

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Marzidovšek

**Vpliv prvega vala epidemije covida-19 na povpraševanje in
izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu,
Slovenske Konjice**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Ana Marzidovšek

**Vpliv prvega vala epidemije covida-19 na povpraševanje in
izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu,
Slovenske Konjice**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: izr. prof. dr. Petra Videmšek

Ljubljana, 2022

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorici izr. prof. dr. Petri Videmšek za strokovno usmerjanje in hitro odzivnost med ustvarjanjem magistrske naloge ter lektorici dr. Petri Kunc za pregled magistrske naloge.

Zahvale gredo predvsem vodilnim v Lambrechtovem domu, ki so mi dali priložnost in možnost izpeljave raziskave pri njih.

Prav tako se zahvaljujem sogovornicam in sogovorniku, ki so bili pripravljeni z mano deliti izkušnje, ki so jih pridobili med epidemijo covida-19 med opravljanjem svojega poklica.

Zahvaljujem se tudi vsej svoji obširni družini, ki mi je ves čas stala ob strani.

PODATKI O MAGISTRSKEM DELU:

Ime in priimek: Ana Marzidovšek

Naslov naloge: Vpliv prvega vala epidemije covida-19 na povpraševanje in izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu, Slovenske Konjice

Mentorica: iz. prof. dr. Petra Videmšek

Kraj: Ljubljana

Leto: 2022

Število strani: 147

Število prilog: 5

Ključne besede: epidemija covida-19, domovi za stare, socialnovarstvene storitve za stare ljudi, institucionalno varstvo, socialno delo

Povzetek:

V magistrski nalogi raziskujem vpliv prvega vala epidemije covida-19 na povpraševanje in izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu v Slovenskih Konjicah. Z raziskavo sem želela ugotoviti, ali se je povpraševanje po storitvah zmanjšalo ali povečalo v času prvega vala epidemije covida-19. Prav tako pa me je zanimalo, ali se je samo izvajanje spremenilo in kako, katere so bile nove delovne naloge izvajalcev in vodij socialnovarstvenih storitev ter kako so le-ti doživljali in preživeli čas epidemije. Raziskava je pokazala, da je v aprilu 2020, ko se je epidemija covida-19 v Sloveniji uradno pričela, povpraševanje po institucionalnem varstvu močno padlo, takrat pa so se tudi začasno ukinili sprejemi v domove. Rezultati so pokazali, da se je zaradi prisotnega strahu pred okužbo s covidom-19 v Lambrechtovem domu storitev pomoč na domu omejila na uporabnike, ki so nujno potrebovali pomoč, ostali pa so storitve odpovedovali sami. Prav tako se je ta pomoč skrajšala le na nego in ni nudila ostale pomoči, ki jo sicer zajema pomoč na domu. Po rezultatih sodeč so se intervjuvanci (vodje in izvajalci socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu) med prvim valom epidemije covida-19 vsakodnevno soočali s stiskami zaradi napornega dela in strahom pred okužbo zaradi konstantne izpostavljenosti temu. Rezultati kažejo, da so bili

uporabniki socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu zaradi vseh uveljavljenih ukrepov deležni manj socialne obravnave kot sicer. Strah pred okužbo pa lahko označim tudi kot velik dejavnik na razumevanje uporabnikov in njihovih svojcev glede sprememb pri socialnovarstvenih storitvah v Lambrechtovem domu.

Title: The impact of the first wave of the Covid-19 epidemic on the demand and implementation of social welfare services in Lambrechtov home Slovenske Konjice

Key words: Epidemic Covid-19, nursing home, social care services for the elderly, institutional care, social work.

Abstract:

In my master's thesis I investigate the impact of the first wave of the COVID-19 pandemic on the demand and delivery of social care services at the Lambrecht Home in Slovenske Konjice. My research sought to determine whether demand for services changed during the first wave of the pandemic. I also studied whether the methods of delivery of social services changed; and how those changes both affected service providers and the on-going delivery of care post-pandemic.

My research showed that in April 2020, when the COVID-19 pandemic officially started in Slovenia the demand for institutional care sharply declined. The number of new admissions fell precipitously as homes suspended the enrollment of new residents.

The results also showed that due to the fear of COVID-19 infection at the Lambrecht Home, social services delivered in people's homes (field work) declined and were limited to users in need of urgent care. Many who had previously utilized these services canceled their appointments to minimize their risk of transmission. Moreover, the assistance which was provided in-home was focused on urgent care only and did not encompass the array of services otherwise given by field workers.

My results further demonstrated that during the first wave of the COVID-19 pandemic, Lambrecht Home employees faced daily stress due to the increased demands of their work, combined with concerns about contracting the virus from their constant exposure to the virus. The research also revealed that the in-patient users of social care services at Lambrecht's Home received less treatment than they had previously received due to increased safety protocols. In all, my research revealed that the main driver of the changes in both the delivery and receipt of

social care services in the Lambrecht Home was the fear of spreading or contracting the COVID-19 virus among patients and relatives.

KAZALO VSEBINE

1	Pregled problematike.....	1
1.1	Domovi za stare	1
1.1.1	Lambrechtov dom.....	2
1.2	Storitve socialnega varstva.....	3
1.3	Socialno delo s starimi ljudmi v domovih za stare	6
1.4	Epidemija covida-19	7
1.4.1	Epidemija v domovih za stare	9
1.4.2	Vpliv epidemije na izvajanje socialnovarstvenih storitev v domovih za stare.....	11
1.4.3	Vpliv epidemije na izvajanje socialnega dela	13
2	Problem	15
2.1	Raziskovalna vprašanja	15
3	Metodologija	16
3.1	Vrsta raziskave	16
3.2	Merski instrumenti in viri podatkov	16
3.2.1	Merski instrument – vprašalnik.....	16
3.2.2	Viri podatkov.....	17
3.3	Populacija in vzorčenje.....	17
3.4	Zbiranje podatkov	17
3.5	Obdelava in analiza podatkov.....	18
4	Rezultati.....	19
4.1	Osnovni podatki intervjuvancev	19
4.2	Socialnovarstvene storitve v Lambrechtovem domu	19
4.3	Povpraševanje po socialnovarstvenih storitvah v Lambrechtovem domu med epidemijo covida-19.....	20
4.4	Izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu med prvim valom epidemije covida-19	22
4.5	Ukrepi epidemije covida-19	31
4.6	Vpliv epidemije covida-19 na zaposlene v Lambrechtovem domu.....	35
4.7	Predlogi in spremembe za nadaljnje krizne situacije.....	38
5	Razprava.....	40
6	Sklepi.....	48

7	Predlogi	49
7.1	Predlogi za praktično delovanje	49
7.2	Predlogi glede nadaljnjega raziskovanja	49
8	Literatura in viri.....	50
9	Priloge	54

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Povpraševanje po institucionalnem domskem varstvu za leto 2019 in 2020, primerjava po mesecih	21
Graf 2: Povpraševanje po domskem varstvu za leto 2019 in 2020.....	22
Graf 3: Število opravljenih ur socialne oskrbe na domu za leto 2019 in 2020	25
Graf 4: Število uporabnikov storitve pomoč na domu na prvi dan v mesecu za leto 2019, 2020 in 2021	26

1 PREGLED PROBLEMATIKE

1.1 Domovi za stare

Življenje sodobnega človeka je ves čas povezano z institucijami, v tretjem življenjskem obdobju pa še toliko bolj (Hlebec, 2009). Oskrba starega človeka vedno manj poteka v ožjem družinskem okolju in vedno več starih ljudi preživi zadnje življenjsko obdobje v domu za stare (Kornhauser in Mali, 2013).

»Dom za stare ljudi je ustanova za nastanitev, socialno oskrbo in zdravstveno nego starejših ljudi, ki se za to odločijo zaradi starostne onemoglosti, bolezni ali drugega razloga. Poleg strokovnega izraza dom za stare ljudi je v uporabi tudi pojem institucionalna oskrba starostnikov in nazivi posameznih tovrstnih ustanov, npr. dom upokojencev, dom starejših občanov, dom počitka ipd.« (Ramovš, 2013, str. 69). Domovi za stare so le en del institucionalnega varstva v Sloveniji. Mali (2006) dom za stare opredeljuje kot družbeno institucijo, ki vključuje veliko ljudi, in v kateri potekajo dejavnosti, ki so ljudem nujno potrebne za življenje ter sožitje. V Sloveniji izrazito prevladuje institucionalna usmeritev ljudi, čeprav obstajajo različne oblike pomoči (Mali in Ovčar, 2010). Življenje v domu za stare kot instituciji se težko primerja s primarnim domom, prav tako ga zelo težko nadomesti, lahko se le optimalno približa, ko izraža nekatere vidike dejanskega doma. Tisti domovi za stare, ki so bolj usmerjeni k individualnosti vsakega uporabnika, se veliko bolj približajo konceptu institucije kot družine, kar pa tudi vpliva pozitivno na samostojnost in prevzemanje odgovornosti uporabnikov (Mali, 2006).

Kakovost domov za stare lahko ocenjujemo z več vidikov, ki jih povzemam po Ramovš (2013):

- organizacijske zmožnosti vodstva;
- kakovost dela in prisotnost etičnosti pri vseh zaposlenih;
- pripravljenost stanovalcev osebnega sprejemanja starostnega pešanja in pomoči;
- sodelovanja med domom, svojci in prostovoljci;
- vpetost doma v življenje lokalnega okolja in skupnosti.

Potreba po domskem varstvu se je izrazito povečala po drugi svetovni vojni. Ljudi, ki so potrebovali zlasti streho nad glavo in hrano, so nameščali v za silo prenovljene stare gradove. Namenska gradnja domov pa se je začela šele v šestdesetih letih. Takrat so pričeli graditi stavbe, ki so bile bolj prilagojene uporabnikom. V samem začetku so v teh »institucijah«

prevladovali hlapci in dekle, ki niso imeli lastnih sredstev, zato je bil tudi standard nižji od tistega, ki je bil pozneje posledica prihoda starejših s pokojnino, torej s svojim lastnim dohodkom (Mali in Milošević Arnold, 2006).

»Razvoj domov lahko delimo v tri obdobja: socialnogerontološki model (1965–1990), bolnišnični model (1991–2000) in socialni model (od leta 2000 dalje)« (Filipovič Hrast idr., 2014, str. 129). V gerontološkem modelu je prevladovala medicinska usmerjenost. Šele v osemdesetih letih so dobili mesto v domovih socialni delavci, ki so vpeljali v domove tudi svoje znanje. Poudarjali so pomembnost medosebnih odnosov, avtonomijo stanovalcev in izpostavljali individualne specifičnosti stanovalcev nasproti kolektivnim. V obdobju bolnišničnega modela jim ni uspelo povsem uveljaviti svojega pristopa, zato je vse do leta 2000 v domovih prevladovala medicinska usmerjenost. V začetku 21. stoletja pa so se zahteve in značilnosti stanovalcev tako spremenile, da zasledimo premik domov k socialni usmerjenosti. Oskrba je individualizirana, prilagojena vsakemu stanovalcu, temelji pa na enakovrednem sodelovanju zdravstvenih in socialnih kadrov (Filipovič Hrast idr., 2014).

Iz dokumenta Pokritost potreb domskega varstva za leto 2021, ki ga je izdala Skupnost socialnih zavodov Slovenije, je razvidno, da obstoječa ponudba domskega varstva ne zadostuje potrebam ljudi po tovrstni storitvi. V letu 2021 je domsko varstvo nudilo 119 domov oziroma enot s skupno kapaciteto 19.187 mest. Potrebe pa so bile precej višje in podatki kažejo, da 1.712 starih ljudi ni dobilo institucionalne oskrbe, ko so to potrebovali (Skupnost socialnih zavodov Slovenije, 2021).

V nadaljevanju bom predstavila dom za stare – Lambrechtov dom, ki se nahaja v Slovenskih Konjicah.

1.1.1 Lambrechtov dom

Lambrechtov dom Slovenske Konjice je bil zgrajen leta 1871 in je najstarejši dom za stare na Slovenskem. Sprva je bil namenjen revnim, bolnim, slabotnim, ki niso imeli primerne domačega okolja, zdaj pa nudi namestitev kar 160 starim ljudem, ki potrebujejo pomoč (Lambrechtov dom, b. d.). Dom je razdeljen na negovalni in stanovanjski del. Poleg namestitve oziroma institucionalnega varstva nudi tudi dnevno varstvo, ki ga lahko koristi največ dvanajst oseb. Storitve dnevnega varstva omogoča skrb in varovanje upravičenca čez dan, ki pa se vsakodnevno vrača v svoje domače okolje. Uporabniki dnevnega varstva so deležni socialne

in zdravstvene oskrbe, udeležijo se lahko zajtrka in kosila ter razvedrilnih ter miselnih aktivnosti. Vsak ima na voljo prostor za počitek, ko ga potrebuje (Storitve: Dnevno varstvo, b. d.). Lambrechtov dom izvaja tudi pomoč na domu oziroma oskrbo na domu. Ta se izvaja že od leta 1992, in sicer za občane občin Slovenske Konjice, Zreče in Vitanje. Namenjena je upravičencem, ki se zaradi starosti, bolezni ali invalidnosti ne zmorejo negovati sami oziroma jih ne zmorejo oskrbeti njihovi najbližji. Ta oblika organizirane pomoči posledično omogoča življenje v domačem okolju. Pomoč lahko razdelimo na tri sklope, in sicer na pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (Storitve: Pomoč na domu, b. d.).

V letnem poročilu iz 2020 socialna delavca opozarjata na vedno večjo potrebo po individualnem delu s stanovalci. Starostniki si želijo vedno več zasebnosti, hkrati pa zaupnika za pogovor in druženje, višji bivalni standard in pa več dodatnih storitev. Mnogi potrebujejo pomoč pri reševanju težav, ki se pojavijo ob konfliktu s stanovalci in svojci, potrebujejo svetovanje, oporo in opolnomočenje za kakovostnejše življenje. Socialna služba izvaja tudi skupinske družinske pogovore in tako skupaj s stanovalcem ter njegovimi svojci rešujejo probleme. Delo z vsakim stanovalcem individualno je pomembna naloga socialne službe, vendar je zaradi naraščajočega obsega administrativnega dela premalo poglobljena (Letno poročilo, 2020).

Lambrechtov dom torej ne opravlja le storitve institucionalnega varstva, temveč ponuja starostnikom tudi dnevno varstvo in pomoč na domu, zato v naslednjem poglavju predstavim te storitve socialnega varstva za stare ljudi.

1.2 Storitve socialnega varstva

V Sloveniji se starostna struktura prebivalstva spreminja tako, da delež prebivalcev, starih nad 65 let, narašča, kar je posledica podaljšanja življenjske dobe in manjše natalitete. Pa čeprav staranje označujemo kot demografsko krizo, bi ga lahko razumeli tudi kot največji dosežek naše civilizacije, saj v celotni zgodovini še nismo bili priča takšnemu pojavu (Mali, 2011). Staranje prebivalstva je vedno večji izziv, saj moramo vedno večji skupini ljudi zagotavljati kakovostno in dostojno staranje. Posledično se tako tudi povečuje potreba po socialnovarstvenih storitvah za stare ljudi (Filipovič Hrast, 2014).

Za Slovenijo je značilno, da je izrazito usmerjena v institucionalizirano skrb za stare ljudi (Hlebec, 2009). Institucionalno varstvo je oblika obravnave v zavodu, ki upravičencem

nadomešča, dopolnjuje ali zagotavlja funkcijo doma ali lastne družine. Storitev obsega osnovno in socialno oskrbo. Varstvo pomeni pomoč pri vzdrževanju osebne higiene in izvajanju dnevnih aktivnosti. Varstvo je lahko celodnevno, kar pomeni, da je namenjeno posameznikom, ki potrebujejo oskrbo 24 ur na dan, ali pa dnevno, ki ga predstavim v naslednjem poglavju. Poznamo pa tudi začasno namestitve, ki je oblika celodnevnega varstva, vendar je kratkotrajna in traja od enega dne do enega meseca (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010). Namenjena je »... krajši razbremenitvi družinskega oskrbovalca ob izčrpanosti zaradi oskrbovanja, ko gre na dopust, zboli, ima nujen popravek ali pride druga višja sila, da je domače bivanje ali oskrbovanje za krajši čas onemogočeno« (Ramovš, 2016, str. 68).

Poleg tega v Lambrechtovem domu za stare izvajajo tudi storitev dnevnega varstva in storitev pomoč na domu. Dnevno varstvo je namenjeno posameznikom, ki še vedno živijo doma in ne potrebujejo celodnevnih oskrb, ampak si želijo pomoč le za določeno število ur dnevno. Storitve dnevnega varstva so večinoma na voljo od ponedeljka do petka. Ta oblika pomoči je zelo prilagodljiva vsakemu posamezniku, saj lahko uporabnik sam izbira časovni in terminski način bivanja, vključitev v storitev pa je lahko dolgoročna ali kratkoročna. Prednost dnevnega varstva je, da posameznik čim dlje biva v svojem domačem okolju, prav tako pa s pomočjo te storitve krepi svojo socialno mrežo, se izogiba osamljenosti in aktivno preživlja svoj vsakdanjik (Filipovič Hrast idr., 2014). V Sloveniji dnevno varstvo večinoma nudijo domovi za stare. V tem primeru je dnevno varstvo oblika institucionalnega varstva. Dnevno varstvo oziroma dnevne centre pa organizirajo tudi nekatere neprofitne organizacije in druge organizacije (Ramovš, 2017). V Sloveniji storitev dnevnega varstva izvaja 51 organizacij (domovi za stare, neprofitne organizacije in druge organizacije) (Seznam dnevnih centrov, b. d.).

Socialnovarstvena storitev za stare, ki pa se nahaja zunaj institucionalnih okvirjev, je socialna oskrba na domu ali, kot jo imenujejo v Lambrechtovem domu, pomoč na domu. V pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev je opredeljena kot »... strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo vodja in koordinator storitve, izvajalec storitve, upravičenec in ključni ali odgovorni družinski člani« (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010). Socialna oskrba na domu oziroma pomoč na domu zajema storitve osebne nege in gospodinjsko pomoč (Filipovič Hrast idr., 2014). Storitev se prilagodi individualnim potrebam posameznika, obsega pa naslednje sklope opravi:

- pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih – pomoč pri oblačenju, slačenju, umivanju, hranjenju, opravljanju osnovnih življenjskih potreb;
- gospodinjska pomoč – prinašanje enega toplega obroka, pomivanje posode, osnovno čiščenje bivalnega prostora ...;
- pomoč pri ohranjanju socialnih stikov; vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, informiranje ustanov o stanju in potrebah uporabnika (Socialna oskrba na domu, b. d.).

Prvi zametki socialne oskrbe na domu spadajo v obdobje med letoma 1964–1996 (Nagode, Kovač, Lebar in Rafaelič, 2019). Takrat socialna oskrba še ni spadala pod socialno varnost, temveč so jo organizirali zdravstveni domovi. Ljudje, ki so živeli doma, so bili prepuščeni samim sebi oziroma svoji socialni mreži. Stare ljudi so obiskovale patronažne sestre, kar pa ni zadoščalo njihovim potrebam. Čeprav so bile zaznane potrebe po oskrbi na domu že veliko prej, se začetek izvajanja te storitve uvršča v leto 1984. Sprva so se organizaciji teh storitev posvetili centri za socialno delo, v manjši meri pa tudi domovi za stare in zasebni izvajalci. Vzrok, zakaj je država ustanovila to socialno inovacijo, naj bi bil ekonomski, saj je ugotovila, da je gradnja domov draga in da ne razpolaga z dovolj sredstvi. Tako je država podprla idejo, na katero so strokovnjaki že nekaj časa opozarjali, da se mora izbira socialnovarstvenih storitev povečati (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014).

Ključne osebe socialne oskrbe na domu so vodje in koordinatorke socialne oskrbe na domu ter socialne oskrbovalke. Vodje prve stopijo v stik z uporabniki, da ugotovijo stanje njegovih potreb. Z uporabniki se dogovorijo o celotnem poteku oskrbe in sklenejo dogovor o sodelovanju. Prav tako informirajo javnost in skupnost o socialni oskrbi na domu ter svetujejo na področju uveljavljanja pravic. Kot je razvidno iz Analize izvajanja pomoči na domu, ki jo je opravil Inštitut RS za socialno varnost, je večina vodij v letu 2020 in tudi v letih prej po izobrazbi socialnih delavcev (Inštitut RS za socialno varstvo, 2021). Ključne osebe pri neposrednem izvajanju oskrbe na domu pa so socialne oskrbovalke. Te pri uporabnikih izvajajo storitve temeljnih dnevnih opravil in pomagajo pri ohranjanju socialnih stikov (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014). Socialno oskrbo je na dan 31. 12. 2020 izvajalo 1.119 oseb (socialnih oskrbovalk). Socialne oskrbovalke kot izvajalke te storitve so nujno potrebne, saj lahko le na ta način starim ljudem omogočajo čim daljše in kakovostno bivanje doma (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014). Organizatorji storitve pa se soočajo s pomanjkanjem kadra, saj ponujajo izvajalkam zelo nizke plače, njihovo delo pa tudi ni cenjeno (Inštitut RS za socialno varstvo, 2021).

V zadnjih letih smo priča temu, da so poleg čakalnih vrst za sprejem v domove tudi čakalne vrste za pomoč na domu, pa čeprav imamo zelo dobro pokritost pomoči na domu po občinah (Mali, 2011). Na dan 31. 12. 2020 je bilo na čakalnih seznamih 642 oseb, kar je sporočilo 60 izvajalcev. Med izvajalci in organizatorji pomoči na domu je vedno več domov za stare, najštevilčnejši pa so še vedno centri za socialno delo, ki so vodilni izvajalci pomoči na domu za stare ljudi (Inštitut RS za socialno varstvo, 2021).

Socialno delo se razlikuje glede na obravnavano skupino ljudi. V nadaljevanju opisujem razvoj socialnega dela v domovih za stare in njegovo vlogo v omenjenih institucijah.

1.3 Socialno delo s starimi ljudmi v domovih za stare

Delo s starimi ljudmi je specifično. Pri delu se je treba opreti na koncepte in metode socialnega dela, ki socialnemu delavcu koristijo pri osebnem vodenju uporabnika skozi delovni odnos, od začetka do konca, prav tako je potrebno znanje o procesih staranja in o socialnih politikah do starih ljudi. Dober socialni delavec, ki dela s starimi ljudmi, zna dobro komunicirati, presoјati, delati v timu in povezovati različne generacije. Velik poudarek je na delu s celotno družino starega človeka in ji kot koordinator pomaga pri navezovanju stikov z različnimi službami. Njegovo delo je usmerjeno predvsem v iskanje različnih virov moči starega človeka in okolja, v katerem živi. Pri delu uporablja različne pristope in koncepte dela, s katerimi dosega želene učinke in zvišuje kakovost življenja uporabnikov (Ambrožič in Mohar, 2015).

Za razvoj socialnega dela v domovih je pomembno proučevanje razmer po drugi svetovni vojni. Pri tem sta pomembna dva dejavnika – ustanovitev šole za socialne delavce v Ljubljani leta 1955 in opredelitev načel socialne gerontologije leta 1964 (Mali in Milošević Arnold, 2006). Preden se je v domu zaposlila prva socialna delavka (1978), je takratno socialno delo opravljal sam direktor. Opravljal je naloge, kot so preživljanje časa med stanovalci, pogovor z njimi, obiskovanje prosilcev na domu in presoјanje, kakšno nego potrebujejo (Mali in Milošević Arnold, 2006).

Danes imajo socialni delavci v domovih za stare bistveno več nalog kot v preteklosti; tukaj bi izpostavila naloge z birokracijo in administracijo, prav tako pa poskušajo stanovalcem zagotoviti kakovostno življenje. Socialni delavci imajo ključno vlogo pri spremljanju stanovalca v različnih fazah bivanja v domu – pred prihodom stanovalca v dom, v času samega bivanja v domu, ob odhodu iz doma in pa spremljanje institucionalnega življenja stanovalca

(Kornhauser in Mali, 2013). Njihov prispevek je zelo pomemben pri splošni klimi v domovih (Mali in Milošević Arnold, 2006).

Vloga socialne službe v domovih za stare je razdeljena na naslednja področja:

- vzpostavitev osebnega stika z bodočim stanovalcem (in svojci) ob pričetku sodelovanja in priprava na sprejem (Kornhauser in Mali, 2013);
- svetovalno delo pri reševanju osebnih stisk in težav stanovalca;
- pomoč in urejanje socialnovarstvenih pravic stanovalcev in njihovih svojcev;
- pomoč pri organiziranju različnih dejavnosti v domu.

Socialni delavec ima v okviru spremstva starega človeka vlogo mediatorja, zagovornika, koordinatorja zahtev in potreb ter ciljev stanovalcev in osebja doma. Pomemben pa je tudi stik socialnega delavca z njegovimi svojci in drugimi člani socialnega okolja starega človeka (Storitve: Socialna služba, b. d.).

V socialnem delu je zelo pomembno, da se znamo prilagoditi specifičnim situacijam (kot je epidemija covida-19), vzpostavimo razne metode socialnega dela, ki se skladajo s situacijo, smo inovativni in iščemo izvirne rešitve v procesu pomoči uporabnikom (Flaker, 2003).

Socialno delo mora vedno delovati v skladu s šestimi temeljnimi vrednotami socialnega dela, tudi v času izrednih razmer:

- »služenje uporabnikom, skupaj z namenom socialne krepitve posameznikov, družin, skupnosti;
- zavezanost boju za socialno pravičnost;
- spoštovanje dostojanstva in varnosti osebe, s katero sodelujemo;
- spoštovanje pomena medčloveških odnosov;
- spoštovanje integritete osebe in
- kompetentno strokovno socialno delo« (Gril in Šeme, 2021, str. 210).

1.4 Epidemija covida-19

V tem poglavju predstavim potek, kako se je epidemija covida-19 pričela v Sloveniji ter postopek uveljavljanja raznih ukrepov, ki so se uvedli v namen zajeitve širjenja virusa covid-19. Vsi ti ukrepi so imeli velik vpliv na nas na vseh področjih življenja kot tudi na izvajanje socialnovarstvenih storitev in izvajalce storitev v Lambrechtovem domu, kjer je potekalo moje raziskovanje, kot tudi na splošno vpliv na socialno delo.

Virus covid-19 so najprej odkrili v Wuhanu na Kitajskem, ki pa se je nato razširil po vsej Aziji, Zahodni Evropi in Združenih državah (Farkas in Romaniuk, 2020). V Sloveniji je bila odkrita prva potrjena okužba s koronavirusom SARS-CoV-2 4. marca 2020 (Cugmas, Ferligoj, Kogovšek in Batagelj, 2021). Lahko bi rekli, da smo se skoraj čez noč znašli v izrednih razmerah (Rape in Kodela, 2021). V Sloveniji se je prvi val epidemije uradno začel 12. marca in končal 15. maja 2020. Od razglasitve epidemije dalje je bila sprejeta vrsta omejitvenih ukrepov za zaježitev širjenja virusa in ohranjanja zdravja prebivalstva (Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, 2020).

Epidemija virusa covid-19 je povzročila sprejemanje izrednih ukrepov, ki so bili namenjeni omejevanju širjenja virusa. Prvi ukrepi za zaježitev koronavirusa so bili sprejeti 6. marca 2020 in so se dnevno dopolnjevali. Med prvimi je bil sprejet ukrep prepovedi obiskov v bolnišnicah in domovih za stare. Naslednji dan je bila znana prepoved zbiranja na javnih mestih. Kmalu so bili odpovedani vsi preventivni programi v bolnišnicah in vsi nenujni specialistični pregledi. Vlada je uvedla ukrepe za splošno samoizolacijo, ustavila je javni promet in zaprla šole ter univerze. Odprte so ostale le trgovine z osnovnimi živili in lekarne, vse druge trgovine in gostinski obrati pa so bili začasno zaprti (Cugmas, Ferligoj, Kogovšek in Batagelj, 2021).

Ukrep, ki je močno vplival na samo izvajanje socialnovarstvenih storitev, je ukrep karantene. Karantena ali izolacija se odredi osebi, okuženi s Sars-CoV-2, kar pomeni, da ta oseba ne sme zapuščati doma ali imeti stike z ostalimi ljudmi. V času epidemije je veljala karantena tudi pri stiku z okuženo osebo, zaradi česar pa je prihajalo do pomanjkanja kadra v organizacijah, ki izvajajo socialnovarstvene storitve (NIJZ, b. d.).

Konec marca je bil s strani vlade izdan ukrep prepovedi zapuščanja domače občine z nekaj izjemami. Flaker (2020) je mnenja, da je ta ukrep več prispeval k preprečevanju vnosa virusa v domove za stare kot pa ukrepi v domovih samih. Prvoomenjeni ukrep je bolj vplival na življenje osebja kakor samih stanovalcev domov za stare, pri tem Flaker (2020) poimenuje zaposlene kot »prenašalce virusa«. Hkrati je ta ukrep veliko bolj vplival na stare, ki živijo doma – ti so imeli stik le s svojci, ki so za njih skrbeli (Zagovornik načela enakosti, 2021).

Epidemija covid-19 je predstavljala izziv za ljudi vseh starosti, največje tveganje za okužbo pa je pri starejših od 65 let (Berg-Weger in Schoepfer, 2020). Tudi Flaker (2020) pravi, da je epidemija covid-19 najbolj prizadela stare ljudi, vendar ne tistih, ki živijo doma, pač pa tiste v domovih za stare. Vedeli smo, da je virus zelo nevaren za stare in težko bolne ljudi. Problem

širjenja virusa se je pokazal na mestih z veliko koncentracijo ljudi, za kar so idealen primer domovi za stare. Flaker (2020) je izpostavil institucionalizacijo kot dejavnik tveganja, saj so glede na zbrane podatke o širjenju virusa ugotovili povezavo med starostjo, institucijami, okužbami in žrtvami okužb. Stari ljudje pa so tudi ranljivejši za socialno izolacijo in osamljenost, saj so po večini odvisni od družinskih članov ali skupnosti, v kateri živijo. Poleg karantene in izolacije, ki se je zgodila ob okužbi ali visoko rizičnem stiku z okuženo osebo, smo se srečevali tudi s socialno distanco. Temu lahko rečemo tudi socialno distanciranje, česar namen je bil zmanjšanje prenosa virusa med splošno populacijo (Hwang, Rabheru, Peisah, Reichman in Ikeda, 2020).

Pa čeprav se zavedamo, da sta karantena in socialna distanca bila nujna ukrepa za preprečevanje širjenja virusa, bi morali biti pozornejši na to, da socialna distanca ne postane socialni odklop, kar pa lahko vodi v osamljenost in posledično povzroča težave fizičnemu in duševnemu zdravju (Hwang, Rabheru, Peisah, Reichman in Ikeda, 2020).

1.4.1 Epidemija v domovih za stare

»Da so institucije idealno gojišče bolezni in okužb, je že dolgo jasno. Tudi brez podatkov in raziskav človek lahko vidi, da je v velikih koncentracijah ljudi, med katerimi se tako ali drugače znajde tudi več kužnih, možnost stika in prenosa občutno večja« (Flaker, 2020, str. 314). Čeprav so domovi za stare na nek način zelo izolirani, še ne pomeni, da lahko preprečijo vnos virusa, z restriktivnimi ukrepi in nadzorom se lahko ta možnost le zmanjša.

Flaker (2020) pripisuje vnos virusa v domove zaposlenemu osebju, ki je mobilnejše, ki vsakodnevno prihaja in odhaja iz domov, ima socialno življenje in ni pod nadzorom. Hkrati so bili stanovalcem obiski in izhodi zelo hitro prepovedani.

Domovi za stare in ostali zavodi so na začetku epidemije ponudili svojim stanovalcem možnost selitve nazaj domov ali k sorodnikom. Za tako rešitev se je, kljub očitnim prednostim glede varnosti, odločilo le 41 stanovalcev domov za stare in kar 210 iz zavodov za ljudi s težavami v intelektualnem razvoju (Flaker, 2020).

Še preden je bila epidemija razglašena, je vlada kot prvi ukrep uvedla popolno zaprtje domov za stare. Ukrep je vseboval prepoved obiskov z izjemo situacije, ko je stanovalec v kritičnem stanju. Stanovalcem so bili odvzeti fizični stiki z njihovimi bližnjimi, prav tako pa jim je bilo

onemogočeno gibanje na prostem in možnost življenja zunaj institucionalnih okvirov (Zagovornik načela enakosti, 2021).

V domovih pa naj bi se tudi držali ukrepov samoizolacije, ki pa je vsekakor dosegljivejši ideal v skupnosti kot pa v ustanovah. Z vidika upoštevanja navodil Nacionalnega inštituta za javno zdravje je bilo to sicer razumljivo, z vidika socialne vključenosti pa je bilo ljudem težko sprejeti vse te omejitve (Čelič, 2021). Tako kot pravi Flaker (2020, str. 317): »Samoizolacija v domovih ni mogoča v celoti, so pa v nekaterih domovih ostali stanovalci v svojih sobah.«

Z 20. majem 2020, ob koncu 1. vala epidemije, je stopilo v veljavo priporočilo o sprejemih uporabnikov v socialnovarstvene zavode s pogojem reorganizacije prostorov glede na epidemiološki status uporabnikov. Domovi so se razdelili na bele, sive in rdeče cone (Gov.si, 2021). V belih conah so bili uporabniki, ki niso bili okuženi z virusom, v sivih tisti, ki so bili v stiku z okuženo osebo, v rdeče cone pa so bili nameščeni uporabniki, ki so bili z virusom okuženi. Vse to pa je privedlo tudi do reorganizacije dela (Burzić, 2021).

Leskošek in Mešl (2020) govorita o pomislekih, ki so jih izrazili domovi za stare, zaradi pomanjkanja prejete pomoči od oblasti. Vodilni v domovih za stare so se počutili, da so ostali sami z zelo resnimi situacijami, prav tako pa so se počutili, kot da njihovo delo ni cenjeno, saj so jih ves čas javno napadali v smislu, da ne delajo dovolj za preprečevanje širjenja virusa, pa čeprav so se držali ukrepov, ki jih je izdala vlada. Vso to negativno javno mnenje je zelo vplivalo na osebje, ki je opravljalo trdo delo, niso pa prejemale pomoči bolnišnic, ki bi prevzeli zdravljenje bolnikov s covidom. Vse to je privedlo do protesta, ki ga je organizirala Skupnost socialnih zavodov Slovenija 24. aprila 2020. V vseh domovih za stare po Sloveniji so prenehali z delom in za 15 minut zapustili zgradbe. Bili so mnjenja, da so vladni ukrepi za zaščito starejših nezadostni (Leskošek in Mešl, 2020).

Marshall in drugi (2021) pravijo, da so vladni ukrepi v času epidemije covida-19 v domovih za stare imeli kontraproduktivne učinke, kar pa je povzročilo, da delo ni potekalo, kot bi moralo, osebje se je soočalo z dodatnimi omejitvami in delom, prav tako pa so se na vsakodnevni ravni odločali oziroma sprejemali odločitve o oskrbi svojih stanovalcev (Marshall, Gordon, Gladman in Bishop, 2021).

1.4.2 Vpliv epidemije na izvajanje socialnovarstvenih storitev v domovih za stare

Epidemija je vplivala na zdravstvene sisteme po celem svetu in jih prizadela, najbolj pa so bili ogroženi domovi za stare. Epidemija covid-19 je prinesla številne izzive za osebje socialnovarstvenih storitev v domovih za stare. Vodstvo kot tudi zaposleni v teh ustanovah so se srečevali z mnogimi izzivi, kot so pomanjkanje zaščitne opreme, hitrih testov in sredstev za razkuževanje kot tudi z organizacijskimi in kadrovskimi problemi. Soočali so se z raznimi spremembami izvajanja socialnovarstvenih storitev, ki so jih morali vsakodnevno prilagajati glede na izdane ukrepe in priporočila za preprečevanje širjenja virusa covid-19 (Štandeker, 2020).

Vodenje in izvajanje socialnovarstvenih storitev se je v tem obdobju vidno spremenilo. Socialni delavci, ki imajo v domovih za stare največ ali pa celo edini konstanten stik s svojci stanovalcev, so se med epidemijo srečevali z etičnimi dilemami, krizami, stresom in strahom. Bili so prisiljeni v težke pogovore s svojci prek telefona, ko so bili njihovi družinski člani zelo bolni. Prav tako so imeli strokovni delavci navodila, da naj se izogibajo enotam po domu in ne prihajajo v osebni stik s stanovalci (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020). Veliko manj je bilo terenskega dela, delavci so se morali izogibati zadrževanju v zaprtih prostorih, z uporabniki ali njihovimi svojci pa so se dobivali kar pred ustanovo ali pa pred hišo uporabnikov ali na njihovih terasah (Čelič, 2021).

Kot v celotni državi se je zaščitna oprema uvedla tudi v domovih za stare. Številni domovi so se med epidemijo ukvarjali s tem, da so si zagotovili dovolj osebne zaščitne opreme za negovalno osebje. Nekateri domovi so je imeli dovolj, nekateri pa je niso imeli niti toliko, da bi lahko družinski člani obiskali umirajoče stanovalce (Bern-Klug in Beaulieu, 2020). Socialne oskrbovalke, ki izvajajo socialno oskrbo na domovih, so zaradi zaščitne opreme, ki so jo bile primorane uporabljati za zaščito sebe in uporabnikov, povzročile zmedo pri starejših s kognitivnim upadom. Kar pa se je najpogosteje pojavljalo pri uporabnikih z demenco, ki so nošenje zaščitne opreme težko razumeli (Grebensšek, 2020).

Pomanjkanje zaščitne opreme je vplivalo na komunikacijo, ki poteka v domovih za stare. Socialni delavci so med epidemijo morali postati ustvarjalni in iznajdljivi, da ostanejo povezani s stanovalci in njihovimi svojci (Berg-Weger in Morley, 2020). Ker svojci svojih najbližjih niso smeli obiskovati fizično, so zaposleni v domovih uvedli različne aplikacije za videoklice, kot so WhatsApp, Zoom, Viber, FaceTime, tako so stanovalci lahko ostali povezani s svojo

družino (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020). Uporabljali so tehnologijo, ki je bila neznana tako strokovnjakom kot starejšim osebam, ki je v času hitrega reagiranja zaradi epidemije pripomogla k izredni situaciji, kar pa lahko tudi na netradicionalen način postane del prakse socialnega dela (Berg-Weger in Morley, 2020). Tako v Sloveniji kot tudi v drugih državah se je v času omejitev in ukrepov povečala uporaba digitalnih tehnologij. V rezultatih Vseslovenske raziskave covida-19 lahko vidimo, da je v aprilu 2020 (prvi val epidemije) večina Slovencev ohranjala stike s sorodniki, prijatelji in znanci prek telefonskega klica (93 %), prek SMS-sporočil (87 %) in po elektronski pošti (68 %) (Urad RS za makroekonomske analize in razvoj, 2020). Med osebjem pa je komunikacija potekala tudi prek balkonov in oken z zagotovljeno fizično razdaljo (Zagovornik načela enakosti, 2021).

Epidemija je imela tudi zelo velik neposreden vpliv na stres in zaskrbljenost ljudi, pustila pa je tudi velike posledice na duševnem zdravju vseh ljudi (Nacionalni inštitut za javno zdravje, 2021). Osebe v domovih za stare se je v času epidemije vsakodnevno srečevalo s strahom, da bi zboleli in/ali virus prinesli domov k svojim družinam (Bern-Klug in Beaulieu, 2020). Seveda tudi obratno, v nekaterih primerih so se družine bale za njih in niso razumele, zakaj še vedno delajo na svojem delovnem mestu in tvegajo svoje zdravje in zdravje svoje družine (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020).

Izredne situacije pa vplivajo tudi na odnose med ljudmi, ki so primorani k večjemu sodelovanju. Čelič (2021) navaja, da so se v času epidemije covida-19 strokovne službe še bolj povezale, saj je bila medsebojna odvisnost večja. Domovi za stare, v katerih imajo socialni delavci trdne, odprte, zaupljive odnose s stanovalci, družinami in osebjem, so bili v veliko boljšem položaju, da so preživeli krizo covida. Takšni odnosi so vsekakor prednost v vsakem trenutku in nepogrešljivi v času epidemije (Bern-Klug in Beaulieu, 2020).

Sprememb je bilo veliko, tako pri samemu izvajanju storitev kot tudi v delovnem okolju osebja v domovih za stare. Vodilni so se med epidemijo covida-19 morali zavedati, da so izredne razmere izredne za vse. Zaposleni so v tem času potrebovali še več opore kot kadar koli prej, prav tako pa je bilo treba prilagoditi naloge individualnim sposobnostim vsakega zaposlenega. V takih situacijah, kot je epidemija, vsi delajo več kot običajno, vsi so utrujeni, zato je medsebojno spoštovanje nujno potrebno (Štandeker, 2020). Strokovni delavci so med epidemijo covida-19 pluli med službenimi in domačimi obveznostmi ter se kljub omejitvam prilagajali, delali z uporabniki in reševali njihove stiske, pa čeprav so se tudi sami soočali z njimi (Čelič, 2021).

Kljub dodatnemu delu in obremenitvah zaradi epidemije covida-19 se je od socialnih delavcev, ki delajo v domovih za stare, pričakovala pogosta in celovita podpora družinam. Pri tem pa se moramo zavedati, da tudi najsposobnejši in motiviran socialni delavec že pred epidemijo ni mogel zagotoviti takšne psihosocialne podpore vsem družinskim članom stanovalcev doma, ki ima kapaciteto nad 120 stanovalcev, kaj šele med epidemijo (Bern-Klug in Beaulieu, 2020).

Domovi za stare kot institucija so prišli do spoznanja, da je potrebno še veliko nadgradnje za delovanje v podobnih kriznih situacijah, »... predvsem v smislu prilagajanja kadrovskih normativov, izobraževanja in vodenja zaposlenih, prilagajanja organizacije dela, komunikacije s svojci in spremljanja stanovalcev v osebnostnih krizah, ki izhajajo iz kriznih situacij v okolju« (Štandeker 2020, str. 15).

1.4.3 Vpliv epidemije na izvajanje socialnega dela

Praksa socialnega dela se je ne le na področju dela s starimi, temveč tudi na drugih področjih, drastično spremenila. V prakso socialnega dela je bila uvedena poleg socialne distance tudi osebna zaščitna oprema in pa oprema za virtualno komuniciranje (Berg-Weger in Morley, 2020).

Delavci, ki delujejo v poklicih pomoči, so bili v času epidemije izpostavljeni dvojnemu bremenom stresa – udeležnost v epidemiji in interakcija z uporabniki, ki potrebujejo pomoč in podporo (Gril in Šeme, 2021). Številne organizacije, v katerih delujejo socialne delavke, niso bile pripravljene na novo situacijo, k čemur so v veliki meri prispevala pogosto ambivalentna, neustrezna in spreminjajoča se navodila (Sobočan, 2021a).

