delo:

Brez omejitev (A19)
Več prvih obiskov (A20)
Več obiskov na domu (F17)
Obiski na domu uporabnikov z zaščitnimi pogoji (G19)
Malo manj terenskega dela kot pred epidemijo (G23)
Več ponovnih obiskov na domu (B47)
Delo od doma po želji (A17)

• Izboljšanje epidemiološke slike

Znova obiski na domu (G6)
Uporaba zaščitnih sredstev (H3)
Vračanje na delovno mesto (H6)

5. Sodelovanje z uporabniki v času epidemije

• Način sodelovanja

○ Na daljavo:

Po telefonu (A68, A158, B107, C15, C35, C50, D16, D65, E24, E48, F18, F46, G13, G33, G42, H16, H32)
Po telefonu, elektronsko (B8)
Po elektronski pošti (C51, E26)
Pošiljanje dopisov (D35)
Dogovarjanje na daljavo v času najhujše epidemije (D45)
Po pošti (E25)
Objave na spletni strani (E27)

○ Prek oskrbovalk:

Prek oskrbovalk (A159, E49, E51, F19, F47, G32, G43, H17)

○ Obiski na domu:

Obiski na domu (D66, H34)
Nespremenjeno (A70)
Ponovnih obiskov manj (A71)

Malo manj (H35)

Nujni (A72, F48, G35, G44)

Prvi obiski (A73, C14)

S CSD (A74)

- Svojci

- Način:

Po elektronski pošti (A69, C16, C36, G34, G46, H33)

Pogovor (D39, G14, H18)

Prek medijev (F20)

Po telefonu (G45)

- Odziv:

Zelo dobro (B48)

Izboljšano sodelovanje (G29)

Ohranjanje sodelovanja po koncu epidemije (G49)

Kontaktiranje in sporočanje sprememb (E50)

- Odziv uporabnikov

- Pozitivno:

V redu (A163, C90)

Sprejemanje (B93)

Prilagoditev (G47)

Nespremenjeno (A67)

Boljše sodelovanje z nekaterimi (C34)

Bolj intenzivno (H74)

Povezanost z uporabniki (H76)

Ohranjanje komunikacije s svojci (F90)

Ni zadržkov pred temo (H73)

Podajanje informacij o zdravstvenem stanju (H72)

Ohranjanje stikov (B117)

Več uporabnikov (H75, B116)

- Negativno:

Težave zaradi komunikacije na daljavo (B9)

Pomanjkanje osebnega stika (E96, F88, G48, G50)

Težko prilagajanje (E97)

Otežena komunikacija z zaščitno opremo (F89)

6. Ukrepi in napotki za izvajanje pomoči na domu v času epidemije

- Prejeti napotki

- Uporabljeni:

Vsi (D77, F52)

Smernice (D73)

Vpeljani svoji že prej (F53, G41, G54, H44)

Nasveti drugih izvajalcev (D83)

Medsebojna pomoč (D84)

Uporaba zaščitne opreme (A89, C47, D80, E56, E63, F50, G55, H41)

Izvajanje nujnih storitev (A5, A75, B70, C55, C56, G56, H36, H42)

Protokol v primeru okužbe in suma nanjo (A90, D74, D78, D79, E60, F51, H40, H43)

Napotki za institucionalno varstvo (B61, B77, C39, C45, D70, D71, D86)

Delo od doma (A91, G57)

Preverjanje zdravstvenega stanja uporabnikov (A93, C54)

Zmanjšanje osebnih stikov (A76)

Testiranje (A92)

Razkuževanje (C46)

Socialna distanca (C49)

Varno izvajanje oskrbe (D81)

Izobraževanja (D82)

Isti teren (E57)

Ukinitve obiskov na domu (E58)

Obveščanje uporabnikov in svojcev (E55, E59)

Povečan obseg dela (C42, C63)

Zdravstveni pogoji za uporabnike (C65)

Priporočila za preprečevanje okužb (C41, C59)

Spremembe (C61, C66, E52, E62)

Upoštevanje sprememb (E54)

- Kdo:

Sekcija za socialno oskrbo pri Socialni zbornici Slovenije (A77)

Ministrstvo (A87, A94, C58, D19, D72, F54, H45)

NIJZ (C48, C64)

Informacije v medijih (F55)

- Termin:

Marec (C40, C57)

April (A95, C60, D85, E61)

Maj (C62)

Protokol oktobra (C43)

Dogovarjanje novembra (C44)

Z zamudo (A6)

Pozno (A88)

