

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Kogoj

Izvajanje pomoči na domu v času epidemije Covida-19

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Kogoj

Izvajanje pomoči na domu v času epidemije Covida-19

Magistrsko delo

Mentorica: doc. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2022

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU

Ime in priimek: Tina Kogoj

Naslov
magistrskega
dela: IZVAJANJE POMOČI NA DOMU V ČASU EPIDEMIJE COVIDA-19

Kraj: Ljubljana

Leto: 2022

Število strani: 97

Število prilog: 3

Mentorica: Doc. dr. Liljana Rihter

Ključne besede: Pomoč na domu, epidemija, uporabniki pomoči na domu, socialne oskrbovalke, izvajane v času epidemije

Povzetek

Za temo raziskave sem si izbrala izvajanje pomoči na domu v času epidemije Covida-19. Tema je relevantna za socialno delo, saj bodo rezultati pokazali, kakšne so bile posledice ukrepov, za katere se je država odločila v času prvega vala epidemije, kako so ukrepi vplivali v času drugega vala ter bodo omogočili predloge za izboljšanje izvajanja pomoči v primeru prihodnjih strogih ukrepov zaradi epidemije.

Raziskovala sem naslednje teme: spremembe življenja, doživljanje uporabnikov ter soočanje s spremembami v prvem in drugem valu epidemije, spremembe pomoči na domu v prvem in drugem valu epidemije, doživljanje prvega in drugega vala epidemije s strani socialnih oskrbovalk, njihovo mnenje glede ustreznih in neustreznih ukrepov države ter posledice prvega in drugega vala epidemije. Raziskava je bila kvalitativna. Do oseb, ki so sodelovale pri raziskavi, sem prišla priložnostno. Pri raziskovanju sem zajela vzorec, ki sestavlja sedem uporabnikov ter tri socialne oskrbovalke pomoči na domu. Pogovore z uporabniki sem opravila pri sodelujočih v domačem okolju, z socialni oskrbovalkami pa v pisarni, pomagala sem si s smernicami za intervju, ki sem jih predhodno pripravila.

Tako uporabniki kot socialne oskrbovalke so v času prvega vala epidemije izpostavile odpoved določenih storitev ter krajšanje storitev, ki so jih izvajale. To so uporabniki sprejeli z nezadovoljstvom, izpostavljeni so bili osamljenosti, socialne oskrbovalke pa so izpostavile, da so bile ob ponovnem izvajanju storitev vidne posledice pri uporabnikih. V drugem valu sprememb pri izvajanju pomoči na domu ni bilo, kar je bilo pozitivno sprejeto s strani uporabnikov, prevladovala so pozitivnejša počutja tako pri uporabnikih kot pri socialnih oskrbovalkah. V obeh valih se je povečala uporaba zaščitne opreme, kar je povzročalo težave

ob delu ter s sporazumevanjem. V primeru prihodnjih ukrepov so uporabniki ter socialne oskrbovalke mnenja, da bi bilo potrebno zadovoljiti potrebe uporabnikov in uporabnikom prepustiti možnost odpovedi storitev, kar ne bo vplivalo na uporabnike, ki jo želijo ohraniti.

Title:

IMPLEMENTATION OF HELP AT HOME DURING THE EPIDEMIC OF COVID-19

Key words:

Help at home, epidemic, users of help at home, social carers, help at home during the pandemic

Abstract

For the research topic, I chose the implementation of home help during the epidemic of Covid-19. The topic is relevant for social work, as the results will show the consequences of the measures taken by the state during the first wave of the epidemic, how the measures affected during the second wave and therefore provide a base for improving the implementation of help at home in case of future severe measures due to the epidemic.

In my research I have studied the following topics: life changes, user experience and coping with the first and second waves of the epidemic, changes in help at home in the first and second waves of the epidemic, the effect on social carers during first and second waves of the epidemic, their views on appropriate and inappropriate measures taken by the state and the consequences of the first and second waves of the epidemic they noticed with users. The research was qualitative. I came to the people who took part in the research by convenience and I covered a sample consisting of seven users and three social carers. I conducted user interviews with users of help at home in their home environment, and with social workers we used the space of the office. I helped with the guidelines for the interviews that I had previously prepared.

During the first wave of the epidemic, both users and social carers pointed out the cancellation of certain services and the shortening of the services that were still provided. This was accepted by users with dissatisfaction, they were exposed to loneliness, and social carers pointed out that there were visible consequences for users when services had resumed. In the second wave, there were no changes in the implementation of home help, which was positively received by users. There was more positive feelings in comparison with the first wave among both users and social carers. In both waves, the use of protective equipment increased, causing problems at work and with communication. In the case of future measures, users and social carers are of the opinion that the needs of users should be met and users should be given the option of canceling services, which will not affect the users they want to maintain their services.

ZAHVALA

... mentorici doc. dr. Liljani Rihter za pomoč in predloge med nastajanjem magistrskega dela.

... vsem, ki so pripomogli k nastanku raziskave.

... moji družini in prijateljem za potrpežljivost, podporo in spodbujanje takrat, ko sem to najbolj potrebovala.

KAZALO

1.	TEORETIČNI UVOD.....	1
1.1.	Starost in staranje	1
1.2.	Potrebe ljudi v starosti.....	2
1.3.	Stiske v starosti	7
1.4.	Dolgotrajna oskrba	9
1.4.1.	Pomoč na domu.....	11
1.4.1.1.	Socialni oskrbovalec	13
1.4.1.2.	Koordinator pomoči na domu.....	16
1.5.	Socialno delo s starimi ljudmi	16
1.6.	Epidemija Covida-19 in vpliv na izvajanje pomoči na domu	19
1.6.1.	Vloga socialnega dela v izrednih razmerah.....	21
1.7.	Vezi Vizija d.o.o.....	22
2.	OPREDELITEV PROBLEMA	24
3.	METODOLOGIJA.....	26
3.1.	Vrsta raziskave in teme raziskovanja	26
3.2.	Merski instrument in viri podatkov	26
3.3.	Populacija in vzorčenje	27
3.4.	Zbiranje podatkov	28
3.5.	Obdelava in analiza podatkov	28
4.	REZULTATI.....	30
4.1.	Rezultati intervjujev z uporabniki	30
4.1.1.	Bivanje uporabnikov	30
4.1.2.	Doživljanje prvega vala epidemije	31
4.1.3.	Doživljanje drugega vala epidemije.....	33
4.1.4.	Želje uporabnikov v primeru ponovnega vala epidemije	35
4.2.	Rezultati intervjujev s socialnimi oskrbovalkami	35
4.2.1.	Pomoč na domu pred epidemijo	35
4.2.2.	Pomoč na domu v času prvega vala epidemije.....	36
4.2.3.	Pomoč na domu v času drugega vala epidemije.....	40
5.	RAZPRAVA	43
6.	SKLEPI	49
7.	PREDLOGI	53
8.	UPORABLJENA LITERATURA	54
9.	PRILOGE.....	58
9.1.	Analiza intervjujev z uporabniki	58
9.1.1.	Smernice za intervju z uporabniki pomoči na domu	58
9.1.2.	Zapis intervjujev in označitev relevantnih izjav.....	58
9.1.2.1.	Intervju UP1	58

9.1.2.2.	Intervju UP2	59
9.1.2.3.	Intervju UP3	61
9.1.2.4.	Intervju UP4	62
9.1.2.5.	Intervju UP5	64
9.1.2.6.	Intervju UP6	65
9.1.2.7.	Intervju UP7	66
9.1.3.	Odprto kodiranje	67
9.1.4.	Osno kodiranje	74
9.2.	Analiza intervjujev z uporabniki	78
9.2.1.	Smernice za intervju z uporabniki pomoči na domu	78
9.2.2.	Zapis intervjujev in označitev relevantnih izjav	78
9.2.2.1.	Intervju SO1	78
9.2.2.2.	Intervju SO2	81
9.2.2.3.	Intervju SO3	84
9.2.3.	Odprto kodiranje	86
9.2.4.	Osno kodiranje	92
9.3.	Odnosno kodiranje	97

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Starost in staranje

Staranje je fiziološki proces, ki se mu ne moremo izogniti. Ljudje se staramo celo naše življenje, ko pa omenjamo starost in staranje, imamo v mislih poznejša leta življenja, obdobje, ko smo najverjetneje upokojeni. (Ramovš, 2014)

Gerontološko gledano je starost opredeljena od 66. leta življenja naprej. Ljudje od 66. do 75. leta so v zgodnji starosti, ljudje od 76. do 85. leta so v srednji starosti, po 86. letu pa preidejo v pozno starost. (Pečjak, 2007)

V obdobju starosti začnejo posameznike spremljati spremembe, ki so značilne za njihovo starost. Prihaja do sprememb **bioloških značilnosti**, zaradi manjše elastičnosti tkiv ter slabšega delovanja organskih sistemov. To se pokaže v ohlapni koži, občutljivih žilah, ki hitreje popokajo, lasje postajajo sivi ali beli, tudi imunski sistem se poslabša in starejši ljudje hitreje zbolijo. Zaradi slabše orientacije, koordinacije in ravnovesja so tudi pogostejši padci in pogostejše lahko pride do zloma kosti, saj je nižja kostna masa, prav tako so refleksi telesa počasnejši in šibkejši, pogosto pride do izgube zob kot tudi poslabšanja čutil, kot so vid, sluh, vonj, okus in otip. (Milavec Kapun, 2011, str. 20-23)

Drugi sklop značilnosti, ki se spreminjajo v starosti, so **duševne in psihološke značilnosti**. V kolikšni meri in kako zgodaj bo prišlo do sprememb duševnega zdravja posameznika, je odvisno od skrbi za psihično zdravje tekom celotnega življenja.

Prav tako na psihično zdravje človeka vpliva aktivnost v starosti. Pri ljudeh, ki še naprej skrbijo, da so aktivni na področju miselnih aktivnosti, se tovrstne spremembe pokažejo kasneje in je to navadno primarni razlog, da nastajajo razlike med starimi ljudmi, kot tudi med generacijami, ki pridejo v obdobje starosti. Miselno aktivnost se lahko krepi in vzdržuje z nadaljnjim učenjem, udeleževanjem raznih izobraževanj, izvajanjem aktivnosti, ki zahtevajo razmišljanje, spomin, koncentracijo... . Spremembe, ki jih najpogostejše opazimo pri starih ljudeh, so slabše delovanje spomina in pozornosti, ljudje se spremenijo osebnostno, marsikdo izgubi voljo do življenja, spremeni se kot posameznik, izraža drugačna čustva, prav tako pa se spremeni tudi njegov pogled na svet okoli njega, drugače zaznava ljudi okoli sebe in med seboj prepletajoče se odnose. (Milavec Kapun, 2011, str. 20-23)

Tretji sklop sprememb so **socialne spremembe**. Tako kot glede psiholoških in duševnih sprememb tudi na socialnem področju igra veliko vlogo življenje posameznika pred vstopom v starost. Intenzivnost socialnih sprememb v starosti je odvisna od tega, kako ljudje živijo v svojem zgodnjem obdobju življenja, kakšna, kako velika in kako močna bo njihova socialna mreža. Poleg socialnega vidika življenja pa je pomembno tudi zdravstveno stanje posameznika, ki je v starosti odvisno od predhodne skrbi za zdravje. Različna področja se tako v starosti prepletajo in vplivajo ena na drugo. Oseba, ki bo fizično ali psihično v slabšem zdravstvenem stanju, bo tudi težje ohranjala socialne stike in bo hitreje prišlo do socialnih sprememb in manjšanja socialne mreže. (Milavec Kapun, 2011, str. 20-23)

Socialne spremembe, ki jih najlažje opazimo, so osamljenost, ki je največkrat posledica izgube socialne mreže (zaradi upokojitve, smrti pomembnih drugih v življenju posameznika, sprememba bivanja oziroma selitev v drugo okolje, če posameznik gre v dnevno varstvo, dom za starejše občane ali pa se preseli h kateremu od sorodnikov) in nižji življenjski standard zaradi zmanjšane dohodka ob odhodu v pokoj. Vzporedno z spremembami v življenju posameznika se spremenijo tudi vloge, v katerih posameznik je. Zaposlena oseba, ki je vključena v delovni proces, ob upokojitvi preneha biti del ekipe v službi. Ob rojstvu vnukov se posameznik iz vloge primarnega starša, ki je bolj v osredju, umakne nekoliko v ozadje in postane bolj zunanji opazovalec primarne družine svojega otroka, ob izgubi partnerja izgubi vlogo zakonca... (Milavec Kapun, 2011, str. 20-23)

1.2. Potrebe ljudi v starosti

Vsa živa bitja imajo potrebe. Poznamo osnovne potrebe za preživetje, ki jih imajo vsa živa bitja ter specialne potrebe, ki se pa razlikujejo za različne vrste živih bitij ter tudi za vsakega posameznika posebej. Potrebe nam dajo informacije, kaj potrebujemo za naš obstanek ter razvoj in hkrati motivacijsko energijo, da dosežemo ta cilj. Od vseh živih bitij je človek tisti, ki ima največji obseg in zahtevnost potreb. (Ramovš, 2011, str. 60)

Maslow (1943) je predstavil psihološko teorijo in predstavil hierarhijo potreb, ki je pogosto predstavljena kot piramida s petimi nivoji potreb. Potrebe je razdelil na osnovne ali nižje ter višje potrebe. Maslow (1943) pravi, da se pri posamezniku prebudijo višje potrebe šele, ko so najprej zadovoljene osnovne potrebe, saj je to izhodišče za normalno zaznavanje in zadovoljevanje višjih potreb. Tako osnovne kot višje potrebe so prisotne pri vseh ljudeh, ne glede na njihovo kulturo in družbo, v kateri živijo.

- Najbolj osnovne potrebe (nivo 1) so **fiziološke potrebe**, vse stvari, ki jih ljudje potrebujemo za preživetje. Fiziološke potrebe lahko ločimo na *potrebo za ohranitev sebe* (potreba po hrani in vodi, potreba po kisiku, gibanju in počitku...) in *potrebo po ohranitvi človeške vrste* (potreba po spolnosti, razmnoževanju, skrbi za otroke...). Ko so zadovoljene fiziološke potrebe, se prebudijo psihološke potrebe. Maslow je oblikoval 6 temeljnih psiholoških potreb:
- **Potreba po varnosti** (nivo 2) je najpomembnejša med psihološkimi potrebami. Ta vključuje tako fizično kot psihično varnost: varnost telesa, varnost zdravja..., kot tudi socialno varnost: stabilnost družine, družbe, socialne mreže... Na posameznikovo doživetje varnosti ima velik vpliv družba. V skupnosti se človeku zdi, da je manj možnosti, da bi se mu kaj zgodilo in zato potreba po varnosti nekoliko izgubi svojo vlogo.
- **Potreba po ljubezni in pripadanju** (nivo 3). Do potrebe po ljubezni, pripadnosti, naklonjenosti pride, ko so fiziološke potrebe in potrebe po varnosti zadovoljene. Posameznik si želi izražanja naklonjenosti in ljubezni kot tudi sprejemanja le-te od okolice. Najpogosteje od partnerja, družine, prijateljev ter družbe, v kateri biva. Izbiral si bo ljudi, s katerimi bo imel ljubeč odnos ter socialno mrežo, v kateri bo imel občutek pripadnosti. Maslow (1943) meni, da je ljubezen v družbi velikokrat umaknjena v ozadje potreb, saj je velikokrat narobe dojeta.
- **Potrebe po ugledu, spoštovanju** (nivo 4). Vsak posameznik ima željo, da bi bila njegova lastna vrednost pozitivno oblikovana in stabilna. Prav tako si želi tako samospoštovanja kot spoštovanja s strani drugih. Želi se izpolniti v družbi ter biti za to prepoznan s strani drugih, kljub temu pa biti svoboden in neodvisen. Če so te potrebe zadovoljene, posameznik pridobi na samozavesti ter se mu poveča občutek pomembnosti in občutek koristnosti v družbi in za njo. Nasprotje in posledica nezadovoljenih potreb bi bil občutek manjvrednosti ali celo ničvrednosti, šibkosti ali celo nemoči.
- **Samoaktualizacija ali potreba po samouresničevanju** (nivo 5) je potreba, ki se pojavi, ko so vse ostale potrebe zadovoljene. Je potreba po uresničitvi potencialov, pokaže se kot hrepenenje po določeni dejavnosti. Potreba po samouresničevanju se izraža v obliki ustvarjalnosti ter želje po novem znanju. Znotraj potrebe po samouresničevanju človek zadovoljuje tudi svoje kognitivne potrebe z zadovoljevanjem potrebe po znanju, razumevanju, raziskovanju, radovednosti... probleme, s katerimi se sooča, analizira, skuša razumeti pomene, probleme želi rešiti. Posameznik želi postati to, kar lahko postane.

Potrebe so prisotne pri vseh ljudeh, vendar pa so do neke mere specifične za vsakega posameznika posebej. Prav tako je večina potreb prisotnih tekom celotnega življenja, vendar pa so določene potrebe bolj prevladujoče v enem od obdobjih življenja in so posledično značilne za specifično obdobje. (Maslow, 1943)

Ramovš (2011, str. 63) izpostavi tri višje potrebe, ki so značilne v starosti:

- Potreba po predajanju svojih življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji

Potreba po predajanju svojih življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji je prisotna, saj izkušnje in spoznanja, ki so jih stari ljudje pridobili tekom svojega življenja, predstavljajo njihovo najbolj osebno in največje bogastvo. Možnost, da svoje znanje lahko predajo naprej mlajšim generacijam, jim daje vrednost in pomen. V kolikor te možnosti nimajo, imajo občutek, da je bilo njihovo dotedanje življenje nesmiselno. Hkrati se ob predajanju izkušenj in življenjskih spoznanj mlajši in srednji generaciji ustvarja most, ki poveže generacije med sabo. Mladi so dandanes vpeti v vsakodnevno hitenje in pozabljajo na medčloveške odnose s starimi ljudmi. S pogovorom in predajanjem informacij pa se generacije druga drugo bogatijo. Medsebojni odnosi posledično zmanjšujejo osamljenost starih ljudi. (Ramovš, 2000, str. 323-324)

- Potreba po doživljanju starosti kot smiselnega obdobja življenja

V življenju gremo čez tri življenjska obdobja in v vsakem so prisotne specifične življenjske naloge. Kljub temu so vsa tri obdobja enako smiselna ter pomembna za posameznika in družbo. Ob prehodu v zadnje življenjsko obdobje se nam večkrat zgodi, da se začnejo pojavljati dvomi o smiselnosti življenja. Človek se ozre nazaj in se spomni, kakšne želje, cilje in zamisli je imel v svojem dotedanjem življenju ter kaj od tega se mu je uresničilo, kaj je dosegel in katerih zastavljenih ciljev ni uresničil. Zaradi zavedanja, da se približujemo koncu svojega življenja, pride v ospredje potreba po občutku smiselnosti življenja. Vsak posameznik smiselnost svojega življenja doživlja drugače in smiselnost uresniči v za njega pomembnih situacijah. Žal pa je veliko število starih ljudi, ki ne vidijo resničnega pomena in smisla v svojem življenju. Pri teh ljudeh je zablokiran smisel življenja in vidimo, da upada energija tudi na drugih področjih življenja. (Milavec Kapun, 2011, str. 81)

Problem v današnji družbi je stereotip »staromrzištva« ali ageizem. Ker je v današnji družbi zelo razširjen, predstavlja dodatno oviro za stare ljudi, da bi staranje in starost doživljali kot nekaj pozitivnega in smiselnega. Zato se je potrebno tej potrebi posvečati v večji meri že prej, najboljši pa hitro po 50. letu starosti. (Ramovš, 2011, str. 63)

- Potreba po temeljnem ali osebnem medčloveškem odnosu

Potreba po odnosih je prisotna skozi celotno življenje posameznika. Velikokrat pa se zgodi, da mlada in srednja generacija pozabi in si ne vzame časa za druženje s starim človekom, kar vodi v osamljenost starih ljudi. (Milavec Kapun, 2011, str. 81)

Vsak star človek potrebuje osebo, s katero je domač in ima z njo prijeten odnos, da ima »svojega« človeka. Reden stik s takšno osebo je nujen za starega človeka, v kolikor pa bi želeli, da bi bil psihosocialni razvoj v starosti zares kakovosten, mora imeti star človek stike z vsaj enim posameznikom iz vsake generacije. Kakovostne stike s predstavnikom mlade generacije, s posameznikom srednjih let ter s starejšo osebo in iz njegove generacije. Pomembno je, da so stiki kakovostni in jih oseba zazna kot »svoje«, drugače potreba po temeljnem ali osebnem medčloveškem odnosu ni zadovoljena in pride do osamljenosti kljub večjemu številu ljudi okoli posameznika. (Ramovš, 2011)

Da pa posameznik lahko živi kakovostno starost, je pomembno, da poleg skrbi za zadovoljevanje teh treh višjih potreb poskrbimo tudi za zadovoljevanje osnovnih potreb (materialna preskrbljenost, ohranjanje telesne, duševne in delovne svežine). Razmerje zadovoljevanja enih in drugih potreb mora biti v ravnovesju. (Ramovš, 2011, str. 63)

Tudi Flaker in sodelavci (2008) so v knjigi Dolgotrajna oskrba: Očrt potreb in odgovorov nanje oblikovali skupine potreb v dolgotrajni oskrbi:

- Namesto hospitalizacije in institucionalizacije

Za stare ljudi je najpogostejša oblika institucionalnega varstva dom za stare. Nekateri ljudje se odhoda v dom bojijo, drugi sramujejo, tretji se strinjajo z odhodom v dom, ko ne bodo več zmožni skrbeti zase, saj ne želijo biti v breme ljudem okoli sebe. Ljudje, ki bivajo v instituciji, si želijo navadnega življenja. Da lahko počnejo stvari svobodno (skuhajo kavo, ko si je zaželeli, ni poleg vedno prisotna oseba, ki nadzira kaj počnejo, ni organiziranega ritma bivanja...), hkrati pa imajo svojo zasebnost, so v domačem kraju, blizu domačih ljudi in v okolju, ki jim veliko pomeni in se lahko sami odločajo o stvareh. Lahko rečemo, da je bivati v skupnosti in izogniti se instituciji njihova glavna potreba v starosti. Vendar pa ta potreba žal ni vedno zagotovljena. Navadno je okolje glavni pobudnik za odhod starega človeka v dom. Ljudje iz posameznikovega domačega okolja skrbi za njega ne zmorejo in odhod posameznika v institucijo jih razbremeni. Kot je potreba bivati v skupnosti potreba

starega človeka, nastane potreba po instituciji kot potreba drugih ljudi, ki za starega človeka skrbijo. (Flaker *idr.*, 2008)

- Stanovanje

Prav tako ena temeljnih potreb je potreba po stanovanju, ki jo je izoblikovala naša civilizacija. Stanovanje nam ne predstavlja zgolj zavetja pred vremenskimi razmerami, ampak je tudi prostor, kjer se počutimo varni, imamo na voljo zasebnost ali pa lahko koga povabimo in postane prostor za druženje. Je prostor, kjer si lahko shranjujemo stvari in si lahko ustvarimo družino. Tudi z vidika družbe nam stanovanje daje stalno bivališče, ki je del naše identitete. Čeprav je pravica do stanovanja zagotovljena s številnimi mednarodnimi konvencijami, pa v realnosti dostop do stanovanj ni lahek in lahko predstavlja kar velik strošek. (Flaker *idr.*, 2008)

Ker je v starosti prihodek posameznika manjši, lahko postane stanovanje povzročitelj skrbi, saj ga težje vzdržujejo in zanj skrbijo. (Mali, 2013)

- Delo in denar

Potreba po delu in biti dejaven in ustvarjalen je nekaj, kar določa človeka in podobno kot stanovanje zapolnjuje človeka. Se pa potreba po delu prepleta s potrebo po denarju. Da človek lahko preživi, potrebuje denar, denar, ki si ga pridobi z delom. Kljub temu da je glavna funkcija dela služenje denarja, pa ima delo tudi drug pomen. In sicer je delo priznana univerzalna pravica, ki zapolnjuje človekov vsakdan. Vendar pa niso vsi ljudje zmožni delati in služiti denar. Za otroke, stare ljudi, ponekod tudi ženske je normalno, da ne delajo. K njim se priključijo tudi osebe z ovirami, gospodinje, brezposelni, ... Kljub temu, da te skupine ljudi z delom ne služijo denarja, ne pomeni, da ne delajo, temveč zgolj za svoje delo ne prejemajo plačila. (Flaker *idr.*, 2008)

- Vsakdanje življenje

Vsakdanje življenje se izoblikuje, ko človek ustvari rituale in običaje. Potek dneva, dejavnosti v dnevu nam dajo občutek ritma v življenju, socialni občutek samega sebe ter pripadanja okolju, znotraj katerega živimo. Ko pride do prekinitev našega ritma, pride lahko do blokade in krize ali pa lahko to dojamemo kot novost in presenečenje. Takšne prekinitve so lahko prehodi v novo obdobje življenja (študij, kariera...) ali pa sprememba v našem življenju (spremembe povezane s staranjem, izguba osebe...). (Flaker *idr.*, 2008)

Del našega ritma, poteka dneva so tudi prostčasne dejavnosti. Te so prostovoljne in odvisne od posameznika do posameznika. Vključimo se lahko v dejavnosti, ki so povezane s kulturo, umetnostjo, politiko, znanostjo, športom, živalmi, ter kakršnekoli druge dejavnosti, ki posameznika razveseljujejo in zapolnjujejo njegov prosti čas. Prostočasne dejavnosti

pomenijo pomembno vrsto družabnega vključevanja, saj povezujejo ljudi s podobnimi hobiji in interesi. Zaradi slabše fizične zmogljivosti se lahko zgodi, da se stari ljudje ne zmorejo več udeleževati v aktivnostih, v katerih so v preteklosti uživali in se v njih našli. (Flaker *idr.*, 2008)

- Stiki in družabnost

Ljudje smo družabna bitja. Potreba po stikih in družabništvu je ena temeljnih človekovih potreb. Tekom celotnega našega življenja vzpostavljamo stike z ljudmi okoli sebe. Z nekaterimi vzpostavimo bežni, vsakdanji stik (na primer s šoferjem avtobusa), z drugimi globlji stik, ki ima za nas večji pomen in traja dalj časa. Ne glede na intenzivnost pa vsi stiki na posameznika vplivajo, saj z njimi ustvarjamo svet okoli sebe. Iz stikov, ki jih posameznik oblikuje, se ustvari socialna mreža posameznika. Ljudje, ki bivajo v domačem okolju, imajo navadno manjšo mrežo ljudi, s katerimi redno vzdržujejo stike, ostali stiki pa so bolj površinski in navadno ne pomenijo globljih navez. Tako so tudi mreže starih ljudi, ki živijo v domačem okolju, navadno precej šibke in sestavljene iz družine, sosedov ter bližnjih prijateljev. (Flaker *idr.*, 2008)

- Neumeščенost in pripadnost

Ljudje imamo potrebo po neumeščенosti – samostojnosti in hkrati potrebo po pripadnosti – biti del nečesa. Potrebi sta si nasprotujoči, vendar pa je za posameznika pomembno, da najde ravnovesje med obema potrebama, drugače lahko postopoma izpade iz družbe. Le z zadovoljitvijo obeh potreb lahko posameznik živi polno življenje. Vsi ljudje si želimo biti del nečesa, pripadati neki skupini, kulturi... . Kljub temu pa je za posameznika pomembno, da se po njegovih zmožnostih samostojno odloča o svojem lastnem življenju. Stari ljudje lahko obe potrebi zadovoljujejo tudi, ko potrebujejo pomoč drugih oseb. Ko kljub pomoči drugih skrbijo zase, skupaj z drugimi sodelujejo, skupaj počnejo pomembne stvari in se skupaj zabavajo. (Flaker *idr.*, 2008)

1.3. Stiske v starosti

Tekom našega življenja se srečujemo z različnimi preizkušnjami. Preizkušnje ali težave pridejo v različnih oblikah ter težavnostih. V kolikor gre za manjše težave, jih navadno ne zaznamo dovolj in so večkrat spregledane, večje težave pa lahko človeku predstavljajo večjo stisko. Stiske nam dajo energijo, ki jo uporabimo kot odskočno desko, da se lotimo reševanja naših težav. Težave imajo pa na človeka lahko nasproten učinek in ga uničujejo. Človekove

stiske lahko omilimo, če so zadovoljene splošne potrebe človeka. (Milavec Kapun, 2011, str. 84)

Ramovš (2004) opredeli posamezne človekove razsežnosti na biofizikalno ali telesno razsežnost, psihično ali duševno razsežnost, noogeno ali duhovno razsežnost, medčloveško družbeno razsežnost, zgodovinsko kulturno ali razvojno razsežnost in eksistencialno ali bivanjsko razsežnost.

Če pogledamo na težave in stiske starih ljudi glede na človekove razsežnosti, nam Milavec Kapun (2011) pove, da se v starosti znotraj:

- **telesno-materialne razsežnosti** ljudje lahko srečujejo s težavami, kot so bolezni, oslabiljen organizem zaradi starosti, večje možnosti za pojav kroničnih bolezni in posledično nezmožnost izvajanja vsakodnevnih aktivnosti. Zaradi upokojitve se zmanjšajo prihodki, kar lahko vodi v revščino.
- **bivanjsko-duhovne razsežnosti** se pojavljajo stiske povezano s potrebo po smiselnosti. Posameznik se sprašuje po smislu svojega preteklega in sedanjega življenja, ne ve za koga in zakaj bi bilo smiselno živeti, ter kaj naj naredi s svojimi pridobljenimi življenjskimi izkušnjami.
- **psihično-duševne razsežnosti** srečujejo z raznimi negativnimi čustvenimi razpoloženji, ki vodijo v potrtnost, pri nekaterih celo v depresijo. Prihaja tudi do zmanjševanja intelektualnih sposobnosti in spomina, kar še dodatno negativno vpliva na posameznika v starosti.
- **medčloveško družbene razsežnosti** pa prihaja do občutka osamljenosti. Mlada in srednja generacija imajo svoja življenja in hitro se lahko zgodi, da je star človek odrinjen iz družbenega dogajanja in se počuti odtujen od drugih ljudi.

Psihološke potrebe, ki jih stari ljudje ne morejo zadovoljiti, ravno tako povzročajo stiske (Kogoj, 2004):

- **izguba:** velik del starosti je soočanje z izgubo bližnjih ljudi: smrt partnerja, vrstnikov, sorodnikov, mlajša generacija gre od doma in si ustvari svoje družine. Poleg izgube ljudi gre tudi za telesne izgube (zmanjšane sposobnosti, zmanjšan, sluh, vid, gibljivost, spomin...) in družbene izgube (izguba zaupanja vase, samospoštovanja, veljave v okolici, socialne mreže...). Zmanjša se tudi prihodek ter velikokrat pride do selitve v drugo okolje in s tem pride do dodatne izgube socialne mreže. Izgube so del starosti in

se jim posameznik ne more izogniti. Lažje je, če je nanje pripravljen in se zaveda, da izgube so del življenja. V veliko pomoč je posamezniku tudi njegova socialna mreža in prisotnost pomembnih drugih.

- **avtonomnost in odvisnost od tuje pomoči:** odvisnost od tuje pomoči je velikokrat nekaj, s čimer se stari ljudje zelo težko sprijaznijo. Poleg fizične potrebe po tuji pomoči nas lahko k temu prisili tudi depresija ali demenca, pri čemer se depresija velikokrat kaže v obliki apatičnosti in posledično pogosto pregledana.
- **občutki krivde in sprava:** ko pride posameznik v določeno starost, se navadno ozre nazaj na svoje življenje. Posebno če so bili v življenju prisotni nasilje, slabi nameni, krivice in neprimeren odnos z bližnjimi, se pojavi občutek krivde. V tem trenutku star človek potrebuje, da ga aktivno in neobsojajoče prisluhnemo, saj se bo tako lahko pomiril in našel pot do sprave.
- **življenjska naveličanost:** veliko starih ljudi se srečuje z občutkom naveličanosti, ta je pogostejša pri tistih, ki so odvisni od tuje pomoči. Občutek naveličanosti lahko vzbudi samomorilne misli, drugi pa si smrti le želijo, saj v smrti vidijo odrešitev.
- **smrt:** star človek se pogosteje srečuje s smrtjo ljudi okoli njega, največkrat so to njegovi vrstniki. Poleg tega ga njegov spremenjen videz, bolezni in starostne težave opominjajo, da se bliža koncu svojega življenja. Pojavljati se začnejo misli o posmrtnem življenju.
- **osamljenost:** omenili smo, da starost spremljajo izgube. Izgube ljudi okoli sebe posledično zmanjšujejo socialno mrežo posameznika. Vendar pa število ljudi okoli posameznika ni tisto, ki pogojuje občutek osamljenosti. Ljudje, ki živijo v mestih in je okoli njih ogromno ljudi, imajo z njimi navadno zgolj navidezne odnose in je lahko občutek osamljenosti zelo velik. Hkrati pa ne pomeni, da se oseba, ki živi sama in nima veliko stikov z drugimi, počuti osamljeno.