Socialne delavke in delavci so se pri svojem delu med epidemijo pogosto srečevali z etičnimi dilemami. Te nastajajo, kadar imamo na izbiro dve enako neustrezni možnosti in jih določa tudi konflikt moralnih vrednot. Vse dileme, s katerimi se srečujejo socialne delavke, pa tudi niso etične, saj so lahko to vprašanja, ki so za nekoga praktična/tehnična, za drugega pa etični problem. Do etičnih dilem v socialnem delu prihaja vsakodnevno ravno zaradi neenakomernosti v potrebah uporabnikov in virov socialnega dela (Sobočan, 2021b). V času epidemije se je to še toliko bolj pokazalo, saj so imeli socialni delavci opravka z množičnimi in pogostejšimi dilemami pri svojem delu, ali upoštevati ukrepe in s tem kršiti pravice uporabnikov in obratno. Mednarodna skupina raziskovalk v sodelovanju z Mednarodno zvezo socialnih delavk in delavcev je v letu 2020 izvedla raziskavo o vplivu pandemije na prakso

socialnega dela. Sobočan (2021a) predstavi rezultate, ki so vezani na Slovenijo in ostali svet, z glavno tematiko o pandemiji in izzivi socialnega dela v tej krizni situaciji. V svojem članku govori tudi prisotnosti etičnih dilem socialnih delavk in delavcev v času epidemije covida-19. Kot pogosto etično dilemo so intervjuvanke navedle odločanje o tem, kdaj kljub prepovedi vlade in organizacij, v katerih delajo, imeti osebni stik z uporabniki. Soočale so se z vprašanji, čemu dati prednost glede na epidemiološka tveganja – fizičnemu zdravju s preprečevanjem nevarnosti okužbe ali duševnemu zdravju z obiskovanjem osamljenih (Sobočan, 2021a). Marsikateri socialni delavec se je v tem času spraševal, kako izvajati svetovanje in psihosocialno oskrbo stanovalcev, če ne more neposredno dostopati do njega in se je zato soočil s komunikacijskimi izzivi (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020). Socialni delavci se morajo v izrednih razmerah truditi, da v čim večji meri zagotavljajo ustrezne strokovne storitve. Ob tem pa seveda prihaja tudi do etičnih dolžnosti in dilem. Socialni delavci so se morali opirati na etična načela v socialnem delu (Truell, 2020). V tem času so bili socialni delavci etično dolžni biti na tekočem z znanstveno podprtimi nasveti o tem, kako se obnašati med pandemijo in to znanje natančno posredovati (Farkas in Romaniuk, 2020).

Sobočan (2021a) pravi, da se moramo v situacijah, kot je epidemija covida-19, držati naslednjih stvari:

- temeljito premisliti o oceni potreb, pravic in interesov, kjer so vedno v ospredje postavljene koristi uporabnikov in uporabnic;
- uporabljati zaščitno opremo in tako ohranjati osebni stik z uporabniki in njihovimi svojci;
- prilagoditi storitve tako, da še vedno zagotavlja pomoč tistim, ki jo potrebujejo;
- organizirati supervizijo, s pomočjo katere ves čas analiziramo svoje delo.

Kot pravi Sobočan (2021b): »Socialne delavke in delavci v praksi bi se morali odločati in odločiti, ali bodo ravnali v vsem tako, kot jim je bilo naročeno oziroma v skladu z navodili, ki jih imajo, pa čeprav bi bila ta v neskladju z vrednotami poklica in načeli človekovih pravic; ali pa bodo iskali, kako skupaj z uporabniki in uporabnicami, pogosto v vse hujših okoliščinah, preprečevati nadzorovalen, disciplinirajoč in poniževalen odnos do ljudi.«

2 PROBLEM

Epidemija covida-19 je bila izziv za ljudi vseh starosti, največje tveganje za okužbo pa je pri starejših od 65 let (Berg-Weger in Schoepfer, 2020). Flaker (2020) poimenuje institucije kot »gojišče bolezni in okužb«, kjer je visoka koncentracija ljudi in so možnosti za okužbo z virusom večje kot sicer. Marshall in drugi (2021) pravijo, da so imeli vladni ukrepi v času epidemije v domovih za stare kontraproduktivne učinke, kar pa je povzročilo, da delo ni potekalo, kot bi moralo, osebje se je soočalo z dodatnimi omejitvami in delom, prav tako pa so se na vsakodnevni ravni odločali oziroma sprejeli odločitve o oskrbi svojih stanovalcev (Marshall, Gordon, Gladman in Bishop, 2021). Vodstvo kot tudi zaposleni v teh ustanovah so se srečevali z mnogimi izzivi, kot so pomanjkanje zaščitne opreme, hitrih testov in sredstev za razkuževanje, kot tudi z organizacijskimi in kadrovskimi problemi (Štandeker 2020). Vodenje in izvajanje socialnovarstvenih storitev se je v tem obdobju vidno spremenilo. Socialni delavci, ki imajo v domovih za stare največ ali pa celo edini konstanten stik s svojci stanovalcev, so se med epidemijo srečevali z etičnimi dilemami, krizami, stresom in strahom (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020). Epidemija covida-19 je doprinesla številne izzive za osebje socialnovarstvenih storitev v domovih za stare. Socialni delavci so morali med epidemijo postati ustvarjalni in iznajdljivi, da so ostali povezani s stanovalci in njihovimi svojci (Berg-Weger in Morley, 2020). Z reorganizacijo socialnovarstvenih storitev pa se je soočil tudi Lambrechtov dom, kjer je raziskava potekala. Z raziskavo sem želela ugotoviti, kako je prvi val epidemije covida-19, ki je potekal od 12. marca 2020 do 15. maja 2020, vplival na povpraševanje in izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu. Ugotavljal sem, katere spremembe so nastale pri izvajanju in kako je to vplivalo na izvajalce in vodje socialnovarstvenih storitev.

2.1 Raziskovalna vprašanja

- Kako je epidemija covida-19 vplivala na povpraševanje po socialnovarstvenih storitvah, ki jih nudi Lambrechtov dom, Slovenske Konjice?
- Katere spremembe pri izvajanju storitev so nastale zaradi epidemije covida-19?
- Kako je epidemija covida-19 vplivala na izvajalce socialnovarstvenih storitev?
- Katere nove delovne naloge so se pojavile zaradi epidemije pri izvajalcih socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu?
- Kako so uporabniki in njihovi svojci sprejeli spremembe pri izvajanju storitev?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava, ki je bila izvedena za namen magistrskega dela, je po svojih značilnostih kvalitativna in eksplorativna (poizvedovalna). To je vrsta raziskave, ki jo sestavljajo osnovno izkustveno gradivo, besedni opisi ali pripovedi. Zbrano gradivo je obdelano in analizirano na besedni način (Mesec, 1997). Raziskovala sem vpliv epidemije v Lambrechtovem domu na izvajanje storitev, uveljavljanje sprememb pri izvajanju, soočanje z ukrepi, vpliv na zaposlene in povpraševanje po socialnovarstvenih storitvah v času epidemije covida-19. Raziskava pa je tudi eksplorativna (poizvedovalna), saj je njen namen odkriti probleme in jih formulirati ter tako raziskati problematiko na natančen in poglobljen način (Mesec, 1997, str. 37).

V raziskavi sem uporabila triangulacijo, in sicer na način, da sem uporabila dve različni metodi zbiranja podatkov oziroma sem kombinirala različne vire. Avtorji v priročniku (HOPS, 2015) triangulacijo opišejo kot zbiranje podatkov na podlagi različnih in številnih virov ter z uporabo različnih metod, tako da je lahko raziskovalec bolj gotov glede veljavnosti in reprezentativnosti informacij (HOPS, 2015). Sama sem poleg intervjujev z zaposlenimi v Lambrechtovem domu vključila tudi že obstoječe podatke. Podatke sem pridobila s pomočjo programa, ki ga uporabljajo socialni delavci v domu – Pro3Domovi (PRO BIT).

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

3.2.1 Merski instrument – vprašalnik

Pri raziskovanju sem uporabila polstrukturiran vprašalnik, ki sem ga uporabila pri izvedbi petih intervjujev. Vprašanja sem oblikovala glede na raziskovalne teme, med samim izvajanjem intervjujev pa sem po potrebi postavila še dodatna vprašanja. Vprašalnik je priložen v prilogi in vsebuje sedemnajst vprašanj.

Raziskovala sem naslednje teme:

- socialnovarstvene storitve, ki jih izvaja Lambrechtov dom;
- povpraševanje po socialnovarstvenih storitvah;
- izvajanje storitev v času epidemije;
- ukrepi covid-19;
- vpliv epidemije covida-19 na izvajalce socialnovarstvenih storitev;

- predlogi in spremembe.

3.2.2 Viri podatkov

V raziskavi sem uporabila dva vira podatkov. Prvi vir podatkov so zapisi intervjujev s tremi socialnimi delavci in dvema oskrbovalkama, ki sem jih izvedla v okviru raziskave.

Drugi, sekundarni vir podatkov so kvantitativni podatki, vzeti iz programa Pro3Domovi, namenjen za uporabo v domovih za stare. Podatki podprejo rezultate, pridobljene iz izvedenih intervjujev ter bodo predstavljeni v obliki grafov.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo raziskave sestavljajo vsi zaposleni v Lambrechtovem domu, ki so v času raziskovanja zaposleni v omenjeni ustanovi. Vzorec je neslučajnostni in priložnostni, enote populacije niso imele enakih možnosti, da bi bile povabljene k sodelovanju, temveč sem izbrala tiste, ki so najrelevantnejše za pridobitev informacij in so se odzvali vabilu za intervju (Mesec, 2009, str. 153). Vzorec predstavlja šest zaposlenih: trije socialni delavci (ki delujejo na različnih področjih – institucionalno varstvo, dnevno varstvo in pomoč na domu) ter dve socialni oskrbovalki.

3.4 Zbiranje podatkov

Prva uporabljena metoda zbiranja podatkov je kvalitativna metoda, in sicer spraševanje. Uporabila sem vnaprej pripravljena vprašanja, ki so bila oblikovana za vse intervjuvance enako. Privoljenje za sodelovanje v raziskavi sem pridobila takoj ob predstavitvi ideje za raziskavo, saj sem v tistem času v Lambrechtovem domu opravljala tudi študijsko prakso. Najprej sem intervjuvala socialne delavce, saj sem bila z njimi v vsakodnevnem kontaktu. Socialna delavka, ki je vodja pomoči na domu, pa je v mojem imenu stopila v kontakt s socialnimi oskrbovalkami in jih prosila za sodelovanje. Posamezni intervjuji so trajali med 30 in 45 minut. Vse intervjuvance sem prosila za dovoljenje za snemanje pogovora z mobilnim telefonom. Tako sem se lahko sogovorniku bolj posvetila, posnet pogovor pa sem lahko natančneje preoblikovala v zapis ter zajela vse dobljene podatke. Vsi intervjuji so bili izvedeni v prostorih Lambrechtovega doma.

Do sekundarnih podatkov sem dostopala v času trajanja študijske prakse, in sicer z dovoljenjem socialnih delavcev in ob njegovi prisotnosti. V programu Pro3Domovi sem pridobila številčne podatke o prejetih vlogah, številu uporabnikov storitev, številu opravljenih ur pomoči na domu ter letna poročila.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

Raziskava, ki sem jo izpeljala, je kvalitativne narave, kar pomeni, da so zbrani podatki besedni opisi in pripovedi intervjuvancev. Pridobljene podatke sem analizirala po metodi kvalitativne raziskave. Iz transkripcij intervjujev sem izbrala pomembne dele besedila in jih označila. Pričela sem z metodo odprtega kodiranja, v okviru katere sem določila enote kodiranja. Izjave, ki so se mi zdele primerne za vključitev v analizo, so dobile vsaka svojo črko in številko (črko osebe in številko za vsako posamezno izjavo). Z odprtim kodiranjem sem ustvarila tabelo, ki vsebuje naslednje stolpce: oznaka izjave, izjava, pojem, kategorija in nadkategorija.

Sledilo je osno kodiranje, pri čemer sem si pomagala z oblikovano tabelo. Izpostavila sem teme (nadmaterije), v vsako pa sem umestila smiselne kategorije, pojme in enote kodiranja.

Sekundarne kvantitativne podatke sem analizirala na kvantitativen način z uporabo tabel in grafov.

4 REZULTATI

4.1 Osnovni podatki intervjuvancev

V raziskavo je bilo vključenih pet oseb, štiri osebe ženskega spola in ena oseba moškega spola. Med intervjuvanci sta dve socialni oskrbovalki, socialni delavec in socialna delavka, ki delujeta na področju institucionalnega varstva in dnevnega varstva, ter socialna delavka, ki je vodja storitve pomoči na domu.

4.2 Socialnovarstvene storitve v Lambrechtovem domu

V Lambrechtovem domu se izvajajo različne socialnovarstvene storitve. Najpogosteje z največ kapacitete je institucionalno varstvo – redni sprejemi in pa začasni sprejemi, ki se izvajajo med majem in septembrom vsakoletno. *(A10b: »Vsako leto pred epidemijo smo delali začasne sprejeme nekje od maja do septembra, se pravi varstvo starejših, ko so svojci odhajali na dopust.«)*

Lambrechtov dom ponuja tudi storitev dnevnega varstva, kar pomeni, da svojci svojega domačega pripeljejo zjutraj v dom, kjer ima zajtrk in kosilo. Nato ga med 13.00 in 15.00 odpeljejo nazaj domov. V vmesnem času se lahko uporabnik udeležuje raznih pogovornih skupin, delovne terapije ali ostalih aktivnosti.

Pomoč na domu vodi vodja pomoči na domu, ki organizira celotno delo na terenih, krajevno, časovno itd. S svojci potencialnih uporabnikov najprej opravi prve razgovore prek telefona, nato pa se odpravi na teren, kjer obišče uporabnika, se z njim pogovori in preveri dejansko stanje. Z uporabniki ali njihovimi svojci (odvisno od zmožnosti uporabnika) se dogovori o vrsti pomoči in terminih, kdaj jih bodo socialne oskrbovalke obiskovale.

Pomoč na domu izvajajo socialne oskrbovalke, ki na terenu nudijo pomoč pri temeljnih življenjskih in gospodinjskih opravilih ter ohranjajo z uporabnikom socialni stik. Socialne oskrbovalke v Lambrechtovem domu vozijo uporabnikom tudi kosila na dom. *(D1: »Opravljam storitev pomoč na domu na terenu, se pravi nudim uporabnikom nego, pomoč pri gospodinjskih opravilih, prinašam jim kosilo in tako naprej.«; C1: »Izvajam pomoč na domu,*

ki zajema pomoč pri temeljnih dnevni opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov.«)

4.3 Povpraševanje po socialnovarstvenih storitvah v Lambrechtovem domu med epidemijo covida-19

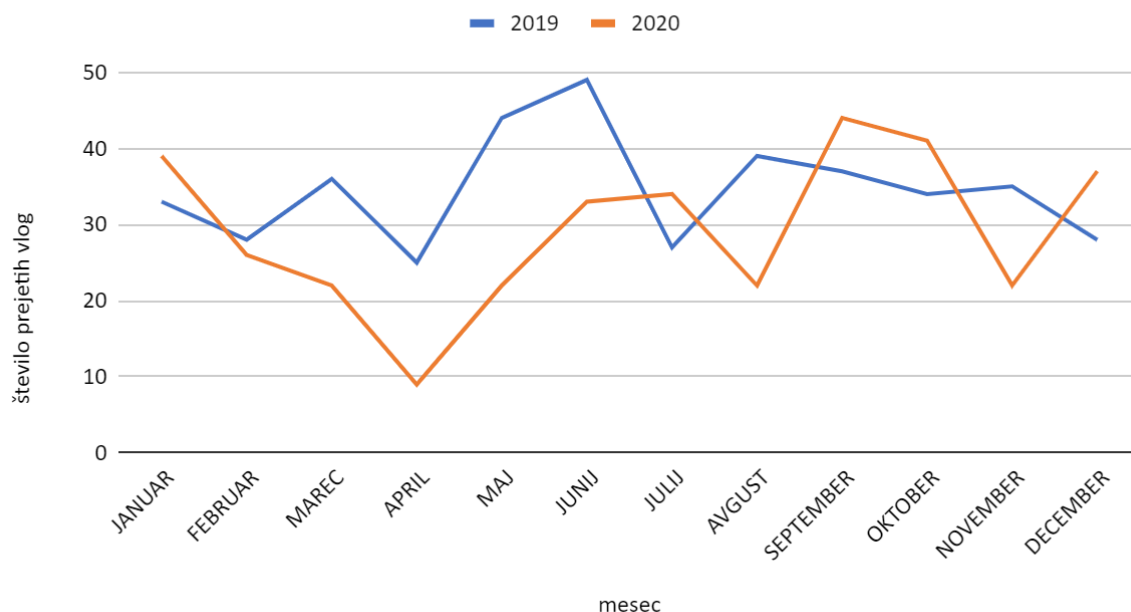
Institucionalno varstvo

Socialni delavec (oseba A) pravi, da je povpraševanje po rednih sprejemih institucionalnega varstva ostalo enako z izjemo vmesnega obdobja. (A5: *»... res pa je, da se je število prejetih vlog tam nekje od marca do novembra 2020 prepolovilo.*) Nato je v letu 2021 povpraševanje spet naraslo. Socialni delavci so v tistem času občutili stiske potencialnih uporabnikov, ki niso dobili pomoči, ki bi jo potrebovali. (E3: *»Takrat pa smo socialni delavci občutili stisko potencialnih uporabnikov institucionalnega varstva.«)*

Povpraševanje po institucionalnem varstvu v Lambrechtovem domu prikazuje tudi naslednji graf, v katerem je primerjava prejetih vlog iz leta 2019 – leto pred nastopom epidemije covida-19, z letom 2020, ko se je uradno pričela epidemija covida-19 v Sloveniji.

Graf 1: Povpraševanje po institucionalnem domskem varstvu za leto 2019 in 2020, primerjava po mesecih

Povpraševanje po domskem varstvu za leto 2019 in 2020 po mesecih

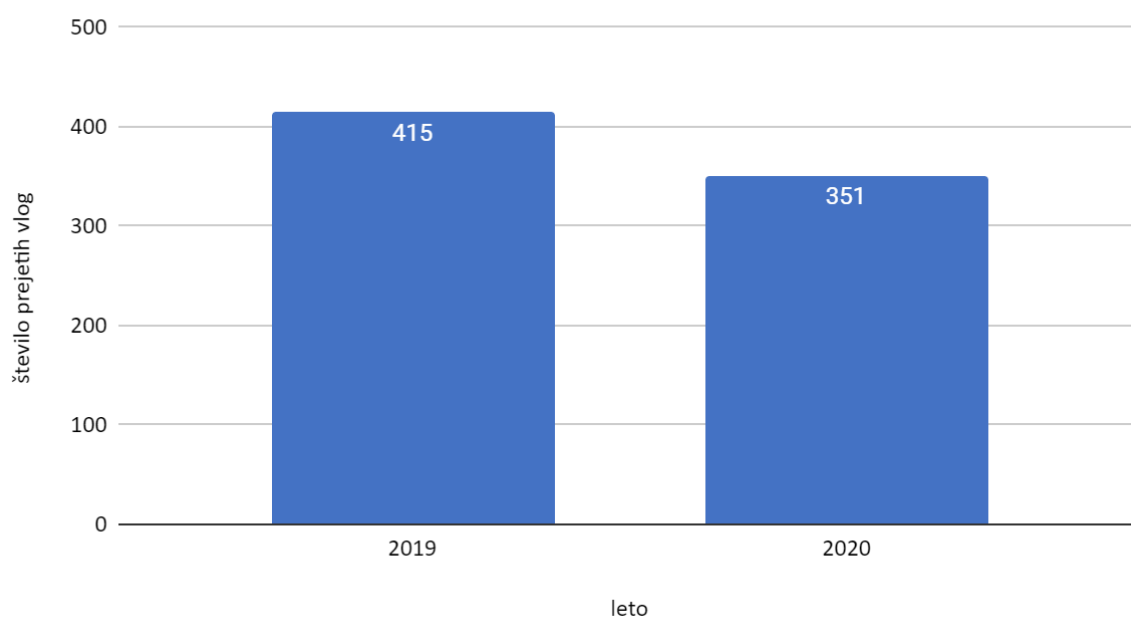


Iz grafa je razviden upad prejetih vlog v marcu, aprilu, maju in juniju 2020 v primerjavi z letom 2019. Upad prejetih vlog sovпада z začetkom epidemije covida-19, natančneje s prvim valom, ki je trajal od marca do maja 2020.

Razliko med letom 2019 (letom pred epidemijo covida-19) in 2020 (pričetek epidemije) vidimo še očitnejšo iz spodnjega grafa, kjer je prikazano letno število prejetih vlog po institucionalnem varstvu v Lambrechtovem domu. Na zmanjšano število prejetih vlog je poleg prvega vala epidemije delno vplival tudi drugi val (jesenski val) epidemije covida-19.

Graf 2: Povpraševanje po domskem varstvu za leto 2019 in 2020

Povpraševanje po domskem varstvu za leto 2019 in 2020



Dnevno varstvo

Čeprav se storitev dnevnega varstva med epidemije ni izvajala, tudi povpraševanja po tej storitvi ni bilo. (B8: »Kar se tiče dnevnega varstva, se je v času prvega in drugega vala epidemije storitev popolnoma ukinila.«)

Pomoč na domu

Intervjuvanke so povedale, da je po epidemiji povpraševanje po storitvi pomoči na domu naraslo. Čeprav je med epidemijo povpraševanje po storitvi obstajalo, novih uporabnikov niso vključili, ker niso bili prepričani, ali bodo zmogli nuditi storitev vsem (glede na to, da so oskrbovalke zbolevale ali pa ostajale doma v karanteni zaradi visokorizičnega stika).

4.4 Izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu med prvim valom epidemije covida-19

Vpliv epidemije na izvajanje dnevnega varstva

Dnevno varstvo je bilo v času prvega in drugega vala epidemije ukinjeno, kar pomeni, da Lambrechtov dom ni imel uporabnikov dnevnega varstva med marcem 2020 in oktobrom 2020 (E6: *»... tudi za dnevno varstvo smo tisti trenutek ostali brez uporabnikov«*), kar pa na zaposlene ni vplivalo, saj so uporabniki dnevnega varstva vključeni v dejavnosti stanovalcev institucionalnega varstva.

Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva

Socialni delavec pravi, da je imela epidemija specifični vpliv na izvajanje institucionalnega varstva. Pred epidemijo je Lambrechtov dom izvajal začasne sprejeme med majem in septembrom, ko so svojci odhajali na dopust. Med epidemijo pa teh začasnih sprejemov ni bilo zaradi reorganizacije storitev in dodatnega dela z že obstoječimi uporabniki. (A11: *»Bolj smo dali na stran začasne sprejeme in dnevno varstvo, ker smo imeli veliko timov, pogovorov, sestankov, kako naj sploh obiski potekajo (ko so se začeli), vložka truda in časa v organizacijo obiskov ali pa v ohranjanje stika z našimi že obstoječimi uporabniki in z njihovimi svojci prek raznih aplikacij in je bilo tukaj več vložka in truda«*). Oseba A pravi, da zaradi pomanjkanja kadra niti ne bi mogli zagotavljati začasnih sprejemov, tudi če bi želeli.

Tudi sam sprejem uporabnikov v institucionalno varstvo je med epidemijo potekal v spremenjeni obliki, z manj osebnega stika ter ne po ustaljenem protokolu. Ko so svojci svojega domačega pripeljali v dom, so lahko bili z njim le ob sprejemu in nato 30 minut, kar je bilo zanje zelo težko. Ko je novi stanovalec prispel, je bil pregledan s strani negovalne službe, socialno delo pa se je izvajalo na daljavo. (B15: *»Novi stanovalec je prišel ali z reševalnim prevozom ali z osebnim vozilom svojca direktno v svojo sobo, kjer se je sprejem zgodil zgolj s strani zdravstveno negovalne službe, ki so uporabnika pregledali, mi kot strokovni delavci smo urejali dokumentacijo bodisi zunaj na zraku ali prek mailov.«*) Ko se je stanovalec vselil, je bil v strogi karanteni, strokovni delavec pa ga je obiskal le enkrat v tem času.

Stanovalce so delili v bele, sive in rdeče cone. V rdečih conah so bili okuženi stanovalci, v sivih tisti, ki so bili v stiku z okuženimi, v belih pa negativni stanovalci brez visokorizičnega stika. (E7: *»... deljenje ljudi na bele, sive in rdeče cone.«*) Življenje v domu se je takrat po besedah socialnega delavca drastično spremenilo. Stanovalce so konstantno selili po domu glede na zdravstveno stanje, prostorske stiske in pomanjkanje kadra. Prav tako so bili stanovalci deležni manj pogovorov s socialnimi delavci in strokovnimi delavci, sploh tisti v sivih in rdečih conah, kamor omenjeni delavci niso imeli vstopa. (E9: *»Stanovalci so dobili*

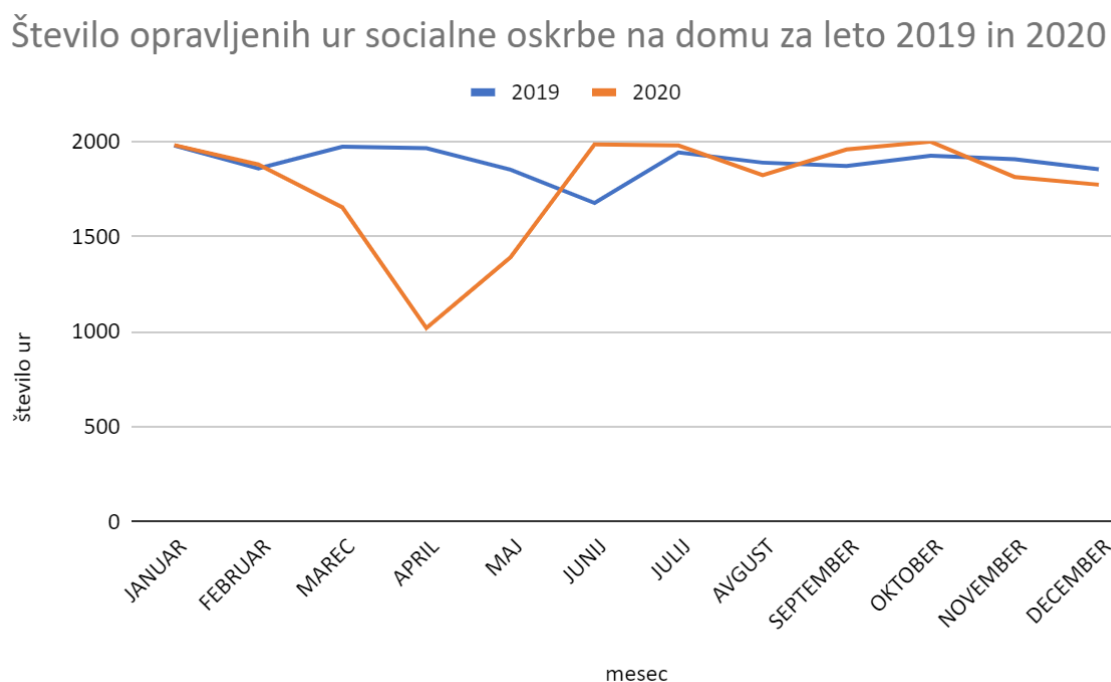
manj pogovorov z nami, strokovnimi delavci, sploh tisti v rdeči coni, kamor nismo smeli vstopiti.«) Določen čas pa tudi rednih sprejemov niso izvajali, so bili prekinjeni. (E5: *»Sprejeme smo takrat prekinili, jih nismo imeli.«*)

Vpliv epidemije na izvajanje storitev pomoč na domu

Med epidemijo je bilo v storitev pomoč na domu vključenih manj uporabnikov, ker je bila storitev odpovedana s strani Lambrechtovega doma. (B8: *»Takrat ko se je epidemija razglasila, je bilo izvedenih storitev z naše strani bistveno manjše, predvsem zaradi tega, ker smo mi odpovedovali storitve pri uporabnikih.«*) Sploh na začetku epidemije je bil prisoten velik strah z vseh strani (s strani izvajalk, uporabnikov in njihovih svojcev). Zaradi tega strahu so se izvajali le nujni tereni (to so bili tisti, ki niso imeli nikogar, ki bi zanje poskrbel). (B10: *»Če smo vedeli, da imajo doma svojce, ki bodo poskrbeli za njih, ali pa če so še sami toliko samostojni, da bodo lahko nekaj časa brez pomoči, smo storitve odpovedali.«*) Eden izmed razlogov odpovedi storitev je bilo tudi pomanjkanje kadra, ker so bile okužbe prisotne tudi med socialnimi oskrbovalkami ali njihovimi domačimi, kar je zanje pomenilo obvezno karanteno. (C9: *»Do odpovedi pa je prišlo tudi zaradi pomanjkanja kadra, ker so se okužile tudi moje sodelavke in enostavno nismo mogli zagotavljati pomoči vsem našim uporabnikom, ki bi to potrebovali.«*)

Zgoraj omenjene odpovedi storitev so vplivale na upad opravljenih ur socialnih oskrbovalk, kar je prikazano v naslednjem grafu.

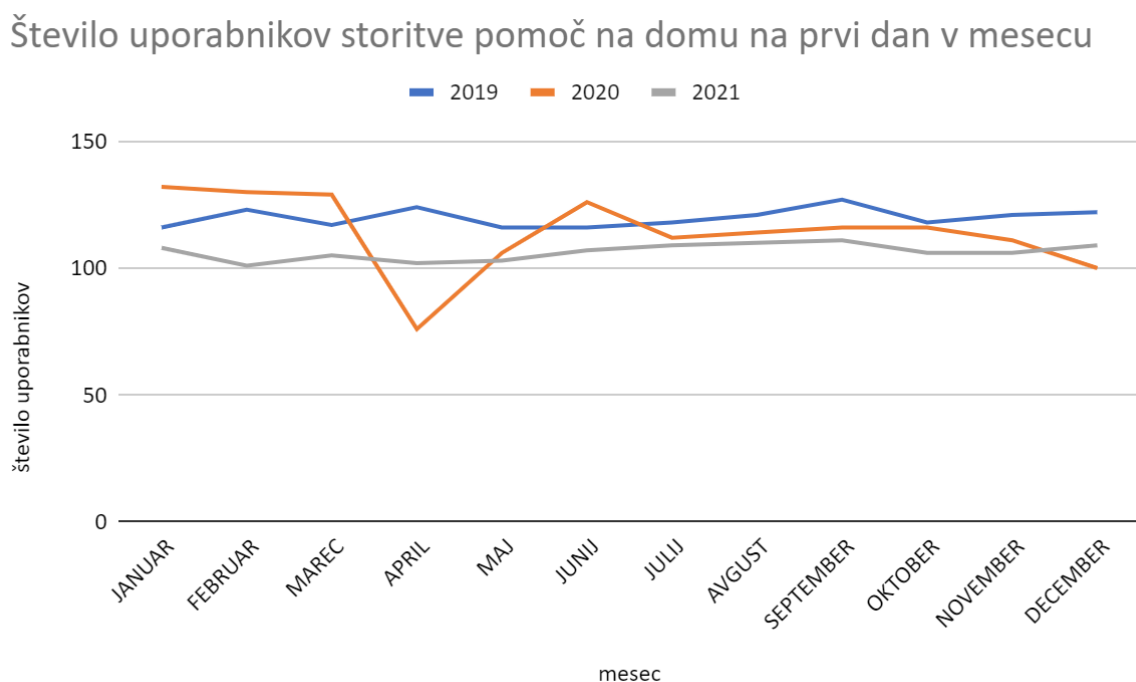
Graf 3: Število opravljenih ur socialne oskrbe na domu za leto 2019 in 2020



Iz grafa 3 je razvidno, da se v prvem valu epidemije covida-19 ni izvedlo toliko ur oskrbe na domu kot sicer. To lahko povežem s pridobljenimi kvalitativnimi podatki iz intervjujev, kjer intervjuvanci pojasnijo razlog za upad števila opravljenih ur – odpoved s strani uporabnikov oziroma odpoved s strani Lambrechtovega doma zaradi pomanjkanja kadra.

Da je bilo med prvim valom epidemije covida-19 vključenih manj uporabnikov v storitev pomoč na domu, prikazuje tudi naslednji graf.

Graf 4: Število uporabnikov storitve pomoč na domu na prvi dan v mesecu za leto 2019, 2020 in 2021



Iz grafa 4 je razviden upad števila uporabnikov storitve pomoč na domu v marcu, aprilu (in maju) 2020 v primerjavi z letom 2019. Upad sovпада s prvim valom epidemije covida-19.

Izvajanje pomoči na domu se je v času epidemije spremenilo. Obiski socialnih oskrbovalk so bili časovno krajši in izvajalo se je le najnujnejše. Socialne oskrbovalke so uporabljale dodatno zaščitno opremo. Pri neokuženih uporabnikih so nosile dvojne rokavice, maske ff2, zaščitne plašče, zaščitna očala ter skafander (samo na začetku). (D10: »Skafander je bil iz celega narejen, zraven sem nosila masko ff2 in pa zaščitna očala.«)

Ko so se pojavile množične okužbe med uporabniki, so socialne oskrbovalke med izvajanjem storitve nosile skafander (D5: »... ko so se okužbe množično pojavile med našimi uporabniki, sem se jaz oblekla v skafander in jim šla na teren nuditi pomoč.«) Delo se je organiziralo tako, da sta izključno k okuženim hodili le dve oskrbovalki, predvsem z razlogom, da se je možnost prenašanja okužbe iz uporabnika na uporabnika zmanjšala. (D6: »Delo je potekalo tako, da smo ena ali dve delale samo z uporabniki z okužbo, to je pomenilo, da ko smo prišle do njihove hiše, smo se oblekle v skafander, uporabnika urediš in mu izvedeš nego.«) Okuženi uporabniki so bili v zelo slabem stanju, zato je bila tudi sama nega težje izvedljiva. Pri vsakem uporabniku so se morale socialne oskrbovalke preobleči. (D8: »Ko si vse uredil, si se spet zunaj pred hišo

ali v njihovi garaži preoblekel, slekel skafander, pod katerim si bil ves moker, tako da sem si morala zamenjati tudi ostala oblačila.»)

Čeprav se je nudenje storitve časovno zmanjšalo, so zaradi teh dodatnih opravil (preoblačenje) socialne oskrbovalke porabile dodatnih 15–20 minut na uporabnika. (D9: *»Posledično se je vsaka ura storitve povečala za 15–20 minut.»*)

Komunikacija s svojci s strani vodje je potekala izključno prek telefona. (B14: *»Moja komunikacija z uporabniki in njihovimi svojci je potekala le prek telefona, na teren nisem hodila, če res ni bilo nujno.»*)

Nove delovne naloge

Kot mi je pojasnil socialni delavec, je v tem času delal vse, ko je bilo to potrebno. (B18: *»Tukaj se mi postavi vprašanje, kaj nisem delal v tem covidnem obdobju.»*) Delal je v tajništvu, pomagal na recepciji, v kuhinji in pomagal hišniku. Socialna delavca sta poskušala vsem uporabnikom omogočiti stik z domačimi, in sicer tako, da so jim omogočili več telefonskih klicev in videoklicev. S svojci sta se v času, ko ni bilo dovoljenih obiskov, dogovarjala za termine klicev in videoklicev. (E12: *»Omogočali smo jim več telefonskih klicev, pol prek sodobnim medijev smo jih povezovali z njihovimi svojci.»*) Ko pa so bili obiski že dovoljeni, sta se prav tako dogovarjala s svojci o dnevu in uri obiska, saj sta stanovalce vozila iz enot v prostor, ki je bil urejen za obiske. Vedno je nekdo nadziral obiske, kar je pomenilo merjenje telesne temperature, beleženje osebnih podatkov itd. (E16: *»Socialna služba je v bistvu beležila obiske vsak dan med 9.00 in 17.00.»*)

Vodja pomoči na domu je vsakodnevno spremljala telesno temperaturo socialnih oskrbovalk in pripravljala ustrezno dokumentacijo. Vpeljal se je poseben dokument, vezan na covid-19, in sicer vprašalnik o znakih obolelosti z virusom, ki ga mora ob vsakem stiku z uporabnikom oziroma njegovim svojcem izpolniti. Pravi, da je zaradi epidemije prišlo do dodatne organizacije dela, kar zaradi odsotnosti socialnih oskrbovalk (zaradi okužbe ali visokorizičnega stika) vključuje tudi konstantno spreminjanje urnikov, posledično pa manj časa za delo s samimi uporabniki (B19: *»Vse to prinaša meni kot vodji veliko več dela s samo organizacijo in manj dela in stika z uporabniki.»*)

Socialne oskrbovalke so za preprečevanje širjenja okužbe poskušale domove čim večkrat prezračevati in razkuževati delovne površine. (C12: *»... smo zelo veliko prezračevali in*

razkuževali.») Razkuževale so tudi same sebe in skrbele za preoblačenje med posameznimi uporabniki, da ne bi prenašale okužbe prek oblačil. Storitve pomoči na domu so se podaljšale za 15–20 minut zaradi pravilnega preoblačenja in shranjevanja uporabljene zaščitne opreme, ta čas pa ni zajemal dela s samim uporabnikom.

Problemi pri izvajanju storitve institucionalnega varstva

Oba socialna delavca sta kot prvo težavo omenila komunikacijo s svojci. (E17: *»Eni svojci niso mogli, zmogli razumeti tega, da ne morejo prihajati v dom, tako da je bila komunikacija z njimi kar težavna.«*). Niso razumeli, da so ukrepi za njihovo dobro, za dobro uporabnika in pa na splošno ukrep države, katerega se morajo vsi držati. Prav tako sta imela težave s komunikacijo svojcev potencialnih uporabnikov, ki pa niso razumeli, zakaj (tisti čas ko niso delali sprejemov) ne delajo sprejemov. (B24: *»Največja težava je bila razložiti svojcem naših bodočih stanovalcev, zakaj morajo takoj po pol ure zapustiti svojega domačega in iti domov, ko je leta sprejet, ter ga nato ne smejo obiskati 10 dni.«*)

Težavo je predstavljalo tudi pomanjkanje komunikacije in osebnega stika z obstoječimi uporabniki, stanovalci v domu, kar se je posledično opazilo na njih (nezadovoljstvo, neinformiranost). Stanovalci so med prepovedjo obiskov zelo pogrešali svoje domače, kar je posledično vplivalo na celotno klimo v domu, poleg vseh ostalih razlogov.

Ko so bili obiski omogočeni, stanovalci, ki trpijo za demenco, niso prepoznali svojih domačih zaradi nošenja mask, s čimer sta se nato ukvarjala socialna delavca.

Socialna delavka pravi, da je bil velik problem tudi v tem, da zaradi ukrepov, ki so se jih morali držati, stanovalci niso bili deležni celotnega obsega storitev. (E19 – *»Problem je bil že ta, da zaradi ukrepov nismo mogli nuditi stanovalcem tistega, kar jim pripada, na primer socialno življenje v domu, družabništvo, delavnice, pogovorne skupine itd.«*)

Pri storitvi dnevnega varstva, ki pa se v prvem in drugem valu ni izvajala, je obstajal enak problem, kot sem ga navedla že pri institucionalnem varstvu, in sicer razložiti ljudem, zakaj se v tem času dnevno varstvo ne izvaja in ne sprejema novih uporabnikov. Enako je bilo pri začasnih sprejemih.

Problemi pri izvajanju storitve pomoč na domu

Pri samem izvajanju je prihajalo do problemov ravno zaradi pomanjkanja kadra, ki pa je nastalo posledično zaradi virusa (okužba ali visokorizični stik z okuženo osebo). (B20: *»Največji problem je bil pomanjkanje socialnih oskrbovalk, ker so tudi one zbolele ali pa so bile v stiku in je bilo veliko bolniških.«*)

Zgodilo se je tudi, da je polovica oskrbovalk izostala od dela, zaradi česar je v tistem obdobju bilo oskrbovanih manj uporabnikov.

Kot problem sta socialni oskrbovalki navedli situacije, ko so svojci tajili okužbo uporabnikov. Ker niso povedali, da je uporabnik ali nekdo v istem gospodinjstvu okužen, so oskrbovalke k tej osebi prihajale premalo zaščitene (niso prišle v skafandru). (C15: *»Največji problem mi je predstavljalo to, da se svojci uporabnikov niso držali navodil, ki so jih dobili s strani naše vodje, se pravi javiti, ali je v njihovi hiši prisotna okužba.«*)

S tem problemom pa se je srečevala tudi vodja pomoči na domu, ki je svojcem uporabnikov dala jasna navodila glede ukrepov in informiranja v zvezi z virusom covid-19.

Probleme pri izvajanju storitev pa je povzročal tudi sam strah pred okužbo, bolnicami, smrtjo, kar pa je bila tudi posledica nepoznavanja virusa oziroma bolezni. (D17: *»Nepoznavanje virusa oziroma bolezni je bil tudi velik problem, ki je vplival na nas vse.«*)

Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov

Zaradi epidemije je prihajalo do konstantne reorganizacije prostorov in dela na tedenski, včasih pa tudi na dnevni bazi.

V instituciji je prihajalo do preoblikovanja sob, in sicer iz enoposteljne sobe so naredili dvoposteljne in iz dnevnega centra so naredili eno enoto – sivo cono. Zaradi pomanjkanja prostorov so enoto za okužene stanovalce naredili v župnišču – rdečo cono. Tudi uporaba pisarne socialnih delavcev je bila deljena, da so se izognili možnosti okužbe obeh socialnih delavcev hkrati. (B32: *»Jaz si delim pisarno s kolegico Katjo, tako da sva določen čas delala ločeno, en dan je bila ona v pisarni, drugi dan jaz. Imam to srečo, da je ona zaposlena za štiri ure dnevno, tako da sva tudi način najinega dela reorganizirala tako, da sva bila čim manj v stiku, saj nismo želeli, da bi slučajno oba naenkrat zbolela in socialna služba ta čas ne bi delovala.«*)

Pozneje, ko so bili obiski že dovoljeni, se je v kavarni naredil kotichek za druženje, kjer so izvajali obiske (ena na ena). (E20: »V kavarni smo delali koticheke za druženje.«) Ko pa je bilo zunaj že topleje, pa so te obiske organizirali zunaj v domskem parku. (E22: »Najbolj veseli smo bili, ko se je začela pomlad pa poletje, da smo lahko organizirali obiske zunaj.«)

Pri storitvi pomoč na domu je prišlo do povečane organizacije dela. Vodja pomoči na domu je zaradi okužb vsakodnevno spreminjala in prilagajala urnike, ko je bila storitev ali odpovedana s strani uporabnikov, ali pa je katera od socialnih oskrbovalk izostala iz dela in je zaradi pomanjkanja kadra morala uporabnikom storitev odpovedati sama. (D18: »Organizacija je bila problematična s te strani, ker v bistvu niti naša vodja ni mogla nikoli vedeti, kaj bo.«)

Večinska komunikacija je potekala prek telefona, kmalu pa so se vodja in oskrbovalke organizirale tako, da so bile ves čas v medsebojnem kontaktu s pomočjo aplikacije WhatsApp, prek katere so si izmenjavale informacije in se tako izognile vsakodnevnim srečanjem. Ko pa je bil sestanek med njimi dogovorjen, je le-ta potekal zunaj, na svežem zraku, kjer so lahko udeleženke upoštevale varnostno razdaljo. (D21: »Več je bilo telefonskih klicev, takrat se je tudi ustanovila skupina na WhatsAppu, ki jo uporabljamo še danes.«)

Delo oskrbovalk se je reorganiziralo tudi na način dogovora o tem, kateremu uporabniku hodi katera oskrbovalka. K uporabnikom z okužbo sta hodili le dve oskrbovalki, ki pa so bile tudi bolj zaščitene (vedno so nosile skafander). (C18: »Prav tako sta uporabnikom z okužbo hodili le dve oskrbovalki, ki sta bili dodatno zaščiteni.«) Tem se je spremenil tudi delovni čas. Delale so deljeno, kar pomeni, nekaj ur dopoldan in nekaj ur popoldan. (C19: »Tako da so tiste delale deljeno, dopoldan in popoldan.«) Na ta način se je tudi rešila stiska tistih, ki se zares niso želele izpostavljati virusu.

Na začetku same epidemije so storitev pomoč na domu dobili le tisti uporabniki, ki niso imeli nikogar, ki bi lahko zanje poskrbel. Sčasoma, ko so izvajalci dobili dovolj informacij, se naučili uporabljati ustrezno zaščitno opremo in ko ljudje tudi niso več storitev odpovedovali zaradi strahu pred okužbo, se je pričela storitev izvajati po obsegu enako kot prej.

Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev

Nekateri uporabniki v domu so zelo težko razumeli ukrepe, ki so se jih morali držati. Najtežje jim je bilo to, da so bili prepovedani obiski. (B34: »Zdelo se jim je krivično, da ne smejo videti svojega svojca.«) Prav tako so se v nekem obdobju morali ves čas nahajati v svojih sobah, kar

je nekaterim povzročalo stisko, zato so iz sob uhajali. (B35: *»Stanovalci so zelo težko sprejeli, da morajo biti zaprti v sobah, zato so tudi nekateri to grešili in nam pobegnili.«*) Bili so pa tudi takšni, da jim ni bilo težko slediti novim pravilom, so bili potrpežljivi in so se sprijaznili z novim sistemom. Socialna delavca sta se v tem času tudi srečala s primeri odpovedi vselitve v dom, ker je bil pri potencialnem uporabniku prisoten prevelik strah pred okužbo znotraj doma.

Pri pomoči na domu so sprva uporabniki oziroma njihovi svojci zaradi strahu pred tem, da oskrbovalka okuži uporabnika oziroma celotno gospodinjstvo storitev raje odpovedali. Nekateri pa so storitev odpovedali zaradi okužbe v samem gospodinjstvu in tako ravnali odgovorno. Pojavljali so se tudi primeri, ko so svojci uporabnikov ravnali proti pravilom in tajili okužbo, da ne bi prišlo do odpovedi storitve. (D24: *»Nekateri so celo skušali zamolčati to, da so okuženi.«*)

Ker je na začetku Lambrechtov dom tudi sam odpovedal storitev določenim uporabnikom, je prihajalo pri določenih svojcih do nerazumevanja in nestrinjanja. Spet drugi so razumeli, da je epidemija izredna situacija, na katero izvajalci niso bili pripravljeni, tako kot nihče od nas. (B30: *»Po večini pa so razumeli, ko smo povedali, da nekaj časa ne bomo izvajali storitve in so se potem sami znašli.«*; C24: *»Razumeli so, da je epidemija nekakšna krizna situacija, kateri se moramo vsi prilagoditi.«*)

Pri samem izvajanju pomoči na domu je dosti uporabnikov bilo presenečenih, ko so oskrbovalke prišle k njim v dodatni zaščiti – v skafandrih ali pa z zaščitnimi očali, plašči, maskami in rokavicami. (C25: *»Ko pa smo se pojavljale s skafandri in zaščitnimi očali, maskami, je bilo nekaterim tudi smešno, ker niso razumeli, zakaj smo tako oblečene.«*) Vse to je pri določenih pomenilo problem, saj oskrbovalk uporabniki niso prepoznali in so bili obenem tudi prestrašeni. (C26: *»Nekaterim je bilo kar težko, ko nas niso prepoznali in so se počutili nesigurne, čeprav smo jim razložili, kdo smo.«*)

4.5 Ukrepi epidemije covida-19

Vpliv ukrepov na delo

Socialni delavec je povedal, da so ukrepi zelo vplivali na samo delo, prav tako pa so pustili velike posledice. Pravi, da takrat ni bilo pomembno, na katerem delovnem mestu delaš. (B37: *»Ukrepi so vplivali na to, da dejansko ni bilo pomembno, katere profesije si, ampak je vsak v*

našem zavodu opravljaj skoraj vsa dela.«) Pravi tudi, da so se vsi trudili, da je delo potekalo čim bolj nemoteno, kolikor se je v tej situaciji dalo. Ko se je dom za zunanje obiskovalce popolnoma zaprl (prepoved obiskov), je to socialnima delavcema prineslo dodatno delo. (B40: *»Zaradi tega smo skušali uporabnikom uresničiti kontakte s svojci, jim pomagali pri videoklicih, telefonskih klicih, dogovarjal sem se s svojci o terminih klicev in tako dalje.«)* Ker ni bilo izhodov (nekaj uporabnikov obiskujejo čez vikende svojce), sta socialna delavca občutila dodaten pritisk in nezadovoljstvo uporabnikov. (E28: *»... da ni bilo izhodov, ker je socialna služba tista, ki prva začuti to, da nekdo ne sme iti v domače okolje oziroma da ga domači ne morejo obiskati.«)*

Pri upoštevanju samih ukrepov in usmeritev za preprečevanje prenosa virusa so zaposleni niso smeli zadrževati v skupnih prostorih, komunikacija pa je takrat potekala večinoma prek telefona, raznih aplikacij in e-pošte.

Vodja pomoči na domu je zaradi nastale situacije delo organizirala drugače kot sicer, k istim uporabnikom so hodile iste oskrbovalke. Pojavljale so se nenadne karantene, kar je vplivalo na izpad kadra, vse to pa je povzročilo, da je morala veliko več energije in svojega časa vložiti v samo sestavljanje urnikov in reorganizacije ter organizacije dela. (B35: *»Tudi ukrep karantene je zelo vplival na celotno delo, saj so bile oskrbovalke doma, ko so bile v visoko rizičnem stiku, same niso bile okužene, na delo pa prav tako niso smeli priti.«)*

Intervjuvanci so navedli tudi naslednja opravila, ki so se pojavila v času epidemije: prezračevanje prostorov, razkuževanje sebe in delovnih površin. (B36: *»Zelo velik poudarek smo dali na prezračevanje prostorov in pa razkuževanje sebe in površin.«)*

Vplivalo pa je na delo tudi nošenje mask, kar je povzročalo (vsaj na začetku) težje dihanje in slabše počutje zaradi tega in pri socialnih oskrbovalkah tudi ostala zaščitna oprema.

Pri razvozu toplih kosil se je uvedlo to, da so posode s hrano puščali ljudem zunaj, pred vrati, in z njimi niso imeli fizičnega stika. (B39: *»Topli obroki so se razvažali na način, da smo bili v čim manjšem stiku z uporabniki.«*; B40: *»... hrano smo pustili zunaj pred vhodnimi vrati, tako da sploh nismo uporabnikov videli.«)*

Soočanje z etičnimi dilemami

Ko sem vprašala osebo A, ali se je med epidemijo soočal z etičnimi dilemami, mi je pritrdil (A41: *»Da, skorajda dnevno.«*) Oseba A mi je podala primer, ki nam dobro razloži celotno situacijo glede etičnih dilem. Stanovalec, ki je na novo prišel v dom, je podpisal dogovor, v katerem piše, da bo bival v dvoposteljni sobi. Ko je bil nameščen v sobo, so ugotovili, da je okužen z virusom in so ga v roku dveh ur preselili v rdečo cono, ki pa se je tisti čas nahajala v domskem župnišču (izven doma) in kjer je bilo osemnajst stanovalcev v istem prostoru. Drugi stanovalec prvo omenjene osebe pa je bil v tistem trenutku tudi premeščen, in sicer v sivo cono. Socialni delavec pravi, da se je v tistem trenutku soočal z etično dilemo. Glede na to, da sta oba podpisala dogovor, ki se ga pa Lambrechtov dom ni držal.

Tudi oseba E, ki je socialna delavka, se je soočala z etičnimi dilemami, ali v danem trenutku upoštevati ukrepe ali ne. Priznala je, da so ukrepom tudi pogledali skozi prste, ko je bilo zdravstveno stanje pri stanovalcu tako kritično in niso vedeli, kako dolgo bo ta oseba še živela. Takrat se niso držali ukrepov in naredili izjemo tako, da so najbližje svojce te osebe spustili v dom, jih primerno zaščitili in omogočili osebni stik. (E31: *»Bom rekla, da takrat, ko so bile zdravstvene situacije takšne, da smo vedeli, da se nekdo poslavlja, ali pa nismo vedeli, koliko življenja mu še ostane, smo tudi malo spregledali te ukrepe in smo rekli, dajmo s tega vidika pogledati, da je zelo neetično, da nekoga ne spustimo k njegovemu domačemu.«*).

Pri pomoči na domu so mi intervjuvanke kot dileme naštele naslednje:

- Pri razvozu toplih obrokov je zelo pomemben osebni stik, ker so pri nekaterih uporabnikih one tisti dan edina oseba, ki jo vidijo. V času epidemije je prevzem potekal brez stika, hrana se je puščala zunaj, pred hišo, prav tako so uporabniki imeli navodila, da pustijo prazno posodo pred vhodnimi vrati. (B41: *»Ena etična dilema je ravno ta, da naša storitev, ki zajema dostavo toplega obroka na dom k uporabnikom, igra veliko vlogo pri ohranjanju socialnih stikov uporabnikov, kar pa v času epidemije nismo svojim uporabnikom nudili.«*)
- Na samem začetku je bila pomoč na domu veliko uporabnikom ukinjena, pa čeprav so imeli z Lambrechtovim domom sklenjen dogovor o sodelovanju.
- Ukinila se je pomoč zaradi zmanjšanja možnosti prenosa okužbe, obenem pa se je lahko uporabnikovo zdravstveno stanje poslabšalo ravno zaradi tega, ker ni prejemal primerne nege in oskrbe. (D27: *»Bilo mi je vedno boleče oziroma sem bila v dilemi, ko smo kdaj komu odpovedali storitev, bilo in je in bo.«*)
- Socialne oskrbovalke in vodja so se spraševale, kako bo prekinitev storitve vplivala psihično stanje, ko jim je bil odvzet morda edini socialni stik in stik z zunanjim svetom

(B44: »Velikokrat smo se spraševali, kaj bo pri tistih, ki jim pomoči v nekem obdobju nismo nudili, kaj bo s socialnimi stiki, ker mi smo tukaj tudi zato, da uporabnikom nudimo nek socialni stik z zunanjim svetom.«)

Reakcije uporabnikov na ukrepe

V domu je bil odziv stanovalcev na ukrepe presenetljivo dober (A47: *»Stanovalci so se dejansko odzvali presenetljivo dobro, ampak mislim, da to zato, ker so se vsi tako bali tega virusa, da so vse za ljubo miru vse sprejeli.«*) Oseba A pravi, da je mislila, da bodo stanovalci težje sprejeli nova pravila. So pa bili tudi izjeme, ki so kljub navodilom hodili ven iz sob, brez mask in se niso želeli razkuževati. (E37: *»... so tudi sami hodili sem ter tja, niso želeli nositi mask, rok niso razkužili.«*) Prizna pa, da se jim v samem začetku ni zdelo, da bo nenadna situacija pustila posledice na stanovalce, kar so pa opazili zdaj po dveh letih, da se je pri stanovalcih spremenilo vedenje, mišljenje kot tudi počutje.

Po drugi strani so nekateri svojci stanovalcev veliko težje sprejeli ukrepe, kot so na primer prepoved obiskov in predaja stvari prek ograje. Pojavili so se primeri, ko so svojci kršili pravila in domski red, hodili prek ograje v dom in se spuščali v konflikt z zaposlenimi zaradi nezadovoljstva in nepripravljenosti prilagoditve (A52: *»Nekateri so celo kršili navodila in hodili skozi ograjo v našo domsko recepcijo, kjer so prišli v stik z našimi stanovalci.«*)

Pri pomoči na domu so v prvem in drugem valu uporabniki in njihovi svojci lažje razumeli odpovedi storitve, saj se je takrat zapirala celotna država. (B45: *»V prvem in drugem valu so vsi lažje sprejeli kakršen koli ukrep je pač bil, ker je bilo na državni ravni vse zaprto in odpoved storitve ni bilo nič nenavadnega.«*) Ljudje so bili prestrašeni in so se v tistem času znali prilagoditi in razumeti izredno situacijo. Ko pa se je celotna situacija glede covid-19 umirila na način, da se je vzpostavila nova organizacija, da so se ljudje navadili na določene ukrepe in začeli živeti normalno naprej, ko se je tudi država začela odpirati, so svojci postali zahtevnejši in nerazumevajoči.

Ko so se socialne oskrbovalke pojavljale pri uporabnikih na domovih v dodatni zaščitni opremi, so se jim nekateri uporabniki smejali, ker jim je bilo smešno, kakšne so (verjetno se niso zavedali resnosti virusa), spet drugi pa so bili začudeni in prestrašeni, kaj se dogaja in svojih oskrbovalk v tistem trenutku niso prepoznali. (C31,32: *»Nekateri uporabniki so se nam smejali, nekateri so bili začudeni in prestrašeni.«*; D28: *»Glede na to, da sem se pri uporabnikih*

pojavnjala v skafandru in tej dodatni zaščitni opremi so bili uporabniki na začetku malo prestrašeni.«) Za uporabnike pri pomoči na domu je bila zelo velika sprememba tudi ta, da so se oskrbovalke morale držati distance, saj je pri sami storitvi zelo pomemben pristen osebni in fizični stik z uporabnikom. (D29: »Za njih je bila to velika sprememba, biti na distanci in se pojaviti v tej dodatni zaščitni opremi.«)

4.6 Vpliv epidemije covida-19 na zaposlene v Lambrechtovem domu

Počutje, stiske

Epidemija pa je seveda imela tudi velik vpliv na zaposlene v Lambrechtovem domu. Oseba A pravi, da je po naravi človek akcije, zato posebnih stisk ni občutil med epidemijo. Prizna pa, da ga je bilo na začetku strah. (A54: »Me je bilo pa strah na začetku, da bi ob vsemi temi deli in ob vstopu v sivo, rdečo cono ta virus prenesel domov, mojim najdražjim, babici, dedku, atu, mami, moji ženi.«) Oba socialna delavca sta se spraševala, kaj bi se zgodilo, če bi vsi zaposleni zboleli, kdo bi takrat ostal s stanovalci in kako bi zmogli oskrbovati vse uporabnike, ki jih imajo v domu. (E40: »Tega nas je bilo najbolj strah, da mogoče ne bi zmogli.«)

Tudi osebo B, ki je vodja pomoči na domu, je skrbela kadrovska stiska. (B47: »Osebnostno me je bilo strah oziroma me je skrbelo, da bodo zbolele oskrbovalke in ne bomo mogli nuditi storitev našim uporabnikom.«) Prav tako jo je skrbelo za uporabnike in za posledice, če oskrbovalka okuži uporabnika, saj se je zavedala, da delajo z najranljivejšo skupino ljudi.

Oseba C, ki izvaja neposredno socialno oskrbo na domu mi je zaupala, da je v začetnem obdobju doživljala velike stiske. Pravi, da je že takoj na začetku izkoristila ves dopust, ki ga je imela, saj jo je bilo virusa zelo strah. Toda celotna izredna situacija je trajala predolgo. (C34: »Ko se je epidemija začela, me je bilo tako strah, da sem prosila za dopust.«) Največji strah pred virusom je doživljala ravno zaradi svoje družine, da bi prenesla virus v svoj dom k možu in sinu, ki imata zdravstvene težave. Stres je doživljala tako v službi kot tudi doma.

Oseba D, socialna oskrbovalka, ki pa je oskrbovala le uporabnike z okužbo, pravi, da je bila najbolj pod stresom, ker jo je bilo strah, da bi okužbo prenesla prek oblačil, zato pravi, da se je ves čas preoblačila, tuširala, razkuževala, od česar ima še danes posledice na koži. (D31: »Občutila sem strah, zaradi česar sem se toliko pretuširala, razkuževala, kot se nočem nikoli

več.«) Težko ji je bilo, ker ni upala objemati svojega vnuka in se sploh kaj veliko zadrževati v skupnih prostorih s svojo družino (D33: »Bala sem se vnuka objemat.«)

Skrb zase

Ko sem intervjuvance vprašala o tem, kako so skrbeli zase v tem obdobju, so mi našli naslednje:

- odmor na svežem zraku (A56: »Spil sem kako kavico več v službi, na svežem zraku.«);
- pogovor s sodelavci (A57: »Jaz rečem pogovor, ki je bil ključnega pomena med vsemi zaposlenimi, tudi med tistimi, ki so bili v rdečih conah in niso mogli priti ven, smo se večkrat poklicali po telefonu, naredili video klice, se sami med seboj malo pomenili.«);
- organizacija supervizij (A59: »Imeli smo v bistvu nekakšne intervizije, supervizije na daljavo, prek telefonov, iz balkona na balkon«);
- vzeti si čas zase;
- šport v zasebnem življenju (A61: »Pa tudi seveda v zasebnem življenju ukvarjanje z individualnim športom, da si malo odmisli te zadeve.«);
- zadrževanje v naravi (brez mask) na svežem zraku (B49: »Zase sem skrbela tako, da sem se po službi doma sprostila, čim večkrat šla ven na svež zrak, v naravo.«; E42: »Poskušala čim več časa preživeti zunaj, v naravi, izven maske.«);
- skrb za hidracijo (D35: »Jaz sem se takrat res trudila, da sem dosti pila.«);
- uživanje vitaminov (D36: »Prav tako sem poskušala uživati dosti vitaminov.«).

Pomanjkanje zaščitne opreme

Na začetku epidemije so se vsi spopadali s pomanjkanjem zaščitnih mask. V Lambrechtovem domu pa se je dobava vseh zaščitnih sredstev zelo hitro uredila. Sodelovali so z zdravstvenim domom, civilno zaščito in občino, tako da so jim pomagali pri tem, da zaščitnih pripomočkov ne zmanjka. (A64: »Sodelovali smo malo z zdravstvenim domom, z občino, s civilno zaščito, ki nam je kot zavodu zelo hitro priskočila na pomoč in so nam prinesli vse pripomočke, ki smo jih rabili za obvladovanje epidemije.«) V vmesnem času so varčevali z razkužili, to pa je bilo tudi vse (B51: »V vmesnem času smo tudi morali malo paziti na razkužila, da so se malo manj uporabljala, da jih ne bi zmanjkalo.«)

Izobraževanje zaposlenih

Med epidemijo zaposleni v Lambrechtovem domu niso imeli nobenih izobraževanj (E45: »Kar se tiče izobraževanj – nismo imeli nobenih.«) Socialni delavec je povedal, da jih niso organizirali niti delodajalec niti s strani socialne ali zdravstvene zbornice (A67: »Ko se je pa situacija začela malo umirjati, pa so se začela izobraževanja prek Zooma, ki so sicer dokaj uspešna, ampak v samem začetku izobraževanj ni bilo, niti jih ni organiziral delodajalec niti na državni ravni na primer, izobraževanj s strani socialne zbornice ali zdravstvene zbornice.«) Ves čas so le prejeli informacije glede ukrepov in preprečevanja širjenja virusa covid-19 s strani ministrstva. Vodja pomoči na domu je občutila pomanjkanje izobraževanj za zaposlene (B55: »Ostala izobraževanja so se dala na stran, kar pa vidim, da ni najboljše, saj se mora vsak zaposleni konstantno izobraževati, da lahko strokovno raste in ohranjaš neko strokovnost.«) Tudi socialnim oskrbovalkam so le predajali informacije glede pravilne uporabe zaščitne opreme (kako pravilno obleči in nato sleči skafander). (C44: »Imeli smo samo predajanje informacij o preprečevanju širjenja korona virusa.«) Splošno izobraževanje o svojem delu so imele šele po skoraj dveh letih po začetku epidemije in to prek aplikacije Zoom.

Odnosi med zaposlenimi

Epidemija pa je prinesla tudi omejitve druženja. Zaposleni se niso smeli zadrževati v istih prostorih in imeti skupnih aktivnosti, kot so pitje kave, malica, sestanki itd. (E49: »Manj je bilo druženj, manj neformalnega druženja, ki ni v okviru službe.«) Socialni delavec meni, da so se odnosi med zaposlenimi v prvih dveh valovih epidemije poglobili, saj kot po navadi, ljudje v kriznih situacijah stopijo skupaj, si pomagajo in so bolj razumevajoči. Po drugem valu pa jih je delilo mnenje o samem obstoju virusa (A72: »Delila so se mnenja o virusu, ali virus obstaja ali ne.«) Druga socialna delavka, ki sem jo intervjuvala, je mnenja, da so se odnosi zaradi epidemije popolnoma skrhali in poslabšali. Pravi, da se posledice poznajo pri negativnem ozračju, zaposleni pa se ves čas le pritožujejo in so nezadovoljni. (E50: »Vem, da so odnosi slabši, kot so bili pred epidemijo, čeprav imamo v redu vodstvo, podporo.«) Vodja pomoči na domu meni, da so se ob epidemiji z oskrbovalkami bolj povezale, saj so si ves čas morale predajati informacije in tako je komunikacija med njimi ves čas tekla nemoteno.

Intervjuvane socialne oskrbovalke so mi zaupale, da so se ves čas epidemije soočale z raznimi stiskami in novimi izzivi, kar pa jih je na dolgi rok bolj povežalo, saj so potrebovale podporo druga druge, kar je privedlo do večjega sodelovanja med njimi (D43: »Tako da mislim, da so naši odnosi že od vedno zelo dobri, ko pa je prišla epidemija, pa so se še toliko bolj pokazali v dobri luči, ko je bil prisoten nek strah.«) Vsekakor pa so mnenja, da so se v situaciji epidemije

odnosi spremenili, kar je normalno, če se z osebami ne srečujemo redno in nimamo fizičnega stika (C47: *»Odnosi se pa po mojem mnenju tudi malo spremenijo, če se bolj poredko videvaš in tako.«*)

4.7 Predlogi in spremembe za nadaljnje krizne situacije

Predlogi za nadaljnje krizne situacije

Intervjuvanci so mi zaupali, kaj je po njihovem mnenju bilo slabo v času epidemije v okviru izvajanja socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu:

- bilo je premalo pogovorov, veliko je bilo prepuščeno naključjem in subjektivnim odločitvam;
- premalo je bilo sodelovanja (A77: *»Mislim, da je bilo premalo sodelovanja z državne ravni na regijsko, z regije na posamezno upravno enoto in s posamezne upravne enote na posamezno mesto, z vsakim županom.«*);
- preveč je bilo odpovedi storitev;
- oskrbovalkam so manjkali skupni sestanki.

Intervjuvanci so mi našli nekaj predlogov, kaj bi po njihovem mnenju moralo biti drugače v Lambrechtovem domu med epidemijo:

- moral bi obstajati ukaz na regijski ravni, ki naj bi določal, kaj narediti, ne pa le priporočati (A76: *»To bi bil moj predlog, da bi krovno ali pa regijsko mogoče obstajal nek ukaz (ne pa samo usmeritev), kaj naj določeni domovi oziroma zavodi naredijo, ne pa kaj je priporočljivo narediti.«*);
- odpoved storitev v samem začetku epidemije (B59: *»Jaz mislim, da bi mogoče že morali od začetka vse odpovedati, da se okužba ne bi širila.«*);
- maske bi morali že prej nositi;
- vsi bi se morali cepiti (E52: *»Tako da enostavno mislim, da bi morali biti vsi cepljeni in je to to.«*);
- ne bi smeli zapirati ustanov;
- ne bi smeli zapirati doma, kjer je precepljenost najvišja (E54: *»Vsekakor pa ne bi smeli zapirati domov za stare, ker tukaj je pa res precepljenost največja in da jih zaradi tega zapiramo in jim omejimo obiske, se mi zdi pa zelo neetično.«*);
- med vodjo in oskrbovalkami bi moral biti tesnejši odnos.

V nadaljevanju naštevam, kaj se intervjuvancem zdi pomembno iz izkušnje epidemije:

- strpnost in pogovor;
- med epidemijo covida-19 so se veliko naučili in pridobili nove izkušnje za naprej;
- zaradi te izkušnje bo v naslednji morebitni kritični situaciji prisotnega manj strahu.

(B60: »Glede na to, da smo se zdaj med samo epidemijo in po njej veliko naučili, smo že tako v prednosti, da imamo to izkušnjo in bi nam bilo veliko lažje, če bi do takšne situacije spet prišlo.«)

Intervjuvance sem vprašala po tem, kaj bi pri svojem delu spremenili med epidemijo:

- nič (*A79: »Vse bi še enkrat naredil isto.«*);
- bolj bi morala biti sproščena (*C50: »Jaz sem tak človek, da vedno panično odreagiram, tako da bi si želela, da bi lahko to spremenila.«*);
- socialna delavka pravi, da če bi lahko kaj spremenila, bi šla več med okužene stanovalce, saj je zaznala, da so trpeli pomanjkanje socialnih stikov in pogovora (*E56: »Če razmišljam za naprej, bi verjetno tudi jaz sama šla v rdečo cono med stanovalce, ker vem, da tudi če bi bila oblečena v skafander, bi se lahko z njimi po družila, nudila pogovor.«*)

5 RAZPRAVA

V Lambrechtovem domu, Slovenske Konjice se v okviru socialnovarstvenih storitev izvaja institucionalno varstvo (redni sprejemi, začasni/kratkotrajni sprejemi in dnevno varstvo) in storitev pomoč na domu (socialna oskrba na domu).

Uporabniki teh socialnovarstvenih storitev so ljudje, stari nad 65 let, ki potrebujejo pomoč pri osnovnih življenjskih potrebah. Lambrechtov dom kot organizacija je bila v času epidemije covida-19 pod večjim pritiskom, saj stari ljudje spadajo v eno izmed rizičnih skupin, katerim bi okužba z virusom lahko povzročila tudi smrt. Pri samem delu so se soočali z dodatnimi usmeritvami in ukrepi.

Epidemija covida-19 je imela močan vpliv na vsakdanje življenje vseh nas. Kot sem v raziskavi ugotovila, je prvi val epidemije vplival tako na povpraševanje kot tudi na izvajanje socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu, kjer je raziskava potekala.

Intervjuvanci so mi zaupali, da je povpraševanje po pomoči na domu, dnevnem varstvu in institucionalni oskrbi med prvim valom epidemije padlo. Slednje lahko potrdim s pridobljenimi številčnimi podatki. Povpraševanje po institucionalnem varstvu v Lambrechtovem domu je v aprilu 2020 močno padlo, in sicer na komaj devet prejetih vlog za domsko varstvo, kar lahko primerjamo z aprilom leto prej, ko je Lambrechtov dom prejel v mesecu aprilu 25 vlog za domsko varstvo. Sklepam, da je glavni vzrok strah pred okužbo, saj je v institucionalnem varstvu koncentracija ljudi večja, zato naj bi bila tudi možnost za okužbo večja kot sicer.

Tako začasni sprejemi kot redni sprejemi so bili sprva v Lambrechtovem domu ukinjeni, saj so bili po nareku države primorani domu zapreti vrata. Redni sprejemi so se spet pričeli izvajati 25. maja, po koncu prvega vala epidemije, ki pa so potekali po drugačnem, spremenjenem protokolu (Ministrstvo za delo, družino in enake možnosti, 2020). Pogoji za ponovne sprejeme je bila reorganizacija prostorov domov za stare, in sicer organizacija prostorov glede na epidemiološki status uporabnikov v socialnovarstvenem zavodu. Lambrechtov dom se je razdelil na cone – belo, sivo in rdečo. V rdeče cone so nameščali okužene stanovalce, v sive tiste, ki so bili v stiku z okuženimi ter v bele tiste brez visokorizičnega stika. Zaradi pomanjkanja prostorov so rdečo cono vzpostavili v župnišču v Slovenskih Konjicah, ki se nahaja izven doma. Zaposleni v Lambrechtovem domu so delali le v določeni coni in niso imeli stika z delavci izven njihovih con. Prav tako so bili stanovalci deležni manj pogovorov s socialnimi delavci in strokovnimi sodelavci, sploh tisti v sivih in rdečih conah, kamor omenjeni

delavci niso imeli vstopa. Dnevno varstvo se je v Lambrechtovem domu ukinilo sočasno z zapiranjem doma za zunanje obiskovalce.

Domovi za stare so zaprli svoja vrata za zunanje obiskovalce za dva meseca (Leskošek in Mešl, 2020). V tem času sta socialna delavca v Lambrechtovem domu koordinirala pogovore stanovalcev s svojci prek telefona in drugih telekomunikacijskih sredstev in jim tako omogočala ohranjanje stika z domačimi. Dogovarjala sta se za termine klicev in pomagala pri sami izvedbi. Ko pa so bili obiski spet dovoljeni s 30. aprilom 2020, je bila dodatna naloga socialnih delavcev organizacija obiskov ena na ena, nadzor nad obiski, merjenje telesne temperature obiskovalcev, beleženje osebnih podatkov obiskovalcev in razvoz stanovalcev iz sob do mesta, kjer so obiski potekali. Ob tem menim, da so bile dodatne naloge nepotrebno prenešene na strokovne sodelavce, ki so ravno zaradi njih zanemarjali svojo bistveno vlogo – socialno obravnavo uporabnikov.

Ocene tveganja in ravnanje s tveganji je del socialnodelovnih vlog, vendar so v času epidemije covida-19 številne naloge v socialnem delu (terensko delo, osebno svetovanje, delo v zavodih in dnevnih centrih itd.) postale tveganje z vidika prenosa virusa (Sobočan, 2021c). Socialna delavca v Lambrechtovem domu pri svojem delu uporabljata različne metode socialnega dela: vzpostavljanje in razvijanje delovnega odnosa, svetovanje, raziskovanje življenjskega sveta stanovalcev, krepitev moči, individualno načrtovanje, metode zmanjševanja tveganja, metode skupinskega in socialno-kulturnega dela, intervencijo, informiranje, zastopanje in zagovorništvo, mediacijo, oskrbo ter druge. Vse to pa je bilo med epidemijo prilagojeno situaciji in marsikatera obravnava ni potekala po ustaljenem protokolu. Tudi Berg-Werger in Morley (2020) omenita, da se je socialno-delovna praksa na področju dela s starimi spremenila. Zaposleni v domovih so ravnali/opravljali delo s socialno distanco, obvezna je bila uporaba zaščitne opreme, uporabili pa so tudi nov način komuniciranja na daljavo (Berg-Weger in Morley, 2020). Intervjuvanca (socialna delavca) sta se med prvim valom epidemije (kot tudi v vseh naslednjih) srečevali z velikimi izzivi. Predvsem s tem, kako ohranjati osebni socialni delovni odnos z uporabniki in hkrati upoštevati socialno distanco. V tovrstnih kriznih situacijah, kot je epidemija covida-19, je bilo treba iskati nove načine dela in metod na izviren socialno-delovni način, socialni delavci so morali biti ustvarjalni in iznajdljivi, da se je ohranjal odnos s stanovalci in njihovimi sorodniki (Berg-Weger in Morley, 2020). Socialni delavci, tako v Lambrechtovem domu kot tudi drugje (po prebrani literaturi sodeč), pričajo o premiku k telefonskemu in digitalnemu komuniciranju. Strokovni sodelavci so se po navodilih morali

izogibati enotam po domu in naj ne bi smeli prihajati v osebni stik s stanovalci (Kusmaul, Bern-Klug, Heston-Mullins, Roberts in Galambos, 2020). Ključni oziroma zelo pomemben vidik bivanja v domu za stare je socialni vidik. Kar pomeni druženje stanovalcev med sabo in udeležba le-teh na organiziranih dejavnostih, ki pa so bile v času prvega vala epidemije covid-19 prekinjene. Z vidika celostne oskrbe (da ima uporabnik v domu zagotovljeno: druženje, dogodka, dejavnosti, skupinske delovne terapije, delavnice, izhode itd.) je bila le-ta zelo okrnjena, saj se je praktično vsa ta socialna oskrba prekinila in posledično zaradi zapiranja v sobe stanovalci niso imeli kakovostne oskrbe (Zagovornik načela enakosti, 2021).

Ukrepa samoizolacije bi se morali držati vsi domovi za stare, kar pa je vsekakor dosegljivejši ideal v skupnosti kot pa v ustanovah. Z vidika socialne vključenosti je bilo stanovalcem težko sprejeti vse te omejitve (Čelič, 2021). Stanovalci v Lambrechtovem domu so se morali nahajati v svojih sobah, kamor so jim prinašali obroke in tako so bili izolirani od ostalih stanovalcev, s tem se je tudi porušil njihov vsakodnevni ritual (tistim, ki so pred tem odhajali za čas zajtrka, kosila in večerje v domsko jedilnico). Nekateri so to zelo težko sprejeli, zato so ta nova pravila kršili in »uhajali« iz sob ter se sprehajali po domu. Intervjuvanec mi je zaupal, da se je pogosto spraševal, kako vso to zapiranje in omejevanje vpliva na stanovalce in kako to oni sami doživljajo.

Pomoč na domu oziroma socialna oskrba na domu je zelo pomembna storitev v Sloveniji, saj s tem lajšamo prenizke kapacitete domov za stare. Pomoč na domu omogoča uporabnikom, da ostanejo čim dlje v svojem domačem okolju in so deležni oskrbe, ki je nekateri neformalni oskrbovalci ne znajo ali ne zmorejo nuditi. Pomoč na domu zajema pomoč pri vsakodnevni življenjskih opravilih, pomoč pri negi in socialni stiki, kar pa se je v času prvega vala epidemije zmanjšalo le na osebno nego (Filipovič Hrast idr., 2014). Zagovornik načela enakosti je izvedel raziskavo z naslovom Razmere v domovih za starejše v prvem valu epidemije covid-19. V poročilu o raziskavi je omenjena tudi pomoč na domu. Po rezultatih sodeč je bila storitev ponekod zelo oslABLJENA ali pa se sploh ni izvajala, saj je primanjkovalo socialnih oskrbovalk. Z vidika zagotavljanja storitev zdravstvene oskrbe, socialne oskrbe, dostopa do fizioterapevtov, zdravnikov, psihiatrov so bili stanovalci v domovih v nekoliko boljšem položaju kot uporabniki pomoči na domu. Stanovalci so omenjene storitve večinoma nemoteno prejeli kljub izredni situaciji.

Tudi socialne oskrbovalke, ki izvajajo pomoč na domu v okviru Lambrechtovega doma, so opazile, da so njihovi uporabniki med prvim valom epidemije covid-19 socialno izolirani,

izključeni iz družbe, pozabljeni, brez stikov in z občutkom strahu pred okužbo (Razmere v domovih za starejše v prvem valu epidemije covida-19, 2021).

Ukrep, ki bi ga želela izpostaviti pri storitvi pomoči na domu, je ukrep karantene. Po rezultatih sodeč je ta imel velik vpliv na izvajanje te storitve, saj je zaradi tega prihajalo do pomanjkanja kadra (ob okuženosti socialnih oskrbovalk ali obstoj stika z okuženo osebo), kar pa je posledično vplivalo na zmanjšanje števila oskrbovanih uporabnikov v prvem valu epidemije covida-19. Zaradi teh zunanjih dejavnikov, na katere vodja pomoči na domu ne more vplivati, pa ima zelo velik vpliv na uporabnike, je bil Lambrechtov dom primoran v določenih primerih odpovedati storitev. Razlog za odpovedi storitve s strani Lambrechtovega doma pa ni le omenjen ukrep, temveč tudi začetni strah pred okužbo, kar je navedeno tudi v letni analizi izvajanja pomoči na domu za leto 2020 (Inštitut RS za socialno varstvo, 2021). Zaradi tega strahu so se v samem začetku izvajali le nujni tereni. Oskrbovani so bili le uporabniki, ki niso imeli nikogar, da bi za njih poskrbel.

Zagovornik enakosti je v svoji raziskavi omenil, da je veliko starejših oseb, ki niso deležni institucionalnega varstva ali varstva svojcev, ostalo samih, prepuščenih sami sebi. V Lambrechtovem domu so poskrbeli, da so ravno ti, kljub omejenemu obsegu izvajanja storitve, bili deležni oskrbe na domu (Zagovornik enakosti RS, 2021). V tem primeru je bila vodja pomoči na domu izpostavljena in odgovorna za določanje prednosti potreb uporabnikov in uporabnic socialne oskrbe na domu. Bila je primorana presojudati, kdo je bolj potreben pomoči in kdo ne, saj je bilo izvajanje storitve omejeno. Ocena potreb uporabnikov pa je bila v tej situaciji otežena zaradi prepovedi osebnega stika in terenskih obiskov, zato se je morala vodja odločiti glede na predhodne informacije o uporabnikih. Odpovedi storitve pomoči na domu pa so nastajale tudi s strani uporabnikov (Inštitut RS za socialno varstvo, 2021).

O novem videzu socialnih oskrbovalk in ovire, ki so nastali ob nošenju zaščitne opreme, piše tudi Grebenšek (2020). Intervjuvanke so izpostavile, da je sprememba videza pri uporabnikih povzročila zmedo in strah, saj uporabniki svojih oskrbovalk niso prepoznali. Prav tako pa so intervjuvanke opazile, da so uporabniki pomoči na domu postali še bolj izolirani zaradi ukrepov, ki jih je narekovala država, ostali brez socialnih stikov in ostali brez družbenega življenja. Situacija epidemije covida-19 je potencirala osamljenost starih ljudi in izgubo stika z zunanjim svetom (Čelič, 2021).

Po odgovorih intervjuvancev je delo v Lambrechtovem domu v času epidemije covid-19 postalo zaznamovano z negotovostjo, osebnimi tveganji ter glede na okoliščine tudi s prisotnostjo določene ravni stresa in nejasnosti. Intervjuvanci so se med prvim valom epidemije pogosto soočali z etičnimi dilemami, strahom pred okužbo, prišlo je do sprememb v komunikaciji ter v odnosih med zaposlenimi, bili pa so tudi prikrajšani za strokovna izobraževanja.

Soočanje z etičnimi dilemami med epidemijo covid-19 je že raziskovala Mednarodna skupina raziskovalk v sodelovanju z Mednarodno zvezo socialnih delavk in delavcev v letu 2020, ki je izvedla raziskavo o vplivu pandemije na prakso socialnega dela. Sobočan (2021c) v članku govori tudi o prisotnosti etičnih dilem socialnih delavk in delavcev v času epidemije covid-19. Kot pogosto etično dilemo so intervjuvanke navedle odločanje o tem, kdaj kljub prepovedi vlade in organizacij, v katerih delajo, imeti osebni stik z uporabniki. Soočale so se z vprašanji, čemu dati prednost glede na epidemiološka tveganja – fizičnemu zdravju s preprečevanjem nevarnosti okužbe ali duševnemu zdravju z obiskovanjem osamljenih (Sobočan, 2021a). Do takšnih odgovorov pa sem prišla tudi v svoji raziskavi. Intervjuvanka mi je pojasnila, da je v določenih primerih ravno zaradi dileme »pogledala skozi prste«, in sicer v primeru, ko je bilo zdravstveno stanje stanovalca kritično. V tem primeru so odločili, da svojcem omogočijo stik s stanovalcem in jih primerno zaščitijo.

Da so se socialne oskrbovalke soočale pri svojem delu z etičnimi dilemami med prvim valom epidemije covid-19, je jasno videno v rezultatih raziskave. Izpostavile so, da osebni stik pri dostavi toplega obroka k uporabniku predstavlja zelo veliko socialno vlogo. Nekaterim uporabnikom so socialne oskrbovalke, s tem ko jim vsakodnevno prinašajo topel obrok, v tistem dnevu edini stik z zunanjim svetom, kar pa jim je bilo v času prvega vala epidemije odvzeto in je lahko puščalo zelo negativen vpliv na njihovo psihično stanje in posledično osamljenost.

Socialna oskrba se je v začetnem času izvajala v omejenem obsegu, kar pa je spet predstavljalo etično dilemo vodji pomoči na domu, saj pravi, da so imeli uporabniki sklenjen dogovor o sodelovanju, pa kljub temu niso imeli zagotovljene oskrbe, ki so jo želeli oziroma potrebovali. Na tem mestu je vodja pomoči omenila oviro, pomoč se je ukinila zaradi zmanjšanja možnosti prenosa okužbe, ob tem pa se je lahko zdravstveno stanje uporabnika poslabšalo, ravno zaradi tega, ker ni prejemal ustrezne nege in oskrbe.

Da se je osebje v domovih za stare v času epidemije covida-19 vsakodnevno srečevalo s strahom, da bi zboleli in/ali virus prinesli domov k svojim družinam, pišeta že Berg-Weger in Morley (2020). Govorita tudi o primerih, ko so se družine bale za njih in niso razumele, zakaj še vedno delajo na trm delovnem mestu in tvegajo svoje zdravje (Berg-Weger in Morley, 2020). Da je bil prisoten strah med zaposlenimi v Lambrechtovem domu kažejo tudi rezultati moje raziskave. Vsi intervjuvanci so izpostavili strah pred tem, da bi se okužili in nato s tem škodovali nekomu drugemu, svoji družini ali uporabnikom, s katerimi imajo stik. Izražen je bil tudi strah pred tem, da zaradi okužbe ne bi mogli opravljati svojega dela in tako poskrbeti za svoje uporabnike. Tako kot večina v času epidemije covida-19 so tudi intervjuvanci »pluli« med službenimi in domačimi obveznostmi ter se kljub omejitvam prilagajali, delali z uporabniki in reševali njihove stiske, pa čeprav so se tudi sami soočali z njimi (Čelič, 2021).

Socialne oskrbovalke so se soočale z določeno mero stresa, saj je bil njihov delovni čas nefiksen in nepredvidljiv. Bilo je veliko bolniških, karanten in posledično nadomeščanj, zato je vsakodnevno prihajalo do sprememb urnika dela.

Socialne oskrbovalke, ki so skrbele za okužene uporabnike, pa so delale deljeno, kar je pomenilo, da so na delo prihajale vsak dan dopoldan in popoldan, kar je močno vplivalo na njihovo osebno življenje.

Intervjuvanci so si strahove in stiske lajšali s tem, da so si znali vzeti odmor tudi med službenim časom, se posvetovali s sodelavci in s tem organizirali intervizije prek telefonov ali na varni razdalji. Prav tako so mi zaupali, da so takrat v svojem prostem času veliko zatekali v naravo, na svež zrak, kjer so se lahko odmaknili od stresa in se sprostili. Ena izmed intervjuvank je poudarila pomembnost zdrave prehrane in skrb za vnos vitaminov v svoje telo.

V takih situacijah, kot je epidemija, vsi delajo več kot običajno, vsi so utrujeni, zato je medsebojno spoštovanje nujno potrebno (Štandeker, 2020). Vsekakor pa se odnosi lahko hitro spremenijo. Intervjuvanci so povedali, da so v času epidemije potrebovali še več opore kot kadar koli prej, zato so se v tem času zelo povezali s svojimi sodelavkami in sodelavci. Kar pa se je pozneje v določenih primerih izkazalo tudi kot negativno, saj so se odnosi skrhal, ko se ljudje med seboj niso več potrebovali.

Konstantno izobraževanje zaposlenih je zelo pomembno na vseh področjih, od tega pa je odvisna tudi uspešnost in učinkovitost delovanja sistema socialnega varstva. Le ustrezno strokovno usposobljeni zaposleni se lahko prilagajajo spremembam, ki se pojavljajo in s tem

prispevajo k učinkovitejši organizaciji in kakovosti opravljenega dela. To pa omogoča proces izobraževanja in usposabljanja, ki poteka v organizaciji na delovnem mestu. Izobraževanj v Lambrechtovem domu zaposleni med prvim valom epidemije covid-19 niso imeli. Intervjuvanci so opisovali le predajo navodil v zvezi s covid-19 situacijo ter obveščanje z ukrepi, ki so vsakodnevno nastajali in se uveljavljali.

Štandeker (2020) pravi, da je po epidemiji in med njo večina domov prišla do spoznanja, da je potrebno še veliko nadgradnje za delovanje v podobnih kriznih situacijah. V okviru tega govori o prilagajanju kadrovskih normativov, izobraževanja in vodenja zaposlenih ter same organizacije dela, kar pa sem seveda tudi sama ugotovila v okviru raziskave. Čeprav so intervjuvanci še kar zadovoljni s svojim delom in organizacijo, ki se je vzpostavila med epidemijo, so izpostavili naslednje. Po njihovem mnenju je bilo premalo pogovora med samimi zaposlenimi in premalo skupnega načrtovanja, prav tako so mnenja, da je bilo veliko prepuščeno naključjem in subjektivnim odločitvam. Kar bi pripisala pomanjkanju časa za organizacijo in ustvarjanje načrta, nejasnim navodilom vlade in upoštevanju ukrepov, ki so se dnevno spreminjali. Vse to je privedlo do odpovedi storitev, kot je pomoč na domu. Brez predhodnega načrtovanja niso zmogli ukrepati iz danes na jutri, zato pa so uporabniki pomoči na domu ostali za nekaj časa brez pomoči.

Po opravljenih intervjujih sodeč so uporabniki oziroma njihovi svojci bili glede odpovedi storitve zelo razumevajoči, kar pa je posledica izredne situacije in strahu pred okužbo.

Sobočan (2021c) omenja domove za stare, kjer so zaposleni poročali o občutkih, da so v veliki meri prepuščeni samim sebi, brez potrebne državne podpore in obenem pod napadi javnosti. O tem je spregovoril tudi eden izmed intervjuvancev, ki je zaznal velik problem pri tem, da so med prvim valom epidemije prihajala zelo splošna navodila s strani države, ki so bila obenem nejasna, kar pa je vplivalo na slabo organizacijo. Pravzaprav so bila to le priporočila, kako ukrepati pa se je vodstvo moralo odločiti samo, pri čemer je velika odgovornost padla na direktorje domov (Zagovornik načela enakosti, 2021).

Izkušnje, ki so jih pridobili domovi za stare kot tudi Lambrechtov dom, med epidemijo covid-19, so nujne za premislek, da je treba biti na prihodnje podobne situacije bolj pripravljen, takrat pa se bodo ravno zaradi izkušenj, ki so jih pridobili med epidemijo covid-19, lahko zadeve bolj oblikovale in hitreje reševale. Prav tako pa je to izkušnjo treba izkoristiti kot priložnost za identificiranje priložnosti in znanja, ki izhaja iz te izkušnje, in spodbuda, da v socialnem

delu ostanemo vztrajni in pozorni na človekove pravice. Intervjuvanci so mi zaupali, kaj se jim je zdelo najpomembnejše med epidemijo covid-19 – to je strpnost in pogovor ter odnosi med zaposlenimi. Pravijo tudi, da so se zelo veliko naučili in pridobili izkušenj, zaradi katerih bo v naslednjih morebitnih kritičnih situacijah veliko lažje, manj stresno in bo prisotnega manj strahu.

6 SKLEPI

Tekom raziskovanja sem prišla do naslednjih ugotovitev:

- Povpraševanje po institucionalnem varstvu v Lambrechtovem domu je v prvem valu epidemije aprila 2020 padlo za več kot 50 %.
- Povpraševanja po dnevnem varstvu v času prvega vala epidemije covida-19 ni bilo, prav tako se z obstoječimi uporabniki ni izvajalo.
- V lokalni skupnosti je bilo v času prvega vala epidemije covida-19 še vedno aktualno povpraševanje po socialni oskrbi na domu, ki jo socialne oskrbovalke zaradi pomanjkanja kadra niso izvajale v polnem obsegu.
- Lambrechtov dom med prvim valom epidemije covida-19 ni izvajal rednih in začasnih sprejemov v institucionalno varstvo.
- Udeleženci v raziskavi so se med prvim valom epidemije covida-19 vsakodnevno soočali s stiskami zaradi napornega dela in strahu pred okužbo zaradi konstantne izpostavljenosti le-temu.
- Intervjuvancem so se med prvim valom epidemije pojavile nove delovne naloge, vezane na epidemijo, ki jih pred začetkom epidemije ni bilo.
- Uporabniki socialnovarstvenih storitev so med prvim valom epidemije covida-19 bili deležni manj socialne obravnave kot sicer.
- Pri socialnovarstvenih storitvah so nastale spremembe, kot je premik iz osebnega k telefonskemu komuniciranju, upoštevanje socialne distance, uporaba dodatne zaščitne opreme in izvajanje storitev v omejenem obsegu oziroma začasna prekinitev določenih storitev.
- Svojci in uporabniki so spremembe pri izvaja socialnovarstvenih storitev sprejeli razumevajoče in pri tem sodelovali, kar lahko povežemo z zavedanjem krizne situacije.

7 PREDLOGI

7.1 Predlogi za praktično delovanje

- Socialne oskrbovalke bi morale Lambrechtov dom in drugi pristojni organi ustrezno informirati o nevarnosti okužb, jih opremiti z ustrezno zaščitno opremo in vzpostaviti varovalke na način, kaj storiti, ko prideš od uporabnika v dom in izveš, da je ta okužen.
- Intervjuvanci so izrazili strah in stisko v času prvega vala epidemije covida-19, zato bi predlagala, da bi se v času kriznih situacij (kot je bila epidemija covida-19) ustvarile podporne skupine oziroma organizirale supervizije in intervizije za vodje in izvajalce socialnovarstvenih storitev.
- Predlagam, da bi se za vnaprejšnje krizne situacije, kot je bila epidemija covida-19, ustvaril krizni načrt, oblikovan s strani strokovnega tima, ki bi zajemal porazdelitev dodatnih delovnih nalog med zaposlene in bi se s tem olajšala organizacija dela v tem primeru.

7.2 Predlogi glede nadaljnjega raziskovanja

- Predlagam, da se za nadaljnje podrobnejše raziskovanje vzorec deli na sogovornike glede na socialnovarstveno storitev, ki jo opravljajo, in temu primerno prilagodi vprašalnik.
- Predlagam, da se za nadaljnje raziskovanje vključi tudi izkušnja uporabnikov in njihovih svojcev socialnovarstvenih storitev v Lambrechtovem domu. Zanimalo bi me, kako so oni doživljali spremembe in omejitve v času prvega vala epidemije covida-19.
- Predlagam, da se v nadaljnje raziskovanje vključi več domov za stare po Sloveniji, kar bi privedlo do možnosti posplošitve rezultatov.

8 LITERATURA IN VIRI

- Analiza izvajanja pomoči na domu. *Analiza stanja v letu 2020: Končno poročilo*. (2021). Ljubljana: Inštitut RS za socialno varstvo. Pridobljeno 8. 5. 2022 s <https://irssv.si/institut-republike-slovenije-za-socialno-varstvo/raziskovalna-porocila/raziskovalna-porocila-socialne-zadeve/>
- Ambrožič, M., & Mohar, Š. (2015). Metode socialnega dela s starimi ljudmi in njihova uporaba pri delu z ljudmi z demenco. *Socialno delo*, 54(1), 53–62.
- Berg-Weger, M., & Morley, J. E. (2020). Loneliness and social isolation in older adults during the covid-19 pandemic: implications for gerontological social work. *The Journal of Nutrition, Health and Aging*, 24(5), 456–458.
- Berg-Weger, M., & Schroepfer, T. (2020). COVID-19 Pandemic: Workforce Implications for Gerontological Social Work. *Journal of Gerontological Social Work*, 6(6–7), 524–529.
- Bern-Klug, M., & Beaulieu, E. (2020). COVID-19 Highlights the Need for Trained Social Workers in Nursing Homes. *Journal of the American Medical Directors Association*, 21(7), 970–972.
- Burzić, A. (2021). *Vpliv bolezni covid-19 na organizacijo dela v domovih za starejše občane* (Magistrsko delo). Fakulteta za organizacijske vede, Maribor.
- Cugmas, M., Ferligoj, A., Kogovšek, T., & Batagelj, Z. (2021). *The social support networks of elderly people in Slovenia during the Covid-19 pandemic*. Pridobljeno 10. 2. 2022 s <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0247993#sec003>
- Čelič, K. (2021). Koordinirana obravnava v skupnosti v času epidemije covida-19. *Socialno delo*, 60 (3), 331–346.
- Farkas, K. J., & Romaniuk, J. R. (2020). Social work, ethics and vulnerable groups in the time od coronavirus and Covid-19. *Society register*, 4(2), 67–82.
- Flaker, V. (2020). Corona virus institutionalis – kronski institucionalni virus. *Socialno delo*, 59 (4), 307–324.
- Filipovič Hrast, M., Hlebec, V., Knežević Hočevar, D., Čemič Istenič, M., Kavčič, M., Jelenc Krašovec, S., Kump, S., & Mali, J. (2014). *Oskrba starejših v skupnosti: Dejavnosti, akterji in predstave*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Gov.si (2021). *Priporočila za preprečevanje in zaježitev okužb z virusom SARS-CoV-2 v socialnovarstvenih zavodih*. Pridobljeno 1. 2. 2022 s

- <https://www.gov.si/assets/ministrstva/MZ/DOKUMENTI/Organizacija-zdravstvenega-varstva/Izvajalci-zdravstvene-dejavnosti/Domovi-za-starejse-in-drugi-socialno-varstveni-zavodi/Priporocila-za-preprecevanje-in-zajezitev-okuzb-v-socialnovarstvenih-zavodih-9-v2.-2.-2021.pdf>.
- Grebenšek, T. (2020). Skrb za starejše v času pandemije COVID-19. *Kakovostna starost*, 23(3), 64–65.
 - Gril, A., & Šeme, M. (2021). Vloga socialnega dela v izrednih razmerah. *Socialno delo*, 60 (3), 201–218.
 - Hlebec, V., Nagode, M., & Filipovič Hrast, M. (2014). *Kakovost socialne oskrbe na domu: Vrednotenje, podatki in priporočila*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
 - Hops (2015). Pridobljeno 10. 3. 2022 s [file:///C:/Users/Don/Downloads/HOPS_PRIRO%C4%8CNIK_1.1_-1_%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Don/Downloads/HOPS_PRIRO%C4%8CNIK_1.1_-1_%20(2).pdf)
 - Hwang, J. T., Rabheru, K., Peisah, C., Reichman, W., & Ikeda, M. (2020). *Loneliness and social isolation during the COVID-19 pandemic*. *International Psychogeriatrics*. Pridobljeno dne 5. 4. 2022 s <https://doi.org/10.1017/S1041610220000988>
 - Kornhauser, A., & Mali, J. (2013). Priprava starega človeka na življenje v domu za stare ljudi. *Socialno delo*, 52(5), 321–331.
 - Kusmaul, N., Bern-Klug, M., Heston-Mullins, J., Roberts, A. R., & Galambos, C. (2020). Nursing Home Social Work During COVID-19. *Journal of gerontological social work*, 63(6–7), 651–653.
 - Lambrechtov dom. Pridobljeno 5. 2. 2022 s <https://www.lambrechtov-dom.si/o-domu/>
 - Letno poročilo o delu socialne službe Lambrechtovega doma (2021).
 - Leskošek, V., & Mešl, N. (2020). Country context: Key facts and figures (Slovenia). V Dominelli, L., Harrikari, T., Mooney, J., Leskošek, V., & Kennedy Tsunoda, E. (2020). *Covid-19 and social work: A collection of country reports*. Pridobljeno 10. 2. 2022 s <https://www.iassw-aiets.org/wp-content/uploads/2020/07/IASSW-COVID-19-and-SocialWork-Country-Reports-Final-1.pdf>
 - Mali, J. (2006). Koncept totalne ustanove in domovi za stare. *Socialno delo*, 45(½), 17–27.
 - Mali, J., & Milošević Arnold, V. (2006). Nekatere značilnosti razvoja domov za stare ljudi v Sloveniji po drugi svetovni vojni. *Socialno delo*, 45(3/5), 196–181.
 - Mali, J., & Ovčar, L. (2010). Življenjski svet starejšega kmečkega prebivalstva. *Socialno delo*, 49(4), 229–238.

- Mali, J. (2011). Pogled z vidika skrbi za stare ljudi: pripombe k predlogu zakona o socialnovarstveni dejavnosti. *Socialno delo*, 50(1), 59–62.
- Marshall, F., Gordon, A., Gladman, R. F. J., & Bishop, S. (2021). Care homes, their communities, and resilience in the face of the COVID-19 pandemic: interim findings from a qualitative study. *BMC Geriatrics*, 21(102), 2–10. Pridobljeno dne 3. 4. 2022 s <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12877-021-02053-9.pdf>
- Mesec, B (2007). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu 2: Študijsko gradivo*, 2. izdaja. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Nacionalni inštitut za javno zdravje. (2021). *Vpliv epidemije covid-19 na duševno zdravje*. Pridobljeno 10. 2. 2022 s <https://www.nijz.si/sl/vpliv-epidemije-covid-19-na-dusevnodzdravje-0>.
- Nagode, M., Kovač, N., Lebar, L., & Rafaelič, A. (2019). *Razvoj socialne oskrbe na domu: Od besed k dejanjem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- NIJZ. *Karantena in izolacija*. Pridobljeno 10. 2. 2022 s <https://www.nijz.si/izolacija>
- Pokritost potreb domskega varstva – 19. 5. 2021, pridobljeno 10. 3. 2022 s <https://www.ssz-slo.si/splosno-o-posebni-domovih/pregled-kapacitet-in-pokritost-institucionalnega-varstva-starejsih-in-posebni-skupin-odraslih/>
- Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev, pridobljeno 10. 3. 2022 s <http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=PRAV10060>
- Pokritost potreb domskega varstva – 19. 5. 2021, pridobljeno 10. 3. 2022 s <https://www.ssz-slo.si/splosno-o-posebni-domovih/pregled-kapacitet-in-pokritost-institucionalnega-varstva-starejsih-in-posebni-skupin-odraslih/>
- Ramovš, J. (2013). Dom za stare ljudi. *Kakovostna starost*, 16 (3), 69–70.
- Ramovš, J. (2015). Institucionaliziranost. *Kakovostna starost*, 18(3), 68–69.
- Ramovš, J. (2016). Kratkotrajna nastanitev. *Kakovostna starost*, 19(1), 68.
- Ramovš, M. (2017). Raziskava o dnevni centrih za starejše v EU. *Kakovostna starost*, 20(1), 33–39.
- Rape, T., & Kodela, T. (2021). Kaj se lahko iz epidemije covid-19 naučimo v socialnem delu? *Socialno delo*, 60(3), 197–200.
- Sobočan, A. M. (2021a). Etična socialno-delovna praksa v pandemičnem času. *Socialno delo*, 60(3), 219–231 .
- Sobočan, A. M. (2021b). Etične dileme in izzivi humanizma v socialnem delu danes. *Socialno delo*, 60(2), 105–120.

- Sobočan, A. M. (2021c). Čas pandemije in izzivi socialnega dela v Sloveniji in po svetu. *Družboslovne razprave*, 37(96/97), 79–97.
- Socialna oskrba na domu (b. d.). Pridobljeno 10. 3. 2022 s <https://spot.gov.si/sl/dejavnosti-in-poklici/dejavnosti/socialna-oskrba-na-domu/>.
- Storitve: Socialna služba. Pridobljeno 10. 3. 2022 s <https://www.lambrechtov-dom.si/storitve/>.
- Storitve: Dnevno varstvo. Pridobljeno 10. 3. 2022 s <https://www.lambrechtov-dom.si/storitve/>.
- Storitve: Pomoč na domu. Pridobljeno 10. 3. 2022 s <https://www.lambrechtov-dom.si/storitve/>.
- Štandeker, N. (2020). Življenje v domovih starejših v Avstriji med pandemijo covid-19. *Kakovostna starost*, 23(3), 10–15 .
- Truell, R. (2020). Izjava generalnega sekretarja IFSW. Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. Pridobljeno 11. 3. 2022 s <http://dsdds.splet.arnes.si/files/2020/03/Izjava-generalnega-sekretarja-IFSW.pdf>.
- Urad Republike Slovenije za makroekonomske analize in razvoj. (2020). *Vpliv Covid-19 na nekatere vidike kakovosti življenja in družbene blaginje. Kratke analize*. Pridobljeno 9. 3. 2022 https://www.umar.si/fileadmin/user_upload/publikacije/kratke_analize/Vplivi_Covid-19_na_zivljenje__Sodja_/Vplivi_Covid-19_na_nekatere_vidike_kakovosti_zivljenja_in_druzbene_blaginje1.pdf.
- Varna starost: Seznam dnevnih centrov za starejše (b. d.). Pridobljeno 10. 3. 2022 s <https://varnastarost.si/varna-starost-d70/info-linki-za-upokojence-d41/dnevni-centri/seznam-dnevnih-centrov/>.
- Zagovornik načela enakosti. (2021). *Razmere v domovih za starejše v prvem valu epidemije covid-19*. Pridobljeno 10. 3. 2022 s <http://www.zagovornik.si/wp-content/uploads/2021/05/Razmere-v-domovih-za-starejse-v-prvem-valu-epidemije-Covida-19.pdf>.

9 PRILOGE

1.1. Priloga 1: Soglasje k sodelovanju v raziskavi

SOGLASJE K SODELOVANJU V RAZISKAVI

Raziskava: Vpliv prvega vala epidemije covida-19 na povpraševanje in izvajanje socialno varstvenih storitev v Lambrechtovem domu.

Pozdravljeni.

Sem Ana Marzidovšek, študentka magistrskega letnika Fakultete za socialno delo.

Vabim vas k sodelovanju v raziskovalni nalogi, ki jo bom izvajala sama. Zbiranje podatkov poteka od 20. 2. 2022 do 10. 3. 2022 s prostovoljnimi udeleženci in udeleženkami.

Sodelovanje v raziskavi ne prinaša materialnih koristi udeleženki ali udeležencu. Vaše sodelovanje v raziskavi je v celoti prostovoljno in ga lahko kadar koli prekinete brez posledic.

Vaši zapisi, odgovori in spremljajoči demografski podatki (na primer starost, spol, izobrazba idr.) bodo shranjeni pod raziskovalno šifro. Vaša identiteta ne bo razkrita.

V primeru morebitnih vprašanj se lahko obrnete na:

elektronski naslov izvajalke: ana.marzidovsek@gmail.com

S podpisom jamčim, da sem prebral/a in da sem dobil/a priložnost za postavitev vprašanj v zvezi z raziskavo. Potrjujem privolitev v udeležbo v opisani raziskavi ter dovolim uporabo zbranih podatkov v pedagoške in znanstveno-raziskovalne namene.

Kraj: _____

Datum: _____

Ime in priimek udeleženke/ca: _____

Podpis: _____

Ime, priimek in podpis izvajalke raziskave: _____

1.2. Priloga 2: Merski instrument – vprašalnik

VPRAŠALNIK

Okoliščine izvedbe intervjuja:

- Kraj: _____
- Datum: _____
- Čas trajanja pogovora: od _____ do _____
- Prostor pogovora: _____
- Izvajalka intervjuja: _____

Podatki o intervjuvani osebi:

- Spol: _____
- Delovno mesto: _____

Socialnovarstvene storitve

1. Katero storitev, ki jo nudi Lambrechtov dom, opravljate oz. vodite?

Povpraševanje po storitvah

Kako je epidemija vplivala na povpraševanje po tej storitvi? Se je povpraševanje povečalo ali zmanjšalo?

Izvajanje socialnovarstvenih storitev

Kako je epidemija vplivala na izvajanje te storitve? Se je izvajanje spremenilo?

Katere nove delovne naloge so se pojavile v času epidemije pri vašem delu?

Najpogostejši problemi, s katerimi ste se srečevali pri izvajanju storitve?

Kako je epidemija covida-19 vplivala na organizacijo dela in prostorov?

Kakšne so bile reakcije uporabnikov in njihovih svojcev na novosti pri izvajanju storitev?

Ukrepi covid-19

Kateri ukrepi so v času prvega vala epidemije covida-19 in v nadaljevanju najbolj vplivali na vaše delo?

Ali ste se pri upoštevanju ukrepov soočali z etičnimi dilemami? (Upoštevati ukrepe v določenih situacijah ali ne?)

Kako so uporabniki in potencialni uporabniki reagirali na ukrepe?

Vpliv covida-19 na zaposlene

Kakšne stiske ste občutili v tem obdobju? Vas je bilo med epidemijo česa posebej strah?

Kako ste v tem času skrbeli zase (zaradi dodatnega pritiska v službi)?

Ali ste se pri delu spopadali s pomanjkanjem zaščitne opreme?

Kako je epidemija covida-19 vplivala na izobraževanje zaposlenih? Katerih izobraževanj ste se udeleževali?

Kako je epidemija covida-19 vplivala na odnose med zaposlenimi in uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Predlogi

Kakšni so vaši predlogi za nadaljnje ukrepe v času kriznih situacij, kot je bila epidemija covida-19?

Ali bi kaj spremenili pri svojem delu v podobni situaciji in kaj?

1.3. Priloga 3: Zapisi pogovorov z intervjuvanci

1.3.1. Zapis pogovora z osebo A

VPRAŠALNIK - Oseba A

Določitev enot kodiranja – A

Določitev enot kodiranja za intervju 1

OSNOVNI PODATKI

- M. K.
- Moški
- Socialni delavec

SOCIALNO VARSTVENA STORITEV

1. Katere storitve, ki jo nudi Lambrechtov dom opravljate oz. vodite?

Institucionalno varstvo(1), dnevno varstvo(2) in institucionalno varstvo v obliki začasnih sprejemov (3).

A1-Institucionalno varstvo

A2-dnevno varstvo

A3-institucionalno varstvo v obliki začasnih sprejemov

POVPRAŠEVANJE PO STORITVAH

2. Kako je epidemija vplivala na povpraševanje po tej storitvi? Se je povpraševanje povečalo ali zmanjšalo? Kako ste vi to občutili?

Kar se tiče dnevnega varstva se je v času 1. in drugega vala epidemije popolnoma ukinilo, se pravi nekje od marca 2020 do oktobra 2020, tako da uporabnikov dnevnega varstva nismo imeli. Dnevnega varstva ni bilo že zaradi tega, ker smo morali dom čisto zapreti, že za obiske in bi bilo neetično, da bi bili dnevni obiski omejeni, dnevno varstvo pa bi izvajali. Tudičasni institucionalni sprejemi so se ukinili. Vsako leto smo delaličasne sprejeme nekje od maja do septembra, se pravi varstvo starejših, ko so svojci odhajali na dopust. Kar se pa tiče rednih sprejemov oziroma institucionalnega varstva je povpraševanje ostaja enako (4), tudi zagotavljali smo ga v enaki meri kot prej res pa je da se je število prejetih vlog tam nekje od marca do novembra 2020 prepolovilo (5). Se pravi je bilo zelo malo prošenj prejetih za sprejem. V letu 2021 pa je povpraševanje spet šlo v stare tirnice kot prej (A6), ker so ljudje zdej zaradi covida ali pa zaradi pridruženih bolezni sploh nekje na zimo (konec 2020 in začetek 2021), je povpraševanje spet poskočilo po naših storitvah (7).

A4-Kar se pa tiče rednih sprejemov oziroma institucionalnega varstva je povpraševanje ostaja enako.

A5-res pa je da se je število prejetih vlog tam nekje od marca do novembra 2020 prepolovilo.

A6-V letu 2021 pa je povpraševanje spet šlo v stare tirnice kot prej

A7-na zimo (konec 2020 in začetek 2021), je povpraševanje spet poskočilo po naših storitvah.

IZVAJANJE STORITEV

3. Se je izvajanje storitve kaj spremenilo ob razglašeni epidemiji in kako?

Kot sem že prej omenil. Kar se tiče dnevnega varstva se je v času 1. in drugega vala epidemije se je storitev popolnoma ukinila (8), se pravi nekje od marca 2020 do oktobra 2020, tako da

uporabnikov dnevnega varstva nismo imeli (9). Dnevnega varstva ni bilo že zaradi tega, ker smo morali dom popolnoma zapreti, že za obiske. Ne bi bilo etično, da bi bili dnevni obiski omejeni, dnevno varstvo pa bi izvajali. Tudi začasni institucionalni sprejemi so se ukinili za tisti čas (10a). Vsako leto pred epidemijo smo delali začasne sprejeme nekje od maja do septembra, se pravi varstvo starejših, ko so svojci odhajali na dopust (10b).

Se pravi epidemija je na izvajanje vplivala zelo specifično (10c). Ob upoštevanju vseh teh ukrepov, smo dejansko bili tudi mi primorani reagirati iz danes na jutri. Npr. iz danes na jutri smo prejeli navodila kako morajo potekati obiski in smo se v tistem trenutku bolj usmerili, da naše delo teče nemoteno. Tukaj govorim o delu v celotnem domu. Bolj smo dali na stran začasne sprejeme in dnevno varstvo, ker smo imeli veliko timov, pogovorov, sestankov, kako naj sploh obiski potekajo (ko so se začeli), vložka truda in časa v organizacijo obiskov ali pa v ohranjanje stika z našimi že obstoječimi uporabniki in z njihovimi svojci preko raznih aplikacij in je bilo tukaj več vložka in truda (11). Dosti več delavcev je moralo sodelovati pri organizaciji le tega. Kar pomeni, da če bi v tistem obdobju želeli zagotavljati začasne sprejeme in dnevno varstvo, z vidika obstoječega kadra, nismo in ne bi mogli (12). Delo je bilo zelo oteženo. Epidemija je zelo slabo vplivala na sprejemanje novih stanovalcev. Ko smo izvajali sprejeme so izgledali tako, da so bili svojci prisotni samo in zgolj ob sprejemu pol ure (13). Potem pa obiskov ni bilo. Se pravi ni bilo nobenega osebnega stika ob sprejemu, sprejemi so se vršili ne po ustaljenem protokolu (14). Ustavljeni protokol mislim, da ko je prišlo do sprejema, so prišli svojci skupaj z novim stanovalcem v pisarno socialne službe, se vse dogovorili in podpisali dokumentacijo. V tem času pa žal ni bilo tako. Novi stanovalec je prišel ali z reševalnim prevozom ali z osebnim vozilom svojca direktno v svojo sobo, kjer se je sprejem zgodil zgolj s strani zdravstveno negovalne službe, ki so uporabnika pregledali, mi kot strokovni delavci smo urejali dokumentacijo bodisi zunaj na zraku ali preko mailov (15). Se pravi je bilo to dosti drugače zasnovano kot pa v obdobju pred tem. Določen čas tudi rednih sprejemov nismo izvajali (16). Tiste postelje/sobe, ki so se v nekem obdobju sprostile, smo imeli na rezervi zato, da smo lahko kakšnega stanovalca selili, ko se je v domu pojavila okužba. Vsak stanovalec, ki je na novo prišel je bil v strogi karanteni, v izolaciji 14 dni, se pravi je bil zanj še večji šok, Jaz kot strokovni delavec pa sem šel v tem času do stanovalca le enkrat, kar seveda ni običajna praksa (17).

A8-Kar se tiče dnevnega varstva se je v času 1. in drugega vala epidemije se je storitev popolnoma ukinila

A9-se pravi nekje od marca 2020 do oktobra 2020, tako da uporabnikov dnevnega varstva nismo imel

A10a-Tudi začasni institucionalni sprejemi so se ukinili za tisti čas

A10b-Vsako leto pred epidemijo smo delali začasne sprejeme nekje od maja do septembra, se pravi varstvo starejših, ko so svojci odhajali na dopust

A10c-epidemija je na izvajanje vplivala zelo specifično

A11-Bolj smo dali na stran začasne sprejeme, dnevno varstvo, ker smo imeli veliko timov, pogovorov, sestankov, kako naj sploh obiski potekajo (ko so se začeli), vložka truda in časa v organizacijo obiskov ali pa v ohranjanje stika z našimi že obstoječimi uporabniki in z njihovimi svojci preko raznih aplikacij in je bilo tukaj več vložka in truda

A12-če bi v tistem obdobju želeli zagotavljati začasne sprejeme in dnevno varstvo, z vidika obstoječega kadra, nismo in ne bi mogli

A13-Ko smo izvajali sprejeme so izgledali tako, da so bili svojci prisotni samo in zgolj ob sprejemu pol ure

A14-Se pravi ni bilo nobenega osebnega stika ob sprejemu, sprejemi so se vršili ne po ustaljenem protokolu.

A15-Nov stanovalec je prišel ali z reševalnim prevozom ali z osebnim vozilom svojca direktno v svojo sobo, kjer se je sprejem zgodil zgolj s strani zdravstveno negovalne službe, ki so uporabnika pregledali, mi kot strokovni delavci smo urejali dokumentacijo bodisi zunaj na zraku ali preko mailov.

A16-Določen čas tudi rednih sprejemov nismo izvajali.

A17-Vsak stanovalec, ki je na novo prišel je bil v strogi karanteni, v izolaciji 14 dni, se pravi je bil zanj še večji šok, Jaz kot strokovni delavec pa sem šel v tem času do stanovalca le enkrat, kar seveda ni običajna praksa.

4. Katere nove delovne naloge so se pojavile v času epidemije?

Tukaj se mi postavi vprašanje, kaj nisem delal v tem covid obdobju(18). Delal sem vse(A19). Delo socialnega delavca, bil sem strokovnjak, hodil sem po terenih ob odsotnostih vseh ostalih služb(20). Delal sem v tajništvu, če tajnice ni bilo, na recepciji, in pomagal sem voziti vozičke na enote(21). Transport in pomoč hišniku pri odvažanju efektivnih odpadkov, dobava novih bolnišničnih postelj, postavljanje ograje okoli doma, skratka, vse(22). Vsa opravila, od hišnih, kuhinjskih, receptorskih, vse(23).

A18-Tukaj se mi postavi vprašanje, kaj nisem delal v tem covid obdobju.

A19-Delal sem vse.

A20-Delo socialnega delavca, bil sem strokovnjak, hodil sem po terenih ob odsotnostih vseh ostalih služb.

A21-Delal sem v tajništvu, če tajnice ni bilo, na recepciji, in pomagal sem voziti vozičke na enote.

A22-Transport in pomoč hišniku pri odvažanju efektivnih odpadkov, dobava novih bolnišničnih postelj, postavljanje ograje okoli doma, skratka, vse.

A23-Vsa opravila, od hišnih, kuhinjskih, receptorskih, vse.

5. Ste se pri izvajanju storitev med epidemijo srečevali s problemi? In katerimi?

Jaz bi rekel, da ni bil ravno problem, ampak bi vseeno izpostavil. Največja težava je bila razložiti svojcem, naših bodočih stanovalcev zakaj morajo takoj po pol ure zapustiti svojega domačega in iti domov, ko je le ta sprejet, ter ga nato ne smejo obiskati 10 dni (24). To je meni osebno bilo najtežje v vlogi socialnega delavca. Problem je zagotovo tudi bil razložiti, da v tem obdobju ne izvajamo storitve dnevnega varstva oziroma začasnih sprejemov(25). Se pravi vse skupaj povzeto, komunikacija s svojci potencialnih in obstoječih uporabnikov (26).

Problem iz prakse pri izvajanju rednega sprejema je bil pomanjkanje kontakta z novim stanovalcem (27). Še enkrat poudarjam, stanovalec je bil v sivi coni, socialna služba je vstopila mogoče enkrat tedensko, pa še to res če je bilo potrebno. Včasih smo si pomagali s tem, da smo s pomočjo kake sestre prišli do določene dokumentaciji. Smo pustili kakšno izjavo pri njej na hodniku in so one dajale to v podpis stanovalcem, ki so bili v rdeči ali sivi coni, te izjave pa so nam dajale nazaj na mizo, kjer sva jih puščala 3 dni, se jih ne dotikala, ker bi se lahko tako prenašal virus. To so bili vse izzivi, ki smo jih morali prestat.

A24-Največja težava je bila razložiti svojcem, naših bodočih stanovalcev zakaj morajo takoj po pol ure zapustiti svojega domačega in iti domov, ko je le ta sprejet, ter ga nato ne smejo obiskati 10 dni.

A25-Problem je zagotovo tudi bil razložiti, da v tem obdobju ne izvajamo storitve dnevnega varstva oziroma začasnih sprejemov.

A26-Se pravi vse skupaj povzeto, komunikacija s svojci potencialnih in obstoječih uporabnikov.

A27-Problem iz prakse pri izvajanju rednega sprejema je bil pomanjkanje kontakta z novim stanovalcem.

6. Kako je epidemija covid-19 vplivala na organizacijo dela in prostorov?

Reorganizacija prostorov se je definitivno dogajala(28). Se je tudi zgodilo, da smo iz kakšne enoposteljne sobe naredili dvoposteljno sobo(29). Iz dnevnega centra za druženje smo naredili eno enoto naših stanovalcev, najprej kot siva cona(30). Kasneje, ko smo imeli manj pozitivnih smo naredili v tem dnevnem centru rdečo cono. Se pravi se je dogajala reorganizacija prostora in dela na tedenski bazi, če ne kje na dnevni(31). V pisarnah pa je bilo takole. Jaz si delim pisarno s kolegico Katjo, tako da sva določen čas delala ločeno, en dan je bila ona v pisarni, drugi dan jaz. Imam to srečo, da je ona zaposlena za 4 ure dnevno, tako da sva tudi način najinega dela reorganizirala tako, da sva bila čim manj v stiku, saj nismo želeli, da bi slučajno oba naenkrat zbolela in socialna služba ta čas ne bi delovala(32).

A28-Reorganizacija prostorov se je definitivno dogajala.

A29-Se je tudi zgodilo, da smo iz kakšne enoposteljne sobe naredili dvoposteljno sobo.

A30-Iz dnevnega centra za druženje smo naredili eno enoto naših stanovalcev, najprej kot siva cona.

A31-Se pravi se je dogajala reorganizacija prostora in dela na tedenski bazi, če ne kje na dnevni.

A32-Jaz si delim pisarno s kolegico Katjo, tako da sva določen čas delala ločeno, en dan je bila ona v pisarni, drugi dan jaz. Imam to srečo, da je ona zaposlena za 4 ure dnevno, tako da sva tudi način najinega dela reorganizirala tako, da sva bila čim manj v stiku, saj nismo želeli, da bi slučajno oba naenkrat zbolela in socialna služba ta čas ne bi delovala.

7. Kakšne so bile reakcije uporabnikov in njihovih svojcev na novosti pri izvajanju storitev?

Zelo težko so v tistem momentu razumeli naše ukrepe, oziroma ukrepe, ki jih je postavila država(33). Zdelo se jim je krivično, da ne smejo videti svojega svojca(34).

Stanovalci so zelo težko sprejeli, da morajo biti zaprti v sobah, zato so tudi nekateri to grešili in nam "pobegnili"(35). Ta stigma, da ko nekdo pride v dom in mora biti zaprt v sobo, postala še večja.

A33-Zelo težko so v tistem momentu razumeli naše ukrepe, oziroma ukrepe, ki jih je postavila država.

A34-Zdelo se jim je krivično, da ne smejo videti svojega svojca.

A35-Stanovalci so zelo težko sprejeli, da morajo biti zaprti v sobah, zato so tudi nekateri to grešili in nam "pobegnili".

UKREPI COVID-19

8. Kateri ukrepi so v času epidemije in v nadaljevanju najbolj vplivali na vaše delo?

Dejansko vsak ukrep je pustil eno posledico, eno interno reorganizacijo, reorganizacijo dela(36). Ukrepi so vplivali na to, da dejansko ni bilo pomembno katere profesije si, ampak je vsak v našem zavodu opravljal skoraj vsa dela(37). Tudi jaz kot strokovni delavec sem delal vse kar je bilo potrebno. Prevažal sem stanovalce iz rdeče v sivo cono, iz sive cone nazaj v sobo. Prevažal postelje, selil ljudi, razvažal kosila. V najhujšem času sem delal vse kar je bilo potrebno, da je delo v domu potekalo čim bolj nemoteno, z najmanjšimi omejitvami(38). Seveda pa je tudi ukrep zapiranja doma zelo vplival na moje delo(39). Zaradi tega smo skušali uporabnikom uresničiti kontakte s svojci, jim pomagali pri videoklicih, telefonskih klicih, dogovarjal sem se s svojci o terminih klicev in tako dalje(40).

A36-Dejansko vsak ukrep je pustil eno posledico, eno interno reorganizacijo, reorganizacijo dela.

A37-Ukrepi so vplivali na to, da dejansko ni bilo pomembno katere profesije si, ampak je vsak v našem zavodu opravljal skoraj vsa dela.

A38-V najhujšem času sem delal vse kar je bilo potrebno, da je delo v domu potekala čim bolj nemoteno, z najmanjšimi omejitvami.

A39-Seveda pa je tudi ukrep zapiranja doma zelo vplival na moje delo.

A40-Zaradi tega smo skušali uporabnikom uresničiti kontakte s svojci, jim pomagali pri videoklicih, telefonskih klicih, dogovarjal sem se s svojci o terminih klicev in tako dalje.

9. Ali ste se pri upoštevanju ukrepov soočali z etičnimi dilemami?

Da, skoraj da dnevno(41). Zakaj? Stanovalec, ki je bil okužen in živel v dvoposteljni sobi s sosedom, ki ni bil okužen. Stanovalce, ki so bili okuženi smo premeščali na rdečo cono, v cono, ki je bila nastanjena iz našega doma, v našem domskem župništvu(42). Etična dilema je že tukaj, ker je stanovalec, ko je prišel v naš dom podpisal dogovor, da bo nastanjen v tej dvoposteljni sobi(43). On je bil okužen, mi smo ga v roku dveh ur oblekli, prestavili v župnišče, kjer je bil skupaj z osemnajstimi drugimi stanovalci(44). To ni bilo prav, ampak je takšen bil ukrep in smo to morali narediti.

Etična dilema je pa bila tudi za soseda, od tega okuženega. Ta, ki je prav tako podpisal dogovor, da bo bival v tej dvoposteljni sobi pa je zaradi stika bil potencialno okužen in je moral iti v sivo cono, ki pa se je nahajala v dnevnem centru(45). Ker pa je čez čas toliko ljudi bilo v stiku s pozitivnimi stanovalci, nismo mogli znotraj doma več preseljevati stanovalcev in smo začeli z zapiranjem oddelkov. Na tem mestu pa je bila spet etična dilema, da stanovalci niso smeli iti iz enote, iz sobe ven na zrak, na kavico, itd(46).

A41-Da, skoraj da dnevno.

A42-Stanovalce, ki so bili okuženi smo premeščali na rdečo cono, v cono, ki je bila nastanjena iz našega doma, v našem domskem župništvu.

A43-Etična dilema je že tukaj, ker je stanovalec, ko je prišel v naš dom podpisal dogovor, da bo nastanjen v tej dvoposteljni sobi.

A44-On je bil okužen, mi smo ga v roku dveh ur oblekli, prestavili v župnišče, kjer je bil skupaj z osemnajstimi drugimi stanovalci.

A45-Ta, ki je prav tako podpisal dogovor, da bo bival v tej dvoposteljni sobi pa je zaradi stika bil potencialno okužen in je moral iti v sivo cono, ki pa se je nahajala v dnevnem centru.

A46-Na tem mestu pa je bila spet etična dilema, da stanovalci niso smeli iti iz enote, iz sobe ven na zrak, na kavico, itd.

10. Kako so uporabniki in potencialni uporabniki reagirali na ukrepe

Stanovalci so se dejansko odzvali presenetljivo dobro, ampak mislim, da to zato, ker so se vsi tako bali tega virusa, da so vse za ljubo miru vse sprejeli(47). Pa tudi svojci, sploh v prvem in drugem valu so dobro sprejeli spremembe, ki so se zgodile zaradi virusa(48). Ko je bil 3. in 4. val, je ta stigma o virusu padla.

Mislili smo da bo dosti slabše(49). Še vedno pa čez čas te nenehne spremembe seljenja, premeščanje, je na dolgi rok pustilo posledice. V tistem momentu se nam ni zdelo, da pušča posledice na naših stanovalcih, zdaj po letu dni pa je moč opaziti v spremembah vedenja, mišljenja, počutja, energije in tako naprej(50).

Eden izmed ukrepov je bil zapreti domu vrata za obiskovalce. Takrat smo postavili pred domom ograjo, kjer je potekala predaja stvari, kar pa obiskovalci v štartu tega niso sprejeli(51). Nekateri so celo kršili navodila in hodili skozi ograjo v našo domsko recepcijo, kjer so prišli v stik z našimi stanovalci(52). Tako da v tej situaciji ni bilo dobro sprejemanje ukrepa.

A47-Stanovalci so se dejansko odzvali presenetljivo dobro, ampak mislim, da to zato, ker so se vsi tako bali tega virusa, da so vse za ljubo miru vse sprejeli.

A48-Pa tudi svojci, sploh v prvem in drugem valu so dobro sprejeli spremembe, ki so se zgodile zaradi virusa.

A49-Mislili smo da bo dosti slabše.

A50-V tistem momentu se nam ni zdelo, da pušča posledice na naših stanovalcih, zdaj po letu dni pa je moč opaziti v spremembah vedenja, mišljenja, počutja, energije in tako naprej.

A51-Takrat smo postavili pred domom ograjo, kjer je potekala predaja stvari, kar pa obiskovalci v štartu tega niso sprejeli

A52-Nekateri so celo kršili navodila in hodili skozi ograjo v našo domsko recepcijo, kjer so prišli v stik z našimi stanovalci.

VPLIV COVID-19 NA ZAPOSLENE

11. Kakšne stiske ste občutili v tem obdobju? Vas je bilo med epidemijo česa posebej strah? Posebnih stisk med epidemijo nisem občutil, ker sem po naravi človek, ki ima rad akcijo in mi nič ni problem narediti(53). Me je bilo pa strah na začetku, da bi ob vsemi temi deli in ob vstopu v sivo, rdečo cono ta virus prenesel domov, mojim najdražjim, babici, dedku, atu, mami, moji ženi(54). Tega me je bilo strah, da bi jaz nekomu naredil slabo(55).

A53-Posebnih stisk med epidemijo nisem občutil, ker sem po naravi človek, ki ima rad akcijo in mi nič ni problem narediti.

A54-Me je bilo pa strah na začetku, da bi ob vsemi temi deli in ob vstopu v sivo, rdečo cono ta virus prenesel domov, mojim najdražjim, babici, dedku, atu, mami, moji ženi.

A55-Tega me je bilo strah, da bi jaz nekomu naredil slabo.

12. Kako ste v tem času skrbeli zase?

Spil sem kako kavico več v službi, na svežem zraku(56). Jaz rečem pogovor, ki je bil ključnega pomena med vsemi zaposlenimi, tudi med tistimi, ki so bili v rdečih conah in niso mogli pridet ven smo se večkrat poklicali po telefonu, naredili video klice, se sami med seboj malo pomenilo(57). Ko je nekomu dvignilo pritisk smo se na ta način malo pogovorili, tudi čez balkon, če je bil kakšen problem(58). Vsaka stvar je bila rešljiva, mogoče ne tisti moment, ko je bil nekdo razburjen, pa naslednji dan.

Imeli smo v bistvu nekakšne intervizije, supervizije na daljavo, preko telefonov, iz balkona na balkon(59).

Sam sem poskrbel zase pa tako, da sem si vzel tudi čas zase in to tudi med službo(60). To me ni sram povedati, to so vedeli vsi pa tudi drugi so to rabili. Na 8 ur vsi vemo koliko malice ti pripada ampak včasih je bilo potrebno, zaradi teh nenehnih sprememb, tudi več pavze. Mogoče malo po malo, pa si potem tudi bolje delal. Pa tudi seveda v privat življenju ukvarjanje z individualnim športom, da si malo odmisli te zadeve(61).

A56-Spil sem kako kavico več v službi, na svežem zraku.

A57-Jaz rečem pogovor, ki je bil ključnega pomena med vsemi zaposlenimi, tudi med tistimi, ki so bili v rdečih conah in niso mogli pridet ven smo se večkrat poklicali po telefonu, naredili video klice, se sami med seboj malo pomenilo.

A58-Ko je nekomu dvignilo pritisk smo se na ta način malo pogovorili, tudi čez balkon, če je bil kakšen problem.

A59-Imeli smo v bistvu nekakšne intervizije, supervizije na daljavo, preko telefonov, iz balkona na balkon.

A60-Sam sem poskrbel zase pa tako, da sem si vzel tudi čas zase in to tudi med službo.

A61-Pa tudi seveda v privat življenju ukvarjanje z individualnim športom, da si malo odmisli te zadeve.

13. Ali ste se spopadali s pomanjkanjem zaščitne opreme?

Na začetku, ko je bilo vsepovsod pomanjkanje zaščitne opreme, smo za temi maskami letali vsi, vsak si jih je nabiral v strahu, da ne bo imel maske, da ne bo mogel hoditi okoli po svetu, da ne bo mogel it v trgovino(62). Se pravi na začetku je bila zelo huda situacija, tudi v domu, smo se soočili s pomanjkanjem, ampak se mi zdi da se je potem to kar hitro uredilo(63). Sodelovali smo malo z zdravstvenim domom, z občino, s civilno zaščito, ki nam je kot zavodu zelo hitro priskočila na pomoč in so nam prinesli vse pripomočke, ki smo jih rabili za obvladovanje epidemije(64).

A62-Na začetku, ko je bilo vsepovsod pomanjkanje zaščitne opreme, smo za temi maskami letali vsi, vsak si jih je nabiral v strahu, da ne bo imel maske, da ne bo mogel hoditi okoli po svetu, da ne bo mogel it v trgovino.

A63-Se pravi na začetku je bila zelo huda situacija, tudi v domu, smo se soočili s pomanjkanjem, ampak se mi zdi da se je potem to kar hitro uredilo.

A64-Sodelovali smo malo z zdravstvenim domom, z občino, s civilno zaščito, ki nam je kot zavodu zelo hitro priskočila na pomoč in so nam prinesli vse pripomočke, ki smo jih rabili za obvladovanje epidemije.

14. Kako je epidemija vplivala na izobraževanje zaposlenih? Katerih izobraževanj ste se udeleževali?

Med epidemijo ni bilo niiti enega izobraževanja(65). V prvem in drugem valu sem stoprocenten, da predavanj kot takih, tudi preko zooma ni bilo, ker so se vodilni ukvarjali z drugimi stvarmi(66). Ko se je pa situacija začela malo umirit pa so se začela izobraževanja preko zoom-a, ki so sicer dokaj uspešna, ampak v samem štartu izobraževanj ni bilo, niti jih ni organiziral delodajalec, niti na državni ravni na primer, izobraževanj iz strani socialne zbornice ali zdravstvene zbornice(67). Prav izobraževanj glede ukrepov covid-19 ni bilo, so pa bila navodila iz strani ministrstva predana glavnim sestram, ti dve sta pa potem predajali informacije naprej zaposlenim(68). Vendar tega sam ne smatram kot izobraževanja, ampak kot neka navodila.

A65-Med epidemijo ni bilo niti enega izobraževanja.

A66-V prvem in drugem valu sem stoprocenten, da predavanj kot takih, tudi preko zooma ni bilo, ker so se vodilni ukvarjali z drugimi stvarmi.

A67-Ko se je pa situacija začela malo umirit pa so se začela izobraževanja preko zoom-a, ki so sicer dokaj uspešna, ampak v samem štartu izobraževanj ni bilo, niti jih ni organiziral delodajalec, niti na državni ravni na primer, izobraževanj iz strani socialne zbornice ali zdravstvene zbornice.

A68-Prav izobraževanj glede ukrepov covid-19 ni bilo, so pa bila navodila iz strani ministrstva predana glavnim sestram, ti dve sta pa potem predajali informacije naprej zaposlenim.

15. Kako je epidemija covid-19 vplivala na odnose med zaposlenimi?

Na začetku smo sicer ukinili druženje, skupno pitje kave, skupne malice in tako naprej(69). Moje mnenje je, da je epidemija v prvem valu in polovici drugega vala te odnose med nami zaposlenimi poglobila, smo postali močnejši, boljši, še bolj povezani(70).

So pa potem po drugem valu tudi odnosi med zaposlenimi bili razdeljeni(71). Delila so se mnenja o virusu, ali virus obstaja ali ne(72). Se pravi ko potegnem celo črto, v tem letu in pol je bilo polovico časa zelo tesnega sodelovanja in angažiranja, potem pa tudi v drugem delu v tej covid situaciji pa se je mogoče ta vez malo raztrgala(73).

A69-Na začetku smo sicer ukinili druženje, skupno pitje kave, skupne malice in tako naprej.

A70-Moje mnenje je, da je epidemija v prvem valu in polovici drugega vala te odnose med nami zaposlenimi poglobila, smo postali močnejši, boljši, še bolj povezani.

A71-So pa potem po drugem valu tudi odnosi med zaposlenimi bili razdeljeni.

A72-Delila so se mnenja o virusu, ali virus obstaja ali ne.

A73-Se pravi ko potegnem celo črto, v tem letu in pol je bilo polovico časa zelo tesnega sodelovanja in angažiranja, potem pa tudi v drugem delu v tej covid situaciji pa se je mogoče ta vez malo raztrgala.

PREDLOGI

16. Kakšni so vaši predlogi za nadaljnje ukrepe v času kriznih situacij, kot je bila epidemija covid-19?

Strpnost in pogovor(74). Pogovora je bilo zelo malo, veliko je bilo prepuščenega naključju in subjektivnim odločitvam, kar je bilo slabo(75). Vsak dom, človek, direktor je imel neke usmeritve s strani države, odločeval se je pa vsak posebej in drugače. Tega je manjkalo. To bi bil moj predlog da bi krovno ali pa regijsko mogoče obstajal nek ukaz (ne pa samo usmeritev) kaj naj določeni domovi oziroma zavodi naredijo, ne pa kaj je priporočljivo narediti(76). Ker tisti, ki priporoča ne prevzame bremen na sebe, ti kot dom pa ko se za nekaj odločiš, pa sprejmeš tudi posledice. In pogovor, ker mislim, da je bilo premalo sodelovanja iz državne ravni na regijsko, iz regije na posamezno upravno enoto in iz posamezne upravne enote na posamezno mesto, z vsakim županom(77). In posledično iz strani župana do vseh zavodov, ki so pomembni za preživetje njihovih občanov in občank. Se pravi domovi za stare, zdravstveni domovi, šole,.. Tukaj je prihajalo do velikega kolapsa z nejasnim dajanjem navodil in tudi z ne pravočasnim dajanjem. Pričakovalo pa se je marsikaj in to z delovno silo, ki je za to premalo plačana in jo je enostavno številčno premalo.

A74-Strpnost in pogovor.

A75-Pogovora je bilo zelo malo, veliko je bilo prepuščenega naključju in subjektivnim odločitvam, kar je bilo slabo.

A76-To bi bil moj predlog da bi krovno ali pa regijsko mogoče obstajal nek ukaz (ne pa samo usmeritev) kaj naj določeni domovi oziroma zavodi naredijo, ne pa kaj je priporočljivo narediti. A77- In pogovor, ker mislim, da je bilo premalo sodelovanja iz državne ravni na regijsko, iz regije na posamezno upravno enoto in iz posamezne upravne enote na posamezno mesto, z vsakim županom.

17. Ali bi kaj spremenili pri svojem delu v podobni situaciji in kaj?

Popolnoma nič(78). Vse bi še enkrat naredil isto(79). Tudi bi šel v kuhinjo pomagati, če bi bilo treba. Ker vem da se dela za dobro nekoga, ki mora biti v sobi in to potrebuje. Nič ne bi spremenil pri svojem delu(80).

A78-Popolnoma nič.

A79-Vse bi še enkrat naredil isto.

A80-Nič ne bi spremenil pri svojem delu.

1.3.2. Zapis pogovora z osebo B

VPRAŠALNIK - Oseba B

Določitev enot kodiranja – B

Določitev enot kodiranja za intervju 1

OSNOVNI PODATKI

- A.M.C.
- Ženska
- Vodja pomoči na domu

SOCIALNO VARSTVENA STORITEV

1. Katere storitve, ki jo nudi Lambrechtov dom opravljate oz. vodite?

Vodim storitev Pomoč na domu, ki zajema pomoč našim uporabnikom na njihovih domovih(1).

To pomoč izvajajo socialne oskrbovalke. Zajema pa pomoč pri opravljanju nekih osnovnih življenjskih potreb kot je umivanje, hranjenje, oblačenje, nega, pomoč pri pripravi obrokov, pomoč pri gospodinjskih opravilih, pospravljanje, vzdrževanje osnovnih bivalnih prostorov, pomoč pri čiščenju. V okviru pomoči na domu tudi nudimo prinos enega obroka hrane (kosilo). Pri vseh teh storitvah je prisotno tudi družabništvo. Jaz kot vodja vse to skupaj organiziram, opravi prve razgovore z uporabniki, že po telefonu, ko jim predam vse potrebne informacije(2). Ko pa se odločijo za naše storitve, grem na teren, jih obiščem na domu, kjer se konkretno dogovorimo, kdaj bi potrebovali našo pomoč in kaj naj bi zajemala(3). Se pravi se dogovorimo za čas, dolžino, vrsto pomoči(4). Moje delo zajema tudi pisanje urnikov za naše oskrbovalke, organiziram njihovo delo(5).

B1-Vodim storitev Pomoč na domu, ki zajema pomoč našim uporabnikom na njihovih domovih.

B2-Jaz kot vodja vse to skupaj organiziram, opravi prve razgovore z uporabniki, že po telefonu, ko jim predam vse potrebne informacije.

B3-Ko pa se odločijo za naše storitve, grem na teren, jih obiščem na domu, kjer se konkretno dogovorimo, kdaj bi potrebovali našo pomoč in kaj naj bi zajemala.

B4-Se pravi se dogovorimo za čas, dolžino, vrsto pomoči.

B5-Moje delo zajema tudi pisanje urnikov za naše oskrbovalke, organiziram njihovo delo.

POVPRAŠEVANJE PO STORITVAH

2. Kako je epidemija vplivala na povpraševanje po tej storitvi? Se je povpraševanje povečalo ali zmanjšalo? Kako ste vi to občutili?

Zdaj je uporabnikov in povpraševanja po naših storitvah bistveno več kot pred epidemijo(6). Pred epidemijo nismo imeli čakalne liste. Ko je nekdo potreboval pomoč, je poklical in smo se lahko takoj vključili. Sedaj pa imamo čakalno listo, kar pomeni, da uporabniki čakajo na naše storitve, to pomeni da tudi po kak mesec ali več.

Med samo epidemijo je bilo nekaj povpraševanja novih uporabnikov, vendar zaradi situacije novih uporabnikov nismo sprejemali(7). Tudi storitve že obstoječim uporabnikom smo nek čas odpovedovali, dokler se stanje ni stabiliziralo....

B6-Zdaj je uporabnikov in povpraševanja po naših storitvah bistveno več kot pred epidemijo.

B7-Med samo epidemijo je bilo nekaj povpraševanja novih uporabnikov, vendar Zaradi situacije novih uporabnikov nismo sprejemali.

IZVAJANJE STORITEV

3. Se je izvajanje storitve kaj spremenilo ob razglašeni epidemiji?

Takrat ko se je epidemija razglasila, je bilo izvedenih storitev z naše strani bistveno manjše, predvsem zaradi tega, ker smo mi odpovedovali storitve pri uporabnikih(8). Zaradi strahu pred virusom smo izvajali samo zelo nujne terene(9). Če smo vedeli, da imajo doma svojce, ki bodo poskrbeli za njih ali pa če so še sami toliko samostojni, da bodo lahko nekaj časa brez pomoči, smo storitve odpovedali(10). Obiske smo skrajšali tudi časovno(11). Oskrbovalke so uporabljale tudi dodatno zaščito(12). Se pravi začele so uporabljati maske, zaščitne rokavi (ki so jih že tudi prej), zaščitni plašč in zaščitna očala(13). Moja komunikacija z uporabniki in njihovimi svojci je potekala le preko telefona, na teren nisem hodila, če res ni bilo nujno(14). Po drugem valu epidemije je število uporabnikov upadlo, veliko jih je umrlo, nekaj jih je šlo v dom, novih pa tisti čas nismo sprejeli(15). Čez čas pa je število uporabnikov zopet naraslo, ker je bilo večje število ljudi bolj onemoglih, ker jim je recimo virus pustil neke zdravstvene posledice, pa tudi s tem, ko je naraslo število ljudi, ki je šlo v dom, tisti drugi niso dobili doma, so ostali doma in so potrebovali pomoč na domu.

B8-Takrat ko se je epidemija razglasila, je bilo izvedenih storitev z naše strani bistveno manjše, predvsem zaradi tega, ker smo mi odpovedovali storitve pri uporabnikih

B9-Zaradi strahu pred virusom smo izvajali samo zelo nujne terene.

B10-Če smo vedeli, da imajo doma svojce, ki bodo poskrbeli za njih ali pa če so še sami toliko samostojni, da bodo lahko nekaj časa brez pomoči, smo storitve odpovedali

B11-Obiske smo skrajšali tudi časovno

B12-Oskrbovalke so uporabljale tudi dodatno zaščito.

B13-Se pravi začele so uporabljati maske, zaščitne rokavi (ki so jih že tudi prej), zaščitni plašč in zaščitna očala.

B14-Moja komunikacija z uporabniki in njihovimi svojci je potekala le preko telefona, na teren nisem hodila, če res ni bilo nujno.

B15-Po drugem valu epidemije je število uporabnikov upadlo, veliko jih je umrlo, nekaj jih je šlo v dom, novih pa tisti čas nismo sprejeli.

4. Katere nove delovne naloge so se pojavile v času epidemije?

Ena taka stvar je, da sem morala spremljati temperaturo zaposlenih, pripravljati in spremljati dokumentacijo(16). Pri vsakem uporabniku, s katerim pridem v stik moram izpolniti en tak covid vprašalnik(17). Epidemija je prinesla več organizacije dela, več spreminjanja urnikov zaradi odpovedi, zaradi stika z okuženim ali zaradi okužbe in odsotnosti delavk(18). Vse to prinaša meni kot vodji veliko več dela s samo organizacijo in manj dela in stika z uporabniki(19).

V času epidemije smo uvedli način komunikacije preko aplikacije whats up-a. Kamor jaz kot vodja beležim vse novosti, spremembe itd. in je vidno vsem oskrbovalkam takoj in ostane vidno in je zapisano.

B16-Ena taka stvar je, da sem morala spremljati temperaturo zaposlenih, pripravljati in spremljati dokumentacijo

B17-Pri vsakem uporabniku, s katerim pridem v stik moram izpolniti en tak covid vprašalnik.

B18-Epidemija je prinesla več organizacije dela, več spreminjanja urnikov zaradi odpovedi, zaradi stika z okuženim ali zaradi okužbe in odsotnosti delavk.

B19-Vse to prinaša meni kot vodji veliko več dela s samo organizacijo in manj dela in stika z uporabniki.

5. Ste se pri izvajanju storitev med epidemijo srečevali s problemi? In katerimi?

Največji problem je bil pomanjkanje socialnih oskrbovalk, ker so tudi one zbolele ali pa so bile v stiku in je bilo veliko bolniških(20). Tudi to je eden izmed razlogov, zakaj smo odpovedovali določene terene. Se je tudi zgodilo, da je bilo skoraj da polovica oskrbovalk na bolniški in smo morali svoje storitve popolnoma skrajšati(21).

Kot problem v tistem obdobju, pa morda še tudi danes predstavljali svojci, ko nam niso povedali za okužbo našega uporabnika(22). In svojci niso želeli hoditi k njemu, da se ne bi okužil, pričakovali pa so od nas da bomo vseeno hodili.

B20-Največji problem je bil pomanjkanje socialnih oskrbovalk, ker so tudi one zbolele ali pa so bile v stiku in je bilo veliko bolniških.

B21-Se je tudi zgodilo, da je bilo skoraj da polovica oskrbovalk na bolniški in smo morali svoje storitve popolnoma skrajšati.

B22-Kot problem v tistem obdobju, pa morda še tudi danes predstavljali svojci, ko nam niso povedali za okužbo našega uporabnika

6. Kako je epidemija covid-19 vplivala na organizacijo dela in prostorov?

Prišlo je definitivno do nove organizacije dela(23). Zaradi zmanjšanja osebnih stikov z oskrbovalkami smo ustvarile whats up skupino, kamor smo vse pisale novosti, posebnosti(24), itd. Organizacija dela je iz mojega vidika bila zelo težavna, saj je vsakodnevno prihajalo do odpovedi s strani uporabnikom(25), kot tudi bolniških iz strani zaposlenih, tako da sem imela zelo veliko dela z urniki in organizacijo, da smo kolikor smo lahko izvedli storitve(26).

B23-Prišlo je definitivno do nove organizacije dela.

B24-smo ustvarile whats up skupino, kamor smo vse pisale novosti, posebnosti,

B25-vsakodnevno prihajalo do odpovedi s strani uporabnikom,

B26-kot tudi bolniških iz strani zaposlenih, tako da sem imela zelo veliko dela z urniki in organizacijo, da smo kolikor smo lahko izvedli storitve

7. Kakšne so bile reakcije uporabnikov in njihovih svojcev na novosti pri izvajanju storitev? Reakcije so bile različne. Nekateri so bili prestrašeni in niti niso želeli naših storitev oziroma obiska naših oskrbovalk, ker so se bali, da bi se okužili(27). Nekateri so pa bili okuženi in so

odpovedali storitev, da se naše oskrbovalke nebi okužile od njih(28). Marsikdo ni razumel, če smo odpovedali teren(29). Po večini pa so razumeli, ko smo povedali, da nekaj časa ne bomo izvajali storitve in so se potem sami znašli(30).

B27-Nekateri so bili prestrašeni in niti niso želeli naših storitev oziroma obiska naših oskrbovalk, ker so se bali, da bi se okužili

B28-Nekateri so pa bili okuženi in so odpovedali storitev, da se naše oskrbovalke nebi okužile od njih.

B29-Marsikdo ni razumel, če smo odpovedali teren.

B30-Po večini pa so razumeli, ko smo povedali, da nekaj časa ne bomo izvajali storitve in so se potem sami znašli.

UKREPI COVID-19

8. Kateri ukrepi so v času epidemije in v nadaljevanju najbolj vplivali na vaše delo?

Na moje delo je najbolj vplivalo to, da se zaposleni nismo smeli zadrževati v skupnih prostorih, se pravi je celotna komunikacija potekala preko telefonov in mailov(31). Tudi z uporabniki in njihovimi svojci nisem imela tistega pristnega stika, kot poprej(32).

Ker smo se pa vsi trudili zajezi virus je tudi celotna organizacija dela potekala drugače(33). Trudila sem se pri sestavljanju urnikov, da so iste oskrbovalke hodile k istim ljudem(34). Tudi kasneje se mi je zdelo pomembno, da če je bil uporabnik okužen je ta oskrbovalka najprej odšla k ostalim uporabnikom in je oskrbovalka na zadnje šla k temu okuženega, da virus ne bi prenašala. Pa tudi recimo sem dala na tak teren tisto, ki je bila dvakrat cepljena pa ki je na primer pred kratkim prebolela, da sem čim bolj zmanjšala tveganje prenosa okužbe naprej.

Tudi ukrep karantene je zelo vplival na celotno delo, saj so bile oskrbovalke doma, ko so bile v visoko rizičnem stiku, same niso bile okužene, na delo pa prav tako niso smeli priti(35). In posledično ali nismo izvajali določenih terenov zaradi pomanjkanja kadra, ali pa so tiste, ki so lahko delale prekomerno, če je bilo to nujno.

Zelo velik poudarek smo dali na prezračevanje prostorov in pa razkuževanje sebe in površin(36). Oskrbovalke, ki so uporabljale služben avto, so prav tako morale razkuževati avto. Ti ukrepi glede zaščite sebe niso bistveno spremenili delo, vplivali so le na časovni obseg storitve(37).

Uvedli smo tudi razkuževanje pisarn(38) domu in takrat, ko je imela katera čas je šla to narediti. Topli obroku so se razvažali na način, da smo bili v čim manjšem stiku z uporabniki(39). Čeprav je v osnovi bistvenega pomeni ravno tisti stik, ki ga uporabniki tudi dobijo, ko oskrbovalke pridejo v njihovo hišo in jim predajo topel obrok, spregovorijo par besed. Je takrat potekala izmenjava zunaj, hrano smo pustili zunaj pred vhodnimi vrati in tako da sploh nismo uporabnikov videli(40).

B31-da se zaposleni nismo smeli zadrževati v skupnih prostorih, se pravi je celotna komunikacija potekala preko telefonov in mailov

B32-z uporabniki in njihovimi svojci nisem imela tistega pristnega stika, kot poprej

B33-celotna organizacija dela potekala drugače

B34-Trudila sem se pri sestavljanju urnikov, da so iste oskrbovalke hodile k istim ljudem.

B35-Tudi ukrep karantene je zelo vplival na celotno delo, saj so bile oskrbovalke doma, ko so bile v visoko rizičnem stiku, same niso bile okužene, na delo pa prav tako niso smeli priti

B36-Zelo velik poudarek smo dali na prezračevanje prostorov in pa razkuževanje sebe in površin.

B37-ukrepi glede zaščite sebe niso bistveno spremenili delo, vplivali so le na časovni obseg storitve

B38-Uvedli smo tudi razkuževanje pisarn

B39-Topli obroku so se razvažali na način, da smo bili v čim manjšem stiku z uporabniki.

B40-hrano smo pustili zunaj pred vhodnimi vrati in tako da sploh nismo uporabnikov videli

9. Ali ste se pri upoštevanju ukrepov soočali z etičnimi dilemami?

Ena etična dilema je ravno ta, da naša storitev, ki zajema dostavo toplega obroka na dom k uporabnikom, igra veliko vlogo pri ohranjanju socialnih stikov uporabnikov, kar pa v času epidemije nismo svojim uporabnikom nudili(41). Pri nekaterih uporabnikih smo mogoče ravno mi edini človek, ki ga vidijo v celem dnevu. Med prvim in drugim valom pa še tega stika ni bilo, ker se je hrana puščala pred vhodnimi vrati brez stika. Kar je iz vidika epidemije in preprečevanja širjenja okužb v redu.

Pa seveda sem se soočala z dilemami, v prvi vrsti je naša naloga, da nudimo pomoč uporabnikom, ko jo le ti potrebujejo in jim jo tudi zagotovimo. Zaradi te situacije pa smo morali to pomoč tudi velikokrat ukiniti(42). Je pa seveda tu etična dilema ali nekomu ukiniti pomoč, da preprečimo možnost okužbe, hkrati pa boš njegovo zdravstveno stanje tudi ogrožal, če ne bo imel zagotovljene nege(43). Velikokrat smo se spraševali kaj bo pri tistih, ki jim pomoči v nekem obdobju nismo nudili, kaj bo s socialnimi stiki, ker mi smo tukaj tudi zato, da uporabnikom nudimo nek socialni stik z zunanjim svetom(44).

B41-Ena etična dilema je ravno ta, da naša storitev, ki zajema dostavo toplega obroka na dom k uporabnikom, igra veliko vlogo pri ohranjanju socialnih stikov uporabnikov, kar pa v času epidemije nismo svojim uporabnikom nudili.

B42-Zaradi te situacije pa smo morali to pomoč tudi velikokrat ukiniti

B43-Je pa seveda tu etična dilema ali nekomu ukiniti pomoč, da preprečimo možnost okužbe, hkrati pa boš njegovo zdravstveno stanje tudi ogrožal, če ne bo imel zagotovljene nege.

B44-Velikokrat smo se spraševali kaj bo pri tistih, ki jim pomoči v nekem obdobju nismo nudili, kaj bo s socialnimi stiki, ker mi smo tukaj tudi zato, da uporabnikom nudimo nek socialni stik z zunanjim svetom.

10. Kako so uporabniki in potencialni uporabniki reagirali na ukrepe?

V prvem in drugem valu so vsi lažje sprejeli kakršenkoli ukrep je pač bil, ker je bilo na državni ravni vse zaprto in odpoved storitve ni bilo nič nenavadnega(45). Kasneje, ko so se pa stvari stabilizirale pa so tudi ti postali bolj zahtevni in ne razumevajoči, če smo storitev odpovedali zaradi kadrovske stiske v primeru okužbe(46).

B45-V prvem in drugem valu so vsi lažje sprejeli kakršenkoli ukrep je pač bil, ker je bilo na državni ravni vse zaprto in odpoved storitve ni bilo nič nenavadnega.

B46-Kasneje, ko so se pa stvari stabilizirale pa so tudi ti postali bolj zahtevni in ne razumevajoči, če smo storitev odpovedali zaradi kadrovske stiske v primeru okužbe.

VPLIV COVID-19 NA ZAPOSLENE

11. Kakšne stiske ste občutili v tem obdobju? Vas je bilo med epidemijo česa posebej strah?

Osebnostno me je bilo strah oziroma me je skrbelo, da bodo zbolele oskrbovalke in ne bomo mogli nuditi storitev našim uporabnikom(47). Po drugi strani me je pa seveda tudi skrbelo za naše uporabnike, da jih katera od naših oskrbovalk ne bi okužila in bi resno zboleli(48). Ob vsem tem sem začutila neko odgovornost do vseh.

B47-Osebnost me je bilo strah oziroma me je skrbelo, da bodo zbolele oskrbovalke in ne bomo mogli nuditi storitev našim uporabnikom.

B48-Po drugi strani me je pa seveda tudi skrbelo za naše uporabnike, da jih katera od naših oskrbovalk ne bi okužila in bi resno zboleli.

12. Kako ste v tem času skrbeli zase?

Zase sem skrbela tako, da sem se po službi doma sprostila, čim večkrat šla ven na svež zrak, v naravo(49). In da sem v prostem času se poskusila odklopiti od te misli na službo. Čeprav je zelo težko, ker vseeno moram biti dosegljiva na telefon 24 ur na dan.

B49-Zase sem skrbela tako, da sem se po službi doma sprostila, čim večkrat šla ven na svež zrak, v naravo.

13. Ali ste se spopadali s pomanjkanjem zaščitne opreme?

Na začetku nam je zmanjkalo mask in potem nam jih je naredila ena gospa(50). Pralnim mask oskrbovalke niso smele uporabljati. Se je pa iskala alternativa. V vmesnem času smo tudi morali malo paziti na razkužila, da so se malo manj uporabljala, da jih ne bi zmanjkalo(51). Sicer je pa tako morala država poskrbeti za zaščitno opremo tako da bi prav zmanjkalo, se ni zgodilo(52).

B50-Na začetku nam je zmanjkalo mask in potem nam jih je naredila ena gospa.

B51-V vmesnem času smo tudi morali malo paziti na razkužila, da so se malo manj uporabljala, da jih ne bi zmanjkalo.

B52-Sicer je pa tako morala država poskrbeti za zaščitno opremo tako da bi prav zmanjkalo, se ni zgodilo.

14. Kako je epidemija vplivala na izobraževanje zaposlenih? Katerih izobraževanja ste se udeleževali?

Izobraževanj ni bilo, vsa so bila odpovedana(53). Kasneje so pa potem bila neka izobraževanja preko zoom-a. Bila so samo tista, ki so bila na temo preprečevanja virusa(54).

Ostala izobraževanja so se dala na stran, kar pa vidim, da ni najboljše, saj se mora vsak zaposlen konstantno izobraževati, da lahko strokovno raste in ohranjaš neko strokovnost(55). In menim, da jim je to zelo manjkalo. Tudi same oskrbovalke so mi to povedale.

B53-Izobraževanj ni bilo, vsa so bila odpovedana.

B54-Bila so samo tista, ki so bila na temo preprečevanja virusa.

B55-Ostala izobraževanja so se dala na stran, kar pa vidim, da ni najboljše, saj se mora vsak zaposlen konstantno izobraževati, da lahko strokovno raste in ohranjaš neko strokovnost

15. Kako je epidemija covid-19 vplivala na odnose med zaposlenimi?

Oskrbovalke so se manj videle med sabo, to je dejstvo, ker nismo smeli imeti toliko osebnih stikov, kar pa ni povzročilo slabih odnosov ampak ravno obratno(56). Mislim, da smo se še bolj povezale, ker smo še bolj morale sodelovati med sabo in si predati informacije na neke druge načine(57). Oskrbovalke so se soočale z nekimi stiskami, z različnimi novimi izzivi in na dolgi rok mislim da jih je to bolj povežalo(58).

B56-Oskrbovalke so se manj videle med sabo, to je dejstvo, ker nismo smeli imeti toliko osebnih stikov, kar pa ni povzročilo slabih odnosov ampak ravno obratno.

B57-Mislim, da smo se še bolj povezale, ker smo še bolj morale sodelovati med sabo in si predati informacije na neke druge načine.

B58- Oskrbovalke so se soočale z nekimi stiskami, z različnimi novimi izzivi in na dolgi rok mislim da jih je to bolj povežalo.

PREDLOGI

16. Kakšni so vaši predlogi za nadaljnje ukrepe v času kriznih situacij, kot je bila epidemija covid-19? Bi kaj spremenili?

Jaz mislim, da bi mogoče že morali od začetka vse odpovedati, da se okužba ne bi širila(5). Kar pa pri pomoči na domu ne moremo narediti, ker ne moremo ljudi, ki so odvisni od nas, pustiti same. Ko se je epidemija začela, nam je vsem bilo to nekaj novega, strašnega. Glede na to, da smo se zdaj med samo epidemijo in po njej veliko naučili smo že tako v prednosti, da imamo to izkušnjo in bi nam bilo veliko lažje, če bi do takšne situacije zopet prišlo(60). Glede na to, da delamo z ranljivo skupino ljudi bi morali ukrepi ostati.

B59-Jaz mislim, da bi mogoče že morali od začetka vse odpovedati, da se okužba ne bi širila.

B60-Glede na to, da smo se zdaj med samo epidemijo in po njej veliko naučili smo že tako v prednosti, da imamo to izkušnjo in bi nam bilo veliko lažje, če bi do takšne situacije zopet prišlo.

17. Ali bi kaj spremenili pri svojem delu v podobni situaciji in kaj?

V takšni situaciji bi probala biti bolj sproščena, se ne sekirati(61). Vidim, da so oskrbovalkam ti skupni sestanki zelo manjkali, ko smo jih ukinili, tako da bi poskusila organizirati konstantne sestanke, magari preko zoom- a(62). Želela bi v bistvu ohraniti večjo povezavo med zaposlenimi z mano kot vodjo in oskrbovalkami med sabo(63).

B61-V takšni situaciji bi probala biti bolj sproščena, se ne sekirati.

B62-Vidim, da so oskrbovalkam ti skupni sestanki zelo manjkali, ko smo jih ukinili, tako da bi poskusila organizirati konstantne sestanke, magari preko zoom- a.

B63-Želela bi v bistvu ohraniti večjo povezavo med zaposlenimi z mano kot vodjo in oskrbovalkami med sabo.

1.3.3. Zapis pogovora z osebo C

VPRAŠALNIK - Oseba C

Določitev enot kodiranja – C

Določitev enot kodiranja za intervju 1

OSNOVNI PODATKI

- M.K.K.
- Ženska
- Socialna oskrbovalka

SOCIALNO VARSTVENA STORITEV

1. Katero storitev, ki jo nudi Lambrechtov dom opravljate oz. vodite?

Izvajam pomoč na domu, ki zajema pomoč pri temeljnih dnevni opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov(1).

Po končani dopoldanski negi vozim tudi kosila(2).

C1-Izvajam pomoč na domu, ki zajema pomoč pri temeljnih dnevni opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov.

C2-Po končani dopoldanski negi vozim tudi kosila.

POVPRAŠEVANJE PO STORITVAH

2. Kako je epidemija vplivala na povpraševanje po tej storitvi? Se je povpraševanje povečalo ali zmanjšalo? Kako ste vi to občutili?

Mislim, da pri povpraševanju ni bilo razlike(3). Vsaj jaz je nisem občutila. Se mi zdi da je vedno bolj kot ne enako. Ko naši uporabniki na žalost umrejo, zasede njihovo mesto že nekdo drug. Res pa da v tistem prvem in drugem valu so nam svojci naših uporabnikom že sami odpovedovali naše storitve zaradi strahu pred okužbo(4).

C3-Mislim, da pri povpraševanju ni bilo razlike.

C4-Res pa da v tistem prvem in drugem valu so nam svojci naših uporabnikom že sami odpovedovali naše storitve zaradi strahu pred okužbo.

IZVAJANJE STORITEV

3. Se je izvajanje storitve kaj spremenilo ob razglašeni epidemiji?

Na izvajanje je imela velik vpliv(5). Izvajanje storitev smo omejili na najnujnejše(6). Tisti, ki so imeli doma svojce in niso bili odvisni od nas so nekateri tudi sami odpovedali storitev, nekaterim pa smo mi(7). Uporabnikom, ki niso imeli nikogar, so naše oskrbovalke hodile socialne oskrbovalke k njim z dodatno zaščitno opremo(8). Do odpovedi pa je prišlo tudi zaradi pomanjkanja kadra, ker so se okužile tudi moje sodelavke in enostavno nismo mogli zagotavljati pomoči vsem našim uporabnikom, ki bi to potrebovali(9). Samo izvajanje se je spremenilo iz vidika nas, da smo bile dodatno opremljene, nosile smo maske, zaščitna očala(10).

C5-Na izvajanje je imela velik vpliv

C6-Izvajanje storitev smo omejili na najnujnejše.

C7-Tisti, ki so imeli doma svojce in niso bili odvisni od nas so nekateri tudi sami odpovedali storitev, nekaterim pa smo mi.

C8-Uporabnikom, ki niso imeli nikogar, so naše oskrbovalke hodile socialne oskrbovalke k njim z dodatno zaščitno opremo.

C9-Do odpovedi pa je prišlo tudi zaradi pomanjkanja kadra, ker so se okužile tudi moje sodelavke in enostavno nismo mogli zagotavljati pomoči vsem našim uporabnikom, ki bi to potrebovali

C10-Samo izvajanje se je spremenilo iz vidika nas, da smo bile dodatno opremljene, nosile smo maske, zaščitna očala.

4. Katere nove delovne naloge so se pojavile v času epidemije?

Kot delovne naloge bi lahko rekla, da je bil velik poudarek na prezračevanju prostorov(11). Tako na domovih pri uporabnikih, smo zelo veliko prezračevali in razkuževali, kot tudi v domu(12). Morale smo se dodatno preoblačiti(13), ker nas je bilo strah da bi preko oblačil širile okužbo.

C11-velik poudarek na prezračevanju prostorov.

C12-smo zelo veliko prezračevali in razkuževali, kot tudi v domu

C13-Morale smo se dodatno preoblačiti,

5. Ste se pri izvajanju storitev med epidemijo srečevali s problemi? In katerimi?

Največji problem s katerim sem se srečala je bil ta, ko svojci niso povedali, da je nekdo v njihovi hiši okužen (ali on, ali uporabnik) in posledično so k njim hodile oskrbovalke s premalo zaščitne opreme(14). Naš sistem je bil takšen, da, če je bil uporabnik okužen, so hodile k njim le dve oskrbovalki, ki so hodile le k okuženim uporabnikom, bile so dodatno zaščitene, se pravi so nosile skafander in so bile še bolj pozorne in striktne pri opravljanju dela. Največji problem

mi je predstavljalo to, da se svojci uporabnikov niso držali navodil, ki so jih dobili iz strani naše vodje, se pravi javiti ali je v njihovi hiši prisotna okužba(15).

C14-ta, ko svojci niso povedali, da je nekdo v njihovi hiši okužen (ali on, ali uporabnik) in posledično so k njim hodile oskrbovalke s premalo zaščitne opreme

C15-Največji problem mi je predstavljalo to, da se svojci uporabnikov niso držali navodil, ki so jih dobili iz strani naše vodje, se pravi javiti ali je v njihovi hiši prisotna okužba.

6. Kako je epidemija covid-19 vplivala na organizacijo dela in prostorov?

Ko je bila epidemija razglašena, na čistem začetku, smo hodili le k najnujnejšim uporabnikom, tisti, ki so bili odvisni od nas(16). Spremenilo se je to, da smo po večini hodile iste oskrbovalke k istim uporabnikom(17). Prav tako so uporabnikom z okužbo hodile le dve oskrbovalke, ki so bile dodatno zaščitene(18). Tako, da so tiste delale deljeno, dopoldan in popoldan(19). Tudi urniki so se vsakodnevno spremenili zaradi novo nastalih okužb(20). Je bilo kar pestro takrat. Sestanke, ki jih imamo z vodjo pomoči na domu, pa smo prestavili ven na svež zrak, kjer smo lahko zagotavljale varnostno razdaljo(21).

C16-Ko je bila epidemija razglašena, na čistem začetku, smo hodili le k najnujnejšim uporabnikom, tisti, ki so bili odvisni od nas.

C17-Spremenilo se je to, da smo po večini hodile iste oskrbovalke k istim uporabnikom.

C18-Prav tako so uporabnikom z okužbo hodile le dve oskrbovalke, ki so bile dodatno zaščitene

C19-Tako, da so tiste delale deljeno, dopoldan in popoldan

C20-Tudi urniki so se vsakodnevno spremenili zaradi novo nastalih okužb.

C21-Sestanke, ki jih imamo z vodjo pomoči na domu, pa smo prestavili ven na svež zrak, kjer smo lahko zagotavljale varnostno razdaljo.

7. Kakšne so bile reakcije uporabnikov in njihovih svojcev na novosti pri izvajanje storitev?

Reakcije svojcev in uporabnikov so bile kar vredne(22). Sploh na začetku,ko smo se vsi bali virusa, so bili zelo razumljivi, glede odpovedi storitev(23). Razumeli so, da je epidemija nekakšna krizna situacija, kateri se moramo vsi prilagoditi(24). Ogromno ljudi je bilo v tistem času tudi doma, so delali od doma ali pa so bili na čakanju, tako da naša odpoved storitve ni bila preveč tvegana. So lahko sami poskrbeli za svojega domačega. Ko pa smo se pojavljale s skafandri in zaščitnimi očalami, maskami, je bilo nekaterim tudi smešno, ker niso razumeli zakaj smo tako oblečene(25). Nekaterim je bilo kar težko, ko nas niso prepoznali in so se počutili nesigurne, čeprav smo jim razložili kdo smo(26).

C22-Reakcije svojcev in uporabnikov so bile kar vredne.

C23-na začetku,ko smo se vsi bali virusa, so bili zelo razumljivi, glede odpovedi storitev.

C24-Razumeli so, da je epidemija nekakšna krizna situacija, kateri se moramo vsi prilagoditi.

C25-Ko pa smo se pojavljale s skafandri in zaščitnimi očalami, maskami, je bilo nekaterim tudi smešno, ker niso razumeli zakaj smo tako oblečene.

C26-Nekaterim je bilo kar težko, ko nas niso prepoznali in so se počutili nesigurne, čeprav smo jim razložili kdo smo.

UKREPI COVID-19

8. Kateri ukrepi so v času epidemije in v nadaljevanju najbolj vplivali na vaše delo?

Na začetku je najbolj vplivalo na delo nošnja zaščitnih plaščev in zaščitnih očal(27). Na nošenje mask sem se morala navaditi, kar ni enostavno. Nekateri uporabniki so se nam smejali, nekateri

so bili začudeni in prestrašeni. To da smo pričele z nošnjo rokavic in mask se mi zdi da ni toliko oviralo samo delo(28). Vsega tega smo se navadili.

C27-Na začetku je najbolj vplivalo na delo nošnja zaščitnih plaščev in zaščitnih očal.

C28-To da smo pričele z nošnjo rokavic in mask se mi zdi da ni toliko oviralo samo delo.

9. Ali ste se pri upoštevanju ukrepov soočali z etičnimi dilemami?

Ne, mislim da se nisem srečevala z etičnimi dilemami(29). Bi pa se, če bi morala iti na oskrbo k okuženemu, ker bi po vsej verjetnosti zavrnila in se ne spraševala po tem ali ta človek potrebuje oskrbo ampak bi v tistem trenutku pogledala le nase, kar pa bi seveda predstavljalo etično dilemo(30).

C29-Ne, mislim da se nisem srečevala z etičnimi dilemami.

C30-Bi pa se, če bi morala iti na oskrbo k okuženemu, ker bi po vsej verjetnosti zavrnila in se ne spraševala po tem ali ta človek potrebuje oskrbo ampak bi v tistem trenutku pogledala le nase, kar pa bi seveda predstavljalo etično dilemo.

10. Kako so uporabniki in potencialni uporabniki reagirali na ukrepe?

Nekateri uporabniki so se nam smejali (31), nekateri so bili začudeni in prestrašeni(32).

C31-Nekateri uporabniki so se nam smejali,

C32-nekateri so bili začudeni in prestrašeni.

VPLIV COVID-19 NA ZAPOSLENE

11. Kakšne stiske ste občutili v tem obdobju? Vas je bilo med epidemijo česa posebej strah? Ob pričetku razglasitve epidemije in skoraj do pred kratkim sem doživljala velike stiske in veliko stresa(33). Sem takšna oseba in ne morem iz svoje kože. Ko se je epidemija začela me je bilo tako strah, da sem prosila za dopust(34). Zdaj, ko gledam za nazaj vidim, da je bilo zaman, doživljati toliko stresa in porabljati toliko energije za strah pred okužbo.

Virusa me je bilo neznansko strah, še posebej zaradi otrok in moža(35). Doma imam dva z oslabljenim imunskim sistemom in me je bilo res strah, da bi zaradi narave službe in izpostavljenosti prinesla domov okužbo in jima škodila(36). Jaz osebno sem se striktno držala vseh ukrepov in zaščite pa sem kljub temu se dvakrat okužila in zbolela. Takrat sem se držala le doma, hodila se po najnujnejše, dve leti praktično nikamor z družino nismo šli. Ker zdravniki nam niso nič povedali, kaj se lahko zgodi, če sin zboli.

Strah me je bilo tudi zaradi uporabnikov(37). Sem šla k enemu uporabniku, pa potem k drugemu. In te je bilo strah da bi sama koga okužila, ker delamo s skupino ljudi, ki so zelo podvrženi temu virusu. Je bilo zelo stresno, in v službi in doma(38).

C33-Ob pričetku razglasitve epidemije in skoraj do pred kratkim sem doživljala velike stiske in veliko stresa.

C34-Ko se je epidemija začela me je bilo tako strah, da sem prosila za dopust.

C35-Virusa me je bilo neznansko strah, še posebej zaradi otrok in moža.

C36-da bi zaradi narave službe in izpostavljenosti prinesla domov okužbo in jima škodila

C37-Strah me je bilo tudi zaradi uporabnikov

C38-Je bilo zelo stresno, in v službi in doma.

12. Kako ste v tem času skrbeli zase?

Tako, da sem hodila čim več v naravo, na sprehode, na svež zrak(39). Da se nisem zadrževala v zaprtih prostorih(40), če to ni bilo potrebno. Lansko leto smo šli celo na dopust z družino in sem na nek način pozabila na vse to, na pritisk itd. Po vsem to kar sem dala skozi, in spoznala

načine kako delati z virusom, sem si tudi v glavi razčistila, da nisem več podvržena takšnemu stresu, da sem se sprijaznila, da virus obstaja in živimo z njim.

C39-Tako, da sem hodila čim več v naravo, na sprehode, na svež zrak.

C40-Da se nisem zadrževala v zaprtih prostorih

13. Ali ste se spopadali s pomanjkanjem zaščitne opreme in strahom pred okužbo?

Vem, da je bilo pomanjkanje, ker je bilo težko dobit, ampak takšnega pomanjkanja, da ne bi mogli izvajati storitev pa ni bilo(41). Je bilo pri nas zelo dobro poskrbljeno, vem da so nam pomagale različne organizacije pri dobavljanju zaščitne opreme(42), ker še vedno izvajamo storitve, ki so življenjsko pomembne in si ne bi smeli niti privoščiti, da bi zaščitne opreme zmanjkalo.

C41-Vem, da je bilo pomanjkanje, ker je bilo težko dobit, ampak takšnega pomanjkanja, da ne bi mogli izvajati storitev pa ni bilo.

C42-so nam pomagale različne organizacije pri dobavljanju zaščitne opreme,

14. Kako je epidemija vplivala na izobraževanje zaposlenih? Katerih izobraževanj ste se udeleževali?

Izobraževanj nismo imeli(43). V živo tako in tako ne, ker je bilo prepovedano druženje ljudi v velikih skupinah, preko interneta pa tudi nismo imeli. Imeli smo samo predajanje informacij o preprečevanju širjenja korona virusa(44). Zdaj septembra, po skoraj dveh letih smo imeli prvo izobraževanje na daljavo(45).

C43-Izobraževanj nismo imeli

C44-Imeli smo samo predajanje informacij o preprečevanju širjenja korona virusa.

C45-Zdaj septembra, po skoraj dveh letih smo imeli prvo izobraževanje na daljavo.

15. Kako je epidemija covid-19 vplivala na odnose med zaposlenimi?

Jaz mislim, da smo se kar oddaljili, imamo še vedno tisto distanco med sabo(46). Smo si še vedno pomagale med sabo ampak že komunikacija je tekla bolj preko telefona. Odnosi se pa po mojem mnenju tudi malo spremenijo, če se bolj poredko videvaš in tako(47). Mislim, da je epidemija slabo vplivala na nas, tudi zaradi različnih mnenj o samem virusu(48).

C46-Jaz mislim, da smo se kar oddaljili, imamo še vedno tisto distanco med sabo.

C47-Odnosi se pa po mojem mnenju tudi malo spremenijo, če se bolj poredko videvaš in tako

C48-Mislim, da je epidemija slabo vplivala na nas, tudi zaradi različnih mnenj o samem virusu.

PREDLOGI

16. Kakšni so vaši predlogi za nadaljnje ukrepe v času kriznih situacij, kot je bila epidemija covid-19?

Maske bi jaz priporočala, ker sem se že prej spraševala zakaj pri svojem delu ne uporabljamo mask(49), glede ostalih stvari pa ne vem kaj bi rekla. Upam, da se ne pojavi še kakšen tak virus.

C49-Maske bi jaz priporočala, ker sem se že prej spraševala zakaj pri svojem delu ne uporabljamo mask

17. Ali bi kaj spremenili pri svojem delu v podobni situaciji in kaj?

Jaz sem tak človek, da vedno panično odreagiram, tako da bi si želela, da bi lahko to spremenila(50). Kar bi mi pa tudi pomagalo pri psihičnem zdravju in bolj kvalitetnem opravljanju svojega dela.

C50-Jaz sem tak človek, da vedno panično odreagiram, tako da bi si želela, da bi lahko to spremenila

1.3.4. Zapis pogovora z osebo D

VPRAŠALNIK - Oseba D

Določitev enot kodiranja – D

Določitev enot kodiranja za intervju 4

OSNOVNI PODATKI

- MI.
- Ženska
- Socialna oskrbovalka

SOCIALNO VARSTVENA STORITEV

1. Katero storitev, ki jo nudi Lambrechtov dom opravljate oz. vodite?

Opravljam storitev pomoč na domu na terenu, se pravi nudim uporabnikom nego, pomoč pri gospodinjskih opravilih, prinašam jim kosilo, in tako naprej(1).

D1-Opravljam storitev pomoč na domu na terenu, se pravi nudim uporabnikom nego, pomoč pri gospodinjskih opravilih, prinašam jim kosilo, in tako naprej.

POVPRAŠEVANJE PO STORITVAH

2. Kako je po epidemija vplivala na povpraševanje po tej storitvi? Se je povpraševanje povečalo ali zmanjšalo? Kako ste vi to občutili?

Ko je izbruhnila epidemija je nastala med uporabniki strahovita prestrašenost, marsikdo je za naše uporabnike poskrbel sam, od svojcev in so naše storitve odpovedali v strahu pred okužbo(2). Bilo je tudi kar precej odpovedi iz naše strani. Nato se je začela epidemija malo umirjati, smo imeli zopet polne terene(3), oziroma smo se mi sprijaznili in naučili s tem živeti v tistem trenutku in opravljati storitve po naših zmožnostih.

D2-marsikdo je za naše uporabnike poskrbel sam, od svojcev in so naše storitve odpovedali v strahu pred okužbo

D3-Nato se je začela epidemija malo umirjati, smo imeli zopet polne terene

IZVAJANJE STORITEV

3. Se je izvajanje storitev kaj spremenilo, ob razglašeni epidemiji? in Kako?

Se pravi pri določenih uporabnikih, kjer smo vedeli, da lahko svojci skrbijo za uporabnike, smo storitve odpovedali(4). Tam kjer pa smo nekako tudi vedeli, smo okužbo mi prenesli in da smo vedeli, da svojci ne zmorejo oziroma smo vedeli, da je uporabnik popolnoma odvisen od nas, sem se javila jaz.

Se pravi, ko so se okužbe množično pojavile med našimi uporabniki sem se jaz oblekla v skafander in jim šla na teren nuditi pomoč(5). Delo je potekalo tako, da smo ena ali dve delale samo z uporabniki z okužbo, to je pomenilo, da ko smo prišle do njihove hiše, smo se oblekle v skafander, uporabnika urediš in mu izvedeš nego(6). Okuženi uporabniki so zelo oslabele, bili so v zelo slabem stanju, tako da je tudi sama nega bila težje izvedljiva(7). Ko so vse uredil si se zopet zunaj pred hišo ali v njihovi garaži preoblekel, slekel skafander, pod katerim si bil ves moker, tako da sem si morala zamenjati tudi ostala oblačila(8). Posledično se je vsaka ura storitve povečala za 15-20 minut(9). Skafander je bil iz celega narejen, zraven sem nosila

masko ff2 in pa zaščitna očala(10). Nosila sem dvojne rokavice in po vsem tem je bilo ogromno razkuževanja , kar se še zdaj pozna na mojih rokah(11). Zaradi takih pogojev sem bila ves čas mnenja, če ne bom dobila covida bom pa dobila pljučnico. Po sreči sem jo dobro odnesla. Tako, da ja, bilo je kar hudo. Potem smo pa začeli nekako s tem živeti. Jaz imam to srečo, da sem bila že takoj na začetku na izobraževanju preko civilne zaščite in sem nekako znala uporabljati vso zaščitno opremo. Tudi sama storitev se je spremenila, prej smo imeli določene uporabnike, katerim smo pripravljali hrano, jim pospravljali osnovne bivalne prostore, se družili z njimi, spili kakšno kavo in tako naprej. Ko pa se je pričela epidemija smo svoje storitve skrčili na najnujnejše(12). Se pravi nega v postelji, manj tuširanja, sicer pa so uporabniki toliko oslabei, da niti niso zmogli kaj več. Marsikoga smo tudi izgubili na terenu, za tiste, ki pa jim je šlo na boljše pa si bil neizmerno vesel.

D4-kjer smo vedeli, da lahko svojci skrbijo za uporabnike, smo storitev odpovedali.

D5-ko so se okužbe množično pojavile med našimi uporabniki sem se jaz oblekla v skafander in jim šla na teren nuditi pomoč.

D6-Delo je potekalo tako, da smo ena ali dve delale samo z uporabniki z okužbo, to je pomenilo, da ko smo prišle do njihove hiše, smo se oblekle v skafander, uporabnika urediš in mu izvedeš nego

D7-Okuženi uporabniki so zelo oslabei, bili so v zelo slabem stanju, tako da je tudi sama nega bila težje izvedljiva.

D8-Ko so vse uredil si se zopet zunaj pred hišo ali v njihovi garaži preoblekel, slekel skafander, pod katerim si bil ves moker, tako da sem si morala zamenjati tudi ostala oblačila.

D9-Posledično se je vsaka ura storitve povečala za 15-20 minut.

D10-Skafander je bil iz celega narejen, zraven sem nosila masko ff2 in pa zaščitna očala.

D11-Nosila sem dvojne rokavice in po vsem tem je bilo ogromno razkuževanja , kar se še zdaj pozna na mojih rokah.

D12-Ko pa se je pričela epidemija smo svoje storitve skrčili na najnujnejše

4. Katere nove delovne naloge so se pojavile v času epidemije?

Pojavila se je večja zaščita in dosti preoblačenja(13).Ure storitve so se podaljšale za 15-20 minut zaradi pravičnega preoblačenja, pravičnega shranjevanja te zaščitne opreme v različne vrečke in odnašanja le teh v dom(14). Jaz sem delala samo z okuženimi pod temi pogoji(15), tako da pri tistih, ki niso delale z okuženimi ni bilo teh delovnih nalog.

D13-večja zaščita in dosti preoblačenja

D14-Ure storitve so se podaljšale za 15-20 minut zaradi pravičnega preoblačenja, pravičnega shranjevanja te zaščitne opreme v različne vrečke in odnašanja le teh v dom.

D15-Jaz sem delala samo z okuženimi pod temi pogoji

5. Ste se pri izvajanju storitev med epidemijo srečevali s problemi? In katerimi?

Kot problem bi lahko navedla strah. Strah pred okužbo, pred bolnicami, pred smrtjo(16). Vse to je tudi vplivalo na izvajanje storitev. Ker sem delala izključno z okuženimi, se nisem želela niti na blizu pogovarjati z ljudmi. Nepoznavanje virusa oziroma bolezni je bil tudi velik problem, ki je vplival na nas vse(17).

D16-Strah pred okužbo, pred bolnicami, pred smrtjo.

D17-Nepoznavanje virusa oziroma bolezni je bil tudi velik problem, ki je vplival na nas vse.

6. Kako je epidemija vplivala na organizacijo dela in prostorov?

Organizacija je bila problematična iz te strani, ker v bistvu niti naša vodja ni mogla nikoli vedeti kaj bo(18). Iz dneva v dan je lahko zbolela katera izmed naših oskrbovalk, kakšen uporabnik zbolel. Spreminjali so se urniki iz dneva v dan(19). Nikoli nisi vedel kateri bo naslednji, ki bo zbolel. Takrat so se sestanki z našo vodjo in ostalimi sodelavkami znižali na minimum(20). Več je bilo telefonskih klicev, takrat se je tudi ustanovila skupina na whats-up, ki jo uporabljamo še danes(21). Vsa komunikacija je bila na močni razdalji in če le ni bilo nujno, sploh ne fizična.

D18-Organizacija je bila problematična iz te strani, ker v bistvu niti naša vodja ni mogla nikoli vedeti kaj bo.

D19-Spreminjali so se urniki iz dneva v dan.

D20-Takrat so se sestanki z našo vodjo in ostalimi sodelavkami znižali na minimum.

D21-Več je bilo telefonskih klicev, takrat se je tudi ustanovila skupina na whats-up, ki jo uporabljamo še danes.

7. Kakšne so bile reakcije uporabnikov in njihovih svojcev na izvajanje storitev?

Od začetka je bilo dosti straha(22). Vedeli so, da zbolevamo vsi, tudi naše sodelavke in da lahko prenesemo okužbo. Sploh tam kjer so uporabniki sami, brez zmožnih svojcev. Bali so se da bomo storitve odpovedovali in korone(23). Nekateri so celo skušali zamolčati, to da so okuženi(24). Vsa čast tistim, ki so nam to povedali, ker tako smo mi šli do njih tudi v drugačni zaščitni opremi. Tem smo bili dobesedno hvaležni. Tako da, ko so nam povedali za okužbo, smo jim vseeno priskočili na pomoč, samo v drugačni zaščiti.

D22-Od začetka je bilo dosti straha

D23-Bali so se da bomo storitve odpovedovali in korone.

D24-Nekateri so celo skušali zamolčati, to da so okuženi.

UKREPI COVID-19

8. Kateri ukrepi so v času epidemije in v nadaljevanju najbolj vplivali na vaše delo?

Tukaj prevladuje zaščita(25). V tistih hišah, kjer so se ukrepov zares držali so nam dali posebne copate, razkužila so nastavili. Marsikje so tudi za maske poskrbeli. Marsikje so se svojci umaknili, če so bili okuženi. Na kratko, svojci uporabnikov so nam zaradi ukrepov zelo pomagali pri varnem delu(26). Tako da mislim, da ni bilo slabših razmer. Druga mislim da ni bilo posebnega.

D25-Tukaj prevladuje zaščita.

D26-Na kratko, svojci uporabnikov so nam zaradi ukrepov zelo pomagali pri varnem delu.

9. Ali ste se pri upoštevanju ukrepov soočali z etičnimi dilemami?

Jaz bom tako rekla, jaz sem tak človek, da sem mnjenja, da se vedno skoči na pomoč človeku, ko jo ta potrebuje. Zato se tudi vedno udeležujem izobraževanj preko rdečega križa, civilne zaščite in tako naprej. Da vedno imam nekih novih izkušenj, neko novo znanje. Sem tudi vodja ekipe prve pomoči v Slovenskih Konjicah tako, da se poskušam še iz te strani dodatno izobraževati. Nikoli mi ni dilema ali človeku pomagati ali ne. Bilo mi je vedno boleče oziroma sem bila v dilemi, ko smo kdaj komu odpovedali storitev, bilo in je in bo(27).

D27-Bilo mi je vedno boleče oziroma sem bila v dilemi, ko smo kdaj komu odpovedali storitev, bilo in je in bo.

10. Kako so uporabniki in potencialni uporabniki reagirali na ukrepe?

Glede na to, da sem se pri uporabnikih pojavljala v skafandru in tej dodatni zaščitni opremi so bili uporabniki na začetku malo prestrašeni(28). Pred epidemijo so bili uporabniki navajeni, da

ko smo prišli do njih smo se jim nasmejali, jih objeli, kar jim je zelo veliko pomenilo in smo imeli z njimi res osebni stik. Ko pa se je pričela epidemija sem bila primorana delati z uporabniki na večji distanci, izogibala sem se telesnih stikov. Tako, da je bil tudi odziv uporabnikov temu primeren, za njih je bila to velika sprememba, biti na distanci in se pojaviti v tej dodatni zaščitni opremi(29). Včasih me kater uporabnik sploh ni prepoznal(30). Večina katere sem sama obiskovala so bili v zelo slabem stanju. Meni je bilo zelo boleče delati z gospo s katero sva prej se normalno uredili, hodili, šle do kopalnice, itd. Potem pa ji je padlo vse dol, bolečine, težko dihanje,..

D28-Glede na to, da sem se pri uporabnikih pojavljala v skafandru in tej dodatni zaščitni opremi so bili uporabniki na začetku malo prestrašeni.

D29-za njih je bila to velika sprememba, biti na distanci in se pojaviti v tej dodatni zaščitni opremi.

D30-Včasih me kater uporabnik sploh ni prepoznal.

VPLIV COVID-19 NA ZAPOSLENE

11. Kakšne stiske ste občutili v tem obdobju?

Vse to je name vplivalo kar stresno. Občutila sem strah zaradi česar sem se toliko pretuširala, razkuževala, ko se nočem nikoli več(31). Po 5x-10x na dan. Nikamor nisem šla, da se nisem prepričala, da res virusa ni na meni(32). Ker takrat niti nismo vedeli, če lahko prenašaš z oblačili ali ne. Bala sem se vnučka objemat(33). Zelo je vplivalo na moje osebno življenje. Strah da se okužim jaz, da prenesem med svoje najbližje ali da se okužijo naši uporabniki ali zaposleni(34).

D31-Občutila sem strah zaradi česar sem se toliko pre tuširala, razkuževala, ko se nočem nikoli več.

D32-Nikamor nisem šla, če se nisem prepričala, da res virusa ni na meni.

D33-Bala sem se vnuka objemat.

D34-Strah da se okužim jaz, da prenesem med svoje najbližje ali da se okužijo naši uporabniki ali zaposleni.

12. Kako ste v tem času skrbeli zase?

Jaz sem se takrat res trudila, da sem dosti pila(35). Prav tako sem poskušala uživati dosti vitaminov(36). Čim več uživanja sadja in zelenjave, d vitamina, v glavnem resnično sem poskušala delati na sebi kar lahko(37).

D35-Jaz sem se takrat res trudila, da sem dosti pila.

D36-Prav tako sem poskušala uživati dosti vitaminov.

D37-Čim več uživanja sadja in zelenjave, d vitamina, v glavnem resnično sem poskušala delati na sebi kar lahko.

13. Ali ste se spopadali s pomanjkanjem zaščitne opreme in strahom pred okužbo?

Pomanjkanja opreme pri nas ni bilo(38). Vodstvo je dobro skrbelo za to, tako da smo lahko normalno delali, kolikor se je dalo.

D38-Pomanjkanja opreme pri nas ni bilo.

14. Kako je epidemija vplivala na izobraževanje? Katerih izobraževanj ste se udeleževali?

Tukaj v službi so nam predajali informacije glede uporabe zaščitne opreme, pokazali so nam kako se uporablja skafander, kako se ga obleče, varno sleče(39). Vedno, ko nas je kaj zanimalo smo imeli pomoč oziroma odgovore. Določene stvari sem sodelavkam tudi jaz prenesla, ker sem bila na izobraževanju na Debelem rtiču preko civilne zaščite, tako da sem poznala

podrobnosti pravilne uporabe(40). S strani Lambrechtovega doma smo dobili vse potrebne informacije, ni pa bilo nekih posebnih izobraževanj(41).

Ostalih izobraževanj ni bilo.

D39-Tukaj v službi so nam predajali informacije glede uporabe zaščitne opreme, pokazali so nam kako se uporablja skafander, kako se ga obleče, varno sleče.

D40-Določene stvari sem sodelavkam tudi jaz prenesla, ker sem bila na izobraževanju na Debelem rtiču preko civilne zaščite, tako da sem poznala podrobnosti pravilne uporabe.

D41-S strani Lambrechtovega doma smo dobili vse potrebne informacije, ni pa bilo nekih posebnih izobraževanj.

15. Kako je epidemija covid-19 vplivala na odnose med zaposlenimi?

Jaz bom tako rekla. Jaz sem zelo ponosna da sem del te naše skupine zaposlenih na pomoči na domu, ker se zares razumemo, se pogovarjamo(42). Ker so nam uporabniki na prvem mestu in si redno izmenjujemo informacije kar se njih tiče. Tudi iz strani vodje, strani direktorice, vodja zdravstva. Resnično. Nikoli nihče ne zavrne pomoči. Tako, da mislim da so naši odnosi že od vedno zelo dobri, ko pa je prišla epidemija pa so se še toliko bolj pokazali v dobri luči, ko je bil prisoten nek strah(43).

D42-Jaz sem zelo ponosna da sem del te naše skupine zaposlenih na pomoči na domu, ker se zares razumemo, se pogovarjamo.

D43-Tako, da mislim da so naši odnosi že od vedno zelo dobri, ko pa je prišla epidemija pa so se še toliko bolj pokazali v dobri luči, ko je bil prisoten nek strah.

PREDLOGI

16. Kakšni so vaši predlogi za nadaljnje ukrepe v času kriznih situacij, kot je bila epidemija covid-19? Bi kaj spremenili?

Jaz mislim, da če bi nastala podobna situacija, ne bi spremenila nič. Takrat bi imeli veliko več izkušenj, mogoče bi bilo manj straha, kar sem ga med sodelavkami zaznala kar precej(44). Ne bi bilo potrebno toliko odpovedovati naših storitev(45).

D44-Takrat bi imeli veliko več izkušenj, mogoče bi bilo manj straha, kar sem ga med sodelavkami zaznala kar precej.

D45-Ne bi bilo potrebno toliko odpovedovati naših storitev.

17. Ali bi kaj spremenili pri svojem delu v podobni situaciji in kaj?

Ne, jaz sem opravljala delo z vsem svojim srcem in ne bi nič spremenila(46). Rada to delam in tudi v času epidemije sem enako rada opravljala to delo in bi ga enako zopet.

D46-Ne, jaz sem opravljala delo z vsem svojim srcem in ne bi nič spremenila.

1.3.5. Zapis pogovora z osebo E

VPRAŠALNIK - Oseba E

Določitev enot kodiranja – E

Določitev enot kodiranja za intervju 1

OSNOVNI PODATKI

- K.P.S.
- Ženska
- Socialna delavka

SOCIALNO VARSTVENA STORITEV

1. Katero storitev, ki jo nudi Lambrechtov dom opravljate oz. vodite?

Delujem v institucionalnem varstvu, kjer izvajamo storitev namestitev in pa storitev dnevnega varstva(1).

E1-Delujem v institucionalnem varstvu, kjer izvajamo storitev namestitev in pa storitev dnevnega varstva

POVPRAŠEVANJE PO STORITVAH

2. Kako je po epidemija vplivala na povpraševanje po tej storitvi? Se je povpraševanje povečalo ali zmanjšalo? Kako ste vi to občutili?

V času epidemije smo izgubili vse uporabnike dnevnega varstva ravno iz razloga, ker so se eni ustrašili, da bodo pri nas zboleli oziroma se okužili, ker so se pojavile prve okužbe. Po drugi strani so svojci bili doma in so imeli več časa za njih, zaradi delovne organizacije, so delali od doma na primer. Tako, da se je pri nas povpraševanje po dnevnem varstvu zmanjšalo(2). V institucionalnem varstvu pa smo v tistem času prekinili sprejeme. Taka smo dobili navodila. Takrat pa smo socialni delavci občutili stisko potencialnih uporabnikov institucionalnega varstva(3). Res da je bilo v tistem času veliko ljudi doma, ampak eni pa niso bili sposobni oziroma niso znali, niso zmogli poskrbeti za svoje domače v domačem okolju. Tako da povpraševanje se v tistem času ni nič kaj zmanjšalo ampak smo doživljali stiske teh potencialnih uporabnikov na drug način(4).

E2-Tako, da se je pri nas povpraševanje po dnevnem varstvu zmanjšalo

E3-Takrat pa smo socialni delavci občutili stisko potencialnih uporabnikov institucionalnega varstva

E4-Tako da povpraševanje se v tistem času ni nič kaj zmanjšalo ampak smo doživljali stiske teh potencialnih uporabnikov na drug način.

IZVAJANJE STORITEV

3. Se je izvajanje storitev kaj spremenilo, ob razglašeni epidemiji? in Kako?

Sprejeme smo takrat prekinili, jih nismo imeli(5). Tudi za dnevno varstvo smo tisti trenutek ostali brez uporabnikov(6). Kar se je spremenilo pri institucionalnem varstvu so ukrepi in sicer deljenje ljudi na bele, sive in rdeče cone(7). Razno preseljevanje ljudi po domu, zapiranje v sobe(8). Stanovalci so dobili manj pogovorov z nami, strokovnimi delavci, sploh tisti v rdeči coni, kamor nismo smeli vstopiti(9). In tako naprej. Tako da, seveda se je življenje v domu drastično spremenilo(10).

E5-Sprejeme smo takrat prekinili, jih nismo imeli.

E6-Tudi za dnevno varstvo smo tisti trenutek ostali brez uporabnikov.

E7-deljenje ljudi na bele, sive in rdeče cone.

E8-Razno preseljevanje ljudi po domu, zapiranje v sobe.

E9-Stanovalci so dobili manj pogovorov z nami, strokovnimi delavci, sploh tisti v rdeči coni, kamor nismo smeli vstopiti

E10-Tako da, seveda se je življenje v domu drastično spremenilo.

4. Katere nove delovne naloge so se pojavile v času epidemije?

To, da smo našim uporabnikom poskušali omogočiti stik z zunanjim svetom, z domačimi(11), ker so naši stanovalci ostajali zaprti pri nas. Omogočali smo jim več telefonskih klicev, pol preko sodobnim medijev smo jih povezovali z njihovimi svojci(12), naročali na ure, kdaj so

bili svojci dosegljivi, da so prišli v stik s svojimi domačimi(13). Sami zaposleni pa smo delovali več med stanovalci po enotah(14), nismo jih mešali. Tako kot recimo skupinice, ko pridejo vsi v dnevni center iz različnih enot, smo takrat mi šli po enotah, kjer so stanovalci ostali. Sploh tam kjer so bile sive cone, bele cone, v rdeče cona pa tako nismo smeli vstopiti. Nadzirali smo obiske(15), takrat, ko smo dobili navodila iz pristojnih resorjev na ministrstvu, da lahko omogočamo obiske, ki so napovedani, načrtovani. Socialna služba je v bistvu beležila obiske vsak dan med 9:00 in 17:00 uro(16). Časovno v bistvu največ dva obiska v hiši na različnih enotah in pa vse je bilo vodeno, kdo pride, kdaj pride in so se te osebe tudi podpisale. In vse to iz razloga, če bi se pojavila kje okužba, da lahko javimo vsem tem ljudem. Te evidence še vedno vodimo. Tako, da to je bil del novih delovnih nalog, ki smo jih imeli.

E11-To, da smo našim uporabnikom poskušali omogočiti stik z zunanjim svetom, z domačimi
E12-Omogočali smo jim več telefonskih klicev, pol preko sodobnim medijev smo jih povezovali z njihovimi svojci,

E13-Sami zaposleni pa smo delovali več med stanovalci po enotah

E14-naročali na ure, kdaj so bili svojci dosegljivi, da so prišli v stik s svojimi domačimi.

E15-Nadzirali smo obiske

E16-Socialna služba je v bistvu beležila obiske vsak dan med 9:00 in 17:00 uro.

5. Ste se pri izvajanju storitev med epidemijo srečevali s problemi? In katerimi?

Eni svojci niso mogli, zmogli razumeti tega, da ne morejo prehajati v dom, tako da je bila komunikacija z njimi kar težavna(17). Okoli doma so nam postavili celo ograje, preko katere se ni smelo. Stanovalci so pogrešali svoje domače, sploh dementni niso razumeli, zakaj ni njihovih svojcev, v maskah jih niso niti spoznali, če smo komu omogočili, da je prišel(18). Tako, da to je bil en kup takih problemov. Problem je bil že ta, da zaradi ukrepov nismo mogli nuditi stanovalcem tistega kar jim pripada, na primer socialno življenje v domu, družabništvo, delavnice, pogovorne skupine, itd(19).

E17-Eni svojci niso mogli, zmogli razumeti tega, da ne morejo prehajati v dom, tako da je bila komunikacija z njimi kar težavna

E18-Stanovalci so pogrešali svoje domače, sploh dementni niso razumeli, zakaj ni njihovih svojcev, v maskah jih niso niti spoznali, če smo komu omogočili, da je prišel

E19-Problem je bil že ta, da zaradi ukrepov nismo mogli nuditi stanovalcem tistega kar jim pripada, na primer socialno življenje v domu, družabništvo, delavnice, pogovorne skupine, itd.

6. Kako je epidemija vplivala na organizacijo dela in prostorov?

V kavarni smo delala koticke za druženje(20), kolikor je bilo možno, zato, da nismo pustili svojcev na enote med stanovalce(21). Tisto, kar je bilo druženje je bilo spodaj v kavarni in pa zunaj.

Največ smo omogočili obiske v domskem parku. Najbolj veseli smo bili ko se je začela pomlad pa poletje, da smo lahko organizirali obiske zunaj(22). Drugače smo se pa prilagajali tako, da smo vsem omogočili videti svojce. Vse stanovalce smo za obiskovalce vozili dol, iz enot(23). Pri tem smo pomagali vsi, vedno pa je nekdo dežural na obiskih, pri vходу, da so se vsi vpisali, da smo imeli skrb. Včasih so svojci tudi pozabili priti, ker so si termin določili za 1 teden naprej potem jih pa ni bilo, stanovalci so pa čakali.

E20-V kavarni smo delala koticke za druženje

E21-nismo pustili svojcev na enote med stanovalce.

E22- Najbolj veseli smo bili ko se je začela pomlad pa poletje, da smo lahko organizirali obiske zunaj

E23-Vse stanovalce smo ZA obiskovalce vozili dol, iz enot.

7. Kakšne so bile reakcije uporabnikov in njihovih svojcev na novosti pri izvajanju storitev? Reakcije so bile zelo različne(24). Eni so to sprejeli potrpežljivo(25), drugi so izrazili svoje nezadovoljstvo(26), tudi vsi smo bili neizkušeni. Nobeden ni vedel kaj bo, kaj se bo zgodilo. Vedeli smo, da okužba s covidom pušča tudi smrti, kar pač smo v našem domu srečali res lažje oblike okužb ali smo pravi čas odreagirali, mi v prvem valu nismo imeli smrti zaradi covida in na to smo lahko ponosni, da je večina odnesla v redu.

E24-Reakcije so bile zelo različne.

E25-Eni so to sprejeli potrpežljivo

E26-drugi so izrazili svoje nezadovoljstvo

UKREPI COVID-19

8. Kateri ukrepi so v času epidemije in v nadaljevanju najbolj vplivali na vaše delo?

Ti ukrepi, da ni bilo obiskov(27), da ni bilo izhodov, ker je socialna služba tista, ki prva začuti to, da nekdo ne sme iti v domače okolje, oziroma da ga domači ne morejo obiskati(28).

E27-Ti ukrepi, da ni bilo obiskov

E28-da ni bilo izhodov, ker je socialna služba tista, ki prva začuti to, da nekdo ne sme iti v domače okolje, oziroma da ga domači ne morejo obiskati.

9. Ali ste se pri upoštevanju ukrepov soočali z etičnimi dilemami?

Seveda smo se soočili z etičnimi dilemami pri našem delu(29). Ukrepe upoštevati ali ne, tudi to(30). Bom rekla, da takrat, ko so bile zdravstvene situacije takšne da smo vedeli, da se nekdo poslavlja, ali pa nismo vedeli koliko življenja mu še ostane, smo tudi malo spregledali te ukrepe in smo rekli, dajmo s tega vidika pogledati, da je zelo neetično, da nekoga ne spustimo k njegovemu domačemu(31). Še v rdeči coni pomnim, da smo imeli nekaj primerov, da smo svojce oblekli v skafander, da so lahko šli do svojega domačega. Etične dileme se pojavljajo še zdaj. Ljudje so se cepili, se odločali za cepljenje ravno iz razloga, da je dobro za njih ali zaradi tega ker živijo v skupnosti, ker so se vsi cepili. Stanovalcem smo omejili vse stike, tudi z drugimi stanovalci se niso mogli družiti, hrano smo jim prinašali v sobe(32). Tudi s tega vidika so bile neke etične dileme.

E29-Seveda smo se soočili z etičnimi dilemami pri našem delu

E30-Ukrepe upoštevati ali ne, tudi to.

E31-Bom rekla, da takrat, ko so bile zdravstvene situacije takšne da smo vedeli, da se nekdo poslavlja, ali pa nismo vedeli koliko življenja mu še ostane, smo tudi malo spregledali te ukrepe in smo rekli, dajmo s tega vidika pogledati, da je zelo neetično, da nekoga ne spustimo k njegovemu domačemu.

E32-Stanovalcem smo omejili vse stike, tudi z drugimi stanovalci se niso mogli družiti, hrano smo jim prinašali v sobe.

10. Kako so uporabniki in potencialni uporabniki reagirali na ukrepe?

Čisto različno. Imamo en kup odzivov tako pozitivnih(33) kot negativnih(34). So nam tudi svojci očitati, da smo koga okužili(35). Ja, sej verjetno smo ga, saj so tudi sami hodili sem ter tja, niso želeli nositi mask, rok niso razkužili(36). In normalno, da je prišlo do okužb. Nekateri pa so se zelo držali navodil in upoštevali za voljo svojega zdravja(37).

E33-Imamo en kup odzivov tako pozitivnih

E34-kot negativnih.

E35-So nam tudi svojci očitali, da smo koga okužili.

E36-Nekateri pa so se zelo držali navodil in upoštevali za voljo svojega zdravja.

E37-so tudi sami hodili sem ter tja, niso želeli nositi mask, rok niso razkužili

VPLIV COVID-19 NA ZAPOSLENE

11. Kakšne stiske ste občutili v tem obdobju?

Večkrat sem pomislila kaj bomo, če res vsi zbolimo(38). Kdo bo ostal s stanovalci(39). Tako, da smo si razporedili delo tako, da so eni ostajali doma in drugi hodili v službo, da če bi slučajno ti zboleli, da so potem drugi na rezervi. Tako smo vsaj imeli v socialni službi. Direktorca je določila, da Marko za enkrat ostaja tukaj, jaz ostajam doma in ko bo sila, ko pokoristimo vse ure, ves dopust se zamenjamo. Če pa bi bila sila, pa bi kdo prej zbolel smo pa bili dogovorjeni, da vsi delamo vse. Tega nas je bilo najbolj strah, da mogoče ne bi zmogli(40).

E38-Večkrat sem pomislila kaj bomo, če res vsi zbolimo.

E39-Kdo bo ostal s stanovalci

E40-Tega nas je bilo najbolj strah, da mogoče ne bi zmogli.

12. Kako ste v tem času skrbeli zase?

Jaz sem veliko hodila peš(41) in poskušala čim več časa preživeti zunaj, v naravi, izven maske(42). To sem jaz.

Dodaten pritisk v službi je bil prisoten, ampak še vedno menim, da tisti, ki so bili v skafandrih po 12 ur na enoti, je bil večji pritisk, na njih kot na nas, ki smo samo nosili masko pa nismo smeli vstopiti v rdečo cono. Pač smo pomagali na drugih področjih.

E41-Jaz sem veliko hodila peš

E42-poskušala čim več časa preživeti zunaj, v naravi, izven maske.

13. Ali ste se spopadali s pomanjkanjem zaščitne opreme in strahom pred okužbo?

Strah pred okužbo sem imela, čeprav me ni doletela do danes. Očitno je virus živel v meni dve leti. Drugače pa pomanjkanje zaščitne opreme mi v socialni službi nismo občutili(43), vedno smo imeli na razpolago dovolj mask in pa razkužil(44). Druga pa tako nismo potrebovali.

E43-pomanjkanje zaščitne opreme mi v socialni službi nismo občutili

E44-vedno smo imeli na razpolago dovolj mask in pa razkužil

14. Kako je epidemija vplivala na izobraževanje? Katerih izobraževanj ste se udeleževali?

Kar se tiče izobraževanj nismo imeli nobenih(45). Vse je bilo črtano. Tudi vsi ti strokovni aktivni so nam odpadli. Se pravi po vseh enotah (kuhinja, pomoč na domu, socialna služba) vse je bilo črtano. Kar smo imeli v manjših skupinah je bila predaja informacij o preventivi, skrbi o razkuževanju, vezano na covid(46). Zdaj se počasi po dveh letih tudi začenjajo preko zoom-a kakšna izobraževanja, v živo pa so zelo redki seminarji.

E45-Kar se tiče izobraževanj nismo imeli nobenih.

E46-Kar smo imeli v manjših skupinah je bila predaja informacij o preventivi, skrbi o razkuževanju, vezano na covid

15. Kako je epidemija covid-19 vplivala na odnose med zaposlenimi?

Epidemija je zelo vplivala na odnose med zaposlenimi. Sama opažam, da so se odnosi skrhal(47), določeni moji sodelavci ne znajo poskrbeti zase izven delovnega okolja in se jim stvari kopičijo v službi, sploh zdravstveno negovalne enote. Tako da, opažam ja, da je epidemija pustila posledice(48). Manj je bilo druženj, manj neformalnega druženja, ki ni v okviru službe(49). Nobenih izletov, vse je bilo v bistvu črtano. Tako da to se pozna. Jaz vem,

da so odnosi slabši kot so bili pred epidemijo, čeprav imamo vredno vodstvo, podporo,(50) ampak vsi ne znajo tega izkoristiti. Vsi ne znajo določenih stvari obrniti sebi v prid, in se potem to odraža tudi v odnosih med drugimi. Tudi iz tega vidika, da bi malo pozitivno pogledali na to stvar, pa si mislili ah sej ni tako hudo. Že ozračje je bolj negativno, ljudje se pritožujejo, niso zadovoljni in ne vidijo smisla(51). Ni neke motivacije, notranje motivacije, ki izvira iz samega posameznika. Je tisto, ko te delodajalec motivira ampak to ni tako učinkovito kot ta, ki raste v tebi in prihaja iz tebe. Zaradi epidemije so bili črtani jutranji raporti, tisto ko se je cel tip dobil skupaj za 15 minut, ko se je delo predalo. Glede na situacijo je bilo to logično, da se za tisti čas ukine, določeni pa so to zelo težko sprejeli.

E47-Sama opažam, da so se odnosi skrhal

E48-opažam ja, da je epidemija pustila posledice.

E49-Manj je bilo druženj, manj neformalnega druženja, ki ni v okviru službe

E50-vem, da so odnosi slabši kot so bili pred epidemijo, čeprav imamo v redu vodstvo, podporo

E51-Že ozračje je bolj negativno, ljudje se pritožujejo, niso zadovoljni in ne vidijo smisla.

PREDLOGI

16. Kakšni so vaši predlogi za nadaljnje ukrepe v času kriznih situacij, kot je bila epidemija covid-19?

Sej ne vem kaj naj rečem. Zdaj sem res doživela toliko stvari, prvo je bilo kar vse črtano, vse je odpadlo. Sedaj je še vedno virus prisoten okoli nas pa ni več preverjanj. Tako da enostavno mislim, da bi morali biti vsi cepljeni in je to to(52). Jaz mislim, da se ne bi smeli tako zapirati kot smo se(53). Ker vidimo, da se je virus enako širil. Vsekakor pa ne bi smeli zapirati domov za stare, ker tukaj je pa res precepljenost največja in da jih zaradi tega zapiramo in jim omejujemo obiske, se mi zdi pa zelo neetično(54). To je moje mnenje za naprej.

E52-Tako da enostavno mislim, da bi morali biti vsi cepljeni in je to to

E53-mislim, da se ne bi smeli tako zapirati kot smo se.

E54-Vsekakor pa ne bi smeli zapirati domov za stare, ker tukaj je pa res precepljenost največja in da jih zaradi tega zapiramo in jim omejimo obiske, se mi zdi pa zelo neetično

17. Ali bi kaj spremenili pri svojem delu v podobni situaciji in kaj?

Spremenila bi to, da bi šla več med stanovalce(55). V tistem prvem valu, ko se je vse zapiralo, ločevalo stanovalce na cone (rdečo, sivo, belo), si nisem znala razložiti kaj je to virus, kako se prenaša itd.

Če razmišljam za naprej, bi verjetno tudi jaz sama šla v rdečo cono med stanovalce, ker vem, da tudi če bi bila oblečena v skafander bi se lahko z njimi po družila, nudila pogovor(56). Ker vem, da so najbolj potrebovali neke socialne interakcije. Tako, da če bi se še kdaj kaj takega pripetilo sem zagotovo pripravljena iti v rdečo cono, jim nuditi oporo(57). Vsaj en dan na teden ali pa mogoče dva, ker ljudje smo socialna bitja in potrebujemo druženje in socialne interakcije. Ampak zdaj vidim, da res skrb za razkuževanje, zračenje in osebna zaščitna sredstva preprečuje širjenje virusa in se ne moreš kar tako okužiti. Applikacije, ki smo jih uporabljali za boljšo komunikacijo, se mi zdijo vredne, tako da to bi pustila še vedno v delovanju(58).

E55-Spremenila bi to, da bi šla več med stanovalce.

E56-Če razmišljam za naprej, bi verjetno tudi jaz sama šla v rdečo cono med stanovalce, ker vem, da tudi če bi bila oblečena v skafander bi se lahko z njimi po družila, nudila pogovor.

E57-Tako, da če bi se še kdaj kaj takega pripetilo sem zagotovo pripravljena iti v rdečo cono, jim nuditi oporo.

E58-Aplikacije, ki smo jih uporabljali za boljšo komunikacijo, se mi zdijo v redu, tako da to bi pustila še vedno v delovanju.

1.4. Priloga 4: Odprto kodiranje

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Aa	M.K.		ime	osnovni podatek
Ab	moški		spol	osnovni podatek
Ac	socialni delavec		delovno mesto	osnovni podatek
A1	Institucionalno varstvo	Institucionalno varstvo	Institucionalno varstvo	socialno varstvena storitev
A2	institucionalno varstvo v obliki začasnih sprejemov	Začasno institucionalno varstvo	Institucionalno varstvo	socialno varstvena storitev
A3	dnevno varstvo	dnevno varstvo	Dnevno varstvo	socialno varstvena storitev
A4	Kar se pa tiče rednih sprejemov oziroma institucionalnega varstva je povpraševanje ostaja enako.	Povpraševanje po rednih sprejemih institucionalnega varstva je ostalo enako	Institucionalno varstvo	Povpraševanje po storitvah
A5	res pa je da se je število prejetih vlog tam nekje od marca do novembra 2020 prepolovilo.	Število prejetih vlog za institucionalno varstvo se je prepolovilo med marcem in novembrom 2020	Institucionalno varstvo	Povpraševanje po storitvah
A6	V letu 2021 pa je povpraševanje spet šlo v stare tirnice kot prej	Povpraševanje je v letu 2021 zopet naraslo	Institucionalno varstvo	Povpraševanje po storitvah
A7	na zimo (konec 2020 in začetek 2021), je povpraševanje spet poskočilo po naših storitvah.	V prehodu iz 2020 v 2021 je povpraševanje naraslo	Institucionalno varstvo	Povpraševanje po storitvah
A8	Kar se tiče	Dnevno varstvo	Vpliv epidemije na	Izvajanje storitev

	dnevnega varstva se je v času 1. in drugega vala epidemije se je storitev popolnoma ukinila	je bilo v času 1. in 2. vala epidemije ukinjeno	izvajanje dnevnega varstva	
A9	se pravi nekje od marca 2020 do oktobra 2020, tako da uporabnikov dnevnega varstva nismo imeli	Od marca 2020 do oktobra 2020 je bilo dnevno varstvo brez uporabnikov	Vpliv epidemije na izvajanje dnevnega varstva	Izvajanje storitev
A10a	Tudi začasni institucionalni sprejemi so se ukinili za tisti čas	Začasni sprejemi so bili ukinjeni	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A10b	Vsako leto pred epidemijo smo delali začasne sprejeme nekje od maja do septembra, se pravi varstvo starejših, ko so svojci odhajali na dopust	Pred epidemijo so izvajali začasne sprejeme med majom in septembrom	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A10c	epidemija je na izvajanje vplivala zelo specifično	Epidemija je imela specifični vpliv	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A11	Bolj smo dali na stran začasne sprejeme, dnevno varstvo, ker smo imeli veliko timov, pogovorov, sestankov, kako naj sploh obiski potekajo (ko so se začeli), vložka truda in časa v organizacijo obiskov ali pa v ohranjanje stika z našimi že obstoječimi uporabniki in z njihovimi svojci preko raznih aplikacij in je bilo tukaj več vložka in truda	Zaradi reorganizacije storitev in dodatnega dela z obstoječimi uporabniki niso izvajali začasnih sprejemov	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev

A12	če bi v tistem obdobju želeli zagotavljati začasne sprejeme in dnevno varstvo, z vidika obstoječega kadra, nismo in ne bi mogli	Zaradi pomanjkanja kadra niti ne bi mogli zagotavljati začasnih sprejemov	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A13	Ko smo izvajali sprejeme so izgledali tako, da so bili svojci prisotni samo in zgolj ob sprejemu pol ure	Med epidemijo so bili svojci novega uporabnika z njimi po sprejemu le 30 minut	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A14	Se pravi ni bilo nobenega osebnega stika ob sprejemu, sprejemi so se vršili ne po ustaljenem protokolu.	Sprejemi so se izvajali z manj osebnega stika in ne po ustaljenem protokolu	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A15	Novi stanovalec je prišel ali z reševalnim prevozom ali z osebnim vozilom svojca direktno v svojo sobo, kjer se je sprejem zgodil zgolj s strani zdravstveno negovalne službe, ki so uporabnika pregledali, mi kot strokovni delavci smo urejali dokumentacijo bodisi zunaj na zraku ali preko mailov.	Ko je novi stanovalec prispel, je bil pregledan iz strani negovalne službe, socialno delo pa se je izvajalo na daljavo	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A16	Določen čas tudi rednih sprejemov nismo izvajali.	Določen čas tudi rednih sprejemov niso izvajali	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A17	Vsak stanovalec, ki je na novo prišel je bil v strogi karanteni, v izolaciji 14 dni, se pravi je bil zanj še večji šok, Jaz kot	Ko se je stanovalec vselil je bil v strogi karanteni, strokovni delavec ga je obiskal le enkrat v tem času	Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva	Izvajanje storitev

	strokovni delavec pa sem šel v tem času do stanovalca le enkrat, kar seveda ni običajna praksa.			
A18	Tukaj se mi postavi vprašanje, kaj nisem delal v tem covid obdobju.	Strokovni delavec je delal vse	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
A19	Delal sem vse.	Delal je vse	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
A20	Delo socialnega delavca, bil sem strokovnjak, hodil sem po terenih ob odsotnostih vseh ostalih služb.	Delal je socialno delo in terensko delo	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
A21	Delal sem v tajništvu, če tajnice ni bilo, na recepciji, in pomagal sem voziti vozičke na enote.	Delal je v tajništvu, pomagal na recepciji	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
A22	Transport in pomoč hišniku pri odvažanju efektivnih odpadkov, dobava novih bolnišničnih postelj, postavljanje ograje okoli doma, skratka, vse.	Pomagal je hišniku	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
A23	Vsa opravila, od hišnih, kuhinjskih, receptorskih, vse.	Opravljal je hišna, kuhinjska, receptorska opravila	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
A24	Največja težava je bila razložiti svojcem, naših bodočih stanovalcev zakaj morajo takoj po pol ure zapustiti svojega domačega in iti domov, ko je le ta sprejet, ter ga nato	Težava je bila razložiti svojcem ukrepe	Problemi pri izvajanju storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev

	ne smejo obiskati 10 dni.			
A25	Problem je zagotovo tudi bil razložiti, da v tem obdobju ne izvajamo storitve dnevnega varstva oziroma začasnih sprejemov.	Problem je bil razložiti zakaj ne izvajajo dnevnega varstva in začasnih sprejemov	Problemi pri izvajanju storitve dnevnega varstva	Izvajanje storitev
A26	Se pravi vse skupaj povzeto, komunikacija s svojci potencialnih in obstoječih uporabnikov.	Komunikacija s svojci potencialnih in obstoječih uporabnikov	Problemi pri izvajanju storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A27	Problem iz prakse pri izvajanju rednega sprejema je bil pomanjkanje kontakta z novim stanovalcem.	Pomanjkanje komunikacije z novimi stanovalci	Problemi pri izvajanju storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
A28	Reorganizacija prostorov se je definitivno dogajala.	Reorganizacija prostorov	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
A29	Se je tudi zgodilo, da smo iz kakšne enoposteljne sobe naredili dvoposteljno sobo.	Preoblikovanje sob iz enoposteljne v dvoposteljno	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
A30	Iz dnevnega centra za druženje smo naredili eno enoto naših stanovalcev, najprej kot siva cona.	Dnevni center je postal enota - siva cona	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
A31	Se pravi se je dogajala reorganizacija prostora in dela na tedenski bazi, če ne kje na dnevni.	Reorganizacija prostorov in dela na tedenski bazi	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
A32	Jaz si delim pisarno s kolegico Katjo, tako da sva določen čas delala ločeno, en dan je bila ona v pisarni,	Deljena uporaba pisarne zaradi strahu pred okužbo in izostankom od dela obeh	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev

	drugi dan jaz. Imam to srečo, da je ona zaposlena za 4 ure dnevno, tako da sva tudi način najinega dela reorganizirala tako, da sva bila čim manj v stiku, saj nismo želeli, da bi slučajno oba naenkrat zbolela in socialna služba ta čas ne bi delovala.	socialnih delavcev		
A33	Zelo težko so v tistem momentu razumeli naše ukrepe, oziroma ukrepe, ki jih je postavila država.	Težko so razumeli ukrepe	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
A34	Zdelo se jim je krivično, da ne smejo videti svojega svojca.	Težko jim je bilo, ker ni bilo obiskov	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
A35	Stanovalci so zelo težko sprejeli, da morajo biti zaprti v sobah, zato so tudi nekateri to grešili in nam "pobegnili".	Težko so sprejeli zapiranje v sobe, nekateri so pobegnili	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
A36	Dejansko vsak ukrep je pustil eno posledico, eno interno reorganizacijo, reorganizacijo dela.	Velik vpliv ukrepov in posledice le teh	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi covid-19
A37	Ukrepi so vplivali na to, da dejansko ni bilo pomembno katere profesije si, ampak je vsak v našem zavodu opravljal skoraj vsa dela.	Ni bilo pomembno na katerem delovnem mestu si, vsak je opravljal vsa dela	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi covid-19
A38	V najhujšem času sem delal vse kar je bilo potrebno, da je delo v domu potekalo čim bolj	Zaposleni so se trudili, da delo poteka čim bolj nemoteno	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi covid-19

	nemoteno, z najmanjšimi omejitvami.			
A39	Seveda pa je tudi ukrep zapiranja doma zelo vplival na moje delo.	Zapiranje doma je zelo vplivalo na delo socialnega delavca	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi covid-19
A40	Zaradi tega smo skušali uporabnikom uresničiti kontakte s svojci, jim pomagali pri videoklicih, telefonskih klicih, dogovarjal sem se s svojci o terminih klicev in tako dalje.	Pomagali so pri izvajanju telefonskih in videoklicev s svojci, se dogovarjali za termine	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi covid-19
A41	Da, skoraj da dnevno.	Z etičnimi dilemami se je soočil na dnevni bazi.	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi covid-19
A42	Stanovalce, ki so bili okuženi smo premeščali na rdečo cono, v cono, ki je bila nastanjena iz našega doma, v našem domskem župništvu.	okuženi stanovalci so bili premeščeni v rdečo cono - domsko župnišče	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi covid-19
A43	Etična dilema je že tukaj, ker je stanovalec, ko je prišel v naš dom podpisal dogovor, da bo nastanjen v tej dvoposteljni sobi.	Novi stanovalec je podpisal dogovor, da bo nameščen v dvoposteljno sobo	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi covid-19
A44	On je bil okužen, mi smo ga v roku dveh ur oblekli, postavili v župnišče, kjer je bil skupaj z osemnajstimi drugimi stanovalci.	Ker je bil okužen so ga premestili v rdečo cono v domsko župnišče	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi covid-19
A45	Ta, ki je prav tako podpisal dogovor, da bo bival v tej	Ta drugi pa je bil premeščen v sivo cono - dnevni	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi covid-19

	dvoposteljni sobi pa je zaradi stika bil potencialno okužen in je moral iti v sivo cono, ki pa se je nahajala v dnevnem centru.	center, čeprav je podpisal dogovor za dvoposteljno sobo.		
A46	Na tem mestu pa je bila spet etična dilema, da stanovalci niso smeli iti iz enote, iz sobe ven na zrak, na kavico, itd.	Stanovalci niso smeli iz enote, ven, na svež zrak, na kavico	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi covid-19
A47	Stanovalci so se dejansko odzvali presenetljivo dobro, ampak mislim, da to zato, ker so se vsi tako bali tega virusa, da so vse za ljubo miru vse sprejeli.	Odziv stanovalcev je bil presenetljivo dober zaradi strahu pred virusom	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi covid-19
A48	Pa tudi svojci, sploh v prvem in drugem valu so dobro sprejeli spremembe, ki so se zgodile zaradi virusa.	Tudi svojci so težko sprejeli ukrepe	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi covid-19
A49	Mislili smo da bo dosti slabše.	Mislili so da bo slabše	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi covid-19
A50	V tistem momentu se nam ni zdelo, da pušča posledice na naših stanovalcih, zdaj po letu dni pa je moč opaziti v spremembah vedenja, mišljenja, počutja, energije in tako naprej.	Takrat se jim ni zdelo, da situacija pušča posledice na stanovalca, so pa opazili spremembe vedenja, mišljenja, počutja.	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi covid-19
A51	Takrat smo postavili pred domom ograjo, kjer je potekala predaja stvari, kar pa obiskovalci v štartu tega niso sprejeli	Svojci so negativno reagirali na postavitve ograje okoli doma	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi covid-19

A52	Nekateri so celo kršili navodila in hodili skozi ograjo v našo domsko recepcijo, kjer so prišli v stik z našimi stanovalci.	Nekateri so hodili preko ograje in kršili domski red	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi covid-19
A53	Posebnih stisk med epidemijo nisem občutil, ker sem po naravi človek, ki ima rad akcijo in mi nič ni problem narediti.	Socialni delavec je po naravi človek akcije, zato posebnih stisk ni občutil med epidemijo	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A54	Me je bilo pa strah na začetku, da bi ob vseh temi deli in ob vstopu v sivo, rdečo cono ta virus prenesel domov, mojim najdražjim, babici, dedku, atu, mami, moji ženi.	Na začetku ga je bilo strah, da bi virus prenesel svojim najdražjim	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A55	Tega me je bilo strah, da bi jaz nekemu naredil slabo.	Strah ga je bilo, da bi komu škodoval.	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A56	Spil sem kako kavico več v službi, na svežem zraku.	Vzel si je odmor na svežem zraku in spil kavico	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A57	Jaz rečem pogovor, ki je bil ključnega pomena med vsemi zaposlenimi, tudi med tistimi, ki so bili v rdečih conah in niso mogli pridet ven smo se večkrat poklicali po telefonu, naredili video klice, se sami med seboj malo pomenilo.	Pogovor je bil ključnega pomena. S tistimi v rdeči coni so bili v komunikaciji preko telefona.	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A58	Ko je nekemu dvignilo pritisk smo se na ta način malo pogovorili, tudi čez balkon, če je bil kakšen	Pogovor je pomagal pri dodatnem pritisku in stresu	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene

	problem.			
A59	Imeli smo v bistvu nekakšne intervizije, supervizije na daljavo, preko telefonov, iz balkona na balkon.	Imeli so supervizije na daljavo, preko telefona, iz balkona na balkon	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A60	Sam sem poskrbel zase pa tako, da sem si vzel tudi čas zase in to tudi med službo.	Zase je poskrbel tako, da si je vzel čas zase, tudi med službo	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A61	Pa tudi seveda v privat življenju ukvarjanje z individualnim športom, da si malo odmisli te zadeve.	V privatnem življenju se je ukvarjal z individualnim športom	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A62	Na začetku, ko je bilo vsepovsod pomanjkanje zaščitne opreme, smo za temi maskami letali vsi, vsak si jih je nabiral v strahu, da ne bo imel maske, da ne bo mogel hoditi okoli po svetu, da ne bo mogel iti v trgovino.	Na začetku je bilo pomanjkanje mask, zato so si jih nabirali, da so lahko hodili okoli po svetu	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A63	Se pravi na začetku je bila zelo huda situacija, tudi v domu, smo se soočili s pomanjkanjem, ampak se mi zdi da se je potem to kar hitro uredilo.	V domu se je dobava zaščitnih sredstev zelo hitro uredila	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A64	Sodelovali smo malo z zdravstvenim domom, z občino, s civilno zaščito, ki nam je kot zavodu zelo hitro priskočila na	Sodelovali so z zdravstvenim domom, civilno zaščito, ki so pomagali z zaščitnimi sredstvi	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene

	pomoč in so nam prinesli vse pripomočke, ki smo jih rabili za obvladovanje epidemije.			
A65	Med epidemijo ni bilo niti enega izobraževanja.	Med epidemijo ni bilo izobraževanj	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A66	V prvem in drugem valu sem stoprocenten, da predavanj kot takih, tudi preko zooma ni bilo, ker so se vodilni ukvarjali z drugimi stvarmi.	V prvem in drugem valu jih ni bilo, niti preko zoom-a	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A67	Ko se je pa situacija začela malo umirit pa so se začela izobraževanja preko zoom-a, ki so sicer dokaj uspešna, ampak v samem štartu izobraževanj ni bilo, niti jih ni organiziral delodajalec, niti na državni ravni na primer, izobraževanj iz strani socialne zbornice ali zdravstvene zbornice.	Kasneje so se pričela izobraževanja preko zoom-a, prej jih ni bilo niti iz strani delodajalca, niti na državni ravni na primer iz strani socialne zbornice ali zdravstvene zbornice	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A68	Prav izobraževanj glede ukrepov covid-19 ni bilo, so pa bila navodila iz strani ministrstva predana glavnim sestram, ti dve sta pa potem predajali informacije naprej zaposlenim.	Iz strani ministrstva so bila navodila glede ukrepov Covid-19 predana glavnim sestram, ki so nato predajale informacije zaposlenim	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A69	Na začetku smo sicer ukinili druženje, skupno pitje kave, skupne malice in tako naprej.	Na začetku so ukinili druženje in skupne aktivnosti	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene

A70	Moje mnenje je, da je epidemija v prvem valu in polovici drugega vala te odnose med nami zaposlenimi poglobila, smo postali močnejši, boljši, še bolj povezani.	Socialni delavec meni, da so se odnosi med zaposlenim v prvih dveh valovih epidemije poglobili	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A71	So pa potem po drugem valu tudi odnosi med zaposlenimi bili razdeljeni.	Po drugem valu so bili odnosi razdeljeni	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A72	Delila so se mnenja o virusu, ali virus obstaja ali ne.	Mnenje o obstoju virusa je bilo različno	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A73	Se pravi ko potegnem celo črto, v tem letu in pol je bilo polovico časa zelo tesnega sodelovanja in angažiranja, potem pa tudi v drugem delu v tej covid situaciji pa se je mogoče ta vez malo raztrgala.	Na začetku so bili odnosi zelo tesni, ki so se pa potem kasneje tudi pretrgali	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
A74	Strpnost in pogovor.	Strpnost in pogovor	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
A75	Pogovora je bilo zelo malo, veliko je bilo prepuščenega naključju in subjektivnim odločitvam, kar je bilo slabo.	Bilo je premalo pogovora, veliko je bilo prepuščeno naključjem in subjektivnim odločitvam	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
A76	To bi bil moj predlog da bi krovno ali pa regijsko mogoče obstajal nek ukaz (ne pa samo usmeritev) kaj naj	Moral bi obstajati ukaz na regijski ravni, ki naj bi določal kaj narediti, ne pa le priporočati	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi

	določeni domovi oziroma zavodi naredijo, ne pa kaj je priporočljivo narediti.			
A77	In pogovor, ker mislim, da je bilo premalo sodelovanja iz državne ravni na regijsko, iz regije na posamezno upravno enoto in iz posamezne upravne enote na posamezno mesto, z vsakim županom.	Premalo je bilo sodelovanja iz državne na regijsko, iz regijske na upravno enoto, iz upravnih enot na županje in ti na zavode.	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
A78	Popolnoma nič.	Nič	Sprememba svojega dela	Predlogi
A79	Vse bi še enkrat naredil isto.	Vse bi naredil enako	Sprememba svojega dela	Predlogi
A80	Nič ne bi spremenil pri svojem delu.	Nič ne bi spremenil pri svojem delu	Sprememba svojega dela	Predlogi

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
Ba	A.M.C.		ime	Osnovni podatki
Bb	Ženska		spol	Osnovni podatki
Bc	Vodja pomoči na domu		delovno mesto	Osnovni podatki
B1	Vodim storitev Pomoč na domu, ki zajema pomoč našim uporabnikom na njihovih domovih.	Vodi storitev pomoč na domu	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev
B2	Jaz kot vodja vse to skupaj organiziram, opravi prve razgovore z uporabniki, že po telefonu, ko jim predam vse potrebne informacije.	Kot vodja organizira delo, terene, opravi prve razgovore, najprej po telefonu	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev

B3	Ko pa se odločijo za naše storitve, grem na teren, jih obiščem na domu, kjer se konkretno dogovorimo, kdaj bi potrebovali našo pomoč in kaj naj bi zajemala.	Ko se uporabniki odločijo za storitev, jih obišče na domu, kjer se konkretno dogovorijo o vsebini storitve	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev
B4	Se pravi se dogovorimo za čas, dolžino, vrsto pomoči	Dogovorijo se o dolžini in vrsti pomoči	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev
B5	Moje delo zajema tudi pisanje urnikov za naše oskrbovalke, organiziram njihovo delo	Njeno delo zajema tudi pisanje urnikov in organizacija dela	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev
B6	Zdaj je uporabnikov in povpraševanja po naših storitvah bistveno več kot pred epidemijo.	Po epidemiji je povpraševanja in uporabnikov več kot pred epidemijo	Pomoč na domu	Povpraševanje po storitvah
B7	Med samo epidemijo je bilo nekaj povpraševanja novih uporabnikov, vendar Zaradi situacije novih uporabnikov nismo sprejemali.	Med epidemijo niso vključili novih uporabnikov, čeprav je bilo povpraševanje po storitvi	Pomoč na domu	Povpraševanje po storitvah
B8	Takrat ko se je epidemija razglasila, je bilo izvedenih storitev z naše strani bistveno manjše, predvsem zaradi tega, ker smo mi odpovedovali storitve pri uporabnikih	Med epidemijo je bilo v storitev vključenih manj uporabnikov, ker je storitev odpovedoval Lambrechtov dom	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu	Izvajanje storitev
B9	Zaradi strahu pred virusom smo izvajali samo zelo nujne terene.	Zaradi strahu pred okužbo so izvajali le nujne primere	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu	Izvajanje storitev
B10	Če smo vedeli, da imajo doma	V primeru, da so vedeli, da lahko za	Vpliv epidemije na izvajanje	Izvajanje storitev

	svojce, ki bodo poskrbeli za njih ali pa če so še sami toliko samostojni, da bodo lahko nekaj časa brez pomoči, smo storitve odpovedali	uporabnika skrbijo svojci, so storitev odpovedali	storitve pomoč na domu	
B11	Obiske smo skrajšali tudi časovno	Obiske oskrbovalk so časovno skrajšali	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu	Izvajanje storitev
B12	Oskrbovalke so uporabljale tudi dodatno zaščito.	Pri pomoči na domu se je uporabljala dodatna zaščita	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu	Izvajanje storitev
B13	Se pravi začele so uporabljati maske, zaščitne rokavice(ki so jih že tudi prej), zaščitni plašč in zaščitna očala.	Pričeli so uporabljati maske, zaščitni plašč in očala.	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu	Izvajanje storitev
B14	Moja komunikacija z uporabniki in njihovimi svojci je potekala le preko telefona, na teren nisem hodila, če res ni bilo nujno.	Komunikacija s svojci iz strani vodje je potekala izključno preko telefona	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu	Izvajanje storitev
B15	Po drugem valu epidemije je število uporabnikov upadlo, veliko jih je umrlo, nekaj jih je šlo v dom, novih pa tisti čas nismo sprejeli.	Po 2. valu epidemije je število uporabnikom padlo.	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu	Izvajanje storitev
B16	Ena taka stvar je, da sem morala spremljati temperaturo zaposlenih, pripravljati in spremljati dokumentacijo	Vodja je vsakodnevno spremljala oskrbovalkam telesno temperaturo in pripravljati ustrezno dokumentacijo	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
B17	Pri vsakem	Pri stik uz	Nove delovne	Izvajanje storitev

	uporabniku, s katerim pridem v stik moram izpolniti en tak covid vprašalnik.	uporabniki mora vodja izpolniti covid vprašalnik	naloge	
B18	Epidemija je prinesla več organizacije dela, več spreminjanja urnikov zaradi odpovedi, zaradi stika z okuženim ali zaradi okužbe in odsotnosti delavk.	Zaradi epidemije je prišlo do dodatne organizacije dela, spreminjanja urnikov, bodisi zaradi okužbe ali zaradi visokorizičnega stika	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
B19	Vse to prinaša meni kot vodji veliko več dela s samo organizacijo in manj dela in stika z uporabniki.	Epidemija je povzročila več organizacije dela in manj stika z uporabniki	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
B20	Največji problem je bil pomanjkanje socialnih oskrbovalk, ker so tudi one zbolele ali pa so bile v stiku in je bilo veliko bolniških.	Prišlo je do pomanjkanja kadra zaradi bolniških	Problemi pri izvajanju storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
B21	Se je tudi zgodilo, da je bilo skoraj da polovica oskrbovalk na bolniški in smo morali svoje storitve popolnoma skrčiti.	Zgodilo se je tudi, da je polovica oskrbovalk izostala od dela, kar je vplivalo na zmanjšanje oskrbovanih uporabnikov	Problemi pri izvajanju storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
B22	Kot problem v tistem obdobju, pa morda še tudi danes predstavljali svojci, ko nam niso povedali za okužbo našega uporabnika	Svojci tajijo okužbo uporabnika	Problemi pri izvajanju storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
B23	Prišlo je definitivno do nove organizacije dela.	Povečana organizacija dela	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev

B24	smo ustvarile whats up skupino, kamor smo vse pisale novosti, posebnosti,	S pomočjo aplikacije WhatsApp so vodja in oskrbovalke med sabo komunicirale	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
B25	vsakodnevno prihajalo do odpovedi s strani uporabnikom,	Vsak dan je kakšen uporabnik odpovedal storitev	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
B26	kot tudi bolniških iz strani zaposlenih, tako da sem imela zelo veliko dela z urniki in organizacijo, da smo kolikor smo lahko izvedli storitve	Vsakodnevno je tudi prihajalo do izostanka iz dela iz strani oskrbovalk, kar je povzročilo dodatno delo pri organiziranju dela	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
B27	Nekateri so bili prestrašeni in niti niso želeli naših storitev oziroma obiska naših oskrbovalk, ker so se bali, da bi se okužili	Nekateri so odpovedali zaradi strahu pred okužbo	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
B28	Nekateri so pa bili okuženi in so odpovedali storitev, da se naše oskrbovalke nebi okužile od njih.	Nekateri so odpovedali zaradi okužbe	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
B29	Marsikdo ni razumel, če smo odpovedali teren.	Marsikdo ni razumel zakaj odpovedujemo storitev	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
B30	Po večini pa so razumeli, ko smo povedali, da nekaj časa ne bomo izvajali storitve in so se potem sami znašli.	Veliko pa jih je razumelo odpoved storitve	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
B31	da se zaposleni nismo smeli zadrževati v	Zaposleni se niso smeli zadrževati v skupnih prostorih,	Vpliv ukrepov na dela	Ukrepi Covid-19

	skupnih prostorih, se pravi je celotna komunikacija potekala preko telefonov in mailov	komunikacija je tekla preko telefonskih klicev, aplikacije, mailov.		
B32	z uporabniki in njihovimi svojci nisem imela tistega pristnega stika, kot poprej	Pristen osebni stik s svojci uporabnikov je izginil	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B33	celotna organizacija dela potekala drugače	Organizacija dela je potekala drugače	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B34	Trudila sem se pri sestavljanju urnikov, da so iste oskrbovalke hodile k istim ljudem.	Delo je vodja organizirala tako, da so k okuženim uporabnikom hodile le dve oskrbovalke	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B35	Tudi ukrep karantene je zelo vplival na celotno delo, saj so bile oskrbovalke doma, ko so bile v visoko rizičnem stiku, same niso bile okužene, na delo pa prav tako niso smeli priti	Karantena je imela velik vpliv na celotno delo, ker so oskrbovalke izostale iz dela zaradi visokorizičnega stika	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B36	Zelo velik poudarek smo dali na prezračevanje prostorov in pa razkuževanje sebe in površin.	Pomembno je bilo prezračevanje prostorov in razkuževanje sebe in površin	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B37	ukrepi glede zaščite sebe niso bistveno spremenili delo, vplivali so le na časovni obseg storitve	Ukrepi glede zaščite so podaljšali časovni obseg storitev	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B38	Uvedli smo tudi razkuževanje pisarn	Uvedlo se je razkuževanje pisarn	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B39	Topli obroku so se	Predaja toplega	Vpliv ukrepov na	Ukrepi Covid-19

	razvažali na način, da smo bili v čim manjšem stiku z uporabniki.	obroka na domu je potekala brez fizičnega stika z uporabnikom	delo	
B40	hrano smo pustili zunaj pred vhodnimi vrati in tako da sploh nismo uporabnikov videli	Hrano so puščali zunaj pred vhodnimi vrati.	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
B41	Ena etična dilema je ravno ta, da naša storitev, ki zajema dostavo toplega obroka na dom k uporabnikom, igra veliko vlogo pri ohranjanju socialnih stikov uporabnikov, kar pa v času epidemije nismo svojim uporabnikom nudili.	Pri storitvi ki zajema prevoz toplega obroka na dom ni bilo prisotnega osebne stika z uporabnikom, ki pa je ključnega pomena	Soočanje z etičnimi dilemam	Ukrepi Covid-19
B42	Zaradi te situacije pa smo morali to pomoč tudi velikokrat ukiniti	Zaradi epidemije so morali pomoč veliko kje ukiniti	Soočanje z etičnimi dilemam	Ukrepi Covid-19
B43	Je pa seveda tu etična dilema ali nekomu ukiniti pomoč, da preprečimo možnost okužbe, hkrati pa boš njegovo zdravstveno stanje tudi ogrožal, če ne bo imel zagotovljene nege.	Ukiniti pomoč uporabnikom, kar pa lahko negativno vpliva na njegovo zdravstveno stanje, če ne dobiva primerne nege	Soočanje z etičnimi dilemam	Ukrepi Covid-19
B44	Velikokrat smo se spraševali kaj bo pri tistih, ki jim pomoči v nekem obdobju nismo nudili, kaj bo s socialnimi stiki, ker mi smo tukaj tudi zato, da uporabnikom	Prišlo je do raznih vprašanj kaj bo z določenim uporabnikom v obdobju ko storitve ni prejemal in kaj bo z njegovimi socialnimi stiki, s stiki z zunanjim	Soočanje z etičnimi dilemam	Ukrepi Covid-19

	nudimo nek socialni stik z zunanjim svetom.	svetom.		
B45	V prvem in drugem valu so vsi lažje sprejeli kakršenkoli ukrep je pač bil, ker je bilo na državni ravni vse zaprto in odpoved storitve ni bilo nič nenavadnega.	V prvem in drugem valu so ljudje lažje sprejeli ukrepe in odpovedi, saj se je takrat zapirala celotna država	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
B46	Kasneje, ko so se pa stvari stabilizirale pa so tudi ti postali bolj zahtevni in ne razumevajoči, če smo storitev odpovedali zaradi kadrovske stiske v primeru okužbe.	Ko se je situacija umirila, so svojci postali bolj zahtevni in nerazumevajoči	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
B47	Osebnostno me je bilo strah oziroma me je skrbelo, da bodo zbolele oskrbovalke in ne bomo mogli nuditi storitev našim uporabnikom.	Skrbela jo je kadrovska stiska	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B48	Po drugi strani me je pa seveda tudi skrbelo za naše uporabnike, da jih katera od naših oskrbovalk ne bi okužila in bi resno zboleli.	Skrbela jo je za uporabnike in prenos okužbe iz oskrbovalk na uporabnika.	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B49	Zase sem skrbela tako, da sem se po službi doma sprostila, čim večkrat šla ven na svež zrak, v naravo.	Po službi je poskusila biti čim več na svežem zraku in v naravi.	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B50	Na začetku nam je zmanjkalo mask in potem	Na začetku je prišlo do pomanjkanja mask ampak jih je nato izdelala ena	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene

	nam jih je naredila ena gospa.	gospa		
B51	V vmesnem času smo tudi morali malo paziti na razkužila, da so se malo manj uporabljala, da jih ne bi zmanjkalo.	V vmesnem času so varčevali z razkužili	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B52	Sicer je pa tako morala država poskrbeti za zaščitno opremo tako da bi prav zmanjkalo, se ni zgodilo.	Država je morala poskrbeti za zaščitno opremo	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B53	Izobraževanj ni bilo, vsa so bila odpovedana.	Izobraževanja so bila odpovedana	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B54	Bila so samo tista, ki so bila na temo preprečevanja virusa.	Izobraževalo se je le glede virusa in preprečevanja širjenja virusa.	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B55	Ostala izobraževanja so se dala na stran, kar pa vidim, da ni najboljša, saj se mora vsak zaposlen konstantno izobraževati, da lahko strokovno raste in ohranja neko strokovnost	Občuti pomanjkanje izobraževanja zaposlenih saj meni, da se mora vsak konstantno izobraževati, da lahko ohranja strokovnost in strokovno raste.	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B56	Oskrbovalke so se manj videle med sabo, to je dejstvo, ker nismo smeli imeti toliko osebnih stikov, kar pa ni povzročilo slabih odnosov ampak ravno obratno.	Med zaposlenimi je bilo manj osebnih stikov, kar pa ni povzročilo slabih odnosov.	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B57	Mislim, da smo se še bolj povezale, ker smo še bolj morale sodelovati	Meni da so se ob epidemiji bolj povezale, saj so si ves čas morale	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene

	med sabo in si predati informacije na neke druge načine.	predajati informacije.		
B58	Oskrbovalke so se soočale z nekimi stiskami, z raznimi novimi izzivi in na dolgi rok mislim da jih je to bolj povežalo.	Soočali so se z raznimi stiskami, novimi izzivi kar pa jih je na dolgi rok bolj povežalo.	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
B59	Jaz mislim, da bi mogoče že morali od začetka vse odpovedati, da se okužba ne bi širila.	Morali bi že na začetku odpovedati storitev, da se okužba ne bi širila.	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
B60	Glede na to, da smo se zdaj med samo epidemijo in po njej veliko naučili smo že tako v prednosti, da imamo to izkušnjo in bi nam bilo veliko lažje, če bi do takšne situacije zopet prišlo.	Med epidemijo covid-19 so se veliko naučili in pridobili nove izkušnje za naprej	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
B61	V takšni situaciji bi probala biti bolj sproščena, se ne sekirati.	Bolj bi morala biti sproščena	Sprememba svojega dela	Predlogi
B62	Vidim, da so oskrbovalkam ti skupni sestanki zelo manjkali, ko smo jih ukinili, tako da bi poskusila organizirati konstantne sestanke, magari preko zoom- a.	Oskrbovalkam so manjkali skupni sestanki	Sprememba svojega dela	Predlogi
B63	Želela bi v bistvu ohraniti večjo povezavo med zaposlenimi z mano kot vodjo in oskrbovalkami med sabo.	Med vodjo in oskrbovalkami bi moral biti tesnejši odnos	Sprememba svojega dela	Predlogi

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
Ca	M.K.K.	ime	kratica	Osnovni podatki
Cb	Ženska	ženski spol	spol	Osnovni podatki
Cc	Socialna oskrbovalka	delovno mesto		Osnovni podatki
C1	Izvajam pomoč na domu, ki zajema pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov.	Izjava pomoč na domu - pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjskih opravilih in ohranjanja socialni stik z uporabniki	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev
C2	Po končani dopoldanski negi vozim tudi kosila.	Vozi tudi kosila	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev
C3	Mislim, da pri povpraševanju ni bilo razlike.	Povpraševanje je ostalo enako	Pomoč na domu	Povpraševanje po storitvah
C4	Res pa da v tistem prvem in drugem valu so nam svojci naših uporabnikom že sami odpovedovali naše storitve zaradi strahu pred okužbo.	V prvem in drugem valu so svojci odpovedovali storitev zaradi strahu pred okužbo	Pomoč na domu	Povpraševanje po storitvah
C5	Na izvajanje je imela velik vpliv	Velik vpliv na izvajanje	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
C6	Izvajanje storitev smo omejili na najnujnejše.	Izvajali so le najnujnejše	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
C7	Tisti, ki so imeli doma svojce in niso bili odvisni od nas so nekateri tudi sami odpovedali storitev, nekaterim pa smo mi.	Uporabnikom, ki so imeli zagotovljeno pomoč iz strani svojcev, so storitev odpovedali	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev

C8	Uporabnikom, ki niso imeli nikogar, so naše oskrbovalke hodile socialne oskrbovalke k njim z dodatno zaščitno opremo.	Uporabniki, ki niso imeli nikogar so še naprej koristili storitev	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
C9	Do odpovedi pa je prišlo tudi zaradi pomanjkanja kadra, ker so se okužile tudi moje sodelavke in enostavno nismo mogli zagotavljati pomoči vsem našim uporabnikom, ki bi to potrebovali	Odpovedovali so storitev zaradi pomanjkanja kadra - okužb med socialnimi oskrbovalkami	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
C10	Samo izvajanje se je spremenilo iz vidika nas, da smo bile dodatno opremljene, nosile smo maske, zaščitna očala.	Izvajanje se je spremenilo, saj so nosile dodatno zaščitno opremo	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
C11	velik poudarek na prezračevanju prostorov.	Veliko so prezračevale	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
C12	smo zelo veliko prezračevali in razkuževali, kot tudi v domu	Veliko so prezračevale in razkuževale	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
C13	Morale smo se dodatno preoblačiti,	Morale so se dodatno preoblačiti	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
C14	ta, ko svojci niso povedali, da je nekdo v njihovi hiši okužen (ali on, ali uporabnik) in posledično so k njim hodile oskrbovalke s premalo zaščitne opreme	Svojci niso povedali, da imajo v hiši okužbo in so jih oskrbovalke obiskovale premalo zaščitene	Problemi pri izvajanju storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev

C15	Največji problem mi je predstavljalo to, da se svojci uporabnikov niso držali navodil, ki so jih dobili iz strani naše vodje, se pravi javiti ali je v njihovi hiši prisotna okužba.	Svojci se niso držali navodil - javiti, ko je v hiši prisotna okužba	Problemi pri izvajanju storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
C16	Ko je bila epidemija razglašena, na čistem začetku, smo hodili le k najnujnejšim uporabnikom, tisti, ki so bili odvisni od nas.	Na začetku epidemije so obiskovale le najnujnejše uporabnike	Vpliv epidemije na organizacijo del in prostora	Izvajanje storitev
C17	Spremenilo se je to, da smo po večini hodile iste oskrbovalke k istim uporabnikom.	Iste oskrbovalke so hodile k istim uporabnikom	Vpliv epidemije na organizacijo del in prostora	Izvajanje storitev
C18	Prav tako so uporabnikom z okužbo hodile le dve oskrbovalke, ki so bile dodatno zaščitene	K okuženim uporabnikom so hodile le dve oskrbovalki z dodatno zaščitno opremo	Vpliv epidemije na organizacijo del in prostora	Izvajanje storitev
C19	Tako, da so tiste delale deljeno, dopoldan in popoldan	Te so delale deljeno, dopoldan in popoldan	Vpliv epidemije na organizacijo del in prostora	Izvajanje storitev
C20	Tudi urniki so se vsakodnevno spremenili zaradi novo nastalih okužb.	Urniki so se vsakodnevno spreminjali	Vpliv epidemije na organizacijo del in prostora	Izvajanje storitev
C21	Sestanke, ki jih imamo z vodjo pomoči na domu, pa smo prestavili ven na svež zrak, kjer smo lahko zagotavljale varnostno razdaljo.	Sestanki med zaposlenimi so bili prestavljeni na svež zrak, kjer so lahko ohranjale razdaljo	Vpliv epidemije na organizacijo del in prostora	Izvajanje storitev

C22	Reakcije svojcev in uporabnikov so bile kar v redu.	Reakcije svojcev in uporabnikov so bile v redu	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
C23	na začetku, ko smo se vsi bali virusa, so bili zelo razumljivi, glede odpovedi storitev.	Na začetku so bili razumljivi glede odpovedi	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
C24	Razumeli so, da je epidemija nekakšna krizna situacija, kateri se moramo vsi prilagoditi.	Razumeli so, da je epidemija izjemna situacija	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
C25	Ko pa smo se pojavljale s skafandri in zaščitnimi očalami, maskami, je bilo nekaterim tudi smešno, ker niso razumeli zakaj smo tako oblečene.	Nekaterim uporabnikom je bilo smešno, ko so se pri njih pojavile v skafandrih, maskah in očalih	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
C26	Nekaterim je bilo kar težko, ko nas niso prepoznali in so se počutili nesigurne, čeprav smo jim razložili kdo smo.	Nekateri jih niso prepoznali	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
C27	Na začetku je najbolj vplivalo na delo nošnja zaščitnih plaščev in zaščitnih očal.	Najbolj je na delo vplivala dodatna zaščitna oprema	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
C28	To da smo pričele z nošnjo rokavic in mask se mi zdi da ni toliko oviralo samo delo.	Nošenje mask in rokavic ni vplivalo na delo	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
C29	Ne, mislim da se nisem srečevala z etičnimi dilemami.	Z etičnimi dilemami se ni srečevala	Soočanje z etičnimi dilemam	Ukrepi Covid-19
C30	Bi pa se, če bi morala iti na oskrbo k okuženemu, ker bi po vsej verjetnosti	Če bi morala oskrbovati okužene uporabnike bi jih zavrnila in pogledala nase,	Soočanje z etičnimi dilemam	Ukrepi Covid-19

	zavrnila in se ne spraševala po tem ali ta človek potrebuje oskrbo ampak bi v tistem trenutku pogledala le nase, kar pa bi seveda predstavljalo etično dilemo.	kar pa bi predstavljalo etično dilemo		
C31	Nekateri uporabniki so se nam smejali,	Nekateri uporabniki so se jim smejali	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
C32	nekateri so bili začudeni in prestrašeni.	Nekateri so bili začudeni in prestrašeni	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
C33	Ob pričetku razglasitve epidemije in skoraj do pred kratkim sem doživljala velike stiske in veliko stresa.	Doživljala je velike stike	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C34	Ko se je epidemija začela me je bilo tako strah, da sem prosila za dopust.	Bilo jo je tako strah da je izkoristila ves dopust že na začetku epidemije	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C35	Virusa me je bilo neznansko strah, še posebej zaradi otrok in moža.	Strah jo je bilo zaradi moža in otroka	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C36	da bi zaradi narave službe in izpostavljenosti prinesla domov okužbo in jima škodila	Da bi prenesla okužbo domov in komu škodila	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C37	Strah me je bilo tudi zaradi uporabnikov	strah jo je bilo tudi za uporabnike	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C38	Je bilo zelo stresno, in v službi in doma.	Stres je doživljala tako v službi kot doma	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C39	Tako, da sem hodila čim več v naravo, na sprehode, na svež zrak.	Hodila je veliko v naravo, na svež zrak	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene

C40	Da se nisem zadrževala v zaprtih prostorih	Ni se zadrževala v zaprtih prostorih	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C41	Vem, da je bilo pomanjkanje, ker je bilo težko dobiti, ampak takšnega pomanjkanja, da ne bi mogli izvajati storitev pa ni bilo.	Pomanjkanje je bilo vendar ne tako veliko, da storitve ne bi mogli izvajati	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C42	so nam pomagale različne organizacije pri dobavljanju zaščitne opreme,	Pri dobavljanju so jim pomagale so različne organizacije	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C43	Izobraževanj nismo imeli	Izobraževanj ni bilo	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C44	Imeli smo samo predajanje informacij o preprečevanju širjenja korona virusa.	Bila je le predaja informacij o preprečevanju širjenja virusa	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C45	Zdaj septembra, po skoraj dveh letih smo imeli prvo izobraževanje na daljavo.	Septembra so imeli skoraj po dveh letih prvo izobraževanje - na daljavo	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C46	Jaz mislim, da smo se kar oddaljili, imamo še vedno tisto distanco med sabo.	Zaradi epidemije so se oddaljili, še vedno imajo distanco med sabo	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C47	Odnosi se pa po mojem mnenju tudi malo spremenijo, če se bolj poredko videvaš in tako	Odnosi se spremenijo, če se bolj redko srečaš	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C48	Mislim, da je epidemija slabo vplivala na nas, tudi zaradi različnih mnenj o samem virusu.	Epidemija je slabo vplivala na odnose, tudi zaradi deljenega mnenja o virusu	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
C49	Maske bi jaz priporočala, ker sem se že prej spraševala zakaj	Maske bi morali že prej nositi	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi

	pri svojem delu ne uporabljamo mask			
C50	Jaz sem tak človek, da vedno panično odreagiram, tako da bi si želela, da bi lahko to spremenila	Želi si, da bi bila bolj sproščena, da ne bi živela tako panično	Sprememba svojega dela	Predlogi

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
Da	MI.	ime	kratica	Osnovni podatki
Db	Ženska	ženski spol	spol	Osnovni podatki
Dc	Socialna oskrbovalka	delovno mesto		Osnovni podatki
D1	Opravljam storitev pomoč na domu na terenu, se pravi nudim uporabnikom nego, pomoč pri gospodinjskih opravilih, prinašam jim kosilo, in tako naprej.	Dela na terenu, nudi pomoč na domu	Pomoč na domu	Socialno varstvena storitev
D2	marsikdo je za naše uporabnike poskrbel sam, od svojcev in so naše storitve odpovedali v strahu pred okužbo	Za nekatere uporabnike so poskrbeli svojci in so odpovedali storitev zaradi strahu pred okužbo	Pomoč na domu	Povpraševanje po storitvah
D3	Nato se je začela epidemija malo umirjati, smo imeli zopet polne terene	Ko se je epidemija začela umirjati, so zopet imeli polne terene.	Pomoč na domu	Povpraševanje po storitvah
D4	kjer smo vedeli, da lahko svojci skrbijo za uporabnike, smo storitev odpovedali.	Storitev so odpovedali kjer so vedeli, da bodo za uporabnike poskrbeli svojci	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D5	ko so se okužbe množično pojavile med našimi	Ko so se pojavile množične okužbe med uporabniki	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev

	uporabniki sem se jaz oblekla v skafander in jim šla na teren nuditi pomoč.	se je socialna oskrbovalka oblekla v skafander		
D6	Delo je potekalo tako, da smo ena ali dve delale samo z uporabniki z okužbo, to je pomenilo, da ko smo prišle do njihove hiše, smo se oblekle v skafander, uporabnika urediš in mu izvedeš nego	Dve oskrbovalki so hodili k uporabnikom z okužbo. Ko so prišle k njim domov, so se preoblekle v skafander in izvedle nego	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D7	Okuženi uporabniki so zelo oslabei, bili so v zelo slabem stanju, tako da je tudi sama nega bila težje izvedljiva.	Okuženi uporabniki so bili v zelo slabem stanju zato je bila tudi nega težja za izvesti	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D8	Ko so vse uredil si se zopet zunaj pred hišo ali v njihovi garaži preoblekel, slekel skafander, pod katerim si bil ves moker, tako da sem si morala zamenjati tudi ostala oblačila.	Ko so vse opravile so se zopet zunaj preoblekle, ker so bile prepotene so morale zamenjati tudi oblačila pod skafandrom	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D9	Posledično se je vsaka ura storitve povečala za 15-20 minut.	Vsaka ura storitve se je podaljšala za 15-20 minut	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D10	Skafander je bil iz celega narejen, zraven sem nosila masko ff2 in pa zaščitna očala.	Nosile so skafander, masko ff2 in zaščitna očala	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D11	Nosila sem dvojne rokavice in po vsem tem je	Nosila je dvojne rokavice	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev

	bilo ogromno razkuževanja, kar se še zdaj pozna na mojih rokah.			
D12	Ko pa se je pričela epidemija smo svoje storitve skrčili na najnujnejše	Ob pričetku epidemije so storitve skrčili na najnujnejše	Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D13	večja zaščita in dosti preoblačenja	Večja zaščita in veliko preoblačenja	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
D14	re storitve so se podaljšale za 15-20 minut zaradi pravilnega preoblačenja, pravilnega shranjevanja te zaščitne opreme v različne vrečke in odnašanja le teh v dom.	Storitve so se podaljšale za 15-20 minut zaradi pravilnega preoblačenja in shranjevanja uporabljene zaščitne opreme	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
D15	Jaz sem delala samo z okuženimi pod temi pogoji	Delala je le z okuženimi	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
D16	Strah pred okužbo, pred bolnicami, pred smrtjo.	Strah pred okužbo, bolnicami in smrtjo.	Problemi pri izvajanju storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D17	Nepoznavanje virusa oziroma bolezni je bil tudi velik problem, ki je vplival na nas vse	Nepoznavanje virusa oziroma bolezni.	Problemi pri izvajanju storitve pomoči na domu	Izvajanje storitev
D18	Organizacija je bila problematična iz te strani, ker v bistvu niti naša vodja ni mogla nikoli vedeti kaj bo.	Zaradi nepredvidljivih situacij je bila organizacija dela otežena	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev

D19	Spreminjali so se urniki iz dneva v dan.	Urniki so se spreminjali na dnevni ravni	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
D20	Takrat so se sestanki z našo vodjo in ostalimi sodelavkami znižali na minimum.	Sestanki so bili redkejši	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
D21	Več je bilo telefonskih klicev, takrat se je tudi ustanovila skupina na whatsapp, ki jo uporabljamo še danes.	Komunikacija je potekala preko telefonskih klicev in aplikacije WhatsApp	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
D22	Od začetka je bilo dosti straha	Veliko strahu	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
D23	Bali so se da bomo storitve odpovedovali in korone.	Strah pred odpovedjo storitve	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
D24	Nekateri so celo skušali zamlčati, to da so okuženi.	Nekateri so zamlčali, da so okuženi.	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
D25	Tukaj prevladuje zaščita.	Zaščita.	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
D26	Na kratko, svojci uporabnikov so nam zaradi ukrepov zelo pomagali pri varnem delu.	Svojci so nam pomagali izpolnjevati ukrepe.	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
D27	Bilo mi je vedno boleče oziroma sem bila v dilemi, ko smo kdaj komu odpovedali storitev, bilo in je in bo.	Bila je v dilemi, ko so komu odpovedali storitev.	Soočanje z etičnimi dilemam	Ukrepi Covid-19
D28	Glede na to, da sem se pri	Zaradi dodatne zaščitne opreme so bili nekateri	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19

	uporabnikov pojavljala v skafandru in tej dodatni zaščitni opremi so bili uporabniki na začetku malo prestrašeni.	uporabniki prestrašeni.		
D29	za njih je bila to velika sprememba, biti na distanci in se pojaviti v tej dodatni zaščitni opremi.	Za uporabnike je prišlo do velike spremembe, ko so morale oskrbovalke držati distanco.	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
D30	Včasih me kater uporabnik sploh ni prepoznal.	Nekateri uporabniki jih niso prepoznali.	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
D31	Občutila sem strah zaradi česar sem se toliko pre tuširala, razkuževala, ko se nočem nikoli več.	Strah pred virusom in prenosom virusa preko oblačil in kože.	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D32	Nikamor nisem šla, če se nisem prepričala, da res virusa ni na meni.	Izogibanje socialnih stikov in obiskov.	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D33	Bala sem se vnuka objemat.	Strah jo je bilo objeti vnuka.	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D34	Strah da se okužim jaz, da prenesem med svoje najbližje ali da se okužijo naši uporabniki ali zaposleni.	Strah jo je bilo, da bi prenesla virus svojim najbližjim, zaposlenim ali uporabnikom.	Počutje, stiske	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D35	Jaz sem se takrat res trudila, da sem dosti pila.	Skrbela je za hidracijo.	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D36	Prav tako sem poskušala uživati dosti vitaminov.	Uživala je veliko vitaminov.	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene

D37	Čim več uživanja sadja in zelenjave, d vitamina, v glavnem resnično sem poskušala delati na sebi kar lahko.	Uživala je veliko sadja, zelenjave in vitaminov.	Skrb zase	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D38	Pomanjkanja opreme pri nas ni bilo.	Pomanjkanja zaščitne opreme ni bilo	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D39	Tukaj v službi so nam predajali informacije glede uporabe zaščitne opreme, pokazali so nam kako se uporablja skafander, kako se ga obleče, varno sleče.	V službi so jim predajali informacije glede uporabe zaščitne opreme, kako pravilno obleči skafander in ga varno sleči.	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D40	Določene stvari sem sodelavkam tudi jaz prenesla, ker sem bila na izobraževanju na Debelem rtiču preko civilne zaščite, tako da sem poznala podrobnosti pravilne uporabe.	Veliko stvari je tudi sama naučila sodelavke, saj je bila na izobraževanju preko civilne zaščite.	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D41	S strani Lambrechtovega doma smo dobili vse potrebne informacije, ni pa bilo nekih posebnih izobraževanj.	Lambrechtov dom jim je ponudil vse informacije, ki so jih potrebovale.	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D42	Jaz sem zelo ponosna da sem del te naše skupine zaposlenih na pomoči na domu, ker se zares	Zelo je ponosna na kolektiv saj se dobro razumejo in komunicirajo.	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene

	razumemo, se pogovarjamo.			
D43	Tako, da mislim da so naši odnosi že od vedno zelo dobri, ko pa je prišla epidemija pa so se še toliko bolj pokazali v dobri luči, ko je bil prisoten nek strah.	Odnosi so še vedno dobri kot so bili prej.	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv Covid-19 na zaposlene
D44	Takrat bi imeli veliko več izkušenj, mogoče bi bilo manj straha, kar sem ga med sodelavkami zaznala kar precej.	Zaradi te izkušnje bo v naslednji morebitni kritični situaciji prisotnega manj strahu.	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
D45	Ne bi bilo potrebno toliko odpovedovati naših storitev.	Preveč se je odpovedalo storitve, kar ne bi bilo potrebno.	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
D46	Ne, jaz sem opravljala delo z vsem svojim srcem in ne bi nič spremenila.	Svoje delo je opravljala z vsem svojim srcem in pri tem ne bi nič spremenila.	Sprememba svojega dela	Predlogi

Št. Izjave	Izjava	Pojem	Kategorija	Nadkategorija
Ea	K.P.S	ime	kratica	Osnovni podatki
Eb	Ženska	ženski spol	spol	Osnovni podatki
Ec	Socialna delavka	delovno mesto		Osnovni podatki
E1	Delujem v institucionalnem varstvu, kjer izvajamo storitev namestitve in pa storitev dnevnega varstva	Izjava storitve namestitve in dnevnega varstva	Institucionalno varstvo	Socialno varstvena storitev
E2	Tako, da se je pri nas	Povpraševanje po dnevnem varstvu	Dnevno varstvo	Povpraševanje po storitvah

	povpraševanje po dnevnem varstvu zmanjšalo	se je zmanjšalo		
E3	Takrat pa smo socialni delavci občutili stisko potencialnih uporabnikov institucionalnega varstva	Socialni delavci so občutili stisko potencialnih uporabnikov	Institucionalno varstvo	Povpraševanje po storitvah
E4	Tako da povpraševanje se v tistem času ni nič kaj zmanjšalo ampak smo doživljali stiske teh potencialnih uporabnikov na drug način.	Povpraševanje se v tistem času ni zmanjšalo, občutili so stiske potencialnih uporabnikov	Institucionalno varstvo	Povpraševanje po storitvah
E5	Sprejeme smo takrat prekinili, jih nismo imeli.	Sprejemi so bili prekinjeni	Vpliv epidemije na izvajanje storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
E6	Tudi za dnevno varstvo smo tisti trenutek ostali brez uporabnikov.	V dnevnem varstvu ni bilo uporabnikov	Vpliv epidemije na izvajanje storitve dnevnega varstva	Izvajanje storitev
E7	deljenje ljudi na bele, sive in rdeče cone.	Stanovalce so delili v bele, sive in rdeče cone	Vpliv epidemije na izvajanje storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
E8	Razno preseljevanje ljudi po domu, zapiranje v sobe.	Stanovalce so selil po domu, jih zapirali v sobe	Vpliv epidemije na izvajanje storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
E9	Stanovalci so dobili manj pogovorov z nami, strokovnimi delavci, sploh tisti v rdeči coni, kamor nismo smeli vstopiti	Stanovalci so imeli manj pogovorov s strokovnimi delavci, sploh tisti v sivi in rdeči coni	Vpliv epidemije na izvajanje storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
E10	Tako da, seveda se je življenje v domu drastično spremenilo.	Življenje v domu se je drastično spremenilo	Vpliv epidemije na izvajanje storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
E11	To, da smo našim uporabnikom	Skušali so vsem uporabnikom	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev

	poskušali omogočiti stik z zunanjim svetom, z domačimi	omogočiti stik z domačimi		
E12	Omogočali smo jim več telefonskih klicev, pol preko sodobnim medijev smo jih povezovali z njihovimi svojci,	Omogočili so jim več telefonskih in video klicev	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
E13	Sami zaposleni pa smo delovali več med stanovalci po enotah	Več so delovali med stanovalci po enotah	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
E14	naročali na ure, kdaj so bili svojci dosegljivi, da so prišli v stik s svojimi domačimi.	Dogovarjali so se za termine klicev	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
E15	Nadzirali smo obiske	Nadzirali so obiske	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
E16	Socialna služba je v bistvu beležila obiske vsak dan med 9:00 in 17:00 uro.	Beležili so obiske	Nove delovne naloge	Izvajanje storitev
E17	Eni svojci niso mogli, zmogli razumeti tega, da ne morejo prehajati v dom, tako da je bila komunikacija z njimi kar težavna	Nekateri svojci niso mogli razumeti zakaj ne smejo na obisk k svojim domačim	Problemi pri izvajanju storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
E18	Stanovalci so pogrešali svoje domače, sploh dementni niso razumeli, zakaj ni njihovih svojcev, v maskah jih niso niti spoznali, če smo komu omogočili, da je prišel	Stanovalci so pogrešali svojce, dementni jih v primeru obiska niso prepoznali	Problemi pri izvajanju storitve institucionalnega varstva	Izvajanje storitev
E19	Problem je bil že ta, da zaradi	Zaradi ukrepov stanovalci niso	Problemi pri izvajanju storitve	Izvajanje storitev

	ukrepov nismo mogli nuditi stanovalcem tistega kar jim pripada, na primer socialno življenje v domu, družabništvo, delavnice, pogovorne skupine, itd.	dobili celotnega obsega storitve	institucionalnega varstva	
E20	V kavarni smo delala koticke za druženje	V kavarni so bili koticiki za druženje	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
E21	nismo pustili svojcev na enote med stanovalce.	Svojci niso smeli na enoto k stanovalcem	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
E22	Najbolj veseli smo bili ko se je začela pomlad pa poletje, da smo lahko organizirali obiske zunaj	Ko je bilo topleje so organizirali obiske zunaj	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
E23	Vse stanovalce smo ZA obiskovalce vozili dol, iz enot.	Stanovalce so vozili iz enot	Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov	Izvajanje storitev
E24	Reakcije so bile zelo različne.	Različne reakcije	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
E25	Eni so to sprejeli potrpežljivo	Nekateri so bili potrpežljivi	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
E26	drugi so izrazili svoje nezadovoljstvo	Nekateri so bili nezadovoljni	Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev	Izvajanje storitev
E27	Ti ukrepi, da ni bilo obiskov	Ni bilo obiskov	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
E28	da ni bilo izhodov, ker je socialna služba tista, ki prva začuti to, da nekdo ne sme iti v domače okolje, oziroma da ga domači ne morejo obiskati.	Ni bilo izhodov, zaradi česar je socialna služba občutila dodaten pritisk.	Vpliv ukrepov na delo	Ukrepi Covid-19
E29	Seveda smo se	Se je soočala z	Soočanje z	Ukrepi Covid-19

	soočili z etičnimi dilemami pri našem delu	etičnimi dilemami	etičnimi dilemami	
E30	Ukrepe upoštevati ali ne, tudi to.	Ali upoštevati ukrepe ali ne	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi Covid-19
E31	Bom rekla, da takrat, ko so bile zdravstvene situacije takšne da smo vedeli, da se nekdo poslavlja, ali pa nismo vedeli koliko življenja mu še ostane, smo tudi malo spregledali te ukrepe in smo rekli, dajmo s tega vidika pogledati, da je zelo neetično, da nekoga ne spustimo k njegovemu domačemu.	Ko so bile zdravstvene situacije kritične, so pogledali skozi prste in svojcem pustili k stanovalcu, s tem da so ga oblekli v skafander in ga zaščitili.	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi Covid-19
E32	Stanovalcem smo omejili vse stike, tudi z drugimi stanovalci se niso mogli družiti, hrano smo jim prinašali v sobe.	Stanovalci so imeli omejene stike med sabo, hrano so jim prinesli v sobo.	Soočanje z etičnimi dilemami	Ukrepi Covid-19
E33	Imamo en kup odzivov tako pozitivnih	Pozitivni odzivi	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
E34	kot negativnih.	negativni odzivi	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
E35	So nam tudi svojci očitali, da smo koga okužili.	Svojci so jim očitali, da so stanovalce okužili	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
E36	Nekateri pa so se zelo držali navodil in upoštevali za voljo svojega zdravja.	Nekateri so se držal navodil	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19
E37	so tudi sami hodili sem ter tja, niso želeli nositi mask, rok niso razkužili	Nekateri so hodili po domu brez mask in brez razkuževanja	Reakcija uporabnikov na ukrepe	Ukrepi Covid-19

E38	Večkrat sem pomislila kaj bomo, če res vsi zbolimo.	Spraševala se je kaj bi se zgodilo, če bi vsi zaposleni zboleli	Počutje, stiske	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E39	Kdo bo ostal s stanovalci	Kdo bo ostal s stanovalci?	Počutje, stiske	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E40	Tega nas je bilo najbolj strah, da mogoče ne bi zmogli.	Strah pred tem ,da ne bodo zmogli	Počutje, stiske	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E41	Jaz sem veliko hodila peš	Veliko je hodila peš	Skrb zase	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E42	poskušala čim več časa preživeti zunaj, v naravi, izven maske.	Preživeti čim več časa zunaj v naravi brez maske	Skrb zase	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E43	pomanjkanje zaščitne opreme mi v socialni službi nismo občutili	V socialni službi ni bilo pomanjkanja zaščitne opreme	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E44	vedno smo imeli na razpolago dovolj mask in pa razkužil	Vedno so imeli na razpolago dovolj mask in razkužil	Pomanjkanje zaščitne opreme	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E45	Kar se tiče izobraževanj nismo imeli nobenih.	Izobraževanj ni bilo	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E46	Kar smo imeli v manjših skupinah je bila predaja informacij o preventivi, skrbi o razkuževanju, vezano na covid	Bila je le predaja informacij o preventivi, skrbi za razkuževanje vezano na covid	Izobraževanje zaposlenih	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E47	Sama opažam, da so se odnosi skrhal	Odnosi so se skrhal	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E48	opažam ja, da je epidemija pustila posledice.	Epidemija je pustila posledice.	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E49	Manj je bilo druženj, manj neformalnega	Manj je bilo neformalnega druženja	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene

	druženja, ki ni v okviru službe			
E50	vem, da so odnosi slabši kot so bili pred epidemijo, čeprav imamo v redu vodstvo, podporo	Odnosi so se poslabšali med epidemijo	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E51	Že ozračje je bolj negativno, ljudje se pritožujejo, niso zadovoljni in ne vidijo smisla.	Ozračje je bolj negativno, ljudje se pritožujejo in so nezadovoljni	Odnosi med zaposlenimi	Vpliv epidemije Covid-19 na zaposlene
E52	Tako da enostavno mislim, da bi morali biti vsi cepljeni in je to to	Vsi bi se morali cepiti	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
E53	mislim, da se ne bi smeli tako zapirati kot smo se	Ne bi smeli zapirati ustanove kot so jo.	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
E54	Vsekakor pa ne bi smeli zapirati domov za stare, ker tukaj je pa res precepljenost največja in da jih zaradi tega zapiramo in jim omejimo obiske, se mi zdi pa zelo neetično	Ne bi smeli zapirati doma, kjer je najvišja precepljenost	Predlogi za nadaljne krizne situacije	Predlogi
E55	Spremenila bi to, da bi šla več med stanovalce.	Šla bi več med stanovalce	Sprememba svojega dela	Predlogi
E56	Če razmišljam za naprej, bi verjetno tudi jaz sama šla v rdečo cono med stanovalce, ker vem, da tudi če bi bila oblečena v skafander bi se lahko z njimi po družila, nudila pogovor.	Šla bi v rdečo cono med stanovalce in se z njimi pogovarjala in družila.	Sprememba svojega dela	Predlogi
E57	Tako, da če bi se še kdaj kaj takega pripetilo sem zagotovo pripravljena iti v rdečo cono, jim	Če bi se zopet pojavil kak tak virus bi bila pripravljena iti v rdečo cono	Sprememba svojega dela	Predlogi

	nuditi oporo.			
E58	Aplikacije, ki smo jih uporabljali za boljšo komunikacijo, se mi zdijo v redu, tako da to bi pustila še vedno v delovanju.	Aplikacije za konstantno komunikacijo bi pustila v delovanju	Sprememba svojega dela	Predlogi

1.5. Priloga 5: Osno kodiranje

1. OSNOVNI PODATKI

1.1. Ime

- 1.1.1. M.K.(Aa)
- 1.1.2. A.M.C.(Ba)
- 1.1.3. M.K.K.(Ca)
- 1.1.4. MI.(Da)
- 1.1.5. K.P.S.((Ea)

1.2. Spol

- 1.2.1. Moški (Ab)
- 1.2.2. Ženska(Bb)
- 1.2.3. Ženska(Cb)
- 1.2.4. Ženska(Db)
- 1.2.5. Ženska(Eb)

1.3. Delovno mesto

- 1.3.1. Socialni delavec (Ac)
- 1.3.2. Vodja pomoči na domu(Bc)
- 1.3.3. Socialna oskrbovalka(Cc)
- 1.3.4. Socialna oskrbovalka(Dc)
- 1.3.5. Socialna delavka(Ec)

2. SOCIALNO VARSTVENA STORITEV

2.1. Institucionalno varstvo

- 2.1.1. Institucionalno varstvo (A1)
- 2.1.2. Začasno institucionalno varstvo (A2)
- 2.1.3. Izvaja storitve namestitve in dnevnega varstva(E1)

2.2. Dnevno varstvo

- 2.2.1. dnevno varstvo(A3)

2.3. Pomoč na domu

- 2.3.1. Vodi storitev pomoč na domu(B1)
- 2.3.2. Kot vodja organizira delo, terene, opravi prve razgovore, najprej po telefonu(B2)
- 2.3.3. Ko se uporabniki odločijo za storitev, jih obišče na domu, kjer se konkretno dogovorijo o vsebini storitve(B3)

- 2.3.4. Dogovorijo se o dolžini in vrsti pomoči(B4)
- 2.3.5. Njeno delo zajema tudi pisanje urnikov in organizacija dela(B5)
- 2.3.6. Izvaja pomoč na domu - pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, gospodinjskih opravilih in ohranja socialni stik z uporabniki(C1)
- 2.3.7. Vozi tudi kosila(C2)
- 2.3.8. Dela na terenu, nudi pomoč na domu(D1)
- 3. POVPRASEVANJE PO STORITVAH
 - 3.1. Institucionalno varstvo
 - 3.1.1. Povpraševanje po rednih sprejemih institucionalnega varstva je ostalo enako(A4)
 - 3.1.2. Število prejetih vlog za institucionalno varstvo se je prepolovilo med marcem in novembrom 2020(A5)
 - 3.1.3. Povpraševanje je v letu 2021 zopet naraslo(A6)
 - 3.1.4. V prehodu iz 2020 v 2021 je povpraševanje naraslo(A7)
 - 3.1.5. Socialni delavci so občutili stisko potencialnih uporabnikov(E3)
 - 3.1.6. Povpraševanje se v tistem času ni zmanjšalo, občutili so stiske potencialnih uporabnikov(E4)
 - 3.2. Dnevno varstvo
 - 3.2.1. Povpraševanje po dnevnem varstvu se je zmanjšalo(E2)
 - 3.2.2.
 - 3.3. Pomoč na domu
 - 3.3.1. Po epidemiji je povpraševanja in uporabnikov več kot pred epidemijo(B6)
 - 3.3.2. Med epidemijo niso vključili novih uporabnikov, čeprav je bilo povpraševanje po storitvi(B7)
 - 3.3.3. Povpraševanje je ostalo enako(C3)
 - 3.3.4. V prvem in drugem valu so svojci odpovedovali storitev zaradi strahu pred okužbo(C4)
 - 3.3.5. Za nekatere uporabnike so poskrbeli svojci in so odpovedali storitev zaradi strahu pred okužbo(D2)
 - 3.3.6. Ko se je epidemija začela umirjati, so zopet imeli polne terene.(D3)
- 4. IZVAJANJE STORITEV
 - 4.1. Vpliv epidemije na izvajanje dnevnega varstva
 - 4.1.1. Dnevno varstvo je bilo v času 1. in 2. vala epidemije ukinjeno(A8)
 - 4.1.2. Od marca 2020 do oktobra 2020 je bilo dnevno varstvo brez uporabnikov(A9)
 - 4.1.3. V dnevnem varstvu ni bilo uporabnikov(E6)
 - 4.2. Vpliv epidemije na izvajanje institucionalnega varstva
 - 4.2.1. Začasni sprejemi so bili ukinjeni(A10a)
 - 4.2.2. Pred epidemijo so izvajali začasne sprejeme med majem in septembrom(A10b)
 - 4.2.3. Epidemija je imela specifični vpliv(A10c)
 - 4.2.4. Zaradi reorganizacije storitev in dodatnega dela z obstoječimi uporabniki niso izvajali začasnih sprejemov(A11)
 - 4.2.5. Zaradi pomanjkanja kadra niti ne bi mogli zagotavljati začasnih sprejemov(A12)
 - 4.2.6. Med epidemijo so bili svojci novega uporabnika z njimi po sprejemu le 30 minut(A13)

- 4.2.7. Sprejemi so se izvajali z manj osebnega stika in ne po ustaljenem protokolu(A14)
- 4.2.8. Ko je novi stanovalec prispel, je bil pregledan iz strani negovalne službe, socialno delo pa se je izvajalo na daljavo(A15)
- 4.2.9. Določen čas tudi rednih sprejemov niso izvajali(A16)
- 4.2.10. Ko se je stanovalec vselil je bil v strogi karanteni, strokovni delavec ga je obiskal le enkrat v tem času(A17)
- 4.2.11. Sprejemi so bili prekinjeni(E5)
- 4.2.12. Stanovalce so delili v bele, sive in rdeče cone(E7)
- 4.2.13. Stanovalce so selil po domu, jih zapirali v sobe(E8)
- 4.2.14. Stanovalci so imeli manj pogovorov s strokovnimi delavci, sploh tisti v sivi in rdeči coni(E9)
- 4.2.15. Življenje v domu se je drastično spremenilo(E10)
- 4.3. Vpliv epidemije na izvajanje storitve pomoč na domu
 - 4.3.1. Med epidemijo je bilo v storitev vključenih manj uporabnikov, ker je storitev odpovedoval Lambrechtov dom(B8)
 - 4.3.2. Zaradi strahu pred okužbo so izvajali le nujne primere(B9)
 - 4.3.3. V primeru, da so vedeli, da lahko za uporabnika skrbijo svojci, so storitev odpovedali(B10)
 - 4.3.4. Obiske oskrbovalk so časovno skrajšali(B11)
 - 4.3.5. Pri pomoči na domu se je uporabljala dodatna zaščita(B12)
 - 4.3.6. Pričeli so uporabljati maske, zaščitni plašč in očala.(B13)
 - 4.3.7. Komunikacija s svojci iz strani vodje je potekala izključno preko telefona(B14)
 - 4.3.8. Po 2. valu epidemije je število uporabnikom padlo.(B15)
 - 4.3.9. Velik vpliv na izvajanje(C5)
 - 4.3.10. Izvajali so le najnujnejše(C6)
 - 4.3.11. Uporabnikom, ki so imeli zagotovljeno pomoč iz strani svojcev, so storitev odpovedali(C7)
 - 4.3.12. Uporabniki, ki niso imeli nikogar so še naprej koristili storitev(C8)
 - 4.3.13. Odpovedovali so storitev zaradi pomanjkanja kadra - okužb med socialnimi oskrbovalkami(C9)
 - 4.3.14. Izvajanje se je spremenilo, saj so nosile dodatno zaščitno opremo(C10)
 - 4.3.15. Storitve so odpovedali kjer so vedeli, da bodo za uporabnike poskrbeli svojci(D4)
 - 4.3.16. Ko so se pojavile množične okužbe med uporabniki se je socialna oskrbovalka oblekla v skafander(D5)
 - 4.3.17. Dve oskrbovalki so hodili k uporabnikom z okužbo. Ko so prišle k njim domov, so se preoblekle v skafander in(D6)
 - 4.3.18. Okuženi uporabniki so bili v zelo slabem stanju zato je bila tudi nega težja za izvesti(D7)
 - 4.3.19. Ko so vse opravile so se zopet zunaj preoblekle, ker so bile prepotene so morale zamenjati tudi oblačila pod skafandrom(D8)
 - 4.3.20. Vsaka ura storitve se je podaljšala za 15-20 minut(D9)
 - 4.3.21. Nosile so skafander, masko ff2 in zaščitna očala(D10)
 - 4.3.22. Nosila je dvojne rokavice(D11)

- 4.3.23. Ob pričetku epidemije so storitve skrčili na najnujnejše(D12)
- 4.4. Nove delovne naloge
 - 4.4.1. Strokovni delavec je delal vse(A18)
 - 4.4.2. Delal je vse(A19)
 - 4.4.3. Delal je socialno delo in terensko delo(A20)
 - 4.4.4. Delal je v tajništvu, pomagal na recepciji(A21)
 - 4.4.5. Pomagal je hišniku(A22)
 - 4.4.6. Opravljal je hišna, kuhinjska, receptorska opravila(23)
 - 4.4.7. Vodja je vsakodnevno spremljala oskrbovalkam telesno temperaturo in pripravljati ustrezno dokumentacijo(B16)
 - 4.4.8. Pri stik z uporabniki mora vodja izpolniti covid vprašalnik(B17)
 - 4.4.9. Zaradi epidemije je prišlo do dodatne organizacije dela, spreminjanja urnikov, bodisi zaradi okužbe ali zaradi visoko rizičnega stika(B18)
 - 4.4.10. Epidemija je povzročila več organizacije dela in manj stika z uporabniki(B19)
 - 4.4.11. Veliko so prezračevale(C11)
 - 4.4.12. Veliko so prezračevale in razkuževale(C12)
 - 4.4.13. Morale so se dodatno preoblačiti(C13)
 - 4.4.14. Večja zaščita in veliko preoblačenja(D13)
 - 4.4.15. Storitve so se podaljšale za 15-20 minut zaradi pravilnega preoblačenja in shranjevanja uporabljene zaščitne opreme(D14)
 - 4.4.16. Delala je le z okuženimi(D15)
 - 4.4.17. Skušali so vsem uporabnikom omogočiti stik z domačimi(E11)
 - 4.4.18. Omogočili so jim več telefonskih in video klicev(E12)
 - 4.4.19. Več so delovali med stanovalci po enotah(E13)
 - 4.4.20. Dogovarjali so se za termine klicev(E14)
 - 4.4.21. Nadzirali so obiske(E15)
 - 4.4.22. Beležili so obiske(E16)
- 4.5. Problemi pri izvajanju storitve institucionalnega varstva
 - 4.5.1. Težava je bila razložiti svojcem ukrepe(A24)
 - 4.5.2. Komunikacija s svojci potencialnih in obstoječih uporabnikov(A26)
 - 4.5.3. Pomanjkanje komunikacije z novimi stanovalci(A27)
 - 4.5.4. Nekateri svojci niso mogli razumeti zakaj ne smejo na obisk k svojim domačim(E17)
 - 4.5.5. Stanovalci so pogrešali svojce, dementni jih v primeru obiska niso prepoznali(E18)
 - 4.5.6. Zaradi ukrepov stanovalci niso dobili celotnega obsega storitve(E19)
 - 4.5.7.
- 4.6. Problemi pri izvajanju storitve dnevnega varstva
 - 4.6.1. Problem je bil razložiti zakaj ne izvajajo dnevnega varstva in začasnih sprejemov(A25)
- 4.7. Problemi pri izvajanju storitve pomoč na domu
 - 4.7.1. Prišlo je do pomanjkanja kadra zaradi bolniških(B20)
 - 4.7.2. Zgodilo se je tudi, da je polovica oskrbovalk izostala od dela, kar je vplivalo na zmanjšanje oskrbovanih uporabnikov(B21)
 - 4.7.3. Svojci tajijo okužbo uporabnika(B22)

- 4.7.4. Svojci niso povedali, da imajo v hiši okužbo in so jih oskrbovalke obiskovale premalo zaščitene(C14)
- 4.7.5. Svojci se niso držali navodil - javiti, ko je v hiši prisotna okužba(C15)
- 4.7.6. Strah pred okužbo, bolnicami in smrtjo.(D16)
- 4.7.7. Nepoznavanje virusa oziroma bolezni.(D17)
- 4.7.8.
- 4.8. Vpliv epidemije na organizacijo dela in prostorov
 - 4.8.1. Reorganizacija prostorov(A28)
 - 4.8.2. Preoblikovanje sob iz enoposteljne v dvoposteljno(A29)
 - 4.8.3. Dnevni center je postal enota - siva cona(A30)
 - 4.8.4. Reorganizacija prostorov in dela na tedenski bazi(A31)
 - 4.8.5. Deljena uporaba pisarne zaradi strahu pred okužbo in izostankom od dela obeh socialnih delavcev(A32)
 - 4.8.6. Povečana organizacija dela(B23)
 - 4.8.7. S pomočjo aplikacije WhatsApp so vodja in oskrbovalke med sabo komunicirale(B24)
 - 4.8.8. Vsak dan je kakšen uporabnik odpovedal storitev(B25)
 - 4.8.9. Vsakodnevno je tudi prihajalo do izostanka iz dela iz strani oskrbovalk, kar je povzročilo dodatno delo pri organiziranju dela(B26)
 - 4.8.10. Na začetku epidemije so obiskovale le najnujnejše uporabnike(C16)
 - 4.8.11. Iste oskrbovalke so hodile k istim uporabnikom(C17)
 - 4.8.12. K okuženim uporabnikom so hodile le dve oskrbovalki z dodatno zaščitno opremo(C18)
 - 4.8.13. Te so delale deljeno, dopoldan in popoldan(C19)
 - 4.8.14. Urniki so se vsakodnevno spreminjali(C20)
 - 4.8.15. Sestanki med zaposlenimi so bili prestavljeni na svež zrak, kjer so lahko ohranjale razdaljo(C21)
 - 4.8.16. Urniki so se spreminjali na dnevni ravni(D19)
 - 4.8.17. Sestanki so bili redkejši(D20)
 - 4.8.18. Komunikacija je potekala preko telefonskih klicev in aplikacije WhatsApp(D21)
 - 4.8.19. V kavarni so bili kotički za druženje(E20)
 - 4.8.20. Svojci niso smeli na enoto k stanovalcem(E21)
 - 4.8.21. Ko je bilo topleje so organizirali obiske zunaj(E22)
 - 4.8.22. Stanovalce so vozili iz enot(E23)
 - 4.8.23.
- 4.9. Reakcije uporabnikov na izvajanje storitev
 - 4.9.1. Težko so razumeli ukrepe(A33)
 - 4.9.2. Težko jim je bilo, ker ni bilo obiskov(A34)
 - 4.9.3. Težko so sprejeli zapiranje v sobe, nekateri so pobegnili(A35)
 - 4.9.4. Nekateri so odpovedali zaradi strahu pred okužbo(B27)
 - 4.9.5. Nekateri so odpovedali zaradi okužbe(B28)
 - 4.9.6. Marsikdo ni razumel zakaj odpovedujemo storitev(B29)
 - 4.9.7. Veliko pa jih je razumelo odpoved storitve(B30)
 - 4.9.8. Reakcije svojcev in uporabnikov so bile v redu(C22)
 - 4.9.9. Na začetku so bili razumljivi glede odpovedi(C23)

- 4.9.10. Razumeli so, da je epidemija izjemna situacija(C24)
- 4.9.11. Nekaterim uporabnikom je bilo smešno, ko so se pri njih pojavile v skafandrih, maskah in očalih(C25)
- 4.9.12. Nekateri jih niso prepoznali(C26)
- 4.9.13. Veliko strahu(D22)
- 4.9.14. Strah pred odpovedjo storitve(D23)
- 4.9.15. Nekateri so zamolčali, da so okuženi.(D24)
- 4.9.16. Različne reakcije(E24)
- 4.9.17. Nekateri so bili potrpežljivi(E25)
- 4.9.18. Nekateri so bili nezadovoljni(E26)
- 4.9.19.

5. UKREPI COVID-19

5.1. Vpliv ukrepov na delo

- 5.1.1. Velik vpliv ukrepov in posledice le teh(A36)
- 5.1.2. Ni bilo pomembno na katerem delovnem mestu si, vsak je opravljal vsa dela(A37)
- 5.1.3. Zaposleni so se trudili, da delo poteka čim bolj nemoteno(A38)
- 5.1.4. Zapiranje doma je zelo vplivalo na delo socialnega delavca(A39)
- 5.1.5. Pomagali so pri izvajanju telefonskih in video klicev s svojci, se dogovarjali za termine(A40)
- 5.1.6. Zaposleni se niso smeli zadrževati v skupnih prostorih, komunikacija je tekla preko telefonskih klicev, aplikacije, mailov.(B31)
- 5.1.7. Pristen osebni stik s svojci uporabnikov je izginil(B32)
- 5.1.8. Organizacija dela je potekala drugače(B33)
- 5.1.9. Delo je vodja organizirala tako, da so k okuženim uporabnikom hodile le dve oskrbovalke(B34)
- 5.1.10. Karantena je imela velik vpliv na celotno delo, ker so oskrbovalke izostale iz dela zaradi visoko rizičnega stika(B35)
- 5.1.11. Pomembno je bilo prezračevanje prostorov in razkuževanje sebe in površin(B36)
- 5.1.12. Ukrepi glede zaščite so podaljšali časovni obseg storitev(B37)
- 5.1.13. Uvedlo se je razkuževanje pisarn(B38)
- 5.1.14. Predaja toplega obroka na domu je potekala brez fizičnega stika z uporabnikom(B39)
- 5.1.15. Hrano so puščali zunaj pred vhodnimi vrati.(B40)
- 5.1.16. Najbolj je na delo vplivala dodatna zaščitna oprema(C27)
- 5.1.17. Nošenje mask in rokavic ni vplivalo na delo(C28)
- 5.1.18. Zaščita.(D25)
- 5.1.19. Svojci so nam pomagali izpolnjevati ukrepe.(D26)
- 5.1.20. Ni bilo obiskov(E27)
- 5.1.21. Ni bilo izhodov, zaradi česar je socialna služba občutila dodaten pritisk. (E28)
- 5.1.22.

5.2. Soočanje z etičnimi dilemami

- 5.2.1. Z etičnimi dilemami se je soočil na dnevni bazi.(A41)
- 5.2.2. okuženi stanovalci so bili premeščeni v rdečo cono - domsko župnišče(A42)

- 5.2.3. Novi stanovalec je podpisal dogovor, da bo nameščen v dvoposteljno sobo(A43)
- 5.2.4. Ker je bil okužen so ga premestili v rdečo cono v domsko župnišče(A44)
- 5.2.5. Ta drugi pa je bil premeščen v sivo cono - dnevni center, čeprav je podpisal dogovor za dvoposteljno sobo.(A45)
- 5.2.6. Stanovalci niso smeli iz enote, ven, na svež zrak, na kavico(A46)
- 5.2.7. Pri storitvi ki zajema prevoz toplega obroka na dom ni bilo prisotnega osebnega stika z uporabnikom, ki pa je ključnega pomena(B41)
- 5.2.8. Zaradi epidemije so morali pomoč veliko kje ukiniti(B42)
- 5.2.9. Ukiniti pomoč uporabnikom, kar pa lahko negativno vpliva na njegovo zdravstveno stanje, če ne dobiva primerne nege(B43)
- 5.2.10. Prišlo je do raznih vprašanj kaj bo z določenim uporabnikom v obdobju ko storitve ni prejemal in kaj bo z njegovimi socialnimi stiki, s stiki z zunanjim svetom.(B44)
- 5.2.11. Z etičnimi dilemami se ni srečevala(C29)
- 5.2.12. Če bi moral aoskrbovati okužene uporabnike bi jih zavrnila in pogledala nase, kar pa bi predstavljalo etično dilemo(C30)
- 5.2.13. Bila je v dilemi, ko so komu odpovedali storitev.(D27)
- 5.2.14. Zaradi dodatne zaščitne opreme so bili nekateri uporabniki prestrašeni.(D28)
- 5.2.15. Se je soočala z etičnimi dilemami(E29)
- 5.2.16. Ali upoštevati ukrepe ali ne(E30)
- 5.2.17. Ko so bile zdravstvene situacije kritične, so pogledali skozi prste in svojcem pustili k stanovalcu, s tem da so ga oblekli v skafander in ga zaščitili.(E31)
- 5.2.18. Stanovalci so imeli omejene stike med sabo, hrano so jim prinesli v sobo.(E32)
- 5.2.19.
- 5.3. Reakcije uporabnikov na ukrepe
 - 5.3.1. Odziv stanovalcev je bil presenetljivo dober zaradi strahu pred virusom(A47)
 - 5.3.2. Tudi svojci so težko sprejeli ukrepe(A48)
 - 5.3.3. Mislili so da bo slabše(A49)
 - 5.3.4. Takrat se jim ni zdelo, da situacija pušča posledice na stanovalca, so pa opazili spremembe vedenja, mišljenja, počutja.(A50)
 - 5.3.5. Svojci so negativno reagirali na postavitve ograje okoli doma(A51)
 - 5.3.6. Nekateri so hodili preko ograje in kršili domski red(A52)
 - 5.3.7. V prvem in drugem valu so ljudje lažje sprejeli ukrepe in odpovedi, saj se je takrat zapirala celotna država(B45)
 - 5.3.8. Ko se je situacija umirila, so svojci postali bolj zahtevni in nerazumevajoči(B46)
 - 5.3.9. Nekateri uporabniki so se jim smejali(C31)
 - 5.3.10. Nekateri so bili začudeni in prestrašeni(C32)
 - 5.3.11. Za uporabnike je prišlo do velike spremembe, ko so morale oskrbovalke držati distanco.(D29)
 - 5.3.12. Nekateri uporabniki jih niso prepoznali.(D30)
 - 5.3.13. Pozitivni odzivi(E33)
 - 5.3.14. negativni odzivi(E34)
 - 5.3.15. Svojci so jim očitali, da so stanovalce okužili(E35)

- 5.3.16. Nekateri so se držal navodil(E36)
- 5.3.17. Nekateri so hodili po domu brez mask in brez razkuževanja(E37)
- 5.3.18.
- 6. VPLIV EPIDEMIJE COVID-19 NA IZVAJALCE SOCIALNO VARSTVENIH STORITEV
 - 6.1. Počutje, stiske
 - 6.1.1. Socialni delavec je po naravi človek akcije, zato posebnih stisk ni občutil med epidemijo(A53)
 - 6.1.2. Na začetku ga je bilo strah, da bi virus prenesel svojim najdražjim(A54)
 - 6.1.3. Strah ga je bilo, da bi komu škodoval.(A55)
 - 6.1.4. Skrbela jo je kadrovska stiska(B47)
 - 6.1.5. Skrbelo jo je za uporabnike in prenos okužbe iz oskrbovalk na uporabnika.(B48)
 - 6.1.6. Doživljala je velike stike(C33)
 - 6.1.7. Bilo jo je tako strah da je izkoristila ves dopust že na začetku epidemije(C34)
 - 6.1.8. Strah jo je bilo zaradi moža in otroka(C35)
 - 6.1.9. Da bi prenesla okužbo domov in komu škodila