Prepozno (B81, C37, C70, G58, H49)

Čez nekaj mesecev (B79)

Čez čas (G40, H38)

Ni bilo pravočasno (B82)

Po vpeljavi svojih ukrepov (G59, H39, H46)

○ Spreminjanje:

Ne (D91, F57)

Prej (D92, F58)

Prilagajanje svojemu delu (E68, H53)

Protokol dela v primeru okužb (A101, H51)

Izvajanje nujnih storitev (B71)

Združevanje v protokol (E53, E67)

Manjše razlike (H52)

○ Slabosti:

Spregledani (A105, B63, B69, B101, D69, G36)

Znajti sami (C38, G38, G39)

Ni navodil, protokolov (B72, F49)

Nejasna navodila (D68, D87, G61)

Ni usmeritev (B64)

Ni pomoči (B65)

Ni napotkov (B67, B90)

Ni finančne pomoči (B68)

Ni zaščitne opreme (B73)

Sami poskrbeli za zaščitna sredstva (G37)

Ni posluha s strani NIJZ, ministrstva (B76)

Ni bilo testiranja zaposlenih (B100)

Samo za institucije (B66)

Razlike med pomočjo na domu in domsko oskrbo (D89)

○ Koristni:

Uporaba zaščitne opreme (A96, D90, H47)

Vsi (F56, G60)

Protokol v primeru okužbe in suma nanjo (A97, E66, H48)

Spremljanje zdravstvenega stanja uporabnikov (A99, C68)

Izmenjava izkušenj z drugimi (D76, H37)

Testiranje (A98)
Zmanjšan obseg pri dobri socialni mreži (C67)
Protokol dela pomoči na domu (D88)
Isti teren (E64)
Obveščanje uporabnikov in svojcev (E65)
Povzeti po lastnih (B80)
Videokonference z ministrstvom (D75)

○ Manj koristni:

Delo od doma (A100)
Izvajanje nujnih storitev (H50)

• Ukrepi, pomembni za pomoč na domu

○ Na splošno:

Omejitev gibanja (C71, D98, E69, F60)
Delo na terenu (A109, E70, H55)
Zaprtje šol in vrtcev (A112, E71, H56)
Ukrepi glede delovnih procesov (A108, G64, H54)
Omejitev javnega prevoza (A113, H57)
Pogoj PCT (D99, G68)
Uporaba zaščitne opreme (C73, F61, G65)
Obvezno testiranje (C72)
Delo na daljavo (G66)
Opravljanje nujnih stvari (G67)
Veliko ukrepov (F59)
Nič specifičnega (F62)

○ Slabo:

Delo v zdravstvu (B87)
Dostop do zdravnikov (B88)
Ni testiranja na domu (B89)
Zaprtje šol in vrtcev (D93)
Zaprtje gostinskih lokalov (D94)
Testiranje vzame veliko časa (D97)

○ Dobro:

Dežurni vrtci za kuhanje kosil (D95)
Redno testiranje zaposlenih (D96)

- Mnenje socialnih delavcev

Razumsko ravnanje (A81)

Brez izkušenj (A82)

- Negativno:

Zapiranje šol in vrtcev (A116, G73, H58)

Izvajanje nujnih stvari (F94, G69, G70, G71, H60)

Otežitev dela (F63, H59)

Navodila, prilagojena institucijam (A102)

Nezmožnost upoštevanja ukrepov v praksi (na domu) (A103)

Nepoznavanje pomoči na domu (enačenje z domovi) (A104)

Nošenje mask na prostem (A117)

Pogoj PCT (D102)

Omejitev nakupov (E74)

Prekinitev izvajanja pomoči (B85)

Prepozno (B84)

Pomanjkljivi (C69)

Potreben širši pogled (E72)

Potrebno upoštevanje starih ljudi (E73)

- Pozitivno:

Upoštevanje predlogov (kasneje) (A106)

Dobri, saj so po njihovih (B83)

Koristni (C74)

Uporaba zaščitnih sredstev (D100)

Cepljenje (D101)

Smiselni (G72)

- Predlogi:

Informiranje o cepljenju (A107)

Druženje na prostem z razdaljo (A118)

Namesto prekinitve dogovor s svojci (B86)

Pogoj PCT v zaprtih prostorih, kjer se zadržuješ dlje časa (D103)

Izobraževanja o okužbah in njihovem preprečevanju (D145)

Prilagojenost delu (F64)

Jasna opredelitev nujnih stvari (G62)

Možnost presoje socialnih delavcev (G63)