1.4. Dolgotrajna oskrba

Dolgotrajna oskrba je vsesplošen družbeni problem, s katerim se srečujejo vse generacije, vendar pa je starejša generacija tista, ki dolgotrajno oskrbo najbolj potrebuje. Prisotna je tudi pri ostalih generacijah vendar v precej manjšem obsegu. (Črnak Meglič idr., 2014, str. 7)

Dokler ne bo začel veljati Zakon o dolgotrajni oskrbi, Slovenija dolgotrajno oskrbo zagotavlja na različne načine. Kot celodnevna oblika bivanja v instituciji se izvaja institucionalno varstvo. Tisti, ki bivajo v domačem okolju, imajo na voljo razne oblike

pomoči na domu in dolgotrajno oskrbo prejemajo v okviru skupnostne oskrbe. Prehod med eno in drugo obliko dolgotrajne oskrbe oziroma vmesne strukture omogočajo dnevne oblike prisotnosti v instituciji. Prav tako država ponuja pomoč z denarnimi prispevki. (Rafaelič in Nagode, 2012, str. 53)

Celodnevna oblika bivanja pomeni, da se ljudje preselijo v institucijo. Takšne oblike se izvajajo v domovih za stare ljudi, zavodi za usposabljanje, posebnih socialnih zavodih in varstveno delovnih centrih. (Rafaelič, Nagode, 2012, str. 53)

Ko uporabniki bivajo v domačem okolju, čez dan pa obiskujejo in koristijo storitve institucionalnega varstva, jih imenujemo dnevni uporabniki in koristijo dolgotrajno oskrbo v vmesnih strukturah. Večina izvajalcev institucionalnega varstva omogoča tudi dnevno obliko storitev. Izvajajo jo med delovnikom tekom dneva, večino v dopoldanskih oblikah. (Rafaelič, Nagode, 2012, str. 53)

Da lahko ljudje ostajajo v domačem okolju, je na voljo tudi pomoč v skupnosti ali skupnostna oskrba. To predstavljajo patronažna služba, izvajalci osebne pomoči in osebna asistenca, pomoč na domu, družinski pomočniki ter varovanje na daljavo. (Rafaelič, Nagode, 2012, str. 53)

Trenutno je v Sloveniji na voljo en denarni prispevek, ki pomaga pri dolgotrajni oskrbi in sicer dodatek za pomoč in postrežbo. (Rafaelič, Nagode, 2012, str. 53)

Na voljo je v treh različnih cenovnih kategorijah, izplačilo pa gre neposredno uporabniku. Ko uporabnik odda zahtevo za dodatek na njemu najbližjo enoto zavoda, ga obišče invalidska komisija, ki poda izvedensko mnenje. Ta je podlaga za izdano odločbo, v kateri je odločeno ali je do dodatka upravičen ter v kakšni meri. (ZPIZ – Dodatek za pomoč in postrežbo, b.d.)

Kljub temu da je v Sloveniji na voljo več oblik dolgotrajne oskrbe, pa večina slovenskega prebivalstva koristi institucionalno varstvo. Nacionalni programi in iz njih izhajajoče nacionalne strategije se zavedajo pomena dolgotrajne oskrbe na domu in so usmerjeni k razvoju različnih oblik oskrbe v skupnosti in v domačem okolju. Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (2008) je v *Nacionalnem poročilu o strategijah socialne zaščite in socialnega vključevanja za obdobje 2008–2010*, ki je izšlo leta 2008, izpostavilo

pomanjkljivosti trenutne organizacije dolgotrajne oskrbe. Med drugim izpostavijo pomanjkanje enovitega sistema, ki bi že obstoječe storitve in potencialne koristnike storitev povezal. Ker na terenu ni vzpostavljene dobre koordinacije služb, ki izvajajo različne storitve, je otežen dostop do storitev in se manjša njihova korist. Omenijo tudi slabo razvitost storitev v bivalnem okolju ter neomogočanje enakosti med prejemom enako dostopne in posledično pomanjkljive kakovosti storitev. (Črnak Meglič et al. 2014, str. 8)

Pri starih ljudeh sta prisotni tako želja po varnosti kot tudi želja po bivanju domačem okolju. Da lahko ostanejo doma in pri tem ne izgubijo varnosti ter lahko še naprej kakovostno bivajo, je potreben precejšen trud in podpora drugih oseb v njihovi skupnosti. V kolikor jim tega ni možno omogočiti, so primorani se odločiti za odhod v dom za stare ljudi. (Flaker *et.al.* 2008, str. 35)

Zakon o dolgotrajni oskrbi (2021) je bil v pripravi že od leta 2002, sprejel pa ga je državni zbor šele 9.decembra 2021. Zakon bo začel veljati postopoma, najprej bodo pravice do dolgotrajne oskrbe lahko zavarovanci uveljavljali v institucijah in sicer od januarja 2023, v celoti pa bo začel veljati junija 2024. Zakon opredeljuje pravice oskrbovancev in kadrovske načrt o izvajalcih dolgotrajne oskrbe. Opredeljeni so začasni viri financiranja storitev, do junija 2025 pa mora vlada pripraviti poseben zakon o obveznem zavarovanju za dolgotrajno oskrbo, kjer se bodo določili viri financiranja. Zakon določa pet kategorij glede na stopnjo sposobnosti in samostojnosti upravičencev za skrb zase. Za kategorije bodo vnaprej določeni mesečni zneski, ki pa se bodo letno usklajevali zaradi inflacije.

Kot izvajalce storitev dolgotrajne oskrbe zakon določa javne zavode, pravne osebe, samostojne podjetnike in fizične osebe, ki samostojno opravljajo dejavnost, ter nosilce dopolnilnih dejavnosti na kmetiji. Pridobiti bodo morali dovoljenje ministrstva, ki bo preverjalo, če izpolnjujejo kadrovske in tehnične pogoje.

1.4.1. Pomoč na domu

Pomoč na domu bom opisala bolj podrobno, saj bo tudi moja raziskava potekala v okviru pomoči na domu.

Pomoč na domu ali socialna oskrba na domu je namenjena posameznikom, ki imajo zagotovljene pogoje za bivanje v domačem okolju. Zaradi starosti in bolezni ter težav, ki so

povezane s starostjo, pa potrebujejo občasno pomoč in nego, ki je sami oziroma njihovi svojci ne morejo ali nimajo možnosti zagotavljati. Poleg oseb starejših od 65 let so do pomoči na domu upravičeni tudi posamezniki, ki imajo status invalidne osebe, če jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege, kronični bolniki in ljudje z dolgotrajnimi okvarami zdravja ter otroci, ki so hudo bolni oziroma imajo težko motnjo v telesnem ali duševnem razvoju, v kolikor ta otrok ni vključen v organizirano varstvo. V kolikor je oseba mlajša od 65 let, vendar še vedno spada pod upravičence, potrebuje napotitev centra za socialno delo, da je upravičena do prejema storitev pomoči na domu. (Milavec Kapun, 2011, str. 48)

Socialna oskrba na domu lahko vključuje različne vrste storitev. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) določa, da je upravičenec upravičen do gospodinjske pomoči, pomoči pri vzdrževanju osebne higiene ter pomoč pri ohranjanju socialnih stikov.

Gospodinjska pomoč pomeni prinos ali pripravo obroka hrane, nabavo živil v trgovini, prinos zdravil iz lekarne, vzdrževanje in osnovno čiščenje bivalnega prostora in odnašanje smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje bivalnega prostora, pomoč pri ogrevanju bivalnih prostorov ter pranje in likanje oblačil.

Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih vključuje pomoč pri oblačenju, slačenju, umivanju, pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb ter vzdrževanje in nego osebnih ortopedskih pripomočkov.

Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov vključuje druženje z upravičencem in s tem preprečevanje osamljenosti in odtujenosti, pomoč pri vzpostavitvi socialne mreže z okoljem in sorodniki, upravičenca se lahko spremlja pri opravljanju nujnih obveznosti, kot so obisk zdravnika, banke, odvetnika..., upravičencu in njegovi družini se pomaga pripraviti na institucionalno varstvo ter informira ustanove glede upravičenca.

Da je posameznik upravičen do prejemanja sofinancirane oblike pomoči na domu, mora prejemati vsaj dve obliki pomoči. Ker morata opravili zajemati dva različna sklopa pomoči, ni dovolj, da posameznik koristi več opravil, ki spadajo pod isti sklop, na primer gospodinjsko pomoč.

Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (2006) opredeljuje, da stroški pomoči na domu nastanejo ob sklenitvi dogovora, ki ga pripravi in izvede strokovna delavka, med vodenjem in koordiniranjem storitev ter med samim izvajanjem storitev pri posamezniku doma. Določeno je, da mora stroške v najmanj 50 % kriti občina.

Občina si izbere, kdo bo izvajalec pomoči na domu. Izvajalec je lahko javni zavod, kot so centri za socialno delo, domovi za starejše ter drugi javni zavodi. Občina lahko določi tudi pravno osebi, ki ima koncesijo za opravljanje pomoči na domu. V kolikor pa želi pomoč na domu izvajati oseba zunaj mreže javne službe, mora le-ta predhodno pridobiti potrdilo za delo Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (Milavec Kapun, 2011, str. 48)

Izvajalec pomoč na domu zaposli strokovne delavce, ki opravljajo vlogo vodenja in koordiniranja storitev – **vodja pomoči na domu ali koordinator pomoči na domu** ter strokovne sodelavce, ki izvajajo neposredno storitev na domu posameznika – **socialni oskrbovalec** ter laične delavce - **prostovoljce**. (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010)

V februarju 2022 je Inštitut RS za socialno varstvo objavil zadnjo – dopolnjeno verzijo *Analize izvajanja pomoči na domu – Analiza stanja v letu 2020*. Avtorice Nagode, Černič, Orehek in Petrič (2021) navajajo sledeče podatke: V letu 2020 se je pomoč na domu izvajala v 209 slovenskih občinah, pomoč je prejelo 8.207 uporabnikov, kar je predstavljalo 1,7 % prebivalcev starih nad 65 let, izvajala pa jo je 81 različnih izvajalcev, katere so sestavljali v največjem deležu domovi za starejše (število domov za stare, ki so v zadnjih letih prevzeli pomoč na domu ,se je več kot podvojilo; v letu 2020 jih je bilo 35). Povečalo se je tudi število zasebnikov (v letu 2020 jih je bilo 23), upadlo pa število CSD (v letu 2020 jih je bilo 20) ter drugih zavodov (v letu 2020 so bili trije). Pri 81 različnih izvajalcih je delovalo 116 koordinatorjev pomoči na domu ali vodij pomoči na domu ter 1119 socialnih oskrbovalcev, kar je še vedno premalo zaposlenih, saj še niso vse potrebe zadovoljene in je ob koncu leta 2020 bilo na čakalnem seznamu še 642 oseb.

1.4.1.1. Socialni oskrbovalec

Socialni oskrbovalec spada pod strokovne sodelavce iz 70. člena Zakona o socialnem varstvu (2007). To so delavci, ki so končali najmanj srednjo strokovno ali srednjo poklicno šolo, ki usposablja za socialno oskrbo ali zdravstveno nego. V kolikor posameznik nima takšne izobrazbe, bi pa še vedno želel opravljati poklic socialnega oskrbovalca, lahko pridobi nacionalno poklicno kvalifikacijo Socialni oskrbovalec. Ko zaključi s teoretičnim delom usposabljanja verificiranega programa za socialno oskrbo, ki ga verificira Socialna zbornica,

in opravi tudi praktični del usposabljanja, lahko pristopi k izpitu in pridobi javno veljavno listino- certifikat, s katerim je potrjena usposobljenost za opravljanje poklica oskrbovalec in negovalec. (ZRSZ – Opis poklica – Oskrbovalec in negovalec na domu (b.d.)

Naloge socialnega oskrbovalca so, da izvaja vse tri sklope pomoči (gospodinjsko pomoč, pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih ter pomoč pri ohranjanju socialnih stikov). S tem omogoči uporabniku, da ostane dalj časa v domačem okolju in ni potrebe oziroma se potreba po institucionalnem varstvu preloži na kasnejši čas. Ves čas je v procesu sodelovanja s koordinatorjem pomoči na domu, ostalimi socialnimi oskrbovalci, uporabnikom in ostalimi drugimi uporabniku pomembnimi osebami. Skupaj prepoznavajo potrebe uporabnika, sodelujejo pri izdelavi načrta pomoči ter prilagajajo načrt glede na uporabnikove trenutne potrebe. Poleg evidentiranja dela pri uporabniku si vodi tudi lastni dnevnik dela. Opažanja in spremembe izpostavi na rednih srečanjih koordinatorja in drugih članov delovne skupine. (ZRSZ – Opis poklica – Oskrbovalec in negovalec na domu (b.d.)

Delo socialnega oskrbovalca je terensko, saj se izvajajo storitve pomoči večinoma na uporabnikovem domu, delno pa tudi v skupnosti, ko uporabniki potrebujejo spremstvo k zdravniku, na pošto... ali pa potrebujejo prinos živil iz trgovine, lekarne... . Zato je za oskrbovalce zelo pomemben delovni pripomoček avto, posebno v bolj ruralnih občinah, kjer so razdalje med uporabniki lahko precej velike. Določeni pripomočki in oprema, ki jih socialni oskrbovalec potrebuje za izvajanje storitve, so zagotovljeni s strani uporabnika (gospodinjski aparati, čistilna sredstva, pripomočki za gospodinjsko opravila, pripomočki za osebno nego). Ostala oprema je zagotovljena s strani izvajalca pomoči na domu, predvsem zaščitna oprema (rokavice, delovna obleka ali zaščita za oblačila, zaščitne maske...). Izvajalec prav tako poskrbi za primeren prostor, ki je na voljo za srečanja, organizacijo dela, shrambo opreme in za vso potrebno dokumentacijo, ki jo mora oskrbovalec izpolnjevati. (ZRSZ – Opis poklica – Oskrbovalec in negovalec na domu (b.d.)

Socialni oskrbovalec se tekom svojega dela lahko sreča z nalezljivimi boleznimi; v kolikor nepravilno izvaja storitev, lahko pride do poškodbe na delu, najpogosteje poškodbe hrbtenice, izpostavljeni so lahko stresnim situacijam (ker so na terenu večinoma sami, se tudi sami odločajo, kako bodo primarno ukrepali v določenih situacijah – padec ali smrt uporabnika, nepravilnosti na terenu...), kar lahko v daljšem obdobju vodi tudi do poklicne izgorelosti. Zato so potrebni redni zdravniški pregledi, ki vključujejo tudi psihološke teste.

Prav tako so vključeni v intervizijska srečanja brez vodje, intervizijska srečanja z vodjem in supervizijska srečanja z zunanjim strokovnjakom - supervizorjem. (ZRSZ – Opis poklica – Oskrbovalec in negovalec na domu (b.d.)

V Katalogu standardov strokovnih znanj in spretnosti za poklicno kvalifikacijo - socialni oskrbovalec (2021) so opredeljene naloge in organizacija dela socialnega oskrbovalca. Organizacija dela poteka večinsko na uporabnikovem domu in vključuje:

- **Socialno vključevanje uporabnikov:** cilj socialne oskrbe je, da se uporabnika motivira in spodbuja, da čim dalj in v čim večji meri ostaja samostojen pri skrbi zase. Pri tem se je potrebno zavedati, da je vsak posameznik oseba zase in se njihove zmožnosti, navade in način življenja razlikujejo, kar je potrebno spoštovati. Skupaj z uporabnikom se naredi ugotovitev potreb, da se lahko na to ustrezno odzovemo in ne posplošujemo potrebe glede na potrebe drugih.
- **Spoštljiv odnos:** pomembno je zavedanje, da s socialno oskrbo vstopamo v dom uporabnika, njegov zasebni prostor in da se izvajajo intimna opravila, še posebno ko gre za pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih. Zato je spoštljiv odnos ključnega pomena.
- **Sodelovanje z drugimi pomembnimi:** socialni oskrbovalec ne sodeluje le z uporabnikom, velikokrat so prisotni svojci in drugi pomembni posamezniki kot tudi za uporabnika pomembne službe (zdravnik, patronažna, CSD...). Pomembno je da se socialni oskrbovalec zaveda, kakšne se njegove kompetence ter kakšne so meje njegovega poklica.

Poleg dela na uporabnikovem domu pa je za socialnega oskrbovalca ključno tudi sodelovanje s koordinatorjem pomoči na domu ali vodjem socialne oskrbe. Sodeluje pri pripravi individualnega načrta uporabnika, koordinatorja obvesti o težavah in stiskah, s katerimi se uporabnik srečuje in se z njim posvetuje, kako jih bodo rešili, prav tako poroča o kakršnihkoli spremembah in opažanjih na terenu. Prav tako se socialni oskrbovalec lahko obrne na koordinatorja v primeru težav, nejasnosti ali vprašanj povezanih z izvajanjem nalog in v okviru poklica, ki ga opravlja. Kljub temu da oskrbovalec sodeluje s koordinatorjem, pa je njegovo delo zelo odgovorno, saj je na terenu največkrat sam in se od njega pričakuje, da v raznih situacijah (nepričakovane situacije, nenadno poslabšanje zdravstvenega stanja uporabnika, smrt uporabnika...) ustrezno ukrepa, preden stopi v kontakt s koordinatorjem. (Katalog standardov strokovnih znanj in spretnosti za poklicno kvalifikacijo - socialni oskrbovalec, 2021)

1.4.1.2. Koordinator pomoči na domu

Za delovanje pomoči na domu pa so poleg socialnih oskrbovalcev pomembni tudi koordinatorji ali vodje pomoči na domu.

Vloga koordinatorja na domu se deli na dva dela. V prvem delu je koordinator zadolžen, da ugotovi, ali je posameznik upravičen do prejemanja subvencionirane pomoči na domu. V kolikor je posameznik upravičen, koordinator z njim pripravi in sklene dogovor o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve. Pomembno je, da poskrbi tudi za organizacijo ključnih oseb posameznika ter predstavi socialnega oskrbovalca, ki bo izvajal storitev z uporabnikom in njegovimi ključnimi osebami. Ta del storitve je lahko izveden s strani strokovnega delavca po 69. členu Zakona o socialnem varstvu (2007). (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

Drugi del pa vključuje nadaljevanje sodelovanja z uporabnikov in zanj ključnimi osebami, vodenje storitve ter koordinacijo izvajalcev in njihovo usmerjanje. Prav tako je koordinator prisoten, v kolikor se uporabnik pojavi v težji življenjski situaciji, če pride do težav med socialnim oskrbovalcem in uporabnikom ali pa nastane potreba po spremembi dogovora o izvajanju storitev. Ta del storitve je prav tako lahko izveden s strani strokovnega delavca po 69. členu Zakona o socialnem varstvu (2007). Lahko jo pa izvaja tudi strokovni sodelavec iz 70. člena Zakona o socialnem varstvu (2007) z najmanj višješolsko izobrazbo. (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

Koordinator pomoči na domu je tisti, ki izvaja sodelovanje z drugimi službami v okolju kot so zdravnik, patronažna služba, center za socialno delo, socialno službo v bolnišnicah ter negovalnih bolnišnicah, raznimi organizacijami in društvi, ki delujejo na podobnih področjih. (CSD Maribor – Pomoč na domu – Kako do storitve?, b.d.)

1.5. Socialno delo s starimi ljudmi

Socialno delo Blaž Mesec (2006) definira kot: stroko, ki spodbuja socialne spremembe, stremi k krepitvi moči posameznikov, kar jih osvobodi, da dosežejo večje blagostanje, ter pomaga pri reševanju problemov v človeških odnosih. Socialno delo vstopi tam, kjer se dogajajo interakcije ljudi z njihovim okoljem in sicer s praktično uporabo socialnih sistemov

socialnega dela in človeškega vedenja. Temeljni načeli socialnega dela sta načeli socialne pravičnosti in človekovih pravic.

Čačinovič Vogrinčič (2006) opredeli kot glavno nalogo socialnega dela pomoč in podporo posamezniku ali skupini ljudi, da uspešno rešujejo svoje probleme, ki so velikokrat kompleksni. Da lahko s posameznikom ali skupino sodelujemo, potrebujemo delovni odnos, znotraj katerega bodo vsi sodelujoči oblikovali instrumentalno definicijo problema ter soustvarjali rešitev. Znotraj procesa se trudimo, da z udeleženi čim bolj sodelujemo ter tako mobiliziramo moč prisotnih v procesu. Čačinovič Vogrinčič (2006) tako socialno delo opiše kot izviren delovni projekt sodelovanja. Celoten proces od oblikovanja problema do skupnega oblikovanja rešitev soustvarjajo vsi udeleženi s sporazumevanjem in dogovarjanjem. Udeleženi v problemu tako postanejo udeleženi v rešitvi.

Poleg elementov delovnega odnosa: **dogovor o sodelovanju, instrumentalna definicija problema in soustvarjanja rešitev ter osebnega vodenja** imamo še štiri postmoderne koncepte, ki dopolnjujejo delovni odnos: **perspektiva moči, etika udeležnosti, ravnanje s sedanjostjo in znanje za ravnanje**. (Čačinovič Vogrinčič, 2006)

Da lahko omogočimo vzpostavitev delovnega odnosa, je najpomembnejše, da sodelovanje pričnemo z **dogovorom o sodelovanju**. Ključno je, da so v dogovor o sodelovanju vključeni vsi udeleženi v problemu in da se vsi strinjajo, da se bo sodelovanje potekalo tukaj in zdaj. Določijo čas, ki ga imajo na voljo, in se dogovorijo, kako bodo delali. Socialni delavec mora poskrbeti, da so vsem jasne vloge udeležnih, tako vloga socialnega delavca kot tudi vloge ostalih udeležnih v procesu. Na začetku socialni delavec vzpostavi in nato varuje in ohranja varen prostor za sodelovanje. Varen prostor, ker imajo vsi udeleženi enake možnosti povedati svoje mnenje, želje in cilje ter skupaj soustvarjati odločitve in rešitve. (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005, str. 9-10)

Poleg dogovora o sodelovanju je eden od temeljnih elementov tudi **instrumentalna definicija problema**. Lussi (1991, str. 89-90) opredeli, da najprej vsak udeležen v procesu vstopi v prostor s svojo definicijo problema. Ko vsi podajo svoje definicije, socialni delavec doda svoje videnje in lahko se začne oblikovanje delovne definicije možnega, uresničljivega. Glavni poudarek je na sodelovanju in dialog med vsemi udeleženi v problemu, na koncu soustvarijo svojo soudeležnost v oblikovanju rešitve.

Tretji element delovnega odnosa je osebno vodenje. Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, (2005, str. 10) navajajo de Vriesa (1995), ki pravi, da ima socialni delavec nalogo, da z osebnim vodenjem pripelje do dogovorjenih in uresničljivih rešitev in dobrih izidov. Preko skupnega raziskovanja udeleženi v procesu raziskujejo zgodbo posameznikov v procesu in z vodenim pogovorom pridejo do postopnega oblikovanja željenih ciljev. Socialni delavec se v procesu tudi osebno odziva ter podeli svoje izkušnje in zgodbo ter s tem odpre še drugačen pogled na možne rešitve. Za uresničitev želenih rešitev torej ni potreben le delovni odnos, temveč tudi osebni odnos.

Socialno delo deluje glede na značilnosti populacije na različnih področjih. Eno od področij je tudi socialno delo s starimi ljudmi. Mali (2008) opredeli, da je poslanstvo socialnega dela s starimi ljudmi, da starim ljudem povečuje sposobnosti in zmožnosti, da se lahko soočijo s svojimi težavami in jih nato tudi premagajo. Pri tem socialni delavci uporabljajo načela socialnega dela s starimi ljudmi: zagovorništvo, partnerstvo, skupine za samopomoč, skupnostna skrb, antidiskriminacijska usmeritev, socialna omrežja ter koncept perspektive moči. (Mali, 2008, str. 70-76)

Glavni nalogi uporabe teh načel sta celostno razumevanje človeka ter razumevanje njegovih potreb. Izrednega pomena je, da je posameznik soustvarjalec v procesu pomoči, kar mu je omogočeno, če ima pravico do izbire potrebne pomoči in če je izpostavljena njegova aktivna vloga pri iskanju rešitev in soustvarjanju s strokovnjakom. (Mali, 2012, str.128)

Socialno delo strmi k enakovrednemu odnosu med socialnim delavcem in uporabnikom, ki mu pravimo **partnerstvo** ali partnerski odnos. Odnos je enakovreden, saj skupaj raziskujeta problem, sodelujeta v procesu ter iščeta rešitve. Pri tem je pomembno, da ima socialni delavec zaupanje v uporabnika, da bo ta sposoben prevzeti kontrolo in odgovornost nad svojim življenjem. Socialni delavec verjame, da je uporabnik sposoben z reševanjem svojih težav biti uspešen v svojih družbenih vlogah. Njun odnos temelji na medsebojnem zaupanju, na katerem pa je potrebno graditi tekom njunih srečanj in ne nastane spontano. V kolikor uporabnikove potrebe ostanejo neslišane ali neuresničene tekom procesa ustvarjanja rešitev, se partnerski odnos ne more v celoti oblikovati. Uporabniku je v takšnem primeru odvzeta

priložnost, da bi pridobil na moči, vplivu in kontroli nad lastnih življenjem. (Mali, 2008, str. 71)

Namen **zagovorništva** je posamezniku pomagati, da pridobi večji občutek moči in ob tem postane samozavestnejši in zavzame bolj asertivno vlogo v svojem življenju. Pri tem bo njegova izbira v življenju postala večja in se bo izboljšala tudi kvaliteta njegovega življenja. Zagovorništvo se lahko izvaja za krepitev posameznika ali pa skupine ljudi, ki se zavzemajo za svoje potrebe, želje ali dostop do potrebnih storitev. (Mali, 2008, str. 73)

Zaviršek, Zorn in Videmšek (2002, str. 83) naštevajo kot temeljne naloge zagovorništva krepitev uporabnika, da bo pridobil na moči in zavzemanje za uporabnikove cilje ter spremembe v njegovem širšem okolju.

Pomembno je da socialni delavci pri svojem delu niso diskriminatorni. Upoštevajoč **antidiskriminatorno načelo** pri svojem delu ne smejo izključevati ali zapostavljati uporabnikov na podlagi njihove barve kože, narodnosti, socialne označenosti, življenjskega stila, rase, spola, finančnega položaja ali položaja v družbi, etničnega porekla, spolne, verske in ostale usmerjenosti ali zaradi uporabnikovih telesnih ali intelektualnih ovir. Prav tako ne smejo izključevati na podlagi starosti uporabnika. Diskriminacija zaradi starosti oziroma njena prepoved sicer ni nikjer zapisana, vendarle pa nanjo v socialnem delu ne smemo pozabiti ali jo spregledati. (Mali, 2008, str. 74)

Ljudje smo po naravi takšni, da si skušamo pomagati sami sebi. Zaradi naše narave so se oblikovale **skupine za samopomoč**. V njih se združujejo in srečujejo ljudje, ki imajo skupne potrebe, ki jih povezujejo podobne stike in se navadno oblikujejo spontano. Značilnost takšnih skupin je, da je organizacija in vodenje na njihovi strani in ni vodilnega strokovnjaka. Velikokrat se iz takšnih skupin lahko oblikujejo prijateljski odnosi, ki segajo tudi izven skupine. (Ramovš, 2003, str. 428)

1.6. Epidemija Covida-19 in vpliv na izvajanje pomoči na domu

O izrednih razmerah govorimo, ko nenadoma pride do povečanja potreb in prizadeto območje ne zmore zadovoljevati teh potreb. Izredne razmere so lahko posledica naravnih nesreč, kot so poplave, neurja, večji potresi, ali kompleksnih nesreč, kot so epidemije nalezljivih bolezni, vojni konflikti, prisilno preseljevanje... Izredne razmere pa so lahko razglašene tudi, ko je v družbi potrebno poskrbeti za javno varnost in je potrebno zavarovati

zdravje in pravice ter svoboščine ljudi. Tudi ko so razglašene izredne razmere, je nujno, da je poskrbljeno za temeljne človekove pravice in svoboščine. (Nussdorfer, 2017)

Širjenje COVID-19 je bil razlog za razglasitev epidemije v Sloveniji. Covid-19 so prvotno odkrili na Kitajskem v mestu Vuhan, ko so zaznali večje število pljučnic, ki pa niso bile običajne pljučnice, saj niso bile povzročene s strani običajnih povzročiteljev. Nov koronavirus so poimenovali SARS-CoV-2, bolezen, ki jo virus povzroča, pa COVID-19. Prvotno so bili znaki največkrat kašelj, vročina in pomanjkanje zraka. Do danes je virus že večkrat mutiral in vsaka mutacija ima lahko drugačne znake bolezni. (NIJZ 2021)

Prvi primer okužbe v Sloveniji je bil 4. marca 2020, teden dni kasneje 12.3.2020 pa je bila razglašena epidemija. Še teden dni kasneje so izvajalci pomoči na domu prejeli obvestilo s strani Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti glede izvajanja pomoči na domu. Priporočila izvajalcem so bila kasneje predstavljena tudi v knjižici s strani NIJZ-ja z naslovom Priporočila za starejše v času epidemije nove virusne bolezni COVID-19 (b.d.). V njej obrazložijo, da se izvajanje storitev pomoči na domu omeji le na najnujnejše, kamor spadajo predvsem pomoč pri temeljnih dnevni opravih ter del gospodinjске pomoči in sicer prinos toplega obroka. Znotraj tega se je pomoč še dodatno omejila in sicer tako časovno kot tudi glede dostopnosti uporabnikom. Prednost so namreč imeli uporabniki, ki niso zmogli skrbeti zase ter niso imeli svojcev, ki bi to skrb prevzeli. (NIJZ, b.d.)

Dva meseca po zmanjševanju izvajanja storitev (21.5.2020) so izvajalci pomoči na domu prejeli obvestilo, da ministrstvo podpira postopno povečevanje obsega izvajanja pomoči na domu tako s ponovnim vključevanjem obstoječih uporabnikov, kakor tudi z vključevanjem novih uporabnikov.

V oktobru 2020 je bila ponovno razglašena epidemija zaradi naraščajočega števila okužb s Covid-19. V drugi polovici oktobra je ministrstvo pričelo z rednimi videokonferencami, kjer so sodelovali tudi izvajalci pomoči na domu in so pridobivali glavne informacije povezane z ukrepi, izvajanjem storitev, priporočili... . Izvajalci so prejeli priporočilo, da se storitve pomoči na domu izvaja v maksimalnem obsegu, ki ga izvajalec premore. Ne omejuje se storitev, niti se ne čaka s sprejemom novih uporabnikov. Storitve se lahko zmanjšujejo, v kolikor izvajalec nima zadostnega kadra za izvajanje storitev in sicer po principu prioritete pomoči pri temeljnih dnevni opravih in prinosu toplih obrokov.

1.6.1. Vloga socialnega dela v izrednih razmerah

Socialno delo v izrednih razmerah (kar so lahko tudi epidemije) ima zelo pomembno vlogo: pomoč in podpora ljudem, ki so žrtev izrednih razmer. Socialno delo se v izrednih razmerah veliko izvaja na terenu, ob ljudeh, ki so bili prizadeti zaradi izrednih razmer in na njihovi strani. Socialni delavci ljudem nudijo oporo in se trudijo, da so njihovi glasovi slišani. (Škerjanc, 2010)

Delo socialnega delavca mora biti prilagojeno posamezniku in njegovim potrebam. V kolikor se potrebe ljudi posploši glede na večino, ostanejo potrebe ranljivih skupin nezadovoljene. (Zidar, Urek, Lamovšek, Rode in Škerjanc, 2010)

Socialni delavci širom celega sveta so v času epidemije s Covid-19 skrbeli, da so pomagali ljudem, kako priti do zaščite, trudili so se ohranjati dostopnost in zanesljivost socialnih storitev med zaprtjem držav, zagovarjali spoštovanje socialne pravičnosti in človekovih pravic, jezik politike so prevajali v ljudem razumljiv jezik ter se srečevali z obravnavo stisk in čustvenih potreb (strah, tesnoba, žalost, negotovost...) tako uporabnikov kot tudi sodelavcev ter lastnih. (Dominelli, 2020)

Še dodaten pomen v času izrednih razmer dobi načelo **perspektive moči**. Kot eno pomembnejših načel v socialnem delu je v času, ko je prisotno ogromno strahu, negotovosti in stisk, še toliko bolj potrebno. Saleebey (1997, str. 3) pravi: "praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar delaš kot socialni delavec, delavka, utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč". Perspektiva moči vodi k temu, da se posameznika vidi v drugačni luči, v vlogi kjer posameznik odkrije prej nevidene vire moči in sposobnosti, ki mu pomagajo do uresničitve cilja. Z novim pogledom se lahko vsi skupaj premaknejo v procesu iz problema k iskanju novih priložnosti in novih možnosti. Na prvi pogled brezupna situacija polna težav in negativnosti se postopno spremeni v svetlejšo, saj jo spremljajo žarki upanja in možnih sprememb. Do cilja pridemo, ko uporabnik doseže željeni cilj in je njegovo življenje kvalitetnejše. (Mali, 2008, str. 71-72)

Poleg perspektive moči ima veliko vrednost v času izrednih razmer tudi **skupnostna skrb**, ki je oblikovana v skupnosti z željo, da bi se povečala kvaliteta življenja v skupnosti, da bi

se vzpostavile fleksibilne mreže pomoči, ki bi bile na voljo posameznikom v skupnosti, ki jih potrebujejo (Mali, 2008, str. 76); ter **socialna mreža** posameznika z drugimi. Ljudje v stiski lahko pomoč in podporo prejemajo od svoje neformalne socialne mreže, ki jo sestavljajo družina, sosedje, sorodniki, sovaščani in prijatelji ali iz formalne socialne mreže, ki jo sestavljajo formalni stiki v okolju, kot so zdravnik, patronažna služba, pomoč na domu, center za socialno delo... (Mali, 2008, str. 75)

1.7. Vezi Vizija d.o.o.

Pomoč na domu v občini Divača izvaja podjetje Vezi vizija d.o.o.. Je v lasti Društva za duševno zdravje in kreativno preživljanje prostega časa »Vezi« in je bilo ustanovljeno 18.10.2011. V letu 2013 so pridobili dovoljenje za delo za opravljanje storitve pomoč na domu kot socialna oskrba na domu. Istočasno so bili vpisani v register zasebnikov in pravnih oseb, ki opravljajo socialnovarstvene storitve pri Ministrstvu za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. Pol leta kasneje so se prijavili na Javni razpis za izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči družini na domu v Občini Divača, kjer so bili izbrani in so tako postali nov koncesionar. (Vezi Vizija – O nas, b.d.)

Podjetje Vezi Vizija d.o.o. ima zaposleno koordinatorko pomoči na domu ter tri socialne oskrbovalke. Storitve pomoči na domu opravlja vsakodnevno, tudi ob vikendih in praznikih in sicer v času med 7.00 in 20.00 uro.

Iz Letnega poročila o izvajanju socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu v občini Divača za obdobje od 01.01.2020 do 31.12.2020 (2021) lahko razberemo naslednje podatke:

Število uporabnikov	41
Število uporabnikov, ki prejema PTDO (pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih)	14
Število uporabnikov, ki prejema GP (gospodinjsko pomoč)	38
Število uporabnikov, ki prejema POSS (pomoč pri ohranjanju socialnih stikov)	41
Povprečno mesečno število opravljenih ur pred epidemijo (jan, feb)	318,72h
Povprečno mesečno število opravljenih ur v času prvega vala (apr, maj)	200,71h

Iz Letnega poročila o izvajanju socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu v občini Divača za obdobje od 01.01.2021 do 31.12.2021 (2022) lahko razberemo naslednje podatke:

Število uporabnikov	46
Število uporabnikov, ki prejema PTDO (pomoč pri temeljnih dnevni opravilih)	15
Število uporabnikov, ki prejema GP (gospodinjsko pomoč)	42
Število uporabnikov, ki prejema POSS (pomoč pri ohranjanju socialnih stikov)	46
Število opravljenih ur v času drugega vala	311,73h

2. OPREDELITEV PROBLEMA

V svetu se je pojavila bolezen Covid-19. Nova bolezen, ki je zaradi hitrega širjenja in našega nepoznavanja njenih značilnosti privedla do svetovne epidemije. Za določen čas se je ustavilo javno življenje in spremenil naš način življenja.

V nenadnih in nepričakovanih situacijah je potrebno vzpostaviti sistem vodenja, da najhitreje in najbolj učinkovito vzpostavimo mehanizme za preprečitev panike, strahu, stisk in dezorganizacije javnega življenja. Pomembno je zagotavljanje pogojev za tisti kader, ki skrbi za nadaljnjo izvajanje potrebnih storitev. Različne službe morajo biti v pripravljenosti, da organizirajo svoje delo, pri tem pa je pomembno, da vse službe delujejo enotno in dajejo ista vodila in informacije. (Jovičević, 1983, str. 25-26)

V želji po obvladovanju bolezni se je država odločila za ustavitev javnega življenja ter dela oziroma preusmerjala na delo od doma v želji po zmanjševanju kontaktov med ljudmi. To je precej vplivalo tudi na storitvene dejavnosti, kot je npr. pomoč na domu, saj so lahko izvajali le najnujnejše storitve, kot je pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, ki jih na uradni spletni strani Republike Slovenije opredelijo kot: »pomoč pri oblačenju, slačenju, pomoč pri umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb, vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov« (Republika Slovenija – Pomoč na domu, 2021)

Sama sem s službo koordinatorke pomoči na domu pričela, ko se je prvi val epidemije nekoliko umiril in na izobraževanju koordinatorjev pomoči na domu sem prejela veliko poročanj o posledicah za uporabnike pomoči na domu zaradi zmanjšanega obsega prejetih ur pomoči v prvem valu epidemije.

V drugem valu se je država odločila za popolnoma nasproten pristop in so izvajalci pomoči na domu dobili priporočilo, da storitve izvajajo maksimalno v njihovi zmožnosti.

Cilj in namen raziskave je ugotoviti, kako so izvajanje pomoči na domu v prvem in drugem valu občutili uporabniki in kakšne posledice je to prineslo v njihovo življenje ter raziskati, kaj so nujne storitve in naloge, ki jih je v okviru pomoči na domu potrebno izvajati tudi v času omejitev.

Postavila sem si naslednja raziskovalna vprašanja:

- Kako se je spremenilo življenje uporabnikov pomoči na domu v času epidemije?
- Kako se je spremenila pomoč na domu v prvem valu epidemije?

- Kako se je spremenila pomoč na domu v drugem valu epidemije? (v primerjavi s prvim valom)
- Kako se je razlikovalo doživljanje epidemije uporabnikov med prvim in drugim valom?
- Na kakšen način so se soočali s spremembami glede pomoči na domu?
- Kaj so socialne oskrbovalke opazale kot ustrezne ukrepe države za njih same in kaj za uporabnike ter zakaj?
- Kaj so socialne oskrbovalke opazale kot neustrezne ukrepe države za njih same in kaj za uporabnike ter zakaj?
- Kakšne so bile posledice spremenjenega izvajanja pomoči na domu v prvem in kakšne v drugem valu epidemije?
- Kaj so nujne storitve, ki jih je potrebno izvajati tudi v času omejitev?

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave in teme raziskovanja

Raziskava, s katero sem preučevala izvajanje pomoči na domu v času epidemije Covida-19, je kvalitativna, saj sem zbirala besedne opise sogovornic in sogovornikov in ti predstavljajo osnovno izkustveno gradivo, ki je obdelano ter analizirano na beseden način. (Mesec, 1998, str. 26) Za kvalitativno raziskavo sem se odločila, saj sem želela dobiti celosten pogled, kako so uporabniki pomoči na domu ter socialni oskrbovalci doživljali čas med epidemijo.

Moje teme raziskovanja so:

- Izvedba pomoči na domu pred epidemijo
- Izvedba pomoči na domu v prvem valu epidemije
- Ustreznost ukrepov v prvem valu
- Izvedba pomoči na domu v drugem valu epidemije
- Ustreznost ukrepov v drugem valu
- Potrebe v prihodnosti

3.2. Merski instrument in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila pri raziskavi, je delno strukturirani odprt vprašalnik. Vprašanja sem predhodno pripravila, vendarle pa sem si pustila možnost za dodatna vprašanja ali razlago vprašanj, saj sem želela, da bi srečanje potekalo čim bolj sproščeno in bi tako imela priložnost dobiti bolj obsežne opise. Ker sem intervjuje izvedla z dvema vzorcema ljudi, sem pripravila dva delno strukturirana odprta vprašalnika.

Vprašalnik za uporabnike pomoči na domu je sestavljen iz štirih sklopov, večina sklopov pa ima tudi podvprašanja:

Prvi sklop se je navezoval na splošna vprašanja, kakšna je njihova socialna mreža ter koliko časa so prejemniki pomoči na domu. Zanimalo me je, kdo so osebe, ki jim lahko pomagajo ter v kakšnem obsegu so poznali storitve pomoči na domu pred pričetkom epidemije. Drugi sklop vprašanj se navezuje na izvajanje pomoči na domu v prvem valu epidemije, ki sem ga omejila na čas od 16.3.2020 do sprejema odločitve, da se pomoč na domu izvaja v enakem obsegu, kot je bila pred pričetkom epidemije. V tem sklopu sem iskala informacije, kako so se storitve v tem obdobju spremenile, katere storitve so jim bile in katere jim niso bile na voljo ter kdo jim je bil v pomoč in kako so se v času prvega vala počutili.

Tretji sklop vprašanj se navezuje na drugi val epidemije, ki sem ga omejila na čas od 18.10.2020 do 17.6.2021. Vprašanja so bila precej podobna kot v drugem sklopu, s tem da me je zanimala predvsem primerjava s prvim valom epidemije. Kako se je izvajanje pomoči na domu v drugem valu razlikovalo od izvajanja v prvem valu in ponovno, kako so sami doživljali drugi val.

Četrty sklop je obsegal eno vprašanje glede prihodnosti, s katerim sem želela pridobiti informacije, kakšno izvajanje pomoči na domu bi njim najbolj ustrezalo v primeru, da bi se zgodil ponoven val in bi se sprejemali ukrepi.

Vprašalnik za socialne oskrbovalke je sestavljen iz štirih sklopov, večina sklopov pa ima tudi podvprašanja:

Prvi sklop – splošnega značaja je vseboval eno vprašanje, pri čemer me je zanimalo, koliko časa so moje sogovornice že socialne oskrbovalke.

Drugi sklop vprašanj se navezuje na čas pred epidemijo. Zanimalo me je, kako se je pomoč na domu izvajala pred pričetkom epidemije.

Tretji sklop vprašanj se navezuje na izvajanje pomoči na domu v prvem valu epidemije, ki je časovno določena enako kot pri vprašalniku za uporabnike. V tem sklopu sem iskala informacije, kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala, kako so ukrepi države vplivali na socialne oskrbovalke ter uporabnike ter ali so se zdeli ukrepi zanje ustrezni ali neustrezni.

Četrty sklop vprašanj se navezuje na drugi val epidemije in so bila vprašanja tako kot pri uporabnikih precej podobna prejšnjemu sklopu s poudarkom na primerjavi s prvim valom.

3.3. Populacija in vzorčenje

Raziskavo sestavljata dve populaciji.

Prva populacija so socialne oskrbovalke Vezi Vizija d.o.o. (pomoči na domu v občini Divača), ki so storitve pomoči na domu izvajale tako v prvem, kot tudi v drugem valu epidemije. Populacijo sestavljajo 3 socialne oskrbovalke.

Druga populacija so uporabniki pomoči na domu v občini Divača. Vzorec pa sestavljajo uporabniki pomoči na domu v občini Divača, ki so bili prejemniki pomoči tako v prvem, kot v drugem valu. Vzorec je neslučajnostni in priložnostni, saj sem intervjuje izvedla z osebami, ki so bile pripravljene sodelovati (Mesec 2009). Moj vzorec zajema sedem uporabnikov.

3.4. Zbiranje podatkov

Podatke sem zbirala z metodo spraševanja, pri čemer sem uporabila delno strukturiran odprt intervju. Tam, kjer je bilo potrebno, sem dodatno pojasnila vprašanja oziroma sem po potrebi dodala dodatna podvprašanja. Smernice za intervju so me usmerjale, da sem od intervjuvancev dobila vse želene informacije. Tako časovno kot krajevno sem se prilagodila sogovorniku. Z uporabniki smo intervju izvedli pri njih doma, s socialnimi oskrbovalkami pa v pisarni pomoči na domu.

Kot koordinatorka pomoči na domu v občini Divača sem tako socialne oskrbovalke kot uporabnike poznala že pred izvedbo intervjuja. Do uporabnikov sem pristopila v okviru mojih mesečnih obiskov na terenu, kjer sem jim predstavila temo mojega magistrskega dela in jih prosila za sodelovanje. Nato pa smo se dogovorili za čas izvedbe intervjuja. Izbiro tako časa kot kraja dogajanja sem prepustila uporabnikom, da bi se v izbranem okolju počutili čim boljše in bi pogovor potekal sproščeno. Vsi uporabniki so se odločili, da bi pogovor opravili na njihovem domu, saj so na to že navajeni ob mojih mesečnih obiskih. V kolikor so uporabniki želeli, sem se dogovorila s svojci, da so bili tudi oni prisotni med izvedbo intervjuja. V enem primeru se je gospa odločila za prisotnost hčerke, ki pa ni aktivno sodelovala pri intervjuju, bila je le fizično prisotna oziroma v sosednjem prostoru. Pogovori z uporabniki so trajali od 30 do 45 minut in sem jih opravljala med 9.11.2021 in 24.11.2021.

Socialnim oskrbovalkam sem temo magistrskega dela predstavila na enem izmed koordinacijskih sestankov in jih prosila za sodelovanje. Kasneje smo se individualno s posamezno oskrbovalko dogovorile za kraj in čas izvedbe intervjuja. Tudi oskrbovalkam sem prepustila izbiro, kdaj in kje bomo pogovor izvedle. Zaradi priročnosti so se vse odločile, da pogovor izvedemo kar v pisarni pomoči na domu, časovno pa smo se med seboj obvestile, da ni prihajalo do motenj med intervjujem. Intervjuji z socialnimi oskrbovalkami so trajali od 45 do 60 minut in sem jih opravljala med 12.11.2021 in 19.11.2021.

3.5. Obdelava in analiza podatkov

Pridobljene besedne opise sem obdelala po metodi kvalitativne analize gradiva (Mesec 2013/2014: 29). Izvedene intervjuje sem doma na podlagi zvočnega posnetka zapisala v pisno obliko. Vsak intervju je bil primerno označen. Intervjuje izvedene s socialnimi

oskrbovalkami sem označevala z SO1, SO2 in SO3, intervjuje z uporabniki pa UP1, UP2, UP3, UP4, UP5, UP6 IN UP7.

Intervjuje sem nato razčlenila na posamezne izjave, ki so se mi zdele bistvene za analizo in jih označila z zaporedno številko. Sledilo je odprto kodiranje, kjer sem ustvarila tabelo, ki je bila razdeljena na štiri sklope: oznaka, izjava, pojem in kategorija. Nadaljevala sem z osnim kodiranjem, tako da sem kategorije in pojme uredila v hierarhičnem redu. Nadaljevala sem z osnim kodiranjem, tako da sem kategorije in pojme uredila v hierarhičnem redu in na koncu izvedla še odnosno kodiranje, s katerim sem poiskala povezave. Analiza je v celoti dodana v dodatku.

4. REZULTATI

Odgovore sem pridobila s strani 10 sogovornikov; 7 sogovornikov je uporabnikov pomoči na domu v občini Divača, 3 sogovornice pa so socialne oskrbovalke pomoči na domu v občini Divača. Za lažjo preglednost bom najprej predstavila rezultate, ki sem jih pridobila s strani uporabnikov, nato pa rezultate, ki sem jih pridobila s strani socialnih oskrbovalk. Rezultate bom predstavila po temah.

4.1. Rezultati intervjujev z uporabniki

4.1.1. Bivanje uporabnikov

Vsi sogovorniki bivajo sami v svojem gospodinjstvu. Prav tako so vsi sogovorniki imeli svojce ali sorodnike. Nekateri svojci živijo blizu sogovornikov, večji del pa ima svojce, ki so od njih precej oddaljeni. *»V stiku sem tudi z bratom, vendar je pa bolj daleč (UP3_6)«.*

Večina uporabnikov se je oziroma bi se za pomoč obrnila na svojce ali sorodnike: *»Sin bi mi pomagal za trgovino, lekarno, zdravnika, če sam ne bi mogel (UP5_4)«.* ter na pomoč na domu: *»Največ mi pa pomaga Vezi (PND) in se največ tudi obračam na vas (UP3_7)«.*

Večina uporabnikov ni vedela, točno kdaj so začeli uporabljati storitve pomoči na domu, vsi sogovorniki pa so povedali, da koristijo storitve pomoči na domu že dalj časa, 3 ali več let. Pri tem čisto vsi sogovorniki koristijo gospodinjsko pomoč, ki je lahko v obliki prinosa živil: *»Trgovina – prinos živil iz trgovine (UP7_7)«* ali pa gospodinjske pomoči na domu: *»Včasih mi kaj skuhamo, pomagajo pripraviti hrano in skuhamo kafe (UP6_9). In potem za sabo pomijejo in pospravijo (UP6_10). In odnesejo mi smeti (UP6_11)«.* Veliko uporabnikov prejema s strani pomoči na domu tudi storitev - prinos toplega obroka. Nekateri storitev prejemajo redno, nekateri zgolj določene dni: *»Torek in četrtek prinesejo kosilo, ostale dneve kuham sam (UP2_11)«,* nekateri občasno po potrebi: *»Občasno prejemam kosilo (UP7_10)«.* Večina sogovornikov je že pred pričetkom epidemije prejela tudi pomoč pri ohranjanju socialnih stikov v obliki družabništva: *»Ja tukaj se usedejo in se menimo (UP6_8)«* ali pa v obliki spremstva: *»spremstvo v trgovino za oblačila, čevlje (UP7_9), »me peljejo k zdravniku (UP2_10)«.* Manj je bilo sogovornikov, ki prejemajo tudi pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih.

4.1.2. Doživljanje prvega vala epidemije

Ko je prišlo do prvega vala epidemije covida-19, so sogovorniki kot glavni spremembi omenili odpoved storitev, predvsem odpoved gospodinjske pomoči: *»Nekaj časa je odpadla tudi gospodinjska pomoč (UP5_9)«* ter krajšanje storitev, ki so se še vedno izvajale: *»V pol ure so morale punce vse narediti (UP4_13)«, »Ma se jim je tako mudilo (UP6_12). Lih so pršle, so že morale iti. In niso več prišle vsak dan (UP6_13)«*. Kljub temu, da je storitev - prinos toplega kosila še vedno bila na voljo, je potekala drugače. Oskrbovalke so kosila predajale zunaj in niso vstopale v hiše: *»Oskrbovalke niso smele v hišo (UP1_8). Kosila so puščale v kurilnici (UP1_9)«. »Kosila so bila še vedno, vendar so bila drugačna (UP5_8).«* Veliko uporabnikov je izrazilo nezadovoljstvo glede spremenjene storitve: *»Ni mi bilo prijetno (UP4_15)«, »Meni je blo tako težko (UP4_14)«, »mi je manjkalo (UP6_14)«*.

Ukrepi so na sogovornike precej različno vplivali. Večina sogovornikov je povedala, da niso imeli toliko stikov z drugimi in so se bolj zadrževali doma: *»Večinoma sem pa bila doma z izjemo nakupa živil (UP3_17)«, »Malo sem se bolj proč držala (UP4_19). Nečakinja ni več hodila toliko. Prej so prišli vsak teden, takrat sem pa potem preko telefona naročila (UP4_20) in so vsakih 14 dni prinesli. Kruh, mleko in jogurte mi prinesejo privat ljude, so mi pustili stvari pred vrati(UP4_21)«*. Nekateri so ocenili, da ukrepi niso imeli vpliva na njih. Drugi so izrazili težave. Posebno težko jim je bilo zaradi nošenja zaščitne maske – nekateri so jih sami težko nosili, drugi pa so omenjali, da je bilo zaradi mask oteženo sporazumevanje s socialnimi oskrbovalkami: *»Težko nosim masko ker se mi zarosijo očala (UP3_19), »Edino punce so nosile maske (UP2_18). Jaz jih nisem razumel popolnoma nič (UP2_19). Smo prav kričali, da smo se zmenili (UP2_20)«*.

Ob vprašanju, kako se je v prvem valu epidemije spremenilo njihovo življenje, so uporabniki podali različne odgovore. Skoraj vsi so omenili spremembe glede socialnih stikov. Ostajanje doma in zmanjševanje stikov je pogosto vodilo v osamljenost, ki pa so jo nekateri reševali s stiki na daljavo: *»Ljudje niso več hodili mimo (UP4_23). Prej so ljudje se sprehodili mimo, bilo je veliko otrok potem pa kar naenkrat več nobenega. Da bi lahko s kom kaj spregovorila (UP4_24)«, »Izgubila marsikateri stik s prijatelji, bivšimi sodelavci (UP3_21)«, »Nečakinja je napisala kakšno pismo ali paket. Na obisk pa ni prišla (UP2_23)«*. Skoraj polovica sogovornikov je kot spremembo omenila skrb zase v večji meri kot prej, kar jim je bilo težko in jim je vzelo veliko časa: *»Ja no, bolj sm bila sama*

(UP6_17). *Več sm morala sama narest (UP6_18) k jih ni bilo. Sama težko ker me noge bolijo (UP6_19).*«, »*V bistvu poskušam sama marsikaj naredit za kar porabim dosti več časa (UP3_20).*«, »*Nič, sam sem se trudil (UP2_21). Nosil sem polena eno po eno s palico. Počasi sam naredil kaj malega (UP2_22)*«.

Večina sogovornikov je povedala, da dodatnih storitev ni koristila, nekateri, ker niso imeli potrebe, nekaterim so pomagali svojci, ali pa preprosto niso prišli do storitev, ker niso bile dovoljene. En uporabnik je začel z dodatno storitvijo in sicer s prinosom živil iz trgovine: »*Občasno so prinesle stvari iz trgovine (UP4_26)*«, »*Drugo se pa ni niti smelo (UP6_22)*«.

Kljub temu da uporabniki niso koristili veliko dodatnih storitev, pa so skoraj vsi imeli želje po drugačnem izvajanju storitev. Tam, kjer so bile storitve časovno omejene, so imeli željo po daljši storitvi. Večina sogovornikov si je želela tudi prisotnost oskrbovalk, ki bi omogočila klepet in posledično večji socialni stik: »*Jaz bi tel da so punce dlje časa (UP2_25). Da naredijo svoje delo brez da hitijo in da naredijo vse (UP2_26). In jaz se nimam z nikomer za meniti in bi se rad menil (UP2_27) ampak niso imele časa se nič kaj meniti (UP2_28)*«. Med uporabniki, ki jim je bilo prekinjeno izvajanje gospodinjske pomoči, je le en uporabnik povedal, da ni občutil pomanjkanja, preostali so izrazili željo po ohranitvi te pomoči: »*Želela sem da bi bile dlje časa pri meni (UP6_23), one pa niso smele bit. Sem hotela družbo, da ne bi bila vs čas sama (UP6_24). Če bi ble dlje bi lahko pomagale tudi pri kuhi (UP6_25).*«

Pomoč svojcev in sosedov v prvem valu so uporabniki doživljali zelo različno. Nekaterim so bili svojci na voljo, v kolikor bi pomoč potrebovali, vendar se ta potreba ni izrazila: »*So bili na voljo, če bi bila potreba (UP1_22) ampak sem poskrbel sam za vse (UP1_23).*«. Nekateri niso imeli možnosti pomoči svojcev ali sosedov in so poskrbeli zase po svojih zmožnostih, ostale stvari pa so počakale na čas po ukinjanju ukrepov: »*Kolikor sem zmogla sem naredila sama (UP2_24), ostalo je počakalo, da so se storitve ponovno začele (UP2_25)*«.

Nekateri so pomoč svojcev prejeli, vendar redkeje, bolj na razdalji: »*Nečakinja sploh ni več prišla (UP4_32), njena hčerka je prišla občasno, ko so prinesli stvari iz trgovine (UP4_33). So se bali da mi kaj prinesejo in ne zbolim (UP4_34).* Enemu sogovorniku je na pomoč priskočila sosedka, ko je videla da ne zmore: »*Jaz imam to sosedo Ano, ona mi je vedno pomagala, že prej (UP2_29). Takrat je pa nosila še drva ker je vidla da ne*

zmorem(UP2_30), obesila perilo ker punce niso utegnile (UP2_31)«. Pri tistih, kjer ni bilo pomoči s strani svojcev ali sosedov, so pomoč prejeli s strani pomoči na domu: »Sestra je bila v Ljubljani in ni hodila k meni (UP7_22), tako da sem bil v stiku z njo samo preko telefona (UP7_23). Prav tako ni bilo več na obisk sosedu (UP7_24), edino punce so še prišle zaradi trgovine in kosil (UP7_25)«.

Počutje sogovornikov v prvem valu je bilo različno. Večina sogovornikov se je počutila osamljenih. Poleg tega so omenjali občutke drugačnosti, nevednosti, strahu, žalosti, težko jim je bilo. Izgubil se je občutek povezanosti ter občutek varnosti: *»Žalostno (UP4_35), osamljeno (UP4_36). Človek rabi nekoga da se pomeni. Če vidiš nekoga samo na hitro se izgubi povezanost (UP4_37), se ne počutiš tako dobro (UP4_38), nisi tako varen (UP4_39)«.* Kljub temu, da se poleg osamljenosti počutja sogovornikov niso toliko ponavljala, pa lahko vidimo, da so prevladovala negativna občutja.

4.1.3. Doživljanje drugega vala epidemije

Sogovorniki so enotno povedali, da sprememb, kar se tiče izvajanja storitev, ni bilo. Storitve so ostale enake kot pred epidemijo, izvajali so jih brez sprememb in v celotnem obsegu: *»Nič (UP2_34) punce so ble gore kolikor so imele na urniku (UP2_35), res so nosile še vedno maske (UP2_36) so pa naredile vse kar je rablo (UP2_37). Smo si tudi kako rekli (UP2_38)«, »Ko se je končal prvi val sem storitve časovno povečal (UP7_29) in so ostale enako tudi v drugem valu (UP7_30)«. Nekateri uporabniki so omenili, da so ponovno bile prisotne zaščitne maske med izvajanjem storitev.*

Skoraj vsem sogovornikom so se zdeli primernejši ukrepi v drugem valu epidemije. Izpostavili so neomejevanje storitev v drugem valu in ohranitev socialnih stikov: *»V drugem valu (UP2_39), zaradi tega ker ne moreš čas kar tako krajšat in hitet (UP2_40). Tudi nisem se počutil več tako osamljeno (UP2_41), se lahko kaj pomeniš medtem ko delajo ker ne hitijo (UP2_42). Sem bil prec bolj zadovoljen (UP2_43)«.* Le uporabnik, ki je predhodno povedal, da ni občutil pomanjkanja v prvem valu, je ocenil, da so bili ukrepi v obeh valih enako primerni: *»Ker nisem imel posebnosti mi je bilo v obeh valih enako (UP5_22)«.*

Vsi sogovorniki so ukrepe v drugem valu lažje sprejeli. Navadili so se na uporabo zaščitne opreme, razkuževanje in upoštevanje osnovne higiene. Lažje jim je bilo, saj so razumeli za kaj gre, doživljanje ukrepov je olajšala tudi prisotnost oskrbovalk. Posledično je bilo prisotnega manj strahu, uporabniki so bili zadovoljni in so se jim ukrepi zdeli boljši: *»So bili dosti boljši (UP4_47). Jaz sm bla zadovoljna (UP4_48). Smo se navadili na maske, razkuževanje (UP4_49). Ker so bile punce bile še vedno enako prisotne je bilo lažje vse skupaj (UP4_50)«*. Eden izmed uporabnikov je izrazil nezadovoljstvo, zaradi neresnosti zdravnika – kar pa ni bilo povezano neposredno z epidemijo, ampak z njegovim siceršnjim zdravstvenim stanjem: *»Je bilo boljše (UP7_35). Edino zdravnik mojega stanja ni jemal resno (UP7_36)«*

Večina uporabnikov je povedala, da je bilo njihovo življenje v drugem valu brez sprememb. Ostala je uporaba zaščitne opreme, na voljo je bilo tudi cepljenje in prisotnost oskrbovalk jim je dajala občutek varnosti: *»Se ni zaradi korone (UP2_47). Sem bil pa tkrt slab zaradi pomankanja železa in mi je blo lažje ker sem vedel, da mi lahko pomagajo, da niso omejene s časom (UP2_48). In so poleg ostalega mi pomagale na stranišče, peljale v laboratorij in zdravniku (UP2_49). Ne vem kako bi to potekalo prej (UP2_50)«*, *»Nisem bila več tako v skrbeh (UP4_51), ker sem vedela, da bo za vse poskrbljeno (UP4_52), da ne bom ostala sama (UP4_53). In tudi sem vedela, da sem varna, ker k meni pridejo samo punce in se razkužujejo in imajo maske (UP4_54)«*. Pri enem uporabniku je prišlo do okužbe: *»Sestra in njen sin sta me sprejela po okužbi (UP7_37), da sem lahko pri njiju okreval. Covid je še poslabšal moje zdravstveno stanje (UP7_38)«*.

V prvem valu so prevladovali negativni občutki in počutja uporabnikov. V drugam valu so sicer bila še vedno prisotna nekatera negativna počutja, kot so naveličanost in stres (a ne kot posledica epidemije): *»Zaradi težav z srčno zaklopko je bilo to obdobje zame zelo stresno (UP7_39) in mi je prišla pomoč oskrbovalk zelo prav (UP7_40)«*. Prevladovalo pa je pozitivnejše počutje, občutek varnosti, svobodnost, saj so imeli več stikov, manj so se počutili osamljene in so se navadili na razmere: *»Brez skrbi (UP2_51), varen (UP2_52). Sem vedel da bodo zame poskrbeli (UP2_53)«*, *»Počutje je bilo boljše (UP3_38). Ni bilo takšne osamljenosti (UP3_39). Več je bilo stikov (UP3_40), bolj svobodno smo se počutili (UP3_41). Tudi ko je bila omejitev na občine to name ni vplivalo (UP3_42) saj osnovne potrebe lahko uredim v svoji občini, edino zdravnik je v drugi občini vendar sem to lahko uredila (UP3_43)«*.

4.1.4. Želje uporabnikov v primeru ponovnega vala epidemije

Vsi sogovorniki so se strinjali, da bi v primeru ponovnega vala epidemije bila njihova želja, da se storitve ohranijo oziroma da se storitve izvajajo v tolikšni meri, da bi bile potrebe uporabnikov zadovoljene: *»Da ostanejo storitve (UP1_41), da dobijo ljudje to kar rabijo (UP1_42)«. Potrebno je pomagati ljudem (UP3_49). In celo povečat oziroma upoštevati ljudi da povedo, koliko potrebujejo (UP3_50). Z vaše strani ocenit, kje je potrebno, da se obiskuje ljudi in jim pomaga (UP3_51)«, »Glavno je, da ne krajšajo, koliko časa so punce lahko pri meni (UP4_59)«. Glede uporabe zaščitne opreme, predvsem zaščitne maske so bila mnenja razdvojena. Nekateri so bili mnenja, da je uporaba zaščitne maske kljub neprijetnosti potrebna. Zaščitna oprema, razkuževanje, cepljenje/testiranje so potrebni ukrepi, da se lahko zagotavlja varno storitev: *»Pod pogoji, da se uporablja zaščitno masko, se razkužijo (UP1_43). Se po storitvi prezračijo prostor (UP1_44)«, »Maska se mi zdi v redu (UP3_44), čeprav se grozno rosijo očala. Dobro je tudi da se razkužujemo (UP3_45). In tudi da je potrebno biti cepljen ali testiran (UP3_46)«, »Maska me moti, sej je prav, da jo imajo ampak me moti (UP4_57). Pa da se razkužijo in imajo delovno obleko (UP4_58)«. Drugi so bili mnenja, da so zaščitne maske preveč moteče in bi želeli, da se jih v prihodnosti ne bi uporabljalo: *»Samo rute res ne bi rable čez obraz (UP6_43). Da se vidi k se človek posmeje (UP6_44)«.***

4.2. Rezultati intervjujev s socialnimi oskrbovalkami

4.2.1. Pomoč na domu pred epidemijo

Vse sogovornice so kot socialne oskrbovalke zaposlene že več kot 14 let, dve oskrbovalki delata že skoraj 30 let. Tako so vse dobro vedele, kako se je pomoč na domu razvijala in izvajala pred pričetkom epidemije.

Pomoč na domu pred pričetkom epidemije so opisale v prvi vrsti kot lažje izvedljivo, predvsem bolj sproščeno, umirjeno, brez napetosti, pritiska in strahu: *»Pomoč na domu je bila brez pritiska (SO1_2) in lažje izvedljiva (SO1_3). Storitve smo izvajali bolj sproščeno (SO1_4) in ni bilo čutiti take napetosti kot je bila nato v začetku prvega vala (SO1_5)«.*

Sogovornice so se strinjale, da so bile prevladujoče storitve pred epidemijo gospodinjska pomoč, pri čemer nimajo v mislih zgolj prinosa kosila: *»Več je bilo gospodinjske pomoči (SO3_4), ne samo prinos kosila«.*

Vse oskrbovalke so povedale, da so svojci in ponekod tudi sosedje pred epidemijo bili prisotni v okviru pomoči uporabnikom. Vendar je bila njihova prisotnost v obliki družabništva ter pomoči pri različnih opravkih (zdravnik, trgovina, lekarna...). Niso pa bili toliko aktivno prisotni pri pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih: *»V določenih primerih so bili zelo veliko prisotni (SO2_6), so z nami sodelovali (SO2_7), v določenih primerih je bila prisotna tudi sosedska pomoč (SO2_8). Svojci in sosedje so pomagali pri urejanju glede zdravnikov, trgovine, lekarne (SO2_9). Delo pri uporabniku doma smo opravljali mi (SO2_10)«.*

4.2.2. Pomoč na domu v času prvega vala epidemije

Vse sogovornice so povedale, da se je pomoč na domu v času prvega vala epidemije spremenila. Izvajanje pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih je bilo časovno omejeno, prav tako so odpovedali vse oblike gospodinjske pomoči z izjemo prinosa kosila: *»Pomoč na domu se je precej spremenila (SO1_9). Še vedno smo izvajali nege oziroma pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih (SO1_10) ter prinos toplega obroka (SO1_11). Gospodinjske pomoči pa smo odpovedali (SO1_12)«.* Bil je tudi prisoten strah uporabnikov: *»Prisoten je bil strah oskrbovancev (SO3_8)«.*

Prevladovali sta dve storitvi: pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih ter prinos kosila, ki sta spadali pod nujne storitve: *»Nege (SO3_9) in kosila (SO3_10). Drugega nismo izvajali (SO3_11). So se izvajale samo nujne storitve (SO3_12)«.* Kot dodatne storitve se je izvajal prinos živil iz trgovine in izdelkov iz lekarne: *»Dodatno smo izvajali dostavo živil, zdravil (SO2_15)...kamor niso uporabniki mogli sami«.* Vse storitve, ki niso spadale pod nujne storitve, so odpovedali: gospodinjska pomoč ter pomoč pri ohranjanju socialnih stikov: *»Vse kar ni spadalo pod nujno za življenje (SO1_16), v večji meri je to pomenilo gospodinjsko pomoč (SO1_17) in socialne stike (SO1_18)«, »Gospodinjske pomoči so odpadle (SO3_15) in tam kjer smo bili večinoma zaradi ohranjanja socialnega sitka (SO3_16)«.*

Vse oskrbovalke so povedale, da so se sosedje največkrat umaknili: *»Sosedje so se večinoma držali zase (SO2_23)«, »Sosedje so se večinoma umaknili (SO3_17) in je bilo tudi s strani države zaželeno da se ne družijo preveč (SO3_18)«.* Svojci, ki živijo blizu, so

bili prisotni in na voljo za pomoč, nekateri so celo prevzeli oskrbo. Tisti, ki živijo dlje, pa so bili odsotni in nekaj časa do uporabnikov niso niti smeli priti: »..., tam kjer je naša pomoč odpadla so vstopili svojci, posebno tisti, ki so živeli blizu (SO1_20). Pri nekaterih negah so povsem prevzeli svojci in storitev nismo izvajali (SO1_21)«, »Svojci so bili nekateri zelo prisotni, večinoma so bili to svojci, ki so živeli skupaj ali zelo blizu (SO3_19). Tisti, ki živijo bolj daleč so težko prišli do uporabnikov oziroma nekaj časa sploh niso mogli (SO3_20)«.

Država je sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa. Oskrbovalke so navedle, da so ukrepi države imeli precejšnji vpliv na njih. Pri delu so morale biti še bolj odgovorne, najbolj pa se je spremenil način dela, saj je bila potrebna uporaba več zaščitne opreme: »Naše delo je pridobilo večjo odgovornost (SO1_22), potrebno se je bilo prilagoditi na nov način dela (SO1_23)«, »Jaz mislim, da so bili kar dobro predlagani, so imeli pa precejšnji vpliv na oskrbovalke (SO2_24). Potrebna je bila večja uporaba zaščitne opreme (SO2_25). Prisotno je bilo več preoblačenja (SO2_26)«, »Avte je bilo potrebno razkuževati (SO3_22)«.

Večina oskrbovalk je prvi val doživljala v strahu in negotovosti. Predvsem je šlo za negotovost glede dela oskrbovalk, saj je bilo izvedenih manj učinkovitih ur: »Zmedeno (SO1_25), v strahu ker nisi vedel, kaj lahko pričakuješ od virusa (SO1_26). Prav tako je bila prisotna negotovost (SO1_27) saj se je zmanjšalo število učinkovitih ur (SO1_28) in smo bile socialne oskrbovalke razporejene na koriščenje nadur ter letnega dopusta (SO1_29)«.

Ena oskrbovalka pove, da ji je bilo lažje, ker znotraj prvega vala ni prišlo do okužbe med oskrbovalkami ali uporabniki: »Okužbe nismo imeli na terenu in je bilo zato lažje (SO2_27)«. Druga oskrbovalka je vse skupaj doživljala kot nekaj, kar je treba in se situacije sploh ni zavedala: »Normalno (SO3_23), delati moraš it (SO3_24). Dejansko se sploh ne zavedaš (SO3_25)«.

Vse oskrbovalke so v prvi vrsti omenile, da se je predvsem spremenil način dela glede uporabe zaščitne opreme. Ena oskrbovalka omeni, da so sicer bile preskrbljene glede zaščitne opreme, je pa uporaba več zaščitne opreme pomenila, da so oskrbovalke za pripravo na delo porabile več časa: »Potrebno je bilo skrbeti, da smo imeli vse potrebno od zaščitne opreme (SO1_30), porabili smo več časa, da smo se oblekli (SO1_31), nerodno je

bilo delati z uporabniki (SO1_32) in skrbeti, da je maska ostala na obrazu, da se očala niso zarosila (SO1_33)«, »Organizacija se je sama kot taka izboljšala (SO2_30), glede zaščitne opreme smo bile kar priskrbljene (SO2_31)«, »Zmanjšale so se ure storitve pri uporabniku (SO3_26) in bolj se je bilo potrebno zaščititi (SO3_27) kar nam je vzelo čas (SO3_28). Posledično smo izgubili na efektivnih urah (SO3_29)«.

Vse sogovornice so se strinjale, da je bil najbolj ustrezen ukrep države za socialne oskrbovalke obvezna uporaba zaščitne opreme. S tem so zaščitile tako uporabnike kot tudi sebe: *»Najbolj ustrezen je bil ukrep da je socialna oskrbovalka ustrezno zaščitena (SO2_33)«, »Da smo imeli dostop do mask, rokavic, zaščitne obleke (SO1_37)«, »Prav je da je bilo poskrbljeno za zaščito pri delu (SO3_30) saj smo tako zavarovali tako sebe kot uporabnike (SO3_31)«.* Kot neustrezne pa so navedle različne ukrepe. Ena oskrbovalka meni, da je bilo najbolj neustrezno zmanjševanje storitev pri uporabnikih, saj so bile nego dolže še vedno v celoti opraviti: *»Najbolj neustrezen je bil ta da so se morale določene storitve zmanjšati (SO2_38), oskrbovalke pa smo za uporabnike še vedno morale v celoti poskrbeti (SO2_39)«.* Dve oskrbovalki so motila potrdila za prehajanje občine, saj se vozijo v službenih avtomobilih in se jim je zdelo pretirano, da jih je policija kljub vožnji v službenem vozilu ustavljala. *»Potrdila za prehajanje meje, posebno ker se vozimo s službenimi avtomobili in se vidi, da izvajamo pomoč na domu (SO1_38)«.* Eno oskrbovalko je zmotilo, da zaradi zaprtja storitev ni bilo možnosti za malico.

Tako kot za oskrbovalke so ocenile, da je uporaba zaščitne opreme koristen ukrep tudi za uporabnike. Kot neustrezne ukrepe za uporabnike pa so v prvi vrsti ocenile krajšanje storitev ter ukinitve določenih storitev. Posebno krajšanje časa izvajanja pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih je bilo zelo škodljivo. Storitve je bila slabše kakovosti, za uporabnike pa je bilo hitenje stresno. Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov je bila s strani države ukinjena, vendar pa oskrbovalka omeni, da je bilo na terenu videti, da bi ljudje to še vedno potrebovali. *»Ukinjanje (SO1_41) in omejevanje storitev (SO1_42). Nimajo vsi uporabniki svojcev in sosedov, ki bi jim lahko pomagali (SO1_43)... Kljub temu, da socialni stiki ne spadajo pod nujne storitve je bilo opaziti, da bi jih uporabniki potrebovali (SO1_45)... Prav tako je bilo časovno omejeno izvajanje neg, v praksi je to praktično neizvedljivo (SO1_49) da storitev izvedeš v pol ure oziroma so pri tem zelo oškodovani uporabniki (SO1_50) saj storitev ni izvedena tako učinkovito (SO1_51) oni pa se počutijo, da jih priganjamo (SO1_52) in je za njih stresno (SO1_53)«.* Ker so za uporabnike bil glavni vir informacij mediji, je med njimi vladal strah: *»Vsi so bili bombardirani z*

informacijami o koroni po radiu in televiziji in ker niso imeli stikov s svetom je bil to njihov glavni vir informacij (SO3_38) in je vladal strah (SO3_39)«.

Ob vprašanju, kako so uporabniki doživljali prvi val, jih je ena oskrbovalka razdelila v dve skupini. V prvi skupini so bili tisti, ki so se virusa bali in so sami odpovedali storitve. »*Bili sta dve skupini uporabnikov, eni so se zelo bali virusa (SO1_54) in so z veseljem sprejeli ukrepe, omejitve ter zmanjšanje stikov (SO1_55), nekateri so tudi sami odpovedali storitve (SO1_56), V drugi, ki je bila večja, pa so bili v veliki meri tisti, ki niso imeli socialne mreže in so omejitvene ukrepe težje sprejeli. Tukaj je bil prisoten strah pred osamljenostjo ter strah, da bodo ostali brez pomoči. Prisotno je bilo nezadovoljstvo tudi s strani uporabnikov, kjer so storitev časovno skrajšali. Menili so, da je možnost okužbe enaka v krajšem času, torej je krajšanje storitve nesmiselno: »...drugi, kamor so v veliki meri spadali tisti, ki niso imeli druge socialne mreže (SO1_57) pa so ukrepe težje sprejeli (SO1_58). Prisoten je bil strah pred osamljenostjo (SO1_59) in strah, da bodo ostali brez pomoči (SO1_60). Prav tako je bilo veliko nezadovoljstva s strani uporabnikov pri katerih se je zmanjšal obseg izvajanje pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih (SO1_61). Menili so da je možnost za okužbo enaka v 30min kot v 1h in je popolnoma nesmiselno, da se jih priganja (SO1_62)«.* »*Zelo težko (SO2_43), saj so bili naučeni, da se jim oskrbovalke bolj posvetijo in so pri njih tudi za potrebe ohranjanja socialnih stikov (SO2_44)«.* »*Večinoma z nezadovoljstvom (SO3_40), niso razumeli zakaj ne smemo prit (SO3_41)«.*

Sogovornice so potrdile, da so bile prisotne posledice sprememb v izvajanju storitev pri uporabnikih v prvem valu epidemije. Opazile so, da je nekaterim uporabnikom koristilo, da so se sami potrudili poskrbeti za določene stvari, druge pa je to izčrpalo. Opazile so tudi slabšo gibljivost sklepov, zanemarjenost prostorov, slabše psihično stanje zaradi osamljenosti in stresa. Pri določenih pa tudi slabšo osebno higieno ter izgubo telesne teže zaradi nerednih obrokov:

»Ker mi nismo bili prisotni so morali vložiti veliko truda, da so določene stvari sami postorili (SO1_64), pri nekaterih je bilo to zanje koristno (SO1_65), druge pa je to zelo izčrpalo (SO1_66). Pri uporabnikih, kjer se je izvajalo nego smo zaznali, da niso bili tako gibčni, sklepi so bili bolj trdi (SO1_67)«. »*V nekaterih primerih so bili uporabniki v psihično slabšem stanju v času ko oskrbovalke niso prihajale (SO2_47). Opaziti je bilo večjo zanemarjenost posebno prostorov (SO2_48) saj uporabniki niso bili zmožni sami skrbeti. Tudi pri higieni uporabnikov se je lahko opazilo manjše poslabšanje (SO2_49)«.*

»Moj občutek je bil da je veliko uporabnikov izgubilo na teži (SO3_42), poznal se jim je stres (SO3_43)«.

4.2.3. Pomoč na domu v času drugega vala epidemije

Socialne oskrbovalke povedo, da v drugem valu sprememb pri izvajanju storitev pomoči na domu ni bilo; storitve so se izvajale kot pred epidemijo: *»V drugem valu ni bilo več krajšanja storitev (SO1_68)«, »Delo se je opravljalo v celotnem obsegu (SO2_50)«, »Storitve smo opravljali nespremenjeno (SO3_46)«.*

Oskrbovalke povedo, da je prevladovala storitev pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki so jo izvajali pri čisto vseh uporabnikih. Veliko je bilo tudi gospodinjske pomoči in več kot polovica uporabnikov je prejela storitev prinos kosila: *»Najbolj je bila prisotna pomoč pri socialnih stikih (SO1_70), saj smo jo izvajali pri čisto vseh uporabnikih (SO1_71), skoraj vsi so prejeli tudi gospodinjsko pomoč (SO1_72), več kot polovica pa tudi prinos toplega obroka (SO1_73)«, »Izvajale so se vse storitve (SO2_52), temeljna dnevna opravila (SO2_53), gospodinjska pomoč (SO2_54) in seveda še vedno je bilo izvajanje pomoči pri ohranjanju socialnih stikov v večjem obsegu (SO2_55)«. Kot dodatne storitve je ponovno več uporabnikov prejelo prinos živil iz trgovine: »Ponovno smo imeli dodatne prinose živil iz trgovine, lekarne, pošte (SO1_74)«. Neizvedenih storitev ni bilo oziroma je do njih prišlo le v primeru, da je bila odsotna katera izmed oskrbovalk, takrat so odpovedali gospodinjsko pomoč. Ena izmed oskrbovalk je povedala, da bi bilo po njenem mnenju potrebno izvajati dodatne storitve na področju socialnih stikov, vendar si časovnega povečanja na terenu niso mogli privoščiti: *»Smo izvajali vse (SO3_52)«, »Do odpovedi je prišlo le v primeru odsotnosti oskrbovalk (SO1_76). Takrat smo odpovedali gospodinjske pomoči (SO1_77), kjer ni bilo tako problematično, če smo en teden izpustili«, »Mislim, da bi uporabniki tudi v drugem valu potrebovali več družabništva (SO2_58) in ohranjanja socialnih stikov (SO2_59), vendar se nam časovno ni izšlo da bi povečali časovno storitve (SO2_60)«.**

Ker se prisotnost oskrbovalk pri uporabnikih v drugem valu epidemije ni zmanjšala, tudi ni bilo potrebe po povečanju prisotnosti svojcev. Svojci so se fizično umaknili, ko so bile prisotne oskrbovalke in so z njimi komunicirali bolj na razdalji: *»Ker se naše storitve niso spremenile (SO2_61) se tudi njihova prisotnost ni spremenila (SO2_62)«, »Še vedno je*

bilo enako sodelovanje (SO3_53), le fizično so se bolj umikali ko smo prišle izvajati storitev (SO3_54) in je komunikacija potekala bolj na daleč ali preko telefona (SO3_55)«.

Država je tudi v drugem valu epidemije sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa, ki pa so bili drugačni kakor v prvem valu. Oskrbovalke so povedale, da so bili ukrepi podobni oziroma celo blažji kot v prvem valu. Prav tako so na ukrepe bile že navajene in posledično na njih niso imeli posebnega vpliva: *»Ukrepi v drugem valu so bili enaki (SO1_80), oziroma v nekaterih stvareh celo blažji (SO1_81) kot v prvem valu, zato kakšnega posebnega vpliva na nas niso imeli (SO1_82)«, »V drugem valu je potekalo dosti lažje (SO2_64), ker smo bili navajeni na ukrepe od prej (SO2_65)«.*

Sogovornice so povedale, da so bile v drugem valu že navajene na uporabo zaščitne opreme, upoštevanje protokolov in so imele občutek 'normalnosti'. Prav tako so se v drugem valu srečali z okužbo med uporabniki, ki pa se ni razširila po terenu in jim je to dalo občutek varnosti in zaupanja v način dela na terenu: *»Ni bilo več tako stresno (SO1_83), navadili smo se na uporabo zaščitne opreme (SO1_84) in upoštevanje protokolov v primeru okužbe (SO1_85)«, »Imeli smo eno okužbo, ki smo jo dobro izpeljali (SO2_66), je bil gospod pravočasno hospitaliziran in ker se okužba ni razširila je to prinašalo občutek varnosti (SO2_67) in zaupanja v način kako smo delale na terenu (SO2_68)«.*

Način dela na terenu je bil enak kot v prvem valu. Uporabljale so zaščitno opremo ter uporabnike in njihove svojce ozaveščale o znakih okužbe: *»Delo je potekalo enako kot v prvem valu (SO1_86), ponovno smo več obveščali uporabnike in njihove svojce, da so pozorni na znake okužbe (SO1_87), »Organizacija je tekla (SO2_70), zaščitna oprema je bila priskrbljena (SO2_71)«, »Uporabilo se je vso zaščitno opremo (SO3_60)...poleg maske in kombinezona smo uporabljali tudi copatke, kapo, vizir (SO3_62)«.*

Sogovornice so se tudi v drugem valu strinjale, da je bila uporaba zaščitne opreme ustrezen ukrep države, ki je bil koristen tako za oskrbovalke kot tudi za uporabnike. Ustrezen se jim je zdel tudi ukrep, da morajo biti zaposleni testirani ter imajo možnost cepljenja: *»Prav je, da je bila potrebna uporaba zaščitne opreme (SO1_89)«, »Najbolj ustrezno je da je oskrbovalka dobro zaščitena (SO2_72), da se testira (SO2_73) in ima možnost cepljenja*

(SO2_74) in delodajalec vse to omogoča (SO2_75)«. Oskrbovalke ocenjujejo, da povsem neustreznih ukrepov ni bilo. Bilo pa je obremenjujoče skrbeti, da imajo pri sebi vedno prava dokazila, saj se je to lahko tudi tedensko spreminjalo: *»Ni bilo neustreznih (SO2_76)«, »Bilo je le obremenjujoče stalno skrbeti, da imaš dokumente za prehajanje občin (SO1_91), posebno ker smo pogosto prejeli nove uporabnike in so se lahko papirji spremenili tedensko (SO1_92)«*. Poleg uporabe zaščitne opreme oskrbovalke ocenjujejo kot ustrezne ukrepe tudi ohranitev storitev. Uporabniki, ki so to želeli, so imeli še vedno možnost odpovedi storitev, a to ni vplivalo na tiste, ki si storitev želijo. Nekateri uporabniki so bili veseli tudi možnosti cepljenja: *»Vse storitve pomoči na domu so ostale (SO1_93) in se izvajale v maksimalni zmogljivosti izvajalca (SO1_94). Tisti uporabniki, ki so se počutili negotove so še vedno imeli možnost odpovedi (SO1_95) storitve, vendar pa to ni vplivalo na tiste, ki so pomoč želeli ohraniti (SO1_96).«, »Tudi uporabniki so bili dokaj navdušeni nad možnostjo cepljenja (SO2_77) in so tudi spoštovali ukrepe kot take.«* Neustreznih ukrepov glede uporabnikov ocenjujejo, da ni bilo. Ob uveljavitvi PCT pogoja je bil preplah, vendar je država pomoč na domu uvrstila med izjeme: *»Ni bilo neustreznih (SO2_78)«, »V enem trenutku je nastal preplah, da uporabniki, ki ne izpolnjujejo pogoja PCT ne bi mogli prejemati pomoči (SO1_102), vendar je država pomoč na domu vključila med izjeme preden je nov odlok stopil v veljavo (SO1_103)«*.

Vse oskrbovalke so povedale, da so bili uporabniki glede izvajanja storitev v drugem valu veliko bolj zadovoljni kot v prvem valu. Prisotno je bilo zavedanje, da bodo pomoč dobili, v kolikor jo bodo potrebovali: *»Bili so zelo zadovoljni (SO1_104) in so lažje preživljali drugi val (SO1_105) epidemije saj so vedeli, da imajo nekoga, ki jih obišče (SO1_106) ter jim bo dosegljiva pomoč v kolikor bi jo potrebovali (SO1_107)(poslabšanje stanja, potreba po dodatni storitvi...)«, »Skoraj z navdušenjem (SO3_70) ker so vedeli, da imajo še vedno dostop do naših storitev (SO3_71)«*.

Posledic pri uporabnikih niso opazile, stanje se je ponekod celo izboljšalo. Prav tako pa se je izboljšala tudi komunikacija in sodelovanje med različnimi viri pomoči v okolju: *»Posledic ni bilo (SO2_81)«, »V nekaterih primerih se je stanje celo izboljšalo (SO1_109). Tudi komunikacija in sodelovanje se je okrepilo (SO1_110) med svojci, zdravnikom, patronažno, Klemenom (CSD) in nami..«*

5. RAZPRAVA

Z raziskavo sem poskušala odgovoriti na zastavljena raziskovalna vprašanja, ki se nanašajo na izvajanje pomoči na domu znotraj prvega in drugega vala epidemije covida-19. Delovanje pomoči na domu se je izvajalo po priporočilih Ministrstva za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti in se je v prvem in drugem valu epidemije razlikovalo. V razpravi bom povzela, do kakšnih ugotovitev sem prišla z intervjuji z uporabniki in socialnimi oskrbovalkami.

Vsi uporabniki so pomoč na domu v času intervjujev koristili že vsaj tri leta, socialne oskrbovalke pa so kot socialne oskrbovalke zaposlene že več kot 14 let. Tako uporabniki kot socialne oskrbovalke so izvajanje pomoči na domu pred pričetkom epidemije dobro poznali. Socialne oskrbovalke so pomoč na domu pred pričetkom epidemije opisale v prvi vrsti kot lažje izvedljivo, predvsem bolj sproščeno, umirjeno, brez napetosti, pritiska in strahu.

Vsi uporabniki so v času opravljanja intervjujev živeli sami v svojem gospodinjstvu. Kljub temu, da so nekateri svojci ali sorodniki živeli v bližini, pa je več sorodnikov krajeveno bolj oddaljenih od uporabnikov. Kar potrdi besede Kogoja (2004), ki pravi, da se ljudje v starosti pogosto srečujejo z izgubo bližnjih ljudi zaradi smrti partnerja, vrstnikov, sorodnikov, ter ker gre mlajša generacija velikokrat od doma in si ustvari svoje družine.

Uporabniki so koristili različne storitve v okviru pomoči na domu, odvisno od njihovih potreb. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) določa, da uporabniki lahko prejemajo različne storitve: gospodinjsko pomoč, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene ter pomoč pri ohranjanju socialnih stikov.

Pri tem so pred pričetkom epidemije vsi uporabniki, ki so sodelovali v raziskavi, koristili gospodinjsko pomoč, ki je lahko v obliki prinosa živil ali pa gospodinske pomoči na domu, kar so potrdile tudi vse socialne oskrbovalke. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) kot gospodinjsko pomoč določa prinos ali pripravo obroka hrane, nabavo živil v trgovini, prinos zdravil iz lekarne, vzdrževanje in osnovno čiščenje bivalnega prostora in odnašanje smeti, postiljanje in osnovno vzdrževanje bivalnega prostora, pomoč pri ogrevanju bivalnih prostorov ter pranje in likanje oblačil.

Socialne oskrbovalke so povedale, da so svojci pred pričetkom epidemije skrbeli za pomoč pri družabništvu ter pomagali pri različnih opravkih, kot so obisk zdravnika, trgovine, lekarne.

V času prvega vala epidemije so spremembe pomoči na domu navajali tako uporabniki kot socialne oskrbovalke. Kot glavni spremembi pomoči na domu v času prvega vala epidemije so omenjali odpoved storitev ter krajšanje in drugačno izvedbo storitev, ki so ostale (pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih ter prinos kosil). Ostale storitve so bile odpovedane, saj so sledili priporočilom ministrstva, ki so zapisana v knjižici Priporočila za starejše v času epidemije nove virusne bolezni COVID-19 (NIJZ, b.d.), kjer so obrazložili, da se izvajanje storitev pomoči na domu omeji le na najnujnejše storitve: pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih ter prinos toplega obroka.

Nekateri uporabniki so kot dodatno storitev prejeli prinos živil iz trgovine in lekarne. Socialne oskrbovalke so prinos živil iz trgovine in lekarne lahko izvedle brez fizičnega stika z uporabnikom in je bila zato dovoljena po priporočilih ministrstva.

Razen prinosov živil iz trgovine uporabniki niso koristili dodatnih storitev v času prvega vala epidemije, vendar pa to ni pomenilo, da potreb ni bilo. Uporabniki in socialne oskrbovalke povedo, da so potrebe bile prisotne, a storitve niso bile dovoljene.

Ker so bile določene storitve odpovedane, so bili uporabniki primorani v večji meri poskrbeti sami zase, kar je nekatere okrepilo, drugim pa je to predstavljalo breme. Milavec Kapun (2011, str. 48) navaja, da je pomoč na domu namenjena posameznikom, ki zaradi starosti in bolezni ter težav, ki so povezane s starostjo, potrebujejo občasno pomoč in nego. V času prvega vala epidemije pa storitve niso bile na voljo posameznikom, čeprav so jih potrebovali. Storitve, ki so se še vedno izvajale v času prvega vala, so bile na voljo le v omejenem obsegu ter s čim manj stika med socialnimi oskrbovalkami in uporabniki, kar so uporabniki sprejeli z nezadovoljstvom. Uporabniki povedo, da so imeli v času prvega vala epidemije manj stikov z ljudmi, več so se zadrževali doma, kar je pogosto vodilo v osamljenost uporabnikov. Ker so vsi uporabniki živeli sami in jih je veliko imelo sorodnike, ki so oddaljeni, so za marsikaterega uporabnika verjetno najbližjo osebo predstavljale oskrbovalke. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) določa, da pod pomoč pri ohranjanju socialnih stikov spada tudi druženje socialne oskrbovalke z upravičencem in s tem preprečevanje osamljenosti in odtujenosti. Kar poudari pomembnost potrebe po stikih in družabništvu, ki jo omenjajo Flaker in sodelavci (2008). Ljudje smo družabna bitja in

socialne stike potrebujemo. Tudi Ramovš (2011) predstavi potrebo po temeljnem ali osebnem medčloveškem odnosu, pri katerem izpostavi, da vsak star človek potrebuje osebo, s katero je domač in ima z njo prijeten odnos ter je reden stik s takšno osebo nujen za starega človeka.

Socialne oskrbovalke so povedale, da so se sosedje največkrat umaknili, sorodniki, ki so živeli blizu, pa so pomagali pri oskrbi uporabnikov.

V času izrednih razmer ima zelo veliko moč skupnostna skrb ter socialna mreža. Mali (2008, str. 75-76) izpostavi pomembnost skupnostne skrbi, ki jo oblikuje želja, da bi se povečala kvaliteta življenja v skupnosti ter da se vzpostavijo fleksibilne mreže pomoči, ki so na voljo posameznikom v skupnosti, ki jih potrebujejo, ter socialna mreža posameznika z drugimi. Ljudje v stiski lahko pomoč in podporo prejemajo od svoje neformalne ali formalne socialne mreže. (Mali, 2008, str. 75-76)

Zaradi epidemije je veliko formalnih oblik pomoči za uporabnike postalo nedosegljivih. Zdravnik, patronažna služba, center za socialno delo....so bile storitve, ki so bile v času epidemije skoraj da nedosegljive za ljudi zaradi drugačne narave dela (telefonsko urejanje, manjše število sprejemov pri zdravniku, obiskov na terenu...). Ker je država spodbujala nedruženje med ljudmi v skupnosti, pa se je zmanjšala tudi neformalna mreža uporabnikov. Sosedje, sorodniki, ki so bolj oddaljeni, so bili minimalno prisotni v življenjih uporabnikov ter so jim nudili bolj malo pomoči. Prednost so imeli uporabniki, ki so imeli svojce blizu, saj le-ti niso imeli omejitev prehajanja občin ter so bili najbolj pripravljeni priskočiti na pomoč.

Ukrepi države so imeli precejšnji vpliv tudi na oskrbovalke. Njihovo delo je pridobilo na odgovornosti, najbolj pa se je spremenil način dela, saj je bila potrebna uporaba več zaščitne opreme. Prvi val so oskrbovalke spremljale s strahom in negotovostjo, saj je bilo izvedenih manj učinkovitih ur.

Država je ljudi spodbujala, da ljudje opravijo čim več dela od doma in na daljavo. Storitve pomoči na domu so se izvajale v manjšem obsegu in možnosti za delo od doma ni bilo. Zato je bila razumljiva skrb oskrbovalk, kaj se bo zgodilo z njihovimi službami, saj normativa niso več dosegale. V tistem trenutku so izvajalci stisko reševali s koriščenjem nadur ter koriščenjem letnega dopusta, a nihče ni vedel, koliko časa bodo trajali ukrepi in kaj se bo zgodilo, ko bo nadur in dopusta zmanjkalo.

Zaščitna oprema, kot so rokavice, delovna obleka ali zaščita za oblačila, zaščitne maske je bila zagotovljena s strani izvajalca pomoči na domu. (ZRSZ – Opis poklica – Oskrbovalec

in negovalec na domu, b.d.) Vse oskrbovalke so v prvi vrsti omenile, da se je način dela spremenil zaradi uporabe zaščitne opreme. Sicer so bile preskrbljene z zaščitno opremo, je pa uporaba več zaščitne opreme pomenila, da so oskrbovalke porabile več časa za pripravo na delo. Težave z uporabo zaščitne opreme so izpostavili nekateri uporabniki, predvsem tisti, ki slabše slišijo in jim je maska še dodatno otežila sporazumevanje. Tudi socialne oskrbovalke so se srečale s težavami glede zaščitne opreme, saj jim je uporaba le-te oteževala delo (popravljanje maske, težave pri preoblačenju...). Socialne oskrbovalke so se strinjale da je bila uporaba zaščitne opreme kljub težavam koristna tako zanje kot tudi za uporabnike, pri uporabnikih pa so se ta mnenja razdelila. Nekateri so bili enakega mnenja, drugi bi raje videli, da se mask ne bi uporabljalo.

Kot glavne neustrezne ukrepe so socialne oskrbovalke navedle zmanjševanje storitev pri uporabnikih, saj so bile nego dolže še vedno v celoti opraviti. Storitve je bila slabše kakovosti, za uporabnike pa je bilo hitenje stresno. Izjave oskrbovalk se skladajo in dopolnjujejo z izjavami uporabnikov. Socialne oskrbovalke so ocenile, da bi uporabniki socialne stike potrebovali tudi v času epidemije. Kako pomembna je socialna mreža, je mogoče sklepati iz opazovanj oskrbovalk, kako so uporabniki doživljali prvi val epidemije. Storitve so sami odpovedali tisti uporabniki, ki so imeli svojce v bližini in so le-ti lahko prevzeli oskrbo. Uporabniki brez svojcev ter brez močnejše socialne mreže so ukrepe težje sprejeli. Vladal je strah pred osamljenostjo ter strah, da bodo ostali brez pomoči.

Oskrbovalke so kot negativne posledice prvega vala epidemije pri uporabnikih opazile izčrpanost nekaterih, ker so morali poskrbeti zase v večji meri, slabšo gibljivost sklepov, zanemarjenost prostorov, slabše psihično stanje zaradi osamljenosti in stresa. Pri določenih pa tudi slabšo osebno higieno ter izgubo telesne teže zaradi nerednih obrokov.

V času prvega vala se pomoč ljudem, ki so jo potrebovali, ni zagotavljala in temu primerne so bile tudi posledice. Gre za ljudi, ki so v določenem obsegu zmožni samostojno živeti v domačem okolju in pri temu potrebujejo le občasno pomoč. Vendar pa so bili uporabniki v času prvega vala brez občasne pomoči več kot dva meseca, kar je pripeljalo do negativnih posledic.

Maslow (1943) izpostavi potrebo po varnosti kot najpomembnejšo med psihološkimi potrebami. Pri čemer je pomembna tako fizična kot psihična varnost: varnost telesa, varnost zdravja..., kot tudi socialna varnost: stabilnost družine, družbe, socialne mreže... (Maslow, 1943). Uporabniki povedo, da v drugem valu epidemije ni bilo sprememb storitev. Le-te so

se izvajale v celotnem obsegu. Izpostavili so tudi možnost ohranitve socialnih stikov. Prisotnost oskrbovalk ni pomenila le, da bodo stvari opravljene, temveč da bo tudi prisotna oseba, ki bo videla, v kolikor bi se zdravstveno stanje poslabšalo, bi potrebovali dodatno pomoč, bi se jim kaj zgodilo... . Prisotnost oskrbovalk jim je dajala občutek varnosti ter pomagala, da so ukrepe v drugem valu doživljali bolj pozitivno.

V prvem valu so namreč prevladovali negativni občutki in počutja uporabnikov. V drugem valu so še vedno prisotna nekatera negativna počutja, prevladovala pa so pozitivnejša počutja, občutek varnosti, svobodnost. Flaker in sodelavci (2008) navajajo, da je za človeka pomembno tudi vsakdanje življenje, kot si ga izoblikuje sam. Potek dneva, dejavnosti v dnevu nam dajo občutek ritma v življenju, socialni občutek samega sebe ter pripadanja okolju, znotraj katerega živimo. Ko pride do prekinitev našega ritma, pride lahko do blokade in krize ali pa lahko to dojamemo kot novost in presenečenje. (Flaker *idr.* 2008). Marsikateri uporabnik večino časa preživi doma in ukrepi glede prehajanja občine in izpolnjevanje pogojev za vstop v trgovino na njih niso imel velikega vpliva. Za večino uporabnikov pa je prihod socialnih oskrbovalk velik del njihovega vsakdanjega življenja in jim je veliko pomenilo, da so lahko v času drugega vala epidemije to ohranili.

Socialne oskrbovalke v drugem valu sprememb pri izvajanju storitev pomoči na domu niso opazile. V času drugega vala epidemije je prevladovala storitev pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki so jo izvajali pri čisto vseh uporabnikih. Ker je socialni stik za stare ljudi zelo pomemben, je bilo neustrezno, da se je socialne stike v prvem valu odpovedalo. Neizvedenih storitev v drugem valu epidemije ni bilo oziroma je do njih prišlo le v primeru, da je bila odsotna katera izmed oskrbovalk, takrat so odpovedali gospodinjsko pomoč, pa še to za kratek čas.

Pomembnost ohranitve izvajanja pomoči na domu ter izvajanja vseh storitev je za uporabnike velika. To lahko potrdimo z izjavami uporabnikov, kako bi želeli, da se storitve izvajajo v primeru novega vala epidemije. Vsi uporabniki so navedli, da je njihova želja, da se storitve ohranijo oziroma da se storitve izvajajo v tolikšni meri, da bi bile potrebe uporabnikov zadovoljene. Mnenja socialnih oskrbovalk so bila podobna željam uporabnikom. Ohranitev storitev za uporabnike, pri čemer imajo uporabniki, ki želijo, še vedno možnost odpovedi, vendar pa ta odločitev ne vpliva na tiste, ki si storitev želijo.

Posledic v času drugega vala socialne oskrbovalke niso opazile. Ocenjujejo, da se je izboljšalo stanje na terenu ter tudi komunikacija in sodelovanje med različnimi viri pomoči v okolju.

Raziskavo sem delala na majhnem vzorcu ljudi, saj sem jo izvajala le znotraj pomoči na domu v občini Divača. Menim, da rezultatov zato ne moremo posplošiti na vse uporabnike pomoči na domu v Sloveniji, dobimo pa dober vpogled, kako se je pomoč na domu izvajala v omenjeni občini in kaj bi bilo koristno v prihodnje. Čeprav raziskava ni izvedena na večjem vzorcu, vidimo, da tako drastično omejevanje ni dobro, da so pomembni tudi socialni stiki in psihično zdravje starih ljudi in ne zgolj fizične potrebe po umitem telesu ter toplemu obroku.

Ker sem sama zaposlena kot koordinatorka pomoči na domu, znotraj katere sem delala svojo raziskavo, so me tako uporabniki kot tudi socialne oskrbovalke poznali in mislim, da sem pridobila bolj iskrene odgovore tudi o tem, kaj jim ni bilo všeč. Sama sem z delom nastopila ob koncu prvega vala epidemije in ko sem jih na mojih prvih obiskih spraševala, kako so doživljali epidemijo, so bili odgovori veliko bolj površinski in se je redko kdo kaj pritožil. V letu in pol pa sem pridobila njihovo zaupanje in so bili odgovori na moja vprašanja bolj iskreni in so se ujemali tudi z izjavami socialnih oskrbovalk. Izvajanje raziskave znotraj pomoči na domu, kjer delam, je imelo tudi nekatere pomanjkljivosti. V času izvajanja intervjujev sem opazila, da ker uporabniki in socialne oskrbovalke vedo, da sem bila vključena v delo v času drugega vala epidemije, so bili njihovi odgovori dostikrat v začetku bolj pomanjkljivi in je bilo z moje strani postavljenih večkrat več podvprašanj, da so nato s svojimi besedami povedali, kaj točno mislijo in ni bil odgovor, saj si bila poleg, veš, kako je bilo. V času pisanja rezultatov in razprave pa sem videla, da sem zaradi poznavanja okoliščin uporabnikov pri nekaterih pozabila postaviti dodatna vprašanja. Tako imam za določene uporabnike navedeno, da prvi val epidemije nanje ni imel posebnega vpliva. Sama vem, da je to zato, ker dve uporabnici ne zapuščata svojih domov in so poleg prinosa iz trgovine s strani svojcev socialne oskrbovalke edine, s katerimi imata stik, gospod pa je precej samostojen in razen prinosa kosila (ki ga je še vedno dobival) ter gospodinjske pomoči (likanja) vse obveznosti opravi sam. Trgovino, zdravnika in podobne stvari je še vedno opravljal tako kot prej in zato zanj epidemija ni imela večjega vpliva. Vendar pa teh informacij v raziskavi ne izvemo, saj uporabnikom nisem postavljala dodatnih podvprašanj.

6. SKLEPI

- Vsi uporabniki, ki so bili vključeni v raziskavo, živijo sami v lastnem gospodinjstvu.
- Več je sorodnikov ali svojcev, ki so krajevno ter časovno bolj oddaljeni od uporabnikov kot svojcev ali sorodnikov, ki živijo v bližini.
- Vsi intervjuvani uporabniki prejemajo pomoč na domu že 3 leta ali več.
- Storitve, ki jih koristijo, se razlikujejo, prevladuje pa gospodinska pomoč, ki jo koristijo vsi uporabniki, druga najpogostejša storitev je prinos kosila.
- V času prvega vala epidemije sta bili glavni spremembi pri izvajanju pomoči na domu odpoved ter krajšanje storitev.
- Veliko uporabnikov je spremembe sprejelo z nezadovoljstvom.
- Skoraj vsi uporabniki so imeli zmanjšane socialne stike, kar je pogosto vodilo v osamljenost.
- Skoraj polovica uporabnikov je kot spremembo omenila skrb zase v večji meri kot prej, kar jim je bilo težko in jim je vzelo veliko časa.
- Večina uporabnikov je povedala, da dodatnih storitev ni koristila, nekateri ker niso imeli potrebe, so jim pomagali svojci ali pa storitve niso bile dovoljene.
- Kljub temu, da uporabniki niso koristili veliko dodatnih storitev, pa so želje po drugačnem izvajanju storitev bile prisotne pri skoraj vseh uporabnikih.
- Pomoč svojcev in sosedov v prvem valu so uporabniki doživljali zelo različno.
- Počutje uporabnikov v prvem valu je bilo različno. Kljub temu, da se poleg osamljenosti počutja uporabnikov niso toliko ponavljala, so prevladovala negativna občutja.
- Uporabniki so enotno povedali, da sprememb pri storitvah v času drugega vala epidemije ni bilo. Storitve so ostale enake, izvajale so se brez sprememb in v celotnem obsegu.
- Skoraj vsem uporabnikom so se zdeli primernejši ukrepi v drugem valu epidemije.
- Vsi uporabniki so ukrepe v drugem valu lažje sprejeli.
- Večina uporabnikov je povedala, da je bilo njihovo življenje v drugem valu brez sprememb.
- V prvem valu so prevladovali negativni občutki in počutja uporabnikov. V drugem valu so še vedno prisotna nekatera negativna počutja, kot so naveličanost in stres (ne kot posledica epidemije). Prevladovalo pa je pozitivnejše počutje, občutek varnosti, svobodnost, saj so imeli več stikov, manj so se počutili osamljene in so se navadili na razmere.

- Vsi uporabniki so navajali, da bi v primeru ponovnega vala epidemije bila njihova želja, da se storitve ohranijo.
- Glede uporabe zaščitne opreme, predvsem zaščitnih mask so bila mnenja deljena.
- Vse socialne oskrbovalke, ki so sodelovale v raziskavi, so kot socialne oskrbovalke zaposlene že več kot 14 let in vedo, kako je izgledala pomoč na domu pred pričetkom epidemije.
- Pomoč na domu pred pričetkom epidemije so opisale v prvi vrsti kot lažje izvedljivo, predvsem bolj sproščeno, umirjeno, brez napetosti, pritiska in strahu.
- Oskrbovalke so se strinjale, da so bile prevladujoče storitve pred epidemijo storitve gospodinjska pomoč.
- Vse oskrbovalke so povedale, da so svojci pred epidemijo pomagali v smislu družabništva ter pomoči pri urejanju različnih opravkov (zdravnik, trgovina, lekarna).
- Vse oskrbovalke so se strinjale, da se je pomoč na domu v času prvega vala spremenila. Izvajanje pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih je bilo časovno omejeno, prav tako so odpovedali vse oblike gospodinjske pomoči z izjemo prinos kosila.
- V prvem valu epidemije sta prevladovali dve storitvi: pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih ter prinos kosila, ki sta spadali pod nujne storitve.
- Vse oskrbovalke so povedale, da so se sosede največkrat umaknili. Svojci, ki živijo blizu, so bili prisotni in na voljo za pomoč, nekateri so celo prevzeli oskrbo. Tisti, ki živijo dlje, pa so bili odsotni in nekaj časa do uporabnikov niso niti smeli.
- Oskrbovalke povedo, da so ukrepi države imeli precejšnji vpliv na njih. Njihovo delo je pridobilo na odgovornosti, najbolj pa se je spremenil način dela, saj je bila potrebna uporaba več zaščitne opreme.
- Večina oskrbovalk je prvi val doživljala v strahu in negotovosti, saj je bilo izvedenih manj učinkovitih ur.
- Oskrbovalke so se strinjale, da je bil v času prvega vala epidemije najbolj ustrezen ukrep države za socialne oskrbovalke obvezna uporaba zaščitne opreme. Kot neustrezne ukrepe so navedle zmanjševanje storitev pri uporabnikih ter dokazila za prehajanje občine.
- Oskrbovalke so se strinjale, da je bil v času prvega vala epidemije najbolj ustrezen ukrep države za uporabnike obvezna uporaba zaščitne opreme. Kot neustrezne za uporabnike pa so v prvi vrsti ocenile krajšanje storitev ter ukinitve določenih storitev.

- V prvem valu epidemije sta bili dve skupini uporabnikov: Eni so se virusa bali in sami odpovedali storitve, drugi (kamor so spadali v veliki meri tisti, ki niso imeli socialne mreže) pa so ukrepe težje sprejeli.
- Prisoten je bil strah pred osamljenostjo, strah da bodo ostali brez pomoči ter nezadovoljstvo s strani uporabnikov, kjer se je storitev časovno skrajšala.
- V času prvega vala epidemije so kot posledice pri uporabnikih opazile: slabšo gibljivost sklepov, zanemarjenost prostorov, slabše psihično stanje zaradi osamljenosti in stresa, pri določenih pa tudi slabšo osebno higieno ter izgubo telesne teže zaradi nerednih obrokov.
- V drugem valu epidemije sprememb pri izvajanju storitev pomoči na domu ni bilo. Prevladovala je storitev pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki so jo izvajali pri čisto vseh uporabnikih. Veliko je bilo tudi gospodinjske pomoči in več kot polovica uporabnikov je imela na voljo tudi prinos kosila.
- Kot dodatne storitve je ponovno več uporabnikov želelo prinos živil iz trgovine.
- Neizvedenih storitev ni bilo oziroma je do njih prišlo le v primeru, da je bila odsotna katera izmed oskrbovalk, takrat so odpovedali gospodinjsko pomoč.
- Ker se prisotnost oskrbovalk pri uporabnikih v drugem valu ni zmanjšala, tudi ni bilo potrebe po več prisotnosti svojcev. So se pa fizično umaknili, ko so bile prisotne oskrbovalke in so z njimi komunicirali bolj na razdalji.
- Oskrbovalke so povedale, da so bili ukrepi podobni oziroma celo blažji kot v prvem valu. Prav tako so na ukrepe bile že navajene in posledično na njih niso imeli posebnega vpliva.
- Oskrbovalke so povedale, da so bile v drugem valu že navajene na uporabo zaščitne opreme, upoštevanje protokolov. V drugem valu so srečali z okužbami med uporabniki, ki pa se ni razširila po terenu in jim je to dalo občutek varnosti in zaupanja v način dela na terenu.
- Način dela na terenu je bil enak kot v prvem valu. Uporabljale so zaščitno opremo ter uporabnike in njihove svojce ozaveščale o znakih okužbe.
- Oskrbovalke so se tudi v drugem valu strinjale, da je bila uporaba zaščitne opreme ustrezen ukrep države. Kot ustrezen ocenjujejo tudi ukrep, da morajo biti zaposleni testirani ter imajo možnost cepljenja.
- Poleg uporabe zaščitne opreme oskrbovalke ocenjujejo kot ustrezne ukrepe tudi ohranitev storitev. Uporabniki, ki želijo, imajo še vedno možnost odpovedi, vendar to ne vpliva na tiste, ki si storitev želijo.

- Povsem neustreznih ukrepov tako za njih kot za uporabnike po mnenju oskrbovalk v drugem valu ni bilo.
- Vse oskrbovalke so povedale, da so bili uporabniki z njihovim delom v drugem valu veliko bolj zadovoljni kot v prvem valu.
- Prisotno je bilo zavedanje, da bodo pomoč dobili, če jo bodo potrebovali.
- V času drugega vala posledic pri uporabnikih oskrbovalke niso opazile, stanje se je ponekod celo izboljšalo.
- Izboljšala se je tudi komunikacija in sodelovanje med različnimi viri pomoči v okolju.

7. PREDLOGI

- Ohranitev izvajanja vseh storitev, če bi ponovno prišlo do epidemije, pri čemer imajo uporabniki možnosti odpovedi storitve. Ob tem bo potrebno poiskati rešitev, kam razvrstiti uporabnika ob vrnitvi v primeru čakalne vrste.
- Zagotovljena zaščitna oprema za oskrbovalke s strani delodajalca ter pomoč države glede financiranja.
- Uporaba zaščitne opreme s strani socialnih oskrbovalk ter uporabnikov, saj bi na ta način pripomogli tudi k dodatni zaščiti oskrbovalk in bi se zmanjšala tveganja za bolniški staž.
- Pomoč države ter lokalne skupnosti pri izvajanju pomoči na domu v primeru pomanjkanja oskrbovalk (na primer pomoč civilne zaščite v času, ko je oskrbovalka na bolniškem stažu).
- Ozaveščanje javnosti o naravi dela pomoči na domu in omogočanje lažje mobilnosti (brez omejitev) med občinami v službenih avtomobilih.
- Prepoznavnost pomoči na domu kot enakovredne institucionalnemu varstvu (vse informacije in odločitve s strani ministrstva so prišle vedno z nekolikošnim zamikom za pomoč na domu)

Za osnovo delovanja v času epidemije predlagam, da se izvajanje pomoči na domu v času drugega vala epidemije Covida-19 vzame kot primer dobre prakse. Velikih negativnih posledic v tem valu ni bilo. Lahko se takratno izvajanje še dodatno nadgradi in olajša delo na terenu.

8. UPORABLJENA LITERATURA

- CSD Maribor – Pomoč na domu – Kako do storitve? (b.d.) Pridobljeno 20.03.2022 s <https://pomocnadomu.eu/storitve/kako-do-storitve/>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2002). Koncept delovnega odnosa v socialnem delu. *Socialno delo*, 41 (2), 91-96.
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). *Socialno delo z družino*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Črnak Meglič, A., Drole, J., Kobal Tomc, B., Koprivnikar, B., Lebar, L., Nagode, M., Peternej, A., Smole, H., Šonc, A., & Toth, M. (2014). *Podpora samostojnemu bivanju v domačem okolju in dolgotrajna oskrba*. Ljubljana: AHA.SI
- Dominelli, L. (2020). A green social work perspective on social work during the time of COVID-19. *International Journal of Social Welfare*, 30(1), 7-16.
- 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.
- Jovičević, M. (1983). *Posameznik in kolektiv v izrednih razmerah*. Ljubljana: Jaroslav Skrušny
- Katalog standardov strokovnih znanj in spretnosti za poklicno kvalifikacijo - *socialni oskrbovalec / socialna oskrbovalka na domu* (2021). Ljubljana: Center RS za poklicno izobraževanje
- Kogoj A. (2004), Psihološke potrebe v starosti. *Zdravniški vestnik*, 73(10), 749-751
- Letno poročilo o izvajanju socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu v občini Divača za obdobje od 01.01.2020 do 31.12.2020 (2021). Neobjavljeno
- Letno poročilo o izvajanju socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu v občini Divača za obdobje od 01.01.2021 do 31.12.2021 (2022). Neobjavljeno
- Lüssi, P. (1991). Sistemski nauk o socialnem delu. *Socialno delo*, 29 (1-3), 89-91.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2012). Socialno delo s starimi ljudmi in nova socialna zakonodaja. *Časopis za kritiko znanosti*, 39 (250), 128-137.

- Mali, J. (2013). *Dolgotrajna oskrba v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation, *Psychological Review* 50(4), 370–96. Pridobljeno 6.3.2022 s <https://doi.org/10.1037/h0054346>
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu*. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
- Mesec, B. (2006). Očarani z močjo. *Socialno delo*, 45(3/5), 235-247.
- Mesec, B. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Študijsko gradivo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Mesec, B. (2013/2014). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu II: kvalitativne raziskave*. Študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve (2008). *Nacionalno poročilo o strategijah socialne zaščite in socialnega vključevanja za obdobje 2008–2010*. Pridobljeno 20.3.2022 s http://www.mddsz.gov.si/fileadmin/mddsz.gov.si/pageuploads/dokumenti_pdf/npsszs_v08_10.pdf
- Milavec Kapun, M. (2011). *Starost in staranje*. Ljubljana: Zavod IRC.
- Nagode, M., Černič, M., Orehek, Š. , & Petrič, M. (2021). *Izvajanje pomoči na domu – analiza stanja v letu 2020*. Ljubljana: Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
- NIJZ (2021) – *Koronavirus (SARS-CoV-2) – ključne informacije*. Pridobljeno 12.3.2022 s <https://www.nijz.si/sl/koronavirus-2019-ncov>
- NIJZ (b.d.) – *Priporočila za starejše v času epidemije nove virusne bolezni COVID-19*. Pridobljeno 19.03.2022 s [priporocila_za_starejse_v_casu_epidemije_nove_virusne_bolezni_covid19.pdf](http://www.nijz.si/priporocila_za_starejse_v_casu_epidemije_nove_virusne_bolezni_covid19.pdf) (nijz.si)
- Nussdorfer, V. (2017). *Zaščita človekovih pravic v izrednih razmerah*. Pridobljeno 12.3.2022 s <https://www.varuh-rs.si/sporocila-za-javnost/novica/varuhinja-na-medicinipravu-in-druzbi-o-zasciti-clovekovih-pravic-v-izrednih-razmerah/>
- Pečjak, V. (2007). *Psihologija staranja*. Bled: samozaložba.
- *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.
- *Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev* (2006). Ur.l. RS 87/06, 127/06, 8/07, 51/08, 5/09 in 6/12.
- Rafaelič, A., & Nagode, M. (2012). Uvajanje dolgotrajne oskrbe. *Časopis za kritiko znanosti*, 39(250), 128-137.

- Ramovš, J. (2000). Medgeneracijska povezanost, samopomoč in kakovostna starost. *Socialno delo*, 39 (4/5), 315-329.
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: Socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.
- Ramovš, J. (2004). Specifika potreb in oskrbe starih ljudi s stališča socialnega dela. *Zdravniški vestnik*, 73(10), 721-730.
- Ramovš, J. (2011). Gerantološko izrazje. *Kakovostna starost*, 14(2),. 60-64.
- Ramovš, J. (2014). Staranje. *Kakovostna starost*, 17(1), 45-46.
- Republika Slovenija – Pomoč na domu.(2021) Pridobljeno 27.02.2022 s <https://www.gov.si teme/pomoc-na-domu/>
- Rode, N., Zidar, R., Lamovšek, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2010). Socialno delo v primeru naravnih in drugih nesreč. V M. Zorn, B. Komac, M. Pavšek, & P. Pagon (ur.), *Naravne nesreče I: od razumevanja do upravljanja*. Ljubljana: Založba ZRC (349-355).
- Saleebey, D. (1997), *The Strength Perspective in Social Work Practice*. New York: Longman
- Škerjanc, J. (2010). Secondary disaster and social work. V: Kajfež-Bogataj, L., et al. (ur.), *Modern RISC-societies: towards a new paradigm for societal evolution* (str.369-385). Vienna: Echoraum.
- Vezi Vizija – O nas (b.d.) Pridobljeno 18.03.2022 s <https://www.drustvovezi.org/vezi-vizija/o-nas/>
- Zakon o dolgotrajni oskrbi (ZDOsk) (2021). Ur. l. RS 196/21
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007). Ur. l. RS 3/07 (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, 189/20 – ZFRO in 196/21 – ZDOsk)
- Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: Opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.
- Zidar, R., Urek, M., Lamovšek, V., Rode, N., & Škerjanc, J. (2010). Natural and other disasters: a social work perspective. V: Kajfež-Bogataj, L., et al. (ur.), *Modern RISC-societies: towards a new paradigm for societal evolution*. Vienna: Echoraum (343-368).
- ZPIZ – Dodatek za pomoč in postrežbo (b.d.) Pridobljeno 19.03.2022 s <https://www.zpiz.si/cms/content2019/dodatek-za-pomo-in-postrebo#Kako%20uveljavim%20pravico%20do%20dodatka%20za%20pomo%C4%8D%20in%20postre%C5%BEbo?>

- ZRSZ – Opis poklica - Oskrbovalec in negovalec na domu (b.d.) Pridobljeno 01.03.2022
s https://www.ess.gov.si/ncips/cips/opisi_poklicev/opis_poklica?Kljuc=1586&Filter=

9. PRILOGE

9.1. Analiza intervjujev z uporabniki

9.1.1. Smernice za intervju z uporabniki pomoči na domu

OSNOVNA VPRAŠANJA

Kakšna je vaša socialna mreža?

- S kom živite v skupnem gospodinjstvu?
- Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?
- Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Pomoč na domu

- Koliko časa prejemate pomoč na domu?
- Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRVEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 16.3.2020 do vrnitve pomoči na domu, ki je časovno enaka, kot je bila pred pričetkom epidemije)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

- Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?
- Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?
- Kako se je spremenilo vaše življenje?
- Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?
- katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?
- V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?
- Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS DRUGEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 18.10.2020 do 17.6.2021)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

- Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?
- V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?
- Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?
- Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?
- Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

VPRAŠANJA VEZANA NA PRIHODNOST

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

9.1.2. Zapis intervjujev in označitev relevantnih izjav

9.1.2.1. Intervju UP1

S kom živite v skupnem gospodinjstvu?

Sam(1).

Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?

Brat živi v Sežani(2), nečak v Ljubljani, nečakinja v Kopru(3).

Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Na brata(4), kar rabim za delo...drva, vrt.

Koliko časa prejemate pomoč na domu?

Sem že prej ko je bil še oče živ. Leta 2017(5), pred tem pa 2013 smo dva ali tri mesece koristili.

Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

Prinos kosila(6) in enkrat mesečno gospodinjska pomoč(7).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Oskrbovalke niso smele v hišo(8). Kosila so puščale v kurilnici(9). In gospodinjska pomoč je odpadla(10).

Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?

Sem se odvadil hodit okoli(11). V trgovino smo bili omeji kdaj lahko gremo(12). Ni bilo fajn(13), enkrat sem prišel malo po 10 uri in me niso več spustili.

Kako se je spremenilo vaše življenje?

Sem bil bolj doma, nismo hodili več okoli(14), v oštarije. Doma sem mogu bit. Nujni opravki samo(15).

Dobro da je bilo samo dva meseca. Takrat nas je bilo strah, zdej ni nobenega straha več(16). Tako smo čakali ta cepiva zdej pa ostajajo.

Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?

Ne(17).

Katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?

Je manjkalo, da pridejo oskrbovalke(18), sem moral sam poskrbet(19). Pa socialnega stika ni bilo(20). Malo da poklepetaš med tem ko so tukaj(21).

V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?

So bili na voljo, če bi bila potreba(22) ampak sem poskrbel sam za vse(23).

Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

Nismo vedeli za kaj se gre(24), nas je bilo strah(25). Sem bil sam doma, smo držali razdaljo(26). Ni bilo druženja(27). Tudi ko je prišla sosedka smo se pogovarjali na razdalji(28).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Se ni spremenilo(29). Še vedno so hodile(30) samo maske so imele(31).

V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?

Ni deleme, v drugem valu(32).

Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?

Zastopil sem za kaj se gre(33). Osnovne higienske potrebe je bilo treba upoštevati(34). V avtu imam razkušilo, na pultu v kuhinji. Ko sem prinesel iz trgovine sem razkužil(35).

Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?

Je bilo enako kot prej(36). Ker smo se že navadili(37) in so bile storitve še vedno naprej enake(38).

Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

Sem mislil, da bo to enkrat konec ampak vidim da tega še ne bo konec(39). Sem mislil da se bomo obnašali bolj pametno, pa se ne(40).

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

Da ostanejo storitve(41), da dobijo ljudje to kar rabijo(42). Pod pogoji, da se uporablja zaščitno masko, se razkužijo(43). Se po storitvi prezračijo prostor(44).

9.1.2.2. Intervju UP2

S kom živite v skupnem gospodinjstvu?

Sam(1). Js sm kr sam, celo življenje.

Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?

Imam eno nečakinjo je v Ljubljani(2) pa sosedo(3).

Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Ja samo ta sosedka mi prinese drva, pa me postrize(4). Najbolj njo ker je tukaj zraven, ker ne morem hodit. Pa punce (oskrbovalke) k prihajajo(5).

Koliko časa prejimate pomoč na domu?

Ne vem, dolgo že(6).

Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

Prinesejo mi s trgovine(7), drva, pometejo, pomijejo posodo, perilo, posteljo(8), kdaj tudi meni pomagajo se preobleči(9), ma ne dostikrat, večinoma se sam. Težko hodim, avta nimam.. ja me peljejo k zdravniku(10). Torek in četrtek prinesejo kosilo(11), ostale dneve kuham sam.

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Ja punce so prišle za pol ure(12). Lih posodo so umile. Katastrofa(13). Meni je blo tako težko(14), dobro da imam sosedo Ano(15), mi je prinesla drva, dala sušit cunje(16), kar je zmanjkalo pri puncah.

Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?

Ja tako. Jst sem tako al tako skozi doma. Me niti ni tako oviralo(17). Edino punce so nosile maske(18), že tako ne slišim dobro. Jaz jih nisem razumel popolnoma nič(19). Smo prav kričali, da smo se zmenili(20).

Kako se je spremenilo vaše življenje?

Nič, sam sem se trudil(21). Nosil sem polena eno po eno s palico. Počasi sam naredil kaj malega(22). Nečakinja je napisala kakšno pismo ali paket. Na obisk pa ni prišla(23).

Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?

Ne(24).

Katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?

Jaz bi tel da so punce dlje časa(25). Da naredijo svoje delo brez da hitijo in da naredijo vse(26). In jaz se nimam z nikomer za meniti in bi se rad menil(27) ampak niso imele časa se nič kaj meniti(28).

V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?

Jaz imam to sosedo Ano, ona mi je vedno pomagala, že prej(29). Takrat je pa nosila še drva ker je vidla da ne zmorem(30), obesila perilo ker punce niso utegnile(31). Sem kar zagovoljen da imam tako sosedo.

Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

Ja no, osamljeno(32). Sam sem bil večino časa(33).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Nič(34) punce so ble gore kolikor so imele na urniku(35), res so nosile še vedno maske(36) so pa naredile vse kar je rablo(37). Smo si tudi kako rekli(38).

V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?

V drugem valu(39), zaradi tega ker ne moreš čas kar tako krajšat in hitet(40). Tudi nisem se počutil več tako osamljeno(41), se lahko kaj pomeniš medtem ko delajo ker ne hitijo(42). Sem bil prec bolj zadovoljen(43).

Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?

Ja tako, nisem se več bal(44), sem vedel kako to poteka(45). Maske, rokavice. Me ni bilo niti več tako strah. Ker so bile punce bolj pri meni je bilo lažje(46).

Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?

Se ni zaradi korone(47). Sem bil pa tkrt slab zaradi pomankanja železa in mi je blo lažje ker sem vedel, da mi lahko pomagajo, da niso omejene s časom(48). In so poleg ostalega mi pomagale na stranišče, peljale v laboratorij in zdravniku(49). Ne vem kako bi to potekalo prej(50).

Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

Brez skrbi(51), varen(52). Sem vedel da bodo zame poskrbeli(53).

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

Prav je da se punce razkužijo(54) tudi kombinezoni so v redu(55). Maske so pa tako moteče(56) ker ne razumem nič. Želel bi da so punce pri meni toliko kolikor rabim(57), da se ne omejuje kolko so lahko in kaj lahko delajo(58).

9.1.2.3. Intervju UP3

S kom živite v skupnem gospodinjstvu?

Živim sama(1).

Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?

Brat Drago z ženo, ki živi Ankaranu(2), prijateljica živi v Divači dokaj blizu mene, prav tako soseda v bloku(3).

Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Zaenkrat sem se na soseda, le ko sem potrebovala prevoz ko ni epidemije(4). Ona me tudi spremlja če kaj potrebujem(5). V stiku sem tudi z bratom, vendar je pa bolj daleč(6). Največ mi pa pomaga Vezi (PND) in se največ tudi obračam na vas(7). Na vas se lahko obrnem, vprašam, mi pomagajte, uredite Sopotnike, pomagajte kar rabim(8).

Koliko časa prejimate pomoč na domu?

3 leta(9).

Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

V začetku sem koristila tudi kuhanje in nego(10). Trenutno mi pomagata pri gospodinjski pomoči(11), če potrebujem urediti pomoč pri urejanju stvari (plačilo položnic, zdravnik, Sopotniki, urejanje dokumentacije...)(12). Prav tako me učite stvari, ki sem jih ob kapi pozabila(13). Še kar zmorem sama, vendar brez vaše pomoči ne bi zmogla sama bivati doma. Posebno ko je v času epidemije, ko je potrebno urejati več stvari od doma.

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

Kako so se prejele storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Za ta čas so se prekinile vse storitve(14). Z Vizijo sem bila v stiku preko telefona(15).

Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?

Sama sem urejala vse(16), večinoma sem pa bila doma z izjemo nakupa živil(17). Izogibala sem se ljudi, tudi ko sem šla s psom na sprehod(18). Težko nosim masko ker se mi zarosijo očala(19) vendar jo nosim redno, saj je prav da se zaščitimo.

Kako se je spremenilo vaše življenje?

V bistvu poskušam sama marsikaj narediti za kar porabim dosti več časa(20). Drugače pa sem izgubila marsikateri stik s prijatelji, bivšimi sodelavci(21) zato ker se sicer slišimo občasno vendar je to bolj malo.

Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?

Ne(22).

Katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?

Raje bi videla, da bi še naprej hodile(23). Vendar vem da dokler ni bilo testiranj in cepljenj je bilo verjetno boljše da storitev ni bilo.

V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?

Kolikor sem zmogla sem naredila sama(24), ostalo je počakalo, da so se storitve ponovno začele(25).

Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

Bila sem večinoma doma ker nisem vedala kaj točno se to dogaja(26). Obiskovala sem zdravnika zaradi spremljanj po kapi. Dobro, da imam psa saj mi dela družbo, da mi ni toliko manjkalo. Je pa še vedno manjkal stik z ljudmi(27) in sem se bolj posluževala stikov preko telefona, čeprav ni enako(28).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Ko so se storitve vrnile se je povečalo koliko časa ste pri meni. In je tudi v tem času ostalo enako(29).

V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?

V drugem valu(30), zato ker sem ohranila stike z vami(31). Lahko ste mi pomagali pri gospodinjskih stvareh kot tudi pri urejanju zunanjih stvari(32).

Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?

Jih nisem niti tako občutila(33), ker se stvari za mene praktično niso spremenile(34). V bistvu sem se počutila bolj svobodno. Še vedno ste hodili k meni, šla sem z zdravniku, šla v trgovino(35)....Edino masko sem povsod nosila(36).

Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?

Se ni spremenilo zaradi samega vala(37).

Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

Počutje je bilo boljše(38). Ni bilo takšne osamljenosti(39). Več je bilo stikov(40), bolj svobodno smo se počutili(41). Prej sem se počutila kot v kletki ker nisem morala nikamor. Tudi ko je bila omejitev na občine to name ni vplivalo(42) saj osnovne potrebe lahko uredim v svoji občini, edino zdravnik je v drugi občini vendar sem to lahko uredila(43).

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

Maska se mi zdi v redu(44), čeprav se grozno rosijo očala. Dobro je tudi da se razkužujemo(45). In tudi da je potrebno biti cepljen ali testiran(46). Storitve pa se ohranijo(47) oziroma se izvajajo glede na potrebe ljudi(48). Potrebno je pomagati ljudem(49). In celo povečat oziroma upoštevati ljudi da povedo, koliko potrebujejo(50). Z vaše strani ocenit kje je potrebno, da se obiskuje ljudi in jim pomaga(51).

9.1.2.4. Intervju UP4

S kom živite v skupnem gospodinjstvu?

Sama(1).

Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?

Imam nečakinjo na Gorenškem in njena njena hči je v Kočah(2).

Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Od nečakinje hči mi prinese iz trgovine(3), drugače sama(4). Včasih je prišel tudi sosed samo sedaj ne več(5), odselil se bo. Drugih sosedov nimam, so vsi pomrli. In punce ki hodijo(6), te naše punce (oskrbovalke), one pomagajo(7).

Koliko časa prejimate pomoč na domu?

Je kar že nekaj let(8).

Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

Največ rabim gospodinjsko pomoč(9), da se mi pomete, pomije, prinese drva pa stranišče v sobi uredijo. In sama sem. Rabim klepet(10), one so edine s katerimi se lahko jaz pomenim. Naši pridejo in grejo, nič se ne dosti ustavi. Če jih dalj časa ni, mi pa punce prinesejo kaj iz trgovine(11). Pa včasih pomagajo položnice plačat(12).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

V pol ure so morale punce vse narediti(13). Glavno mi je bilo da so uredile stranišče in pa drva prinesle(14). Ni mi bilo prijetno(15). Z maskami so bile, jaz slabo slišim(16). Sej so bolj glasno govorile ampak sem tako težko razumela(17). Jaz si pa nisem dala maske gor. Sem se malo bala bolezni ampak vse sem že preživela, italjanski zapor, Auschwitz...nisem si mislila, da bom še kugo (covid) doživela.

Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?

Nič(18). Malo sem se bolj proč držala(19). Nečakinja ni več hodila toliko. Prej so prišli vsak teden, takrat sem pa potem preko telefona naročila(20) in so vsakih 14 dni prinesli. Kruh, mleko in jogurte mi prinesejo privat ljudje, so mi pustili stvari pred vrati(21).

Kako se je spremenilo vaše življenje?

Kot ponavadi(22). Edino tako je. Ljudje niso več hodili mimo(23). Prej so ljudje se sprehodili mimo, bilo je veliko otrok potem pa kar naenkrat več nobenega. Da bi lahko s kom kaj spregovorila(24). Sem gledala televizijo, kvačkala(25), da je čas minil.

Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?

Občasno so prinesle stvari iz trgovine(26), ko ni bilo naših. Ali pa so šli položnice plačat(27).

Katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?

Jaz se rada pogovarjam. Meni je tako manjkal pogovor(28). Punce so hitele, da so glavno naredile(29) in ni bilo časa za klepet(30). Jaz rada govorim kaj sem doživela. Nisem mogla povedat svojih spominov. Bežno, vsakdanje stvari smo samo si povedale(31). Sploh ker so imele masko in so hitele delat jih nisem razumela dosti.

V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?

Nečakinja sploh ni več prišla(32), njena hčerka je prišla občasno, ko so prinesli stvari iz trgovine(33). So se bali da mi kaj prinesejo in ne zbolim(34).

Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

Žalostno(35), osamljeno(36). Človek rabi nekoga da se pomeni. Če vidiš nekoga samo na hitro se izgubi povezanost(37), se ne počutiš tako dobro(38), nisi tako varen(39). Jaz rabim več časa da zaupam nekemu in je bilo kar težko(40).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Je ostalo enako(41). Delale so vse kot prej(42).

V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?

V drugem valu(43) sej veste. Punce so vse naredile. Mele so še zmeri masko(44) ampak smo se navadili. So bile več časa(45) in smo se lahko na koncu pomenili(46).

Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?

So bili dosti boljši(47). Jaz sm bla zadovoljna(48). Smo se navadili na maske, razkuževanje(49). Ker so bile punce bile še vedno enako prisotne je bilo lažje vse skupaj(50).

Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?

Nisem bila več tako v skrbeh(51), ker sem vedela, da bo za vse poskrbljeno(52), da ne bom ostala sama(53). In tudi sem vedela, da sem varna ker k meni pridejo samo punce in se razkužujejo in imajo maske(54).

Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

Bolj pomirjeno(55). Smo se na vse skupaj že bolj navadili(56).

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

Maska me moti, sej je prav da jo imajo ampak me moti(57). Pa da se razkužijo in imajo delovno obleko(58). Glavno je da ne krajšajo koliko časa so punce lahko pri meni(59) .

9.1.2.5. Intervju UP5

S kom živite v skupnem gospodinjstvu?

Sam(1).

Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?

Imam sina, ki živi nad mano(2).

Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Na sina in brata, ki oba živita v Divači(3). Sin bi mi pomagal za trgovino, lekarno, zdravnika, če sam ne bi mogel(4).

Koliko časa prejimate pomoč na domu?

4,5 let(5).

Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

Prinesejo mi kosilo(6), enkrat tedensko pridejo pomagati gospodinske stvari(7).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Kosila so bila še vedno, vendar so bila durgačna(8). Ker je bil vrtec nekaj časa zaprt je bil drugačen izbor hrane. Nekaj časa je odpadla tudi gospodinjska pomoč(9).

Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?

Tako kot sedaj(10). Ne vidim posebne razlike(11).

Kako se je spremenilo vaše življenje?

Tako kot se je spremenila tudi okolica(12). Družabno življenje je postalo drugačno(13).

Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?

Ne(14).

Katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?

Nisem imel posebne potrebe(15), tako da nisem občutil pomankanja(16).

V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?

Sem še vedno sam opravljal vse(17).

Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

Ne vem, ni bilo ravno kot ponavadi(18). Ni bilo več predavanj in sejmov k smo hodili(19). Ni bilo družabništva(20).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Se niso(21).

V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?

Ker nisem imel posebnosti mi je bilo v obeh valih enako(22).

Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?

Navadili smo se na stanje(23) tako da je bilo ležje sprejeti(24).

Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?

Se ni(25). Večkrat smo se vprašali kdo je bil cepljen in kdo ne(26).

Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

Ni bilo kakšne spremembe(27). Malo več se je govorilo o tem v medijih(28) drugače pa počutje je bilo enako(29).

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

Da se upošteva ukrepe glede zaščite(30), hkrati da se ohranijo storitve tako kosila kot gospodinjska pomoč(31).

9.1.2.6. Intervju UP6

S kom živite v skupnem gospodinjstvu?

Sama(1). Nobenega nimam(2).

Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?

Imam samo nečaka, ki živi blizu Kopra(3).

Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Sem imela enega sosedo, ki je bil tako dober in kar naenkrat se je spremenil in ves čas kriči name. Imamo samo te punce (socialne oskrbovalke), ki pridejo(4). Mladen (nečak) pa vsak drugi teden, ko prinese hrano(5).

Koliko časa prejimate pomoč na domu?

Že kar dolgo(6). Več let že(7).

Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

Ja tukaj se usedejo in se menimo(8). Včasih mi kaj skuhamo, pomagajo pripraviti hrano in skuhamo kafe(9). In potem za sabo pomijejo in pospravijo(10). In odnesejo mi smeti(11), ker ne hodim več ven, saj sem v 4. nadstropju brez dvigala in si ne upam po stopnicah. Me preveč noge bolijo.

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Ma se jim je tako mudilo(12). Lih so pršle, so že morale iti. In niso več prišle vsak dan(13), mi je manjkalo(14).

Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?

Nikakor(15), jaz sem skozi notri, ne grem nikamor vn. Punce so pa mele rute okol obraza(16).

Kako se je spremenilo vaše življenje?

Ja no, bolj sm bila sama(17). Več sm morala sama narest(18) k jih ni bilo. Sama težko ker me noge bolijo(19). In najlepše je če ti kdo pomaga dopoldan, skuha kafe in poješ v družbi frustek.

Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?

Ma družga ne rabim(20), iz trgovine mi prinese Mladen(21), drugo se pa ni niti smelo(22).

Katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?

Želela sem da bi bile dlje časa pri meni(23), one pa niso smele bit. Sem hotela družbo, da ne bi bila vs čas sama(24). Če bi ble dlje bi lahko pomagale tudi pri kuhi(25), tako sem pa mogla sama.

V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?

Samo Mladen je prinesel stvari(26), pa še to redkeje(27). Mi je dal kruh v skrinjo in ga ni bilo dalj časa.

Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

Osamljeno(28). Me ni skrbelo za bolezen(29), sem samo doma(30). Sama, sama sem pa bla(31).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Sem bila srečna ker niso spet manj hodile(32). Je blo vse tako ku prej(33).

V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?

Ja sevede zdej ko je ostalo(34). Sej sem ti rekla da so mi manjkale(35).

Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?

Meni so bli bolj všeč(36).

Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?

Vse je bilo po starem(37), samo rute so ble še zmeri(38). Ma sem se navadla(39), me niso motile.

Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

Jst sm bla kr zadovoljna(40), vn ne grem, nič me ni motlo(41). Meni je blo kar v redu.

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

Tej k so bli zdej na koncu(42). Samo rute res ne bi rable čez obraz(43). Da se vidi k se človk posmeje(44).

9.1.2.7. Intervju UP7

S kom živite v skupnem gospodinjstvu?

Sam(1).

Kje živijo vaši otroci, sorodniki, prijatelji?

Sestra in njen sin v Ljubljni, brat je v Ankaranu(2).

Na koga se lahko obrnete za pomoč? V kolikšni meri?

Na sestro(3); z bratom nimava kontakov. Sestrtrična, ki živi v Ljubljani(4) je skoraj vsak vikend v Divači, vendar se na njih obračam za minimalno pomoč(5).

Koliko časa prejimate pomoč na domu?

4 ali 5 let(6).

Katere storitve pomoči na domu koristite? V kakšnem obsegu?

Trgovina – prinos živil iz trgovine(7); likanje(8) če vas ne prehitim; spremstvo v trgovine za oblačila, čevlje(9). Občasno prejemam kosilo(10).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času prvega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Za krajši čas se je odpovedalo storitve(11), potem pa so ponovno hodile v trgovino(12). Likanje je odpadlo(13). Kosilo je bilo normalno(14).

Kako so ukrepi države vplivali na vaše življenje (javno življenje, zaščitna oprema..)?

Punce so bile zaščitene v kombinezone(15) in so bile podobne vesoljkam. Prav je da se zaščitimo(16).

Kako se je spremenilo vaše življenje?

Stike sem omejil, tudi stike s sosedi(17). V prvem valu sem bil še dober in sem hodil na sprehode kot prej(18), nisem pa več hodil skupaj s puncami v trgovino(19), so šle same.

Ste koristili dodatne storitve, ki jih prej niste? Katere?

Ne(20).

Katerih storitev ste si želeli in vam niso bile na voljo? Kako je to vplivalo na vas?

Manjkalo je likanje in gospodinjska pomoč(21).

V kolikšni meri so vam bili v pomoči svojci/sosedje? Pri čem so vam pomagali?

Sestra je bila v Ljubljani in ni hodila k meni(22), tako da sem bil v stiku z njo samo preko telefona(23). Prav tako ni bilo več na obisk sosede(24), edino punce so še prišle zaradi trgovine in kosil(25).

Kako ste se počutili v času prvega vala epidemije?

Malo je bilo čudno(26). Manj je bilo stika s sosedi(27), sam sem vsak večer razkužil ročaje po bloku(28).

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času drugega vala epidemije?

Kako so se prejete storitve spremenile (časovno, vrsta storitev)?

Ko se je končal prvi val sem storitve časovno povečal(29) in so ostale enako tudi v drugem valu(30).

V katerem valu se vam je zdelo, da so bile storitve primernejše? Zakaj?

Boljše je bilo v drugem valu(31). Pri moji bolezni potrebujem te osnovne stvari(32) zato je dobro vedet, da lahko oskrbovalke pridejo in pomagajo v kolikor potrebuješ(33), da niso omejene na to kaj lahko izvajajo in kaj ne(34).

Kako ste doživljali ukrepe, ki jih je določila država v drugem valu v primerjavi s prvim valom?

Je bilo boljše(35). Edino zdravnik mojega zdravja ni jemal resno(36). Sem bil vsak dan slabši in na koncu sem moral v bolnico kjer so ugotovili, da imam covid.

Kako se je spremenilo vaše življenje v drugem valu epidemije?

Sestra in njen sin sta me sprejela po okužbi(37), da sem lahko pri nji okrevam. Covid je še poslabšal moje zdravstveno stanje(38).

Kako ste se počutili v času drugega vala epidemije?

Zaradi težav z srčno zaklopko je bilo to obdobje zame zelo stresno(39) in mi je prišla pomoč oskrbovalk zelo prav(40).

VPRAŠANJA VEZANA NA PRIHODNOST

V primeru nadaljevanja epidemije, kateri ukrepi oziroma način izvajanja pomoči na domu se vam zdijo najbolj smiselni (lahko samo določeni ukrepi znotraj vala)?

Tako kot je bilo v drugem valu(41). Prav je da so punce zaščitene(42) ampak še vedno lahko pridejo in pomagajo(43).

9.1.3. Odprto kodiranje

Št.	IZJAVE	POJMI
Gospodinjstvo		
UP1	1 Sam	1 sam
UP2	1 Sam	1 sam
UP3	1 Živim sama	1 sam
UP4	1 Sama	1 sam
UP5	1 Sam	1 sam
UP6	1 Sama 2 Nobenega nimam	1 sam 2 sam
UP7	1 Sam	1 sam
Oddaljenost svojcev/sorodnikov/prijateljev		
UP1	2 Brat živi v Sežani 3 nečak v Ljubljani, nečakinja v Kopru	2 blizu 3 daleč
UP2	2 Imam eno nečakinjo je v Ljubljani pa 3 sosedo	2 daleč 3 blizu
UP3	2 Brat Drago z ženo, ki živi Ankaranu 3 prijateljica živi v Divači dokaj blizu mene, prav tako soseda v bloku	2 daleč 3 blizu
UP4	2 Imam nečakinjo na Gorenskem in njena njena hči je v Koča	2 daleč
UP5	2 Imam sina, ki živi nad mano	2 blizu
UP6	3 Imam samo nečaka, ki živi blizu Kopra	2 daleč

UP7	2 Sestra in njen sin v Ljubljni, brat je v Ankaranu	2 daleč
Pomoč s strani svojcev/sorodnikov/prijateljev		
UP1	4 Na brata	4 svojec
UP2	4 Ja samo ta soseda mi prinese drva, pa me postrize 5 Pa punce (oskrbovalke) k prihajajo	4 sosod 5 PND
UP3	4 Zaenkrat sem se na sosedo, le ko sem potrebovala prevoz ko ni epidemije 5 Ona me tudi spremlja če kaj potrebujem 6 V stiku sem tudi z bratom, vendar je pa bolj daleč 7 Največ mi pa pomaga Vezi (PND) in se največ tudi obračam na vas 8 Na vas se lahko obrnem, vprašam, mi pomagate, uredite Sopotnike, pomagate kar rabim	4 sosod 5 sosod 6 svojec 7 PND 8 PND
UP4	3 Od nečakinje hči mi prinese iz trgovine 4 drugače sama 5 Včasih je prišel tudi sosod samo sedaj ne ve 6 In punce ki hodijo 7 te naše punce (oskrbovalke), one pomagajo	3 sorodnk 4 sama 5 sosod 6 PND 7 PND
UP5	3 Na sina in brata, ki oba živita v Divači 4 Sin bi mi pomagal za trgovino, lekarno, zdravnika, če sam ne bi mogel	3 svojec 4 svojec
UP6	4 Imamo samo te punce (socialne oskrbovalke), ki pridejo 5 Mladen (nečak) pa vsak drugi teden, ko prinese hrano	4 PND 5 sorodnik
UP7	3 Na sestro 4 Sestrtrična, ki živi v Ljubljani 5 se na njih obračam za minimalno pomoč	3 svojec 4 sorodnik 5 minimalna pomoč
Čas koriščenja pomoči na domu		
UP1	5 Leta 2017	5 3+ let
UP2	6 Ne vem, dolgo že	6 3+ let
UP3	9 3 leta	9 3+ let
UP4	8 Je kar že nekaj let	8 3+ let
UP5	5 4,5 let	5 3+ let
UP6	6 Že kar dolgo 7 Več let že	6 3+ let 7 3+ let
UP7	6 4 ali 5 let	6 3+ let
Storitve pomoči na domu		
UP1	6 Prinos kosila 7 enkrat mesečno gospodinjska pomoč	6 prinos kosila 7 gospodinjska pomoč
UP2	7 Prinesejo mi s trgovine 8 drva, pometejo, pomijejo posodo, perilo, posteljo 9 kdaj tudi meni pomagajo se preobleč 10 me peljejo k zdravniku 11 Torek in četrtek prinesejo kosilo	7 gospodinjska pomoč 8 gospodinjska pomoč 9 PTDO 10 pomoč pri ohranjanju socialnih stikov 11 prinos kosila
UP3	10 V začetku sem koristila tudi kuhanje in nego 11 gospodinjski pomoči 12 pomoč pri urejanju stvari (plačilo položnic, zdravnik, Sopotniki, urejanje dokumentacije..) 13 me učiste stvari, ki sem jih ob kapi pozabila	10 PTDO 11 gospodinjska pomoč 12 pomoč pri ohranjanju socialnih stikov 13 pomoč pri ohranjanju socialnih stikov
UP4	9 Največ rabim gospodinjsko pomoč 10 Rabim klepet 11 punce prinesejo kaj iz trgovine 12 včasih pomagajo položnice plačat	9 gospodinjska pomoč 10 pomoč pri ohranjanju socialnih stikov 11 gospodinjska pomoč 12 pomoč pri ohranjanju socialnih stikov

UP5	6 Prinesejo mi kosilo 7 enkrat tedensko pridejo pomagati gospodinske stvari	6 prinos kosila 7 gospodinjska pomoč
UP6	8 Ja tukaj se usedejo in se menimo 9 Včasih mi kaj skuhamo, pomagajo pripraviti hrano in skuhamo kafe 10 za sabo pomijajo in pospravijo 11 odnesejo mi smeti	8 pomoč pri ohranjanju socialnih stikov 9 gospodinjska pomoč 10 gospodinjska pomoč 11 gospodinjska pomoč
UP7	7 Trgovina – prinos živil iz trgovine 8 likanje 9 spremstvo v trgovino za oblačila, čevlje 10 Občasno prejemam kosilo	7 gospodinjska pomoč 8 gospodinjska pomoč 9 pomoč pri ohranjanju socialnih stikov 10 Prinos kosila
Spremembe storitev v prvem valu		
UP1	8 Oskrbovalke niso smele v hišo 9 Kosila so puščale v kurilnici 10 gospodinjska pomoč je odpadla	8 distanca 9 distanca 10 odpoved storitev
UP2	12 Ja punce so prišle za pol ure 13 Katastrofa 14 Meni je bilo tako težko 15 dobro da imam sosedo Ano 16 mi je prinesla drva, dala sušiti cunjice	12 krajša storitev 13 nezadovoljstvo 14 težko 15 pomoč sosede 16 pomoč sosede
UP3	14 so se prekinile vse storitve 15 Z Vizijo sem bila v stiku preko telefona	14 odpoved storitev 15 telefonski stik
UP4	13 V pol ure so morale punce vse narediti 14 Glavno mi je bilo da so uredile stranišče in pa drva prinesle 15 Ni mi bilo prijetno 16 Z maskami so bile, jaz slabo slišim 17 sem tako težko razumela	13 krajša storitev 14 pomembnejša opravila 15 nezadovoljstvo 16 težko 17 težko
UP5	8 Kosila so bila še vedno, vendar so bila durgačna 9 Nekaj časa je odpadla tudi gospodinjska pomoč	8 kosila ostala 9 odpoved storitev
UP6	12 Ma se jim je tako mudilo 13 niso več prišle vsak dan 14 mi je manjkalo	12 krajša storitev 13 krajša storitev 14 premalo storitev
UP7	11 Za krajši čas se je odpovedalo storitve 12 potem pa so ponovno hodile v trgovino 13 Likanje je odpadlo 14 Kosilo je bilo normalno	11 odpoved storitev 12 trgovina ostala 13 odpoved storitev 14 kosila ostala
Vpliv ukrepov v prvem valu		
UP1	11 Sem se odvadil hoditi okoli 12 V trgovino smo bili omejeni kdaj lahko gremo 13 Ni bilo fajn	11 ostajanje doma 12 omejitve trgovine 13 neprijetno
UP2	17 Jst sem tako al tako skozi doma. Me niti ni tako oviralo 18 Edino punce so nosile maske 19 Jaz jih nisem razumel popolnoma nič 20 Smo prav kričali, da smo se zmenili	17 ostajanje doma 18 maske oskrbovalk 19 težko sporazumevanje 20 težko sporazumevanje
UP3	16 Sama sem urejala vse 17 večinoma sem pa bila doma z izjemo nakupa živil 18 Izogibala sem se ljudem, tudi ko sem šla s psom na sprehod 19 Težko nosim masko ker se mi zarosijo očala	16 skrb zase 17 ostajanje doma 18 izogibanje ljudem 19 težave z masko
UP4	18 Nič 19 Malo sem se bolj proč držala 20 sem pa potem preko telefona naročila 21 so mi pustili stvari pred vrati	18 brez vpliva 19 izogibanje ljudem 20 telefonski stik 21 izogibanje ljudem
UP5	10 Tako kot sedaj 11 Ne vidim posebne razlik	10 brez vpliva 11 brez vpliva
UP6	15 Nikakor	15 brez vpliva

	16 Punce so pa mele rute okol obraza	16 maske oskrbovalk
UP7	15 Punce so bile zaščitene v kombinezone 16 Prav je da se zaščitimo	15 zaščita 16 zaščita
Spremenjeno življenje		
UP1	14 Sem bil bolj doma, nismo hodili več okoli 15 Nujni opravki samo 16 Takrat nas je bilo strah, zdej ni nobenega straha več	14 ostajanje doma 15 nujni opravki 16 strah
UP2	21 Nič, sam sem se trudil 22 Počasi sam naredil kaj malega 23 Nečakinja je napisala kakšno pismo ali paket. Na obisk pa ni prišla	21 srkb zase 22 težko skrb zase 23 stiki na daljavo
UP3	20 V bistvu poskušam sama marsikaj naredit za kar porabim dosti več časa 21 izgubila marsikateri stik s prijatelji, bivšimi sodelavci	20 težko skrb zase 21 zmanjšani stiki
UP4	22 Kot ponavadi 23 Ljudje niso več hodili mimo 24 kar naenkrat več nobenega. Da bi lahko s kom kaj spregovorila 25 Sem gledala televizijo, kvačkala	22 brez spremembe 23 osamljenost 24 osamljenost 25 kratkočassenje
UP5	12 Tako kot se je spremenila tudi okolica 13 Družabno življenje je postalo drugačno	12 spremembe okolice 13 spremembe družbe
UP6	17 Ja no, bolj sm bila sama 18 Več sm morala sama narest 19 Sama težko ker me noge bolijo	17 osamljenost 18 skrb zase 19 težko skrb zase
UP7	17 Stike sem omejil, tudi stike s sosedi 18 sem hodil na sprehode kot prej 19 nisem pa več hodil skupaj s puncami v trgovino	17 zmanjšani stiki 18 kratkočassenje 19 ostajanje doma
Koriščenje dodatnih storitev v prvem valu		
UP1	17 Ne	17 ne
UP2	24 Ne	24 ne
UP3	22 Ne	22 ne
UP4	26 Občasno so prinesle stvari iz trgovine 27 so šli položnice plačat	26 trgovina 27 položnice
UP5	14 Ne	14 ne
UP6	20 Ma družga ne rabim 21 iz trgovine mi prinese Mladen 22 drugo se pa ni niti smelo	20 ni potrebe 21 nečak pomaga 22 ni dovoljeno
UP7	20 Ne	20 ne
Želja po storitvah, ki niso na voljo v prvem valu		
UP1	18 Je manjkalo, da pridejo oskrbovalke 19 sem moral sam poskrbet 20 Pa socialnega stika ni bilo 21 Malo da poklepetaš med tem ko so tukaj	18 prisotnost oskrbovalk 19 pomoč 20 socialni stik 21 klepet
UP2	25 Jaz bi tel da so punce dlje časa 26 Da naredijo svoje delo brez da hitijo in da naredijo vse 27 In jaz se nimam z nikomer za menit in bi se rad menil 28 niso imele časa se nič kaj menit	25 daljša storitev 26 prisotnost oskrbovalk 27 klepet 28 klepet
UP3	23 Raje bi videla, da bi še naprej hodile	23 prisotnost oskrbovalk
UP4	28 Meni je tako manjkal pogovor 29 Punce so hitele, da so glavno naredile 30 ni bilo časa za klepet 31 Bežno, vsakdanje stvari smo samo si povedale	28 klepet 29 daljša storitev 30 klepet 31 prisotnost oskrbovalk
UP5	15 Nisem imel posebne potrebe 16 nisem občutil pomankanja	15 brez potreb 16 brez potreb
UP6	23 Želela sem da bi bile dlje časa pri meni 24 Sem hotela družbo, da ne bi bila vs čas sama	23 daljša storitev 24 prisotnost oskrbovalk

	25 Če bi ble dlje bi lahko pomagale tudi pri kuhi	25 pomoč pri gospodinjski pomoči
UP7	21 Manjkalo je likanje in gospodinjska pomoč	21 pomoč pri gospodinjski pomoči
Pomoč svojcev/sosedov v prvem valu		
UP1	22 So bili na voljo, če bi bila potreba 23 sem poskrbel sam za vse	22 svojci pomoč 23 skrb zase
UP2	29 Jaz imam to sosedo Ano, ona mi je vedno pomagala, že prej 30 Takrat je pa nosila še drva ker je vidla da ne zmorem 31 obesila perilo ker punce niso utegnile	29 soseda pomoč 30 soseda pomoč 31 soseda pomoč
UP3	24 Kolikor sem zmogla sem naredila sama 25 ostalo je počakalo, da so se storitve ponovno začele	24 skrb zase 25 počakale stvari
UP4	32 Nečakinja sploh ni več prišla 33 njena hčerka je prišla občasno, ko so prinesli stvari iz trgovine 34 So se bali da mi kaj prinesejo in ne zbolim	32 neobiskovanje 33 svojci pomoč 34 strah pred okužbo
UP5	17 Sem še vedno sam opravljal vse	17 skrb zase
UP6	26 Samo Mladen je prinesel stvari 27 pa še to redkeje	26 svojci pomoč 27 redkejši stiki
UP7	22 Sestra je bila v Ljubljani in ni hodila k meni 23 v stiku z njo samo preko telefona 24 Prav tako ni bilo več na obisk sosede 25 edino punce so še prišle zaradi trgovine in kosil	22 neobiskovanje 23 telefonski stik 24 neobiskovanje 25 PND pomoč
Počutje v prvem valu		
UP1	24 Nismo vedeli za kaj se gre 25 nas je bilo strah 26 Sem bil sam doma, smo držali razdaljo 27 Ni bilo druženja 28 smo se pogovarjali na razdalji	24 nevednost 25 strah 26 sam 27 brez druženja 28 distanca
UP2	32 osamljeno 33 Sam sem bil večino časa	32 osamljenost 33 sam
UP3	26 nisem vedela kaj točno se to dogaja 27 Je pa še vedno manjkal stik z ljudmi 28 sem se bolj posluževala stikov preko telefona, čeprav ni enako	26 nevednost 27 manjkal stik z ljudmi 28 telefonski stiki
UP4	35 Žalostno 36 osamljeno 37 Če vidiš nekoga samo na hitro se izgubi povezanost 38 se ne počutiš tako dobro 39 nisi tako varen 40 je bilo kar težko	35 žalost 36 osamljenost 37 izguba povezanosti 38 slabo počutje 39 ni občutka varnosti 40 težko
UP5	18 ni bilo ravno kot ponavadi 19 Ni bilo več predavanj in sejmov k smo hodili 20 Ni bilo družabništva	18 drugačnost 19 prekinitev dogodkov 20 brez druženja
UP6	28 Osamljeno 29 Me ni skrbelo za bolezen 30 sem samo doma 31 Sama, sama sem pa bla	28 osamljenost 29 brez skrbi 30 doma 31 sam
UP7	26 Malo je bilo čudno 27 Manj je bilo stika s sosedi 28 sam sem vsak večer razkužil ročaje po bloku	26 drugačnost 27 redkejši stiki 28 razkuževanje
Spremembe storitev v drugem valu		
UP1	29 Se ni spremenilo 30 Še vedno so hodile 31 samo maske so imele	29 brez spremembe 30 enake storitve 31 maske

UP2	34 Nič 35 punce so ble gore kolikor so imele na urniku 36 so nosile še vedno maske 37 so pa naredile vse kar je rablo 38 Smo si tudi kako rekli	34 brez spremembe 35 enake storitve 36 maske 37 celotna storitev 38 klepet
UP3	29 In je tudi v tem času ostalo enako	29 enake storitve
UP4	41 Je ostalo enako 42 Delale so vse kot prej	41 enake storitve 42 brez spremembe
UP5	21 Se niso	21 brez spremembe
UP6	32 Sem bila srečna ker niso spet manj hodile 33 Je blo vse tako ku prej	32 zadovoljstvo 33 enake storitve
UP7	29 Ko se je končal prvi val sem storitve časovno povečal 30 so ostale enako tudi v drugem valu	29 prej povečanje 30 enake storitve
Primernejši ukrepi države		
UP1	32 Ni deleme, v drugem valu	32 drugem valu
UP2	39 V drugem valu 40 zaradi tega ker ne moreš čas kar tako krajšat in hitet 41 nisem se počutil več tako osamljeno 42 se lahko kaj pomeniš medtem ko delajo ker ne hitijo 43 Sem bil prec bolj zadovoljen	39 drugem valu 40 drugi - neomejenost 41 drugi – pomoč pri ohranjanju socialnih stikov 42 drugi - neomejenost 43 drugi - zadovoljstvo
UP3	30 V drugem valu 31 ker sem ohranila stike z vami 32 Lahko ste mi pomagali pri gospodinjskih stvareh kot tudi pri urejanju zunanjih stvari	30 drugem valu 31 drugi – pomoč pri ohranjanju socialnih stikov 32 drugi - neomejenost
UP4	43 V drugem valu 44 Mele so še zmeri masko 45 So bile več časa 46 smo se lahko na koncu pomenili	43 drugem valu 44 drugi - maske 45 drugi - neomejenost 46 drugi - pomoč pri ohranjanju socialnih stikov
UP5	22 Ker nisem imel posebnosti mi je bilo v obeh valih enako	22 oba vala enako
UP6	34 Ja sevede zdej ko je ostalo 35 Sej sem ti rekla da so mi manjkale	34 drugem valu 35 prvi - pomanjkanje
UP7	31 Boljše je bilo v drugem valu 32 Pri moji bolezni potrebujem te osnovne stvari 33 dobro vedet, da lahko oskrbovalke pridejo in pomagajo v kolikor potrebuješ 34 da niso omejene na to kaj lahko izvajajo in kaj ne	31 drugem valu 32 potreba po storitvah 33 drugi - varnost 34 drugi - neomejenost
Doživljanje ukrepov v drugem valu		
UP1	33 Zastopil sem za kaj se gre 34 Osnovne higienske potrebe je bilo treba upoštevati 35 V avtu imam razkužilo, na pultu v kuhinji. Ko sem prinesel iz trgovine sem razkužil	33 razumevanje 34 upoštevanje higiene 35 razkuževanje
UP2	44 nisem se več bal 45 sem vedel kako to poteka 46 Ker so bile punce bolj pri meni je bilo lažje	44 brez strahu 45 razumevanje 46 lažje zaradi prisotnosti
UP3	33 Jih nisem niti tako občutila 34 se stvari za mene praktično niso spremenile 35 Še vedno ste hodili k meni, šla sem z zdravniku, šla v trgovino 36 Edino masko sem povsod nosila	33 brez sprememb 34 brez sprememb 35 brez sprememb 36 maske
UP4	47 So bili dosti boljši 48 Jaz sm bla zadovoljna 49 Smo se navadili na maske, razkuževanje 50 Ker so bile punce bile še vedno enako prisotne je bilo lažje vse skupaj	47 boljši ukrepi 48 zadovoljstvo 49 maske 50 lažje zaradi prisotnosti

UP5	23 Navadili smo se na stanje 24 je bilo lažje sprejeti	23 razumevanje 24 lažje zaradi prisotnosti
UP6	36 Meni so bli bolj všeč	36 zadovoljstvo
UP7	35 Je bilo boljše 36 Edino zdravnik mojega zdravja ni jemal resno	35 boljši ukrepi 36 neresnost zdravnika
Spremenjeno življenje v drugem valu		
UP1	36 Je bilo enako kot prej 37 Ker smo se že navadili 38 so bile storitve še vedno naprej enake	36 brez sprememb 37 navajenost 38 brez sprememb
UP2	47 Se ni zaradi korone 48 lažje ker sem vedel, da mi lahko pomagajo, da niso omejene s časom 49 so poleg ostalega mi pomagale na stranišče, peljale v laboratorij in zdravniku 50 Ne vem kako bi to potekalo prej	47 brez sprememb 48 lažje zaradi prisotnosti 49 zdravstvene težave 50 lažje zaradi prisotnosti
UP3	37 Se ni spremenilo zaradi samega vala	37 brez sprememb
UP4	51 Nisem bila več tako v skrbeh 52 sem vedela, da bo za vse poskrbljeno 53 da ne bom ostala sama 54 sem vedela, da sem varna ker k meni pridejo samo punce in se razušujejo in imajo maske	51 manjša skrb 52 poskrbljeno zame 53 prisotnost oskrbovalk 54 uporaba zaščite
UP5	25 Se ni 26 Večkrat smo se vprašali kdo je bil cepljen in kdo ne	25 brez sprememb 26 cepljenje
UP6	37 Vse je bilo po starem 38 samo rute so ble še zmeri 39 Ma sem se navadla	37 brez sprememb 38 maske 39 navajenost
UP7	37 Sestra in njen sin sta me sprejela po okužbi 38 Covid je še poslabšal moje zdravstveno stanje	37 okužba 38 zdravstvene težave
Počutje v drugem valu		
UP1	39 Sem mislil, da bo to enkrat konec ampak vidim da tega še ne bo konec 40 Sem mislil da se bomo obnašali bolj pametno, pa se ne	39 naveličanost 40 naveličanost
UP2	51 Brez skrbi 52 varen 53 Sem vedel da bodo zame poskrbeli	51 brez skrbi 52 varnost 53 poskrbljeno zame
UP3	38 Počutje je bilo boljše 39 Ni bilo takšne osamljenosti 40 Več je bilo stikov 41 bolj svobodno smo se počutili 42 Tudi ko je bila omejitev na občine to name ni vplivalo 43 edino zdravnik je v drugi občini vendar sem to lahko uredila	38 boljše počutje 39 manj osamljeno 40 več stikov 41 svobodnost 42 svobodnost 43 svobodnost
UP4	55 Bolj pomirjeno 56 Smo se na vse skupaj že bolj navadili	55 boljše počutje 56 navajenost
UP5	27 Ni bilo kakšne spremembe 28 Malo več se je govorilo o tem v medijih 29 drugače pa počutje je bilo enako	27 brez sprememb 28 mediji 29 enako počutje
UP6	40 Jst sm bla kr zadovoljna 41 nič me ni motlo	40 boljše počutje 41 boljše počutje
UP7	39 Zaradi težav z srčno zaklopko je bilo to obdobje zame zelo stresno 40 mi je prišla pomoč oskrbovalk zelo prav	39 stresno zaradi zdravstvenega stanja 40 poskrbljeno zame
Želje v primeru ponovnega vala		
UP1	41 Da ostanejo storitve 42 da dobijo ljudje to kar rabijo 43 Pod pogoji, da se uporablja zaščitno masko, se razkužijo	41 ohranitev storitev 42 zadovoljevanje potreb 43 maska

	44 Se po storitvi prezrači prostor	44 razkuževanje
UP2	54 Prav je da se punce razkužijo 55 kombinezoni so v redu 56 Maske so pa tako moteče 57 Želel bi da so punce pri meni tolko kolikor rabim 58 da se ne omejuje kolko so lahko in kaj lahko delajo	54 razkuževanje 55 zaščitna oprema 56 brez maske 57 zadovoljevanje potreb 58 zadovoljevanje potreb
UP3	44 Masko se mi zdi v redu 45 Dobro je tudi da se razkužujemo 46 je potrebno biti cepljen ali testiran 47 Storitve pa se ohranij 48 se izvajajo glede na potrebe ljudi 49 Potrebno je pomagati ljudem 50 upoštevati ljudi da povedo, koliko potrebujejo 51 Z vaše strani ocenit kje je potrebno, da se obiskuje ljudi in jim pomaga	44 maska 45 razkuževanje 46 cepljenje 47 ohranitev storitev 48 zadovoljevanje potreb 49 zadovoljevanje potreb 50 ohranitev storitev 51 zadovoljevanje potreb
UP4	57 Masko me moti, sej je prav da jo imajo ampak me moti 58 Pa da se razkužijo in imajo delovno obleko 59 Glavno je da ne krajšajo koliko časa so punce lahko pri meni	57 maske 58 razkuževanje 59 zadovoljevanje potreb
UP5	30 Da se upošteva ukrepe glede zaščite 31 hkrati da se ohranijo storitve tako kosila kot gospodinjska pomoč	30 zaščitna oprema 31 ohranitev storitev
UP6	42 Tej k so bli zdej na koncu 43 Samo rute res ne bi rable čez obraz 44 Da se vidi k se človek posmeje	42 ohranitev storitev 43 brez maske 44 brez maske
UP7	41 Tako kot je bilo v drugem valu 42 Prav je da so punce zaščitene 43 e vedno pridejo in pomagajo	41 ohranitev storitev 42 zaščitna oprema 43 zadovoljitev potreb

9.1.4. Osno kodiranje

Bivanje

- Gospodinjstvo
 - o Sam (UP1_1) (UP2_1) (UP3_1) (UP4_1) (UP5_1) (UP6_1) (UP6_2) (UP7_1)
- Oddaljenost svojcev/sorodnikov/prijateljev
 - o Blizu (UP1_2) (UP2_3) (UP3_3) (UP5_2)
 - o Daleč (UP1_3) (UP2_2) (UP3_2) (UP4_2) (UP6_2) (UP7_2)
- Pomoč s strani svojcev/sorodnikov/prijateljev
 - o Sorodnik (UP4_3) (UP7_4) (UP6_5)
 - o Svojec (UP1_4) (UP3_6) (UP5_3) (UP5_4) (UP7_3)
 - o Sosed (UP2_4) (UP3_4) (UP3_5) (UP4_5)
 - o Pomoč na domu – PND (UP3_7) (UP3_8) (UP4_6) (UP4_7) (UP2_5) (UP6_4)
 - o Sama (UP4_4)
 - o Minimalna pomoč (UP7_5)
- Čas koriščenja pomoči na domu
 - o 3+ let (UP1_5) (UP2_6) (UP3_9) (UP4_8) (UP5_5) (UP6_6) (UP6_7) (UP7_6)
- Storitve pomoči na domu
 - o Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih – PTDO (UP2_9) (UP3_10)
 - o Gospodinjska pomoč – GP (UP1_7) (UP2_7) (UP2_8) (UP3_11) (UP4_9) (UP4_11) (UP5_7) (UP6_9) (UP6_10) (UP6_11) (UP7_7) (UP7_8)
 - o Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov – POSS (UP7_9) (UP2_10) (UP3_12) (UP3_13) (UP4_10) (UP4_12) (UP6_8)
 - o Prinos kosila (UP1_6) (UP2_11) (UP5_6) (UP7_10)

Prvi val epidemije

- Spremembe storitev
 - a) Način izvajanja storitev
 - Distanca (UP1_8) (UP1_9)
 - Kosila ostala (UP5_8) (UP7_14)
 - Trgovina ostala (UP7_12)
 - Pomembnejša opravila (UP4_14)
 - b) Krajšanje in odpoved storitev
 - Odpoved storitev (UP1_10) (UP3_14) (UP5_9) (UP7_11) (UP7_13)
 - Krajša storitev (UP6_12) (UP6_13) (UP2_12) (UP4_13)
 - Premalo storitev (UP6_14)
 - c) Ocena storitev
 - Nezadovoljstvo (UP2_13) (UP4_15)
 - Težko (UP2_14) (UP4_16) (UP4_17)
 - d) Druga pomoč
 - Pomoč sosede (UP2_15) (UP2_16)
 - Telefonski stik (UP3_15)
- Vpliv ukrepov
 - a) Zmanjševanje socialnih stikov
 - Ostajanje doma (UP1_11) (UP2_17) (UP3_17)
 - Izogibanje ljudi (UP3_18) (UP4_19) (UP4_21)
 - Omejitve trgovine (UP1_12)
 - b) Zaščitna oprema
 - Zaščita (UP7_15) (UP7_16)
 - Maske oskrbovalke (UP2_18) (UP6_16)
 - Težave z masko (UP3_19)
 - Težko sporazumevanje (UP2_19) (UP2_20)
 - c) Počutje
 - Neprijetno (UP1_13)
 - Brez vpliva (UP4_18) (UP5_10) (UP5_11) (UP6_15)
 - d)
 - Telefonski stik (UP4_20)
- Spremenjeno življenje
 - Nujni opravki (UP1_15)
 - Strah (UP1_16)
 - Skrb zase (UP3_16) (UP2_21) (UP6_18)
 - Težko skrb zase (UP2_22) (UP3_20) (UP6_19)
 - Socialni stiki
 - Ostajanje doma (UP1_14) (UP7_19)
 - Zmanjšani stiki (UP7_17) (UP3_21)
 - Osamljenost (UP4_23) (UP4_24) (UP6_17)
 - Stiki na daljavo (UP2_23)
 - Kratkočasenje (UP4_25) (UP7_18)
 - Spremembe
 - Spremembe okolice (UP5_12)
 - Spremembe družbe (UP5_13)
 - Brez sprememb (UP4_22)
- Koriščenje dodatnih storitev
 - Ne (UP1_17) (UP2_24) (UP3_22) (UP5_14) (UP7_20)
 - Ni potrebe (UP6_20)
 - Nečak pomaga (UP6_21)
 - Ni dovoljeno (UP6_22)
 - Da
 - Trgovina (UP4_26)
 - Položnice (UP4_27)
- Želja po storitvah, ki niso na voljo

- Daljša storitev (UP2_25) (UP4_29) (UP6_23)
- Socialni stik (UP1_20)
 - Prisotnost oskrbovalk (UP1_18) (UP2_26) (UP3_23) (UP4_31) (UP6_24)
 - Klepet (UP1_21) (UP2_27) (UP2_28) (UP4_28) (UP4_30)
- Pomoč (UP1_19)
 - Pomoč pri gospodinjskih opravilih (UP6_25) (UP7_21)
- Brez potreb (UP5_15) (UP5_16)
- Pomoč svojcev/sosedov
 - Pomoč
 - Svojci pomoč (UP1_22) (UP6_26) (UP4_33)
 - Soseba pomoč (UP2_29) (UP2_30) (UP2_31)
 - Pomoč na domu pomoč (UP7_25)
 - Počakale stvari (UP3_25)
 - Skrb zase (UP1_23) (UP3_24) (UP5_17)
 - Brez pomoči
 - Neobiskovanje (UP4_32) (UP7_22) (UP7_24)
 - Strah pred okužbo (UP4_34)
 - Redkejši stiki (UP6_27)
 - Telefonski stik (UP7_23)
- Počutje
 - Občutki
 - Sam (UP1_26) (UP2_33) (UP6_31)
 - Osamljenost (UP2_32) (UP4_36) (UP6_28)
 - Manjkal stik z ljudmi (UP3_27)
 - Strah (UP1_25)
 - Nevednost (UP1_24) (UP3_26)
 - Ni občutka varnosti (UP4_39)
 - Žalost (UP4_35)
 - Izguba povezanosti (UP4_37)
 - Slabo počutje (UP4_38)
 - Težko (UP4_40)
 - Drugačnost (UP5_18) (UP7_26)
 - Brez skrbi (UP6_29)
 - Dogajanje
 - Brez druženja (UP1_27) (UP5_20)
 - Distanca (UP1_28)
 - Prekinitev dogodkov (UP5_19)
 - Telefonski stiki (UP3_28)
 - Doma (UP6_30)
 - Redkejši stiki (UP7_27)
 - Razkuževanje (UP7_28)

Drugi val epidemije

- Spremembe storitev
 - Enake storitve (UP1_30) (UP2_35) (UP3_29) (UP4_41) (UP6_33) (UP7_30)
 - Brez spremembe (UP1_29) (UP2_34) (UP4_42) (UP5_21)
 - Celotna storitev (UP2_37)
 - Prej povečanje (UP7_29)
 - Maske (UP1_31) (UP2_36)
 - Klepet (UP2_38)
 - Zadovoljstvo (UP6_32)
- Primernejši ukrepi države
 - Drugem valu (UP1_32) (UP2_39) (UP3_30) (UP4_43) (UP6_34) (UP7_31)
 - Drugi – neomejenost (UP2_40) (UP2_42) (UP3_32) (UP4_45) (UP7_34)
 - Drugi – socialni stiki (UP2_41) (UP3_31) (UP4_46)
 - Drugi – varnost (UP7_33)
 - Drugi – maske (UP4_44)

- Drugi – zadovoljstvo (UP2_43)
 - Prvi – pomanjkanje (UP6_35)
 - Oba vala enako (UP5_22)
 - Potreba po storitvah (UP7_32)
- Doživljanje ukrepov
 - Občutki
 - Razumevanje (UP1_33) (UP2_45) (UP5_23)
 - Brez strahu (UP2_44)
 - Lažje zaradi prisotnosti (UP2_46) (UP4_50) (UP5_24)
 - Zadovoljstvo (UP4_48) (UP6_36)
 - Dejanja
 - Upoštevanje higiene (UP1_34)
 - Razkuževanje (UP1_35)
 - Maske (UP3_36) (UP4_49)
 - Boljši ukrepi (UP4_47) (UP7_35)
 - Brez sprememb (UP3_33) (UP3_34) (UP3_35)
 - Neresnost zdravnika (UP7_36)
- Spremenjeno življenje
 - Brez sprememb (UP1_36) (UP1_38) (UP2_47) (UP3_37) (UP5_25) (UP6_37)
 - Navajenost (UP1_37) (UP6_39)
 - Prisotnost oskrbovalk (UP4_53)
 - Lažje zaradi prisotnosti (UP2_48) (UP2_50)
 - Poskrbljeno zame (UP4_52)
 - Manjša skrb (UP4_51)
 - Zdravstvene težave (UP2_49) (UP7_38)
 - Okužba (UP7_37)
 - Uporaba zaščite (UP4_54)
 - Cepljenje (UP5_26)
 - Maske (UP6_38)
- Počutje
 - Boljše počutje (UP3_38) (UP4_55) (UP6_40) (UP6_41)
 - Enako počutje (UP5_29)
 - Brez sprememb (UP5_27)
 - Navajenost (UP4_56)
 - Brez skrbi (UP2_51)
 - Varnost (UP2_52)
 - Poskrbljeno zame (UP2_53) (UP7_40)
 - Svobodnost (UP3_41) (UP3_42) (UP3_43)
 - Več stikov (UP3_40)
 - Manj osamljeno (UP3_39)
 - Naveličanost (UP1_39) (UP1_40)
 - Stresno (UP7_39)
 - Mediji (UP5_28)

Potencialni prihodnji vali epidemije

- Želje v primeru ponovnega vala
 - Storitve
 - Ohranitev storitev (UP1_41) (UP3_47) (UP3_50) (UP5_31) (UP6_42) (UP7_41)
 - Zadovoljevanje potreb (UP1_42) (UP2_57) (UP2_58) (UP3_48) (UP3_49) (UP3_51) (UP4_59) (UP7_43)
 - Zaščita
 - Maski (UP1_43) (UP3_44) (UP4_57)
 - Zaščitna oprema (UP2_55) (UP5_30) (UP7_42)
 - Cepljenje (UP3_46)
 - Razkuževanje (UP1_44) (UP2_54) (UP3_45) (UP4_58)
 - Brez maske (UP2_56) (UP6_43) (UP6_44)

9.2. Analiza intervjujev z uporabniki

9.2.1. Smernice za intervju z uporabniki pomoči na domu

OSNOVNA VPRAŠANJA

Koliko časa delate kot socialna oskrbovalka?

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRED EPIDEMIJO (čas pred 16.3.2020)

Kako bi opisali pomoč na domu pred epidemijo?

- Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?
- V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRVEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 16.3.2020 do vrnitve pomoči na domu, ki je časovno enaka, kot je bila pred pričetkom epidemije)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času epidemije?

- Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?
- So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?
- katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?
- V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Država je sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa.

- Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?
- Kako ste vi doživljali prvi val epidemije?
- Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?
- Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?
- Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?
- Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?
- Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

Pomoč na domu se je v času prvega vala epidemije omejila na izvajanje le najbolj nujnih temeljnih dnevnih opravil ter dostavo toplih obrokov.

- Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu?
- Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih zaradi omejevanja pomoči na domu? Kakšne?

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS DRUGEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 18.10.2020 do 17.6.2021)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v primerjavi z prvim valom epidemije?

- Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?
- So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?
- katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?
- V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Država je tudi v drugem valu sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa, ki pa so bili drugačni kakor v prvem valu.

- Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?
- Kako ste vi doživljali drugi val epidemije?
- Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?
- Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?
- Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?
- Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?
- Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

Pomoč na domu se je v času drugega vala epidemije izvajala v maksimalni izvedbi, ki jo je premogel izvajalec pomoči na domu.

- Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu v primerjavi s prvim valom?
- Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih tudi v drugem valu, ko je bilo izvajanje pomoči na domu maksimalno? Kakšne?

9.2.2. Zapis intervjujev in označitev relevantnih izjav

9.2.2.1. Intervju SO1

Koliko časa delate kot socialna oskrbovalka?

14 let(1).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRED EPIDEMIJO (čas pred 16.3.2020)

Kako bi opisali pomoč na domu pred epidemijo?

Pomoč na domu je bila brez pritiska(2) in lažje izvedljiva(3). Storitve smo izvajali bolj sproščeno(4) in ni bilo čutiti take napetosti kot je bila nato v začetku prvega vala(5).

Katere storitve so prevladovale pri uporabnikih?

Več je bilo gospodinjske pomoči(6).

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

So bili sosede in svojci bolj v obliki družabništva, pogovora, so bili na obisku(7). Niso pa toliko pomagali(8).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRVEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 16.3.2020 do vrnitve pomoči na domu, ki je časovno enaka, kot je bila pred pričetkom epidemije)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času epidemije?

Pomoč na domu se je precej spremenila(9). Še vedno smo izvajali nege oziroma pomoč pri temeljnih dnevni opravilih(10) ter prinos toplega obroka(11). Gospodinjske pomoči pa smo odpovedali(12).

Katere storitve so prevladovale pri uporabnikih?

Prinos toplega obroka(13).

So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?

Da(14), pričeli smo z prinosom živil iz trgovine(15) za dodatne uporabnike.

Katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?

Vse kar ni spadalo pod nujno za življenje(16), v večji meri je to pomenilo gospodinjsko pomoč(17) in socialne stike(18).

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Sosedje so se bolj umaknili in držali vsak zase(19), tam kjer je naša pomoč odpadla so vstopili svojci, posebno tisti, ki so živeli blizu(20). Pri nekaterih negah so povsem prevzeli svojci in storitev nismo izvajali(21).

Država je sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa.

Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?

Naše delo je pridobilo večjo odgovornost(22), potrebno se je bilo prilagoditi na nov način dela(23) in bilo je kar hudo(24).

Kako ste vi doživljali prvi val epidemije?

Zmedeno(25), v strahu ker nisi vedel, kaj lahko pričakuješ od virusa(26). Prav tako je bila prisotna negotovost(27) saj se je zmanjšalo število učinkovitih ur(28) in smo bile socialne oskrbovalke razporejene na koriščenje nadur ter letnega dopusta(29).

Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?

Potrebno je bilo skrbeti, da smo imeli vse potrebno od zaščitne opreme(30), porabili smo več časa, da smo se oblekli(31), nerodno je bilo delati z uporabniki(32) in skrbeti, da je maska ostala na obrazu, da se očala niso zarosila(33)..., potrebno je bilo skrbeti, da smo imeli papirje za prehajanje občinske meje(34), posebno na začetku je bilo prisotno veliko strahu, živčnosti da pride do okužbe(35).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?

Zaščitna oprema(36), da smo imeli dostop do mask, rokavic, zaščitne obleke(37)...

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?

Potrdila za prehajanje meje, posebno ker se vozimo s službenimi avtomobili in se vidi, da izvajamo pomoč na domu(38).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?

Uporaba zaščitne opreme(39), da smo s tem tudi njih zaščitili(40).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

Ukinjanje(41) in omejevanje storitev(42). Nimajo vsi uporabniki svojcev in sosedov, ki bi jim lahko pomagali(43), prav tako nekateri niso izrazili potrebe po pomoči(44), na primer prinosu živil. Kljub temu, da socialni stiki ne spadajo pod nujne storitve je bilo opaziti, da bi jih uporabniki potrebovali(45). Marsikateri uporabnik živi v oddaljenem kraju občine(46) in je tako ostal popolnoma odrezan od socializacije(47) in storitev(48). Prav tako je bilo časovno omejeno izvajanje neg, v praksi je to praktično neizvedljivo(49) da storitev izvedeš v pol ure oziroma so pri tem zelo oškodovani uporabniki(50) saj storitev ni izvedena tako učinkovito(51) oni pa se počutijo, da jih priganjamo(52) in je za njih stresno(53).

Pomoč na domu se je v času prvega vala epidemije omejila na izvajanje le najbolj nujnih temeljnih dnevnih opravil ter dostavo toplih obrokov.

Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu?

Bili sta dve skupini uporabnikov, eni so se zelo bali virusa(54) in so z veseljem sprejeli ukrepe, omejitve ter zmanjšanje stikov(55), nekateri so tudi sami odpovedali storitve(56), drugi, kamor so v veliki meri spadali tisti, ki niso imeli druge socialne mreže(57) pa so ukrepe težje sprejeli(58). Prisoten je bil strah pred osamljenostjo(59) in strah, da bodo ostali brez pomoči(60). Prav tako je bilo veliko nezadovoljstva s strani uporabnikov pri katerih se je zmanjšal obseg izvajanje pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih(61). Menili so da je možnost za okužbo enaka v 30min kot v 1h in je popolnoma nesmiselno, da se jih priganja(62).

Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih zaradi omejevanja pomoči na domu? Kakšne?

Uporabniki so bili veliko bolj osamljeni(63). Ker mi nismo bili prisotni so morali vložiti veliko truda, da so določene stvari sami postorili(64), pri nekaterih je bilo to zanje koristno(65), druge pa je to zelo izčrpalo(66). Pri uporabnikih, kjer se je izvajalo nego smo zaznali, da niso bili tako gibčni, sklepi so bili bolj trdi(67).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS DRUGEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 18.10.2020 do 17.6.2021)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v primerjavi z prvim valom epidemije?

V drugem valu ni bilo več krajšanja storitev(68), storitve smo izvajali(69).

Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?

Najbolj je bila prisotna pomoč pri socialnih stikih(70), saj smo jo izvajali pri čisto vseh uporabnikih(71), skoraj vsi so prejeli tudi gospodinjsko pomoč(72), več kot polovica pa tudi prinos toplega obroka(73).

So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?

Ponovno smo imeli dodatne prinose živil iz trgovine, lekarne, pošte(74)...

Katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?

Izvajali smo vse storitve(75), do odpovedi je prišlo le v primeru odsotnosti oskrbovalk(76). Takrat smo odpovedali gospodinjske pomoči(77), kjer ni bilo tako problematično, če smo en teden izpustili.

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Ker se naše storitve niso zmanjšale(78) se njihova prisotnost ni povečala(79).

Država je tudi v drugem valu sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa, ki pa so bili drugačni kakor v prvem valu.

Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?

Ukrepi v drugem valu so bili enaki(80), oziroma v nekaterih stvareh celo blažji(81) kot v prvem valu, zato kakšnega posebnega vpliva na nas niso imeli(82).

Kako ste vi doživljali drugi val epidemije?

Ni bilo več tako stresno(83), navadili smo se na uporabo zaščitne opreme(84) in upoštevanje protokolov v primeru okužbe(85).

Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?

Delo je potekalo enako kot v prvem valu(86), ponovno smo več obveščali uporabnike in njihove svojce, da so pozorni na znake okužbe(87).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?

Enako kot v prvem valu(88) prav je, da je bila potrebna uporaba zaščitne opreme(89).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?

Neustreznih ukrepov ni bilo(90), bilo je le obremenjujoče stalno skrbeti, da imaš dokumente za prehajanje občin(91), posebno ker smo pogosto prejimali nove uporabnike in so se lahko papirji spremenili tedensko(92).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?

Vse storitve pomoči na domu so ostale(93) in se izvajale v maksimalni zmogljivosti izvajalca(94). Tisti uporabniki, ki so se počutili negotove so še vedno imeli možnost odpovedi(95) storitve, vendar pa to ni vplivalo na tiste, ki so pomoč želeli ohraniti(96). Veliko uporabnikov je samih izrazilo zadovoljstvo, da smo storitve v drugem valu lahko ohranili(97) in so povedali, da se počutijo boljše ko prihajamo k njim(98) saj imajo tako občutek varnosti(99), ker bi ob obisku opazili če bi bilo kaj narobe(100).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

Mislím, da v drugem valu ni bilo neustreznih ukrepov glede uporabnikov(101). V enem trenutku je nastal preplah, da uporabniki, ki ne izpolnjujejo pogoja PCT ne bi mogli prejemati pomoči(102), vendar je država pomoč na domu vključila med izjeme preden je nov odlok stopil v veljavo(103).

Pomoč na domu se je v času drugega vala epidemije izvajalo v maksimalni izvedbi, ki jo je premogel izvajalec pomoči na domu.

Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu v primerjavi s prvim valom?

Bili so zelo zadovoljni(104) in so lažje preživljali drugi val(105) epidemije saj so vedeli, da imajo nekoga, ki jih obišče(106) ter jim bo dosegljiva pomoč v kolikor bi jo potrebovali(107) (poslabšanje stanja, potreba po dodatni storitvi...).

Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih tudi v drugem valu, ko je bilo izvajanje pomoči na domu maksimalno? Kakšne?

Ne(108), v nekaterih primerih se je stanje celo izboljšalo(109). Tudi komunikacija in sodelovanje se je okrepilo(110) med svojci, zdravnikom, patronažno, Klemenom (CSD) in nami..

9.2.2.2. Intervju SO2

Koliko časa delate kot socialna oskrbovalka?

Čez pol leta bo 30 let(1).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRED EPIDEMIJO (čas pred 16.3.2020)

Kako bi opisali pomoč na domu pred epidemijo?

Pomoč na domu je pred epidemijo potekala veliko bolj sproščeno(2) in tudi uporabniki so bili psihično v boljšem stanju kot v času korone(3).

Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?

Pred korono so prevladovalle storitve ki spadajo v pomoč na domu, se pravi nege(4) in gospodinjska pomoč kjer je bilo vzdrževanje osnovnih bivalnih prostorov(5).

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

V določenih primerih so bili zelo veliko prisotni(6), so z nami sodelovali(7), v določenih primerih je bila prisotna tudi sosedska pomoč(8). Svojci in sosede so pomagali pri urejanju glede zdravnikov, trgovine, lekarne(9). Delo pri uporabniku doma smo opravljali mi(10).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRVEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 16.3.2020 do vrnitve pomoči na domu, ki je časovno enaka, kot je bila pred pričetkom epidemije)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času epidemije?

V prvem valu so se določene storitve na terenu omejile(11), omejil se je tudi čas izvajanja storitve(12).

Katere storitve so prevladoval pri uporabnikih?

Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih(13) in prinos kosila(14).

So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?

Dodatno smo izvajali dostavo živil, zdravil(15)...kamor niso uporabniki mogli sami. Zelo se je povečala potreba po ohranjanju socialnih stikov(16), uprabniki so želeli stike, pogovore(17). Tam kjer nismo bili se je koordinatorica slišala z njimi preko telefona(18).

Katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?

Nismo mogle izvajati gospodinjskih pomoči(19), specifičnih čiščenj(20)...ker je bil čas omejen se je opravilo samo tisto osnovno vzdrževanje pri tistih, ki so imeli nego.

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Svojci so bili prisotni, tisti, ki so živeli skupaj(21), nekateri so bili oddaljeni in niso niti mogli do uporabnikov(22). Sosedje so se večinoma držali zase(23).

Država je sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa.

Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?

Jaz mislim, da so bili kar dobro predlagani, so imeli pa precejšnji vpliv na oskrbovalke(24). Potrebna je bila večja uporaba zaščitne opreme(25). Prisotno je bilo več preoblačenja(26).

Kako ste vi doživljali prvi val epidemije?

Prvi val je šel kar v redu skozi. Okužbe nismo imeli na terenu in je bilo zato lažje(27). Prisotna je bila zaskrbljenost, da ne bi socialna oskrbovalka prinesla okužbo k uporabniku(28). Je bilo precej odgovornosti na nas(29).

Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?

Organizacija se je sama kot taka izboljšala(30), glede zaščitne opreme smo bile kar priskrbljene(31), in tudi informacije smo pridobivale redno(32).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?

Najbolj ustrezen je bil ukrep da je socialna oskrbovalka ustrezno zaščitena(33) ter da se tudi sama kot delavka drži navodil(34) glede zaščite(35), razkuževanja(36) in varovanja pred okužbo(37).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?

Najbolj neustrezen je bil ta da so se morale določene storitve zmanjšati(38), oskrbovalke pa smo za uporabnike še vedno morale v celoti poskrbeti(39).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?

Prav tako uporaba zaščitne opreme(40).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

To da smo določene uporabnike prenehali obiskovati in izvajati storitev(41), pri drugih pa smo zelo hiteli(42).

Pomoč na domu se je v času prvega vala epidemije omejila na izvajanje le najbolj nujnih temeljnih dnevnih opravil ter dostavo toplih obrokov.

Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu?

Zelo težko(43), saj so bili naučeni, da se jim oskrbovalke bolj posvetijo in so pri njih tudi za potrebe ohranjanja socialnih stikov(44). V času epidemije smo marsikomu predstavljali edini stik s preostalim svetom(45). Omejevanje časa je okrnilo še ta edini stik ki so ga imeli(46).

Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih zaradi omejevanja pomoči na domu? Kakšne?

V nekaterih primerih so bili uporabniki v psihično slabšem stanju v času ko oskrbovalke niso prihajale(47). Opaziti je bilo večjo zanemarjenost posebno prostorov(48) saj uporabniki niso bili zmožni sami skrbeti. Tudi pri higieni uporabnikov se je lahko opazilo manjše poslabšanje(49).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS DRUGEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 18.10.2020 do 17.6.2021)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v primerjavi z prvim valom epidemije?

Delo se je opravljalo v celotnem obsegu(50). Omejitev ni bilo več na terenu(51).

Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?

Izvajale so se vse storitve(52), temeljna dnevna opravila(53), gospodinjska pomoč(54) in seveda še vedno je bilo izvajanje pomoči pri ohranjanju socialnih stikov v večjem obsegu(55).

So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?

Nekateri uporabniki so potrebovali dostavo živil(56), ker sami nismo mogli v trgovino, nekaj si jih je na novo naročilo dostavo toplega obroka(57).

Katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?

Mislím, da bi uporabniki tudi v drugem valu potrebovali več družabništva(58) in ohranjanja socialnih stikov(59), vendar se nam časovno ni izšlo da bi povečali časovno storitve(60).

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Ker se naše storitve niso spremenile(61) se tudi njihova prisotnost ni spremenila(62).

Država je tudi v drugem valu sprejemala različne ukrepe, s katerimi je poskušala preprečiti širjenje koronavirusa, ki pa so bili drugačni kakor v prvem valu.

Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?

Ukrepi so bili koristni za socialno oskrbovalko in uporabnike(63). V drugem valu je potekalo dosti lažje(64), ker smo bili navajeni na ukrepe od prej(65).

Kako ste vi doživljali drugi val epidemije?

Imeli smo eno okužbo, ki smo jo dobro izpeljali(66), je bil gospod pravočasno hospitaliziran in ker se okužba ni razširila je to prinašalo občutek varnosti(67) in zaupanja v način kako smo delale na terenu(68).

Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?

Delo je potekalo približno enako kot v prvem valu(69). Organizacija je tekla(70), zaščitna oprema je bila priskrbljena(71).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?

Najbolj ustrezno je da je oskrbovalka dobro zaščitena(72), da se testira(73) in ima možnost cepljenja(74) in delodajalec vse to omogoča(75).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?

Ni bilo neustreznih(76).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?

Tudi uporabniki so bili dokaj navdušeni nad možnostjo cepljenja(77) in so tudi spoštovali ukrepe kot take.

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

Ni bilo neustreznih(78).

Pomoč na domu se je v času drugega vala epidemije izvajalo v maksimalni izvedbi, ki jo je premogel izvajalec pomoči na domu.

Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu v primerjavi s prvim valom?

So bili zelo zadovoljni(79), so komaj čakali da se vrnemo na stare časovne obsege in so bili veseli, da jih ni bilo potrebno ponovno krajšati in odpovedovati(80).

Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih tudi v drugem valu, ko je bilo izvajanje pomoči na domu maksimalno? Kakšne?

Posledic ni bilo(81).

9.2.2.3. Intervju SO3

Koliko časa delate kot socialna oskrbovalka?

29let(1).

Kako bi opisali pomoč na domu pred epidemijo?

Je bilo bolj umirjeno(2). Noben ni gledal na to ali si okužen(3), sedaj te ljudje pogledajo že če pokašljaš.

Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?

Več je bilo gospodinjske pomoči(4), ne samo prinos kosila.

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Pri samem delu so bili prisotni zelo malo(5), bolj za urejanje določenih stvari(6).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS PRVEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 16.3.2020 do vrnitve pomoči na domu, ki je časovno enaka, kot je bila pred pričetkom epidemije)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v času epidemije?

Časovno je več časa vzelo oblačenje(7). Prisoten je bil strah oskrbovancev(8).

Katere storitve so prevladovalle pri uporabnikih?

Nege(9) in kosila(10). Drugega nismo izvajali(11). So se izvajale samo nujne storitve(12).

So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?

So(13). Povečalo se je število uporabnikov, ki smo jih nosili iz trgovine in lekarne(14).

Katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?

Gospodinjske pomoči so odpadle(15) in tam kjer smo bili večinoma zaradi ohranjanja socialnega sitka(16).

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Sosedje so se večinoma umaknili(17) in je bilo tudi s strani države zaželeno da se ne družijo preveč(18). Svojci so bili nekateri zelo prisotni, večinoma so bili to svojci, ki so živeli skupaj ali zelo blizu(19). Tisti, ki živijo bolj daleč so težko prišli do uporabnikov oziroma nekaj časa sploh niso mogli(20).

Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?

Na oblačenje zaščitne opreme(21). Avte je bilo potrebno razkuževati(22).

Kako ste vi doživljali prvi val epidemije?

Normalno(23), delati moraš it(24). Dejansko se sploh ne zavedaš(25).

Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?

Zmanjšale so se ure storitve pri uporabniku(26) in bolj se je bilo potrebno zaščititi(27) kar nam je vzelo čas(28). Posledično smo izgubili na učinkovitih urah(29).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?

Prav je da je bilo poskrbljeno za zaščito pri delu(30) saj smo tako zavarovali tako sebe kot uporabnike(31).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?

Ker je bilo vse zaprto ni bilo možnosti malice(32). Večkrat nas je ustavila policija čeprav smo bili v službenih avtomobilih(33).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?

Zaščitno opremo so nosili tako uporabniki(34) kot mi(35).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

Zmanjševanje storitev(36). Tudi nego je bilo potrebno narediti v pol ure(37). Vsi so bili bombardirani z informacijami o koroni po radiu in televiziji in ker niso imeli stikov s svetom je bil to njihov glavni vir informacij(38) in je vladal strah(39).

Pomoč na domu se je v času prvega vala epidemije omejila na izvajanje le najbolj nujnih temeljnih dnevnih opravil ter dostavo toplih obrokov.

Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu?

Večinoma z nezadovoljstvom(40), niso razumeli zakaj ne smemo prit(41).

Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih zaradi omejevanja pomoči na domu? Kakšne?

Moj občutek je bil da je veliko uporabnikov izgubilo na teži(42), poznal se jim je stres(43) in verjetno marsikateri ni užival rednih obrokov hrane(44).

VPRAŠANJA VEZANA NA ČAS DRUGEGA VALA EPIDEMIJE (čas od 18.10.2020 do 17.6.2021)

Kako se je spremenila storitev pomoči na domu v primerjavi z prvim valom epidemije?

Vse skupaj se je že bolj normaliziralo(45). Storitve smo opravljali nespremenjeno(46).

Katere storitve so prevladoval pri uporabnikih?

Še vedno je prevladovala nega(47) in kosila(48), so se pa ohranile tudi gospodinjske pomoči(49). In seveda, vsi so imeli tudi pomoč pri ohranjanju socialnih stikov(50).

So uporabniki koristili dodatne storitve, ki jih prej niso? Katere?

Ponovno smo začeli hoditi v trgovino(51).

Katerih storitev niste mogli izvajati in zakaj?

Smo izvajali vse(52).

V kolikšni meri so bili pri pomoči poleg vas prisotni svojci/sosedje?

Še vedno je bilo enako sodelovanje(53), le fizično so se bolj umikali ko smo prišle izvajati storitev(54) in je komunikacija potekala bolj na daleč ali preko telefona(55).

Kako so ukrepi vplivali na vas, socialne oskrbovalke?

Ukrepi v drugem valu so bili podobni(56) tako kakšnega posebnega vpliva na nas niso imeli(57).

Kako ste vi doživljali drugi val epidemije?

V drugem valu si že vedel da se moraš čuvati, da njih čuvaš(58). Je bil bolj normalen občutek(59).

Kako se je spremenilo vaše delo (organizacija, zaščita..)?

Uporabilo se je vso zaščitno opremo(60), preoblačili smo se v avtu ali pred vhodom v hišo(61), poleg maske in kombinezona smo uporabljali tudi copatke, kapo, vizir(62)...

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za socialne oskrbovalke?

Uporaba zaščitna oprema(63).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za socialne oskrbovalke?

Se mi ni zdelo da bilo kaj(64). Prisotno je bilo zgolj pomankanje zaščitne opreme na trenutke saj jo je bilo težko dobiti(65).

Katere ukrepe ste zaznali kot ustrezne za uporabnike?

Uporaba zaščitne opreme(66) in da so storitve ostale v enaki meri kot pred pričetkom drugega vala(67).

Katere ukrepe ste zaznali kot neustrezne za uporabnike?

Ni bilo posebno neustreznih ukrepov(68).

Pomoč na domu se je v času drugega vala epidemije izvajalo v maksimalni izvedbi, ki jo je premogel izvajalec pomoči na domu.

Kako so to sprejeli uporabniki pomoči na domu v primerjavi s prvim valom?

Zelo dobro(69). Skoraj z navdušenjem(70) ker so vedeli, da imajo še vedno dostop do naših storitev(71).

Ste opazili kakšne posledice pri uporabnikih tudi v drugem valu, ko je bilo izvajanje pomoči na domu maksimalno? Kakšne?

Ne(72).

9.2.3. Odprto kodiranje

Št.	IZJAVE	POJMI
Delovna doba kot socialna oskrbovalka		
SO1	1 14 let	1 14 let
SO2	1 Čez pol leta bo 30 let	1 29 let
SO3	1 29 let	1 29 let
Pomoč na domu pred epidemijo		
SO1	2 Pomoč na domu je bila brez pritiska 3 lažje izvedljiva 4 Storitve smo izvajali bolj sproščeno 5 ni bilo čutiti take napetosti kot je bila nato v začetku prvega vala	2 brez pritiska 3 lažje izvedljiva 4 bolj sproščeno 5 brez napetosti
SO2	2 Pomoč na domu je pred epidemijo potekala veliko bolj sproščeno 3 uporabniki so bili psihično v boljšem stanju kot v času korone	2 bolj sproščeno 3 uporabniki psihično boljše
SO3	2 Je bilo bolj umirjeno 3 Noben ni gledal na to ali si okužen	2 bolj umirjeno 3 brez strahu
Prevladujoče storitve pred epidemijo		
SO1	6 Več je bilo gospodinjske pomoči	6 GP (gospodinjska pomoč)
SO2	4 nege 5 gospodinjska pomoč kjer je bilo vzdrževanje osnovnih bivalnih prostorov	4 PTDO (pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih) 5 GP
SO3	4 Več je bilo gospodinjske pomoči	4 GP
Prisotnost svojcev/sosedov pred epidemijo		
SO1	7 sosedje in svojci bolj v obliki družabništva, pogovora, so bili na obisku 8 Niso pa toliko pomagali	7 kot POSS (pomoč pri ohranjanju socialnih stikov) 8 ne kot PTDO/GP
SO2	6 V določenih primerih so bili zelo veliko prisotni 7 so z nami sodelovali 8 v določenih primerih je bila prisotna tudi sosedska pomoč 9 Svojci in sosedje so pomagali pri urejanju glede zdravnikov, trgovine, lekarne 10 Delo pri uporabniku doma smo opravljali mi	6 nekateri prisotni 7 sodelovanje s PND 8 nekateri sosedska pomoč 9 kot POSS 10 ne kot PTDO/GP
SO3	5 Pri samem delu so bili prisotni zelo malo 6 bolj za urejanje določenih stvari	5 ne kot PTDO/GP 6 kot POSS
Spremenjene storitve v času prvega vala		
SO1	9 Pomoč na domu se je precej spremenila	9 precej spremenjena 10 izvajanje PTDO

	10 Še vedno smo izvajali nege oziroma pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih 11 prinos toplega obroka 12 Gospodinjske pomoči pa smo odpovedali	11 izvajanje prinos kosila 12 odpoved GP
SO2	11 so se določene storitve na terenu omejile 12 omejil se je tudi čas izvajanja storitve	11 omejitev storitev 12 časovna omejitev storitev
SO3	7 Časovno je več časa vzelo oblačenje 8 Prisoten je bil strah oskrbovancev	7 prevladovalo oblačenje 8 strah uporabnikov
Prevladujoče storitve v času prvega vala		
SO1	13 Prinos toplega obroka	13 prinos kosila
SO2	13 Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih 14 prinos kosila	13 PTDO 14 prinos kosila
SO3	9 Nege 10 kosila 11 Drugega nismo izvajali 12 So se izvajale samo nujne storitve	9 PTDO 10 prinos kosila 11 neizvajanje ostalega 12 izvajanje nujnih storitev
Izvajanje dodatnih storitev v času prvega vala		
SO1	14 Da 15 pričeli smo z prinosom živil iz trgovine	14 Da 15 prinos živil
SO2	15 Dodatno smo izvajali dostavo živil, zdravil 16 Zelo se je povečala potreba po ohranjanju socialnih stikov 17 uporabniki so želeli stike, pogovore 18 se je koordinatorka slišala z njimi preko telefona	15 prinos živil 16 potreba po POSS 17 želja po POSS 18 telefonski stiki
SO3	13 So 14 Povečalo se je število uporabnikov, ki smo jih nosili iz trgovine in lekarne	13 Da 14 prinos živil
Neizvedene storitve v času prvega vala		
SO1	16 Vse kar ni spadalo pod nujno za življenje 17 v večji meri je to pomenilo gospodinjsko pomoč 18 socialne stike	16 storitve nenuje za življenje 17 GP 18 POSS
SO2	19 Nismo mogle izvajati gospodinjskih pomoči 20 specifičnih čiščenj	19 GP 20 GP
SO3	15 Gospodinjske pomoči so odpadle 16 tam kjer smo bili večinoma zaradi ohranjanja socialnega sitka	15 GP 16 POSS
Prisotnost svojcev/sosedov v času prvega vala		
SO1	19 Sosedje so se bolj umaknili in držali vsak zase 20 kjer je naša pomoč odpadla so vstopili svojci, posebno tisti, ki so živeli blizu 21 Pri nekaterih negah so povsem prevzeli svojci in storitev nismo izvajali	19 umik sosedov 20 prisotnost svojcev blizu 21 prevzeli oskrbo nekateri svojci
SO2	21 Svojci so bili prisotni, tisti, ki so živeli skupaj 22 nekateri so bili oddaljeni in niso niti mogli do uporabnikov 23 Sosedje so se večinoma držali zase	21 prisotnost svojcev blizu 22 svojci daleč odsotni 23 umik sosedov
SO3	17 Sosedje so se večinoma umaknili 18 s strani države zaželeno da se ne družijo preveč 19 Svojci so bili nekateri zelo prisotni, večinoma so bili to svojci, ki so živeli skupaj ali zelo blizu 20 Tisti, ki živijo bolj daleč so težko prišli do uporabnikov oziroma nekaj časa sploh niso mogli	17 umik sosedov 18 druženje nezaželeno 19 prisotnost svojcev blizu 20 svojci daleč odsotni
Vpliv ukrepov na oskrbovalke v času prvega vala		
SO1	22 Naše delo je pridobilo večjo odgovornost 23 potrebno se je bilo prilagoditi na nov način dela 24 bilo je kar hudo	22 večja odgovornost 23 nov način dela 24 hudo

SO2	24 so imeli pa precejšnji vpliv na oskrbovalke 25 Potrebna je bila večja uporaba zaščitne opreme 26 Prisotno je bilo več preoblačenja	24 velik vpliv 25 večja zaščita 26 večja zaščita
SO3	21 Na oblačenje zaščitne opreme 22 Avte je bilo potrebno razkuževati	21 večja zaščita 22 večja zaščita
Doživljanje prvega vala epidemije		
SO1	25 Zmedeno 26 v strahu ker nisi vedel, kaj lahko pričakuješ od virusa 27 Prav tako je bila prisotna negotovost 28 zmanjšalo število učinkovitih ur 29 smo bile socialne oskrbovalke razporejene na koriščenje nadur ter letnega dopusta	25 zmedeno 26 strah 27 negotovost 28 manj učinkovitih ur 29 ne delo oskrbovalk
SO2	27 Okužbe nismo imeli na terenu in je bilo zato lažje 28 Prisotna je bila zaskrbljenost, da ne bi socialna oskrbovalka prinesla okužbo k uporabniku 29 Je bilo precej odgovornosti na nas	27 brez okužbe - lažje 28 strah 29 odgovornost
SO3	23 Normalno 24 delati moraš it 25 Dejansko se sploh ne zavedaš	23 normalno 24 normalno 25 nezavedanje
Spremenjen način dela v času prvega vala		
SO1	30 Potrebno je bilo skrbeti, da smo imeli vse potrebno od zaščitne opreme 31 porabili smo več časa, da smo se oblekli 32 nerodno je bilo delati z uporabniki 33 skrbeti, da je maska ostala na obrazu, da se očala niso zarosila 34 skrbeti, da smo imeli papirje za prehajanje občinske meje 35 na začetku je bilo prisotno veliko strahu, živčnosti da pride do okužbe	30 zaščitna oprema 31 preoblačenje 32 nerodno delati 33 težave z masko 34 potrdila za prehajanje občin 35 strah pred okužbo
SO2	30 Organizacija se je sama kot taka izboljšala 31 glede zaščitne opreme smo bile kar priskrbljene 32 informacije smo pridobivale redno	30 boljša organizacija 31 zaščitna oprema 32 redne informacije
SO3	26 Zmanjšale so se ure storitve pri uporabniku 27 bolj se je bilo potrebno zaščititi 28 kar nam je vzelo čas 29 Posledično smo izgubili na učinkovitih urah	26 manj učinkovitih ur 27 zaščitna oprema 28 preoblačenje 29 manj učinkovitih ur
Ustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke v času prvega vala		
SO1	36 Zaščitna oprema 37 da smo imeli dostop do mask, rokavic, zaščitne obleke	36 zaščita 37 dostop do zaščitne opreme
SO2	33 Najbolj ustrezen je bil ukrep da je socialna oskrbovalka ustrezno zaščitena 34 da se tudi sama kot delavka drži navodil 35 zaščite 36 razkuževanja 37 varovanja pred okužbo	33 ustrezna zaščita 34 upoštevanje navodil 35 zaščita 36 razkuževanje 37 varovanje pred okužbo
SO3	30 Prav je da je bilo poskrbljeno za zaščito pri delu 31 zavarovali tako sebe kot uporabnike	30 dostop do zaščitne opreme 31 zaščita
Neustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke v času prvega vala		
SO1	38 Potrdila za prehajanje meje, posebno ker se vozimo s službenimi avtomobili in se vidi, da izvajamo pomoč na domu	38 Potrdila za prehajanje občin
SO2	38 Najbolj neustrezen je bil ta da so se morale določene storitve zmanjšati 39 oskrbovalke pa smo za uporabnike še vedno morale v celoti poskrbeti	38 zmanjševanje PTDO 39 opraviti celotno PTDO
SO3	32 Ker je bilo vse zaprto ni bilo možnosti malice	32 nemožnost malice

	33 Večkrat nas je ustavila policija čeprav smo bili v službenih avtomobilih	33 policija ustavila v službenem avtu
Ustrezni ukrepi za uporabnike v času prvega vala		
SO1	39 Uporaba zaščitne opreme 40 smo s tem tudi njih zaščitili	39 zaščitna oprema 40 zaščita – oskrbovalke
SO2	40 Prav tako uporaba zaščitne opreme	40 zaščitna oprema
SO3	34 Zaščitno opremo so nosili tako uporabniki 35 mi	34 zaščita – oskrbovalke 35 zaščita - uporabniki
Neustrezni ukrepi za uporabnike v času prvega vala		
SO1	41 Ukinjanje 42 omejevanje storitev 43 Nimajo vsi uporabniki svojcev in sosedov, ki bi jim lahko pomagali 44 nekateri niso izrazili potrebe po pomoči 45 socialni stiki ne spadajo pod nujne storitve je bilo opaziti, da bi jih uporabniki potrebovali 46 Marsikateri uporabnik živi v odročnem kraju občine 47 je tako ostal popolnoma odrezan od socializacije 48 storitev 49 časovno omejeno izvajanje neg, v praksi je to praktično neizvedljivo 50 so pri tem zelo oškodovani uporabniki 51 storitev ni izvedena tako učinkovito 52 oni pa se počutijo, da jih priganjamo 53 je za njih stresno	41 odpoved storitev 42 krajšanje storitev 43 uporabniki ostali sami 44 neizražena potreba po pomoči 45 POSS smatrani kot nenujni 46 odročni deli občine 47 odrezani od socializacije 48 odrezani od storitev 49 krajšanje neizvedljivo v praksi 50 škodilo uporabnikom 51 slabša storitev 52 občutek priganjanja 53 stresno
SO2	41 To da smo določene uporabnike prenehali obiskovati in izvajati storitev 42 pri drugih pa smo zelo hiteli	41 odpoved storitev 42 krajšanje storitev
SO3	36 Zmanjševanje storitev 37 Tudi nego je bilo potrebno narediti v pol ure 38 radiu in televiziji in ker niso imeli stikov s svetom je bil to njihov glavni vir informacij 39 vladal strah	36 odpoved storitev 37 krajšanje storitev 38 mediji glavni vir informacij 39 prisoten strah
Doživljanje uporabnikov glede omejevanja storitev		
SO1	54 eni so se zelo bali virusa 55 so z veseljem sprejeli ukrepe, omejitve ter zmanjšanje stikov 56 sami odpovedali storitve 57 tisti, ki niso imeli druge socialne mreže 58 so ukrepe težje sprejeli 59 strah pred osamljenostjo 60 strah, da bodo ostali brez pomoči 61 veliko nezadovoljstva s strani uporabnikov pri katerih se je zmanjšal obseg izvajanje pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih 62 možnost za okužbo enaka v 30min kot v 1h in je popolnoma nesmiselno, da se jih priganja	54 strah - virusom 55 veseli sprejeli ukrepe 56 odpoved storitev - sami 57 brez socialne mreže 58 težko sprejeli 59 strah - osamljenost 60 strah – brez pomoči 61 nezadovoljstvo glede krajšanja 62 možnost okužbe enaka v krajšem času
SO2	43 Zelo težko 44 so bili naučeni, da se jim oskrbovalke bolj posvetijo in so pri njih tudi za potrebe ohranjanja socialnih stikov 45 V času epidemije smo marsikomu predstavljali edini stik s preostalim svetom 46 Omejevanje časa je okrnilo še ta edini stik ki so ga imeli	43 težko sprejeli 44 nezadovoljstvo glede krajšanja 45 brez socialne mreže 46 brez socialne mreže
SO3	40 Večinoma z nezadovoljstvom 41 niso razumeli zakaj ne smemo prit	40 nezadovoljstvo 41 nerazumevanje
Posledice pri uporabnikih v času prvega vala epidemije		
SO1	63 Uporabniki so bili veliko bolj osamljeni	63 osamljenost 64 več sami naredili

	64 Ker mi nismo bili prisotni so morali vložiti veliko truda, da so določene stvari sami postorili 65 pri nekaterih je bilo to zanje koristno 66 druge pa je to zelo izčrpalo 67 niso bili tako gibčni, sklepi so bili bolj trdi	65 nekaterim koristilo 66 nekatere izčrpalo 67 slabša gibljivost
SO2	47 V nekaterih primerih so bili uporabniki v psihično slabšem stanju v času ko oskrbovalke niso prihajale 48 Opaziti je bilo večjo zanemarjenost posebno prostorov 49 Tudi pri higieni uporabnikov se je lahko opazilo manjše poslabšanje	47 psihično slabše stanje 48 zanemarjenost prostorov 49 nekateri slabša higiena
SO3	42 veliko uporabnikov izgubilo na teži 43 poznal se jim je stres 44 verjetno marsikateri ni užival rednih obrokov hrane	42 nekateri izgubili na teži 43 stres 44 nekateri brez rednih obrokov
Spremenjen način dela v času drugega vala		
SO1	68 V drugem valu ni bilo več krajšanja storitev 69 storitve smo izvajali	68 celotne storitve 69 vse storitve
SO2	50 Delo se je opravljalo v celotnem obsegu 51 Omejitev ni bilo več na terenu	50 celotne storitve 51 vse storitve
SO3	45 Vse skupaj se je že bolj normaliziralo 46 Storitve smo opravljali nespremenjeno	45 vse izvajanje 46 nespremenjeno izvajanje
Prevladujoče storitve pri uporabnikih v času drugega vala epidemije		
SO1	70 Najbolj je bila prisotna pomoč pri socialnih stikih 71 saj smo jo izvajali pri čisto vseh uporabnikih 72 skoraj vsi so prejeli tudi gospodinjsko pomoč 73 več kot polovica pa tudi prinos toplega obroka	70 POSS - vsi 71 vsi uporabniki 72 GP 73 prinos kosila
SO2	52 Izvajale so se vse storitve 53 temeljna dnevna opravila 54 gospodinjska pomoč 55 še vedno je bilo izvajanje pomoči pri ohranjanju socialnih stikov v večjem obsegu	52 vse storitve 53 PTDO 54 GP 55 POSS - vsi
SO3	47 Še vedno je prevladovala nega 48 kosila 49 ohranile tudi gospodinjske pomoči 50 In seveda, vsi so imeli tudi pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	47 PTDO 48 prinos kosila 49 GP 50 POSS - vsi
Izvajanje dodatnih storitev v času drugega vala		
SO1	74 dodatne prinose živil iz trgovine, lekarne, pošte	74 prinos živil
SO2	56 Nekateri uporabniki so potrebovali dostavo živil 57 novo naročilo dostavo toplega obroka	56 prinos živil 57 prinos kosila
SO3	51 Ponovno smo začeli hoditi v trgovino	51 prinos živil
Neizvedene storitve v času drugega vala		
SO1	75 Izvajali smo vse storitve 76 do odpovedi je prišlo le v primeru odsotnosti oskrbovalk 77 Takrat smo odpovedali gospodinjske pomoči	75 izvajali vse 76 odpoved – odsotnost oskrbovalk 77 odpoved – GP
SO2	58 Mislim, da bi uporabniki tudi v drugem valu potrebovali več družabništva 59 ohranjanja socialnih stikov 60 se nam časovno ni izšlo da bi povečali časovno storitve	58 potreba po POSS 59 potreba po POSS 60 časovno povečanje neizvedljivo
SO3	52 Smo izvajali vse	52 izvajali vse
Prisotnost svojcev/sosedov v času drugega vala		
SO1	78 se naše storitve niso zmanjšale 79 se njihova prisotnost ni povečala	78 PND - enako kot prej 79 svojci -enako kot prej
SO2	61 Ker se naše storitve niso spremenile 62 se tudi njihova prisotnost ni spremenila	61 PND - enako kot prej 62 svojci -enako kot prej

SO3	53 Še vedno je bilo enako sodelovanje 54 fizično so se bolj umikali ko smo prišle izvajati storitev 55 komunikacija potekala bolj na daleč ali preko telefona	53 svojci -enako kot prej 54 stiki na daljavo 55 stiki na daljavo
Vpliv ukrepov na oskrbovalke v času drugega vala		
SO1	80 Ukrepi v drugem valu so bili enaki 81 v nekaterih stvareh celo blažji 82 zato kakšnega posebnega vpliva na nas niso imeli	80 enaki ukrepi kot v prvem valu 81 lažje kot v prvem valu 82 brez posebnega vpliva
SO2	63 Ukrepi so bili koristni za socialno oskrbovalko in uporabnike 64 V drugem valu je potekalo dosti lažje 65 smo bili navajeni na ukrepe od prej	63 koristni za vse 64 lažje kot v prvem valu 65 navajenost na ukrepe
SO3	56 Ukrepi v drugem valu so bili podobni 57 kakšnega posebnega vpliva na nas niso imeli	56 enaki ukrepi kot v prvem valu 57 brez posebnega vpliva
Doživljanje drugega vala epidemije		
SO1	83 Ni bilo več tako stresno 84 navadili smo se na uporabo zaščitne opreme 85 upoštevanje protokolov v primeru okužbe	83 manj stresno 84 navajenost 85 upoštevanje priporočil
SO2	66 Imeli smo eno okužbo, ki smo jo dobro izpeljali 67 ker se okužba ni razširila je to prinašalo občutek varnosti 68 zaupanja v način kako smo delale na terenu	66 okužba – dobro izpeljali 67 okužba – ni razširila 68 zaupanje v način dela
SO3	58 si že vedel da se moraš čuvati, da njih čuvaš 59 Je bil bolj normalen občutek	58 upoštevanje priporočil 59 navajenost
Spremenjen način dela v času drugega vala		
SO1	86 Delo je potekalo enako kot v prvem valu 87 ponovno smo več obveščali uporabnike in njihove svojce, da so pozorni na znake okužbe	86 enako kot v prvem valu 87 ozaveščanje uporabnikov
SO2	69 Delo je potekalo približno enako kot v prvem valu 70 Organizacija je tekla 71 zaščitna oprema je bila priskrbljena	69 enako kot v prvem valu 70 dobra organizacija 71 zaščitna oprema dostopna
SO3	60 Uporabilo se je vso zaščitno opremo 61 preoblačili smo se v avtu ali pred vhodom v hišo 62 poleg maske in kombinezona smo uporabljali tudi copatke, kapo, vizir	60 zaščitna oprema dostopna 61 zaščita pred storitvijo 62 dodatna zaščitna oprema
Ustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke v času drugega vala		
SO1	88 Enako kot v prvem valu 89 prav je, da je bila potrebna uporaba zaščitne opreme	88 enako kot v prvem 89 zaščitna oprema
SO2	72 oskrbovalka dobro zaščitena 73 da se testira 74 ima možnost cepljenja 75 delodajalec vse to omogoča	72 zaščitna oprema 73 testiranje 74 cepljenje 75 delodajalec omogoča
SO3	63 Uporaba zaščitna oprema	63 zaščitna oprema
Neustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke v času drugega vala		
SO1	90 Neustreznih ukrepov ni bilo 91 bilo je le obremenjujoče stalno skrbeti, da imaš dokumente za prehajanje občin 92 so se lahko papirji spremenili tedensko	90 ni bilo neustreznih 91 dokumenti - obremenitev 92 tedenske spremembe
SO2	76 Ni bilo neustreznih	76 ni bilo neustreznih
SO3	64 Se mi ni zdelo da bilo kaj 65 Prisotno je bilo zgolj pomankanje zaščitne opreme na trenutke saj jo je bilo težko dobit	64 ni bilo neustreznih 65 težko dostopna zaščitna oprema
Ustrezni ukrepi za uporabnike v času drugega vala		
SO1	93 Vse storitve pomoči na domu so ostale 94 se izvajale v maksimalni zmogljivosti izvajalca	93 ohranitev storitev 94 maksimalno izvajanje storitev

	95 uporabniki, ki so se počutili negotove so še vedno imeli možnost odpovedi 96 to ni vplivalo na tiste, ki so pomoč želeli ohraniti 97 Veliko uporabnikov je samih izrazilo zadovoljstvo, da smo storitve v drugem valu lahko ohranili 98 počutijo boljše ko prihajamo k njim 99 imajo tako občutek varnosti 100 bi ob obisku opazili če bi bilo kaj narobe	95 možnost odpovedi storitev 96 možnost ohranitve storitev 97 zadovoljstvo uporabnikov ob ohranitvi storitev 98 boljše počutje 99 občutek varnosti 100 prisotnost oskrbovalk
SO2	77 možnostjo cepljenja	77 cepljenje
SO3	66 Uporaba zaščitne opreme 67 da so storitve ostale v enaki meri kot pred pričetkom drugega vala	66 zaščitna oprema 67 ohranitev storitev
Neustrezni ukrepi za uporabnike v času drugega vala		
SO1	101 ni bilo neustreznih ukrepov glede uporabnikov 102 preplah, da uporabniki, ki ne izpolnjujejo pogoja PCT ne bi mogli prejemati pomoči 103 država pomoč na domu vključila med izjeme preden je nov odlok stopil v veljavo	101 Ni bilo neustreznih 102 preplah zaradi PCT pogoja 103 država določila izjemo
SO2	78 Ni bilo neustreznih	78 Ni bilo neustreznih
SO3	68 Ni bilo posebno neustreznih ukrepov	68 Ni bilo neustreznih
Doživljanje uporabnikov glede neomejevanje storitev		
SO1	104 Bili so zelo zadovoljni 105 so lažje preživljali drugi val 106 so vedeli, da imajo nekoga, ki jih obišče 107 jim bo dosegljiva pomoč v kolikor bi jo potrebovali	104 Zelo zadovoljno 105 Lažje spremljali drugi val 106 Prisotnost nekoga 107 Dostop do storitev
SO2	79 So bili zelo zadovoljni 80 so bili veseli, da jih ni bilo potrebno ponovno krajšati in odpovedovati	79 Zelo zadovoljni 80 Veseli ohranitve storitev
SO3	69 Zelo dobro 70 Skoraj z navdušenjem 71 vedeli, da imajo še vedno dostop do naših storitev	69 Zelo zadovoljni 70 Navdušenje 71 Dostop do storitev
Posledice pri uporabnikih v času drugega vala epidemije		
SO1	108 Ne 109 v nekaterih primerih se je stanje celo izboljšalo 110 komunikacija in sodelovanje se je okrepilo	108 Ni bilo posledic 109 Nekateri – izboljšanje 110 – okrepilo sodelovanje
SO2	81 Posledic ni bilo	81 Ni bilo posledic
SO3	72 Ne	72 i bilo posledic

9.2.4. Osnovno kodiranje

Pomoč na domu pred epidemijo

- Delovna doba kot socialna oskrbovalka
 - o 14 let (SO1_1)
 - o 29 let (SO2_1) (SO3_1)
- Izvajanje pomoči na domu
 - o Lažje izvedljiva (SO1_3)
 - Brez pritiska (SO1_2)
 - Bolj sproščeno (SO1_4) (SO2_2)
 - Brez napetosti (SO1_5)
 - Bolj umirjeno (SO3_2)
 - Brez strahu (SO3_3)
 - o Uporabniki psihično boljše (SO2_3)
- Prevladujoče storitve
 - o GP (SO1_6) (SO2_5) (SO3_4)

- PTDO (SO2_4)
- Prisotnost svojcev/sosedov pred epidemijo
 - Nekateri prisotni (SO2_6)
 - Kot pomoči pri ohranjanju socialnih stikov (SO1_7) (SO2_9) (SO3_6)
 - Ne kot pomoč pri temeljnih opravilih ali gospodinjska pomoč (SO1_8) (SO2_10) (SO3_5)
 - Sodelovanje s pomočjo na domu (SO2_7)
 - Nekateri sosedska pomoč (SO2_8)

Pomoč na domu v času prvega vala epidemije

- Spremenjene storitve
 - Precej spremenjena (SO1_9)
 - Časovna omejitev storitev (SO2_12)
 - Izvajanje pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih (SO1_10)
 - Omejitev storitev (SO2_11)
 - Odpoved gospodinjske pomoči (SO1_12)
 - Izvajanje prinos kosila (SO1_11)
 - Prevladovalo preoblačenje (SO3_7)
 - Strah uporabnikov (SO3_8)
- Prevladujoče storitve
 - Izvajanje nujnih storitev (SO3_12)
 - Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih (SO2_130) (SO3_9)
 - Prinos kosila (SO1_13) (SO2_14) (SO3_10)
 - Neizvajanje ostalega (SO3_11)
- Izvajanje dodatnih storitev
 - Da (SO1_14) (SO3_13)
 - Prinos živil (SO1_15) (SO2_15) (SO3_14)
 - Želja po socialnih stikih (SO2_17)
 - Potreba po socialnih stikih (SO2_16)
 - Telefonski stiki (SO2_18)
- Neizvedene storitve
 - Storitve nenujne za življenje (SO1_16)
 - Gospodinjska pomoč (SO1_17) (SO2_19) (SO2_20) (SO3_15)
 - Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (SO1_18) (SO3_16)
- Prisotnost svojcev/sosedov
 - Druženje nezaželeno (SO3_18)
 - Umik sosedov (SO1_19) (SO2_23) (SO3_17)
 - Prisotnost svojcev blizu (SO1_20) (SO2_21) (SO3_19)
 - Prevezli oskrbo nekateri svojci (SO1_21)
 - Svojci daleč odsotni (SO2_22) (SO3_20)
- Vpliv ukrepov na oskrbovalke
 - Velik vpliv (SO2_24)
 - Večja odgovornost (SO1_22)
 - Hudo (SO1_24)
 - Nov način dela (SO1_23)
 - Večja zaščita (SO2_25) (SO2_26) (SO3_21) (SO3_22)
- Doživljanje prvega vala epidemije
 - Hudo (SO1_24)
 - Zmedeno (SO1_25)
 - Strah (SO1_26) (SO2_28)
 - Negotovost (SO1_27)
 - Manj učinkovitih ur (SO1_28)
 - Ne delo oskrbovalke (SO1_29)
 - Brez okužbe – lažje (SO2_27)

- Normalno (SO3_23) (SO3_24)
- Nezavedanje (SO3_25)
- Spremenjen način dela
 - Zaščitna oprema (SO1_30) (SO2_31) (SO3_27)
 - Preoblačenje (SO1_31) (SO3_28)
 - Nerodno delati (SO1_32)
 - Težave z masko (SO1_33)
 - Potrdila za prehajanje občin (SO1_34)
 - Strah pred okužbo (SO1_35)
 - Boljša organizacija (SO2_30)
 - Redne informacije (SO2_32)
 - Manj učinkovitih ur (SO3_26) (SO3_29)
- Ustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke
 - Zaščita (SO1_36) (SO2_35) (SO3_30)
 - Ustrezna zaščita (SO2_33)
 - Dostop do zaščitne opreme (SO1_37) (SO3_30)
 - Upoštevanje navodil (SO2_34)
 - Razkuževanje (SO2_36)
 - Varovanje pred okužbo (SO2_37)
- Neustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke
 - Potrdila za prehajanje občin (SO1_38)
 - Policija ustavila v službenem avtu (SO3_33)
 - Nemožnost malice (SO3_32)
 - Zmanjševanje PTDO (nego) (SO2_38)
 - Opravi celotno PTDO (nego) (SO2_39)
- Ustrezni ukrepi za uporabnike
 - Zaščitna oprema (SO1_39) (SO2_40)
 - Zaščita – oskrbovalke (SO1_40) (SO3_34)
 - Zaščita – uporabniki (SO3_35)
- Neustrezni ukrepi za uporabnike
 - Odpoved storitev (SO1_41) (SO2_41) (SO3_36)
 - POSS smatrani kot nujni (SO1_45)
 - Uporabniki ostali sami (SO1_43)
 - Krajšanje storitev (SO1_42) (SO2_42) (SO3_37)
 - Krajšanje neizvedljivo v praksi (SO1_49)
 - Škodilo uporabnikom (SO1_50)
 - Slabša storitev (SO1_51)
 - Občutek priganjanja (SO1_52)
 - Neizražena potreba po pomoči (SO1_44)
 - Odročni deli občine (SO1_46)
 - Odrezani od socializacije (SO1_47)
 - Odrezani od storitev (SO1_48)
 - Stresno (SO1_53)
 - Mediji glavni vir informacij (SO3_38)
 - Prisoten strah (SO3_39)
- Doživljanje uporabnikov glede omejevanja storitev
 - Strah - virusom (SO1_54)
 - Veseli sprejeli ukrepe (SO1_55)
 - Odpoved storitev – sami (SO1_56)
 - Brez socialne mreže (SO1_57) (SO2_45) (SO2_46)
 - Težko sprejeli (SO1_58) (SO2_43)
 - Strah – osamljenost (SO1_59)
 - Strah – brez pomoči (SO1_60)

- Nezadovoljstvo (SO3_40)
 - Nezadovoljstvo glede krajšanja (SO1_61) (SO2_44)
- Nerazumevanje (SO3_41)
 - Možnost okužbe enaka v krajšem času (SO1_62)
- Posledice pri uporabnikih
 - Več sami naredili (SO1_64)
 - Nekaterim koristilo (SO1_65)
 - Nekateri izčrpali (SO1_66)
 - Slabša gibljivost (SO1_67)
 - Psihično slabše stanje (SO2_47)
 - Osamljenost (SO1_63)
 - Stres (SO3_43)
 - Zanemarjenost prostorov (SO2_48)
 - Nekateri slabša higiena (SO2_49)
 - Nekateri brez rednih obrokov (SO3_44)
 - Nekateri izgubili na teži (SO3_42)

Pomoč na domu v času drugega vala epidemije

- Spremenjene storitve
 - Nespremenjeno izvajanje (SO3_46)
 - Celotne storitve (SO1_68) (SO2_50)
 - Vse izvajanje (SO3_45)
 - Vse storitve (SO1_69) (SO2_51)
- Prevladujoče storitve
 - Vse storitve (SO2_52)
 - Vsi uporabniki (SO1_71)
 - Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov – vsi (SO1_70) (SO2_55) (SO3_50)
 - Pomoč pri temeljnih dnevni opravih (SO2_53) (SO3_47)
 - Gospodinjstva pomoč (SO1_72) (SO2_54) (SO3_49)
 - Prinos kosila (SO1_73) (SO3_48)
- Izvajanje dodatnih storitev
 - Prinos živil (SO1_74) (SO2_56) (SO3_51)
 - Prinos kosila (SO2_57)
- Neizvedene storitve
 - Izvajali vse (SO1_75) (SO3_52)
 - Odpoved – odsotnost oskrbovalk (SO1_76)
 - Odpoved – gospodinjstva pomoč (SO1_77)
 - Potreba po socialnih stikih (SO2_58) (SO2_59)
 - Časovno povečanje neizvedljivo (SO2_60)
- Prisotnost svojcev/sosedov
 - Pomoč na domu - enako kot prej (SO1_78) (SO2_61)
 - Svojci – enako kot prej (SO1_79) (SO2_62) (SO3_53)
 - Stiki na daljavo (SO3_54) (SO3_55)
 - Umik sosedov (SO1_19) (SO2_23) (SO3_17)
 - Prisotnost svojcev blizu (SO1_20) (SO2_21) (SO3_19)
 - Prevzeli oskrbo nekateri svojci (SO1_21)
 - Svojci daleč odsotni (SO2_22) (SO3_20)
- Vpliv ukrepov na oskrbovalke
 - Lažje kot v prvem valu (SO1_81) (SO2_64)
 - Enaki ukrepi kot v prvem valu (SO1_80) (SO3_56)
 - Navajenost na ukrepe (SO2_65)
 - Koristni za vse (SO2_63)
 - Brez posebnega vpliva (SO1_82) (SO3_57)

- Doživljanje drugega vala epidemije
 - o Navajenost (SO1_84) (SO3_59)
 - Manj stresno (SO1_83)
 - o Upoštevanje priporočil (SO1_85) (SO3_58)
 - Okužba – dobro izpeljali (SO2_66)
 - Okužba – ni razširila (SO2_67)
 - Zaupanje v način dela (SO2_68)
- Spremenjen način dela
 - o Enako kot v prvem valu (SO1_86) (SO2_69)
 - o Dobra organizacija (SO2_70)
 - Ozaveščanje uporabnikov (SO1_87)
 - o Dodatna zaščitna oprema (SO3_62)
 - Zaščitna oprema dostopna (SO2_71) (SO3_60)
 - Zaščita pred storitvijo (SO3_61)
- Ustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke
 - o Enako kot v prvem (SO1_88)
 - o Delodajalec omogoča (SO2_75)
 - Zaščitna oprema (SO1_89) (SO2_72) (SO3_63)
 - Testiranje (SO2_73)
 - Cepljenje (SO2_74)
- Neustrezni ukrepi za socialne oskrbovalke
 - o Ni bilo neustreznih (SO1_90) (SO2_76) (SO3_64)
 - o Dokumenti - obremenitev (SO1_91)
 - Tedenske spremembe (SO1_92)
 - o Težko dostopna zaščitna oprema (SO3_65)
- Ustrezni ukrepi za uporabnike
 - o Maksimalno izvajanje storitev (SO1_94)
 - o Ohranitev storitev (SO1_93) (SO3_67)
 - Možnost odpovedi storitev (SO1_95)
 - Možnost ohranitve storitev (SO1_96)
 - Zadovoljstvo uporabnikov ob ohranitvi storitev (SO1_97)
 - o Prisotnost oskrbovalk (SO1_100)
 - Občutek varnosti (SO1_99)
 - Boljše počutje (SO1_98)
 - o Cepljenje (SO2_77)
 - o Zaščitna oprema (SO3_66)
- Neustrezni ukrepi za uporabnike
 - o Ni bilo neustreznih (SO1_101) (SO2_78) (SO3_68)
 - o Preplah zaradi PCT pogoja (SO1_102)
 - Država določila izjemo (SO1_103)
- Doživljanje uporabnikov glede neomejevanja storitev
 - o Zelo zadovoljno (SO1_104) (SO2_79) (SO3_69)
 - Lažje spremljali drugi val (SO1_105)
 - o Navdušenje (SO3_70)
 - o Veseli ohranitve storitev (SO2_80)
 - Prisotnost nekoga (SO1_106)
 - Dostop do storitev (SO1_107) (SO3_71)
- Posledice pri uporabnikih
 - o Ni bilo posledic (SO1_108) (SO2_81) (SO3_72)
 - o Nekateri izboljšanje (SO1_109)
 - o Okrepila sodelovanje (SO1_110)

9.3.Odnosno kodiranje

Uporabniki	Socialne oskrbovalke
Spremembe storitev – 1.val - Odpoved storitev (odpadla gospodinjstva pomoč z izjemo kosil in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov) - Krajšanje storitev (pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih)	Spremembe storitev – 1.val - Odpoved storitev (odpadla gospodinjstva pomoč z izjemo kosil in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov) - Krajšanje storitev (pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih)
Doživljanje uporabnikov – 1.val - Neprijetno, strah, sami, osamljenost, slabo počutje, težko – negativni občutki	Doživljanje socialnih oskrbovalk – 1.val - Zmedeno, strah, negotovost – negativni občutki
Spremenjen način dela – 1.val - Uporaba zaščite, težave zaradi mask	Spremenjen način dela – 1.val - Uporaba zaščitne opreme, preoblačenje, nerodno delati, težave z masko
Pomoč sosedov svojcev, sosedov – 1.val - Pomoč tistih, ki živijo blizu - Redki stiki s tistimi, ki so oddaljeni	Pomoč sosedov svojcev, sosedov – 1.val - Pomoč tistih, ki živijo blizu - Umik sosedov - Redki stiki s tistimi, ki so oddaljeni
Želje in potrebe po storitvah – 1.val - Ohranitev storitev kot pred epidemijo - Potreba po socialnih stikih	Neustrezni ukrepi za uporabnike – 1.val - Odpoved storitev (posebno socialne stike) - Krajšanje storitev pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih
Spremembe storitev – 2.val - Storitve ostale nespremenjene - Izvajanje vseh storitev	Spremembe storitev – 2.val - Enake storitve, brez sprememb - Celotne storitve
Doživljanje uporabnikov – 1.val - Razumevanje, lažje zaradi prisotnosti, zadovoljstvo, boljše počutje, navajenost	Doživljanje socialnih oskrbovalk – 1.val - Navajenost, manj stresno
Želje in potrebe po storitvah – prihodnji val - Ohranitev storitev, zadovoljitev potreb uporabnikov, uporaba zaščite	Ustrezni ukrepi za uporabnike – 2.val - Maksimalno izvajanje storitev, ohranitev storitev, prisotnost oskrbovalk, zaščitna oprema