Zapiranje šol nazadnje (G74)

7. Spremembe pri uporabnikih pomoči na domu v času epidemije

- Počutje

- Negativno:

Strah (A126, B103, B111, C32, C77, D37, D117, F65, F71, G75, G81, H61)

Poslabšanje zdravstvenega stanja (C78, D110, D120, E75, G82, G91)

Osamljenost (B112, D38, D104, D113, D116, E79, G83)

Negotovost (A119, F72, G76)

Zmanjšanje socialnih stikov (A127, F91, H66)

Zaskrbljenost (A120, C81)

Nepoznavanje situacije (B104, F66)

Potreba po večji pomoči (C93, E76)

Stiske (B102, D105)

Slabše razpoloženje (H65, H67)

Upad kognitivnih sposobnosti (H68)

Otežena komunikacija (F92)

Zaprto vaze (D108, D119)

Stres (D106)

Potreba po informacijah (A121)

Fizična kondicija (H64)

Strah, kako v trgovino (A130)

Strah pred ukinitvijo oskrbe (B110)

Večje stiske (A140)

Izoliranost (A141)

Nedostopnost do storitev, pravic (B113)

Slabše pri bolnih (E86)

Hujše v začetku epidemije (C33)

Težave pri uporabnikih s težavami v duševnem zdravju (B97)

Stiske in strahovi svojcev (B108)

- Pozitivno:

Prilagoditev (A139)

Razumevanje situacije (A156)

Mirnost (C75)

Ni hudih stisk (C86)

Zadovoljstvo s pomočjo (D135)

Ni sprememb pri posameznikih (A128, G80)

Ni sprememb (H63)

Ni večjih težav (B96)

- Nedoločno:

Odvisno od uporabnika (G79)

Dodatno iskanje stikov (B115, C91, D36, D67)

Različno (A125)

Potrpljenje (A157)

- Uporabniki z demenco:

Najtežje (A145)

Nerazumevanje nošenja mask (A146)

Nerazumevanje varnostne razdalje (A148)

Otežena komunikacija z masko (A147)

Nepoznana situacija (A149)

Poslabšanje demence (D107, D118)

Pojav demence (E80)

Sprejemanje (B94)

Prepoznavanje po glasu (B95)

- Stiske

- Soočanje:

Dobro (A136)

Racionalna reakcija (A137)

Težko (F79)

Slabo (G90)

Odvisno od uporabnika (G89)

S pomočjo svojcev (C85, C92, D126)

Več klicev (C76)

Odpoved storitev zaradi strahu (D109, H62)

Nimajo nikogar za pogovor (F80)

Iskanje stikov (G92)

Iskanje podpore drugih ljudi (G93)

Iznajdljivost (G94)

- Pomoč:

Pogovor (A122, A132, A152, B98, C79, C88, D131, D133, E90, F68, F83, G78, G88, G98)

Telefonski pogovori (A123, A150, B106, B114, C84, C89, D111, D123, D127, F81, F86)

Čas (D128, D134, F78, F84, F87, G77, G87, G97)

Informiranje (A155, B99, B105, F77, F85)

Povečanje obsega storitve (A124, E78, E83, E92)

Pomoč svojcev (D112, D115, E84)

Pomiritev (A133, A134, F76)

Razumevanje (A131)
Svetovanje (A135)
Stik s socialno mrežo (A138)
Majhen vpliv sprememb na uporabnike (A144)
Iskanje rešitev, svetovanje (A161)
Vključevanje drugih služb (A162)
Razbremenjevanje (B92)
Informiranje svojcev (B109)
Odvisno od njihovih želja (C94)
Čas in pogovor (D124)
Informiranje o telefonskih linijah pomoči (D125)
Podpora (D132)
Vključevanje v storitev (E77)
Opora oskrbovalk (E85)
Tolažba (E91)
Sočutje (E93)
Empatija (E94)
Prisluhniti (E95)
Pomoč (F69)
Iskanje pomoči s svojci (G52)
Obveščanje svojcev (G53)

- Zaznavanje

- Kdo:

Svojci (C83, E82, E88, F75, G86)

Oskrbovalke (D121, D130, E81, E87, F73, F82, G84, G96)

- Kako:

Uporabniki sami (A129, E89)

Telefonski pogovori (A142, C87, D129, F74, G85, G95)

Pogovor oskrbovalk (A143)

V pogovoru (C82)

Opažanja razlik v posameznih dnevih (D122)

- Izboljšanje epidemiološke slike

Manjša osamljenost (D62)

Izboljšanje (D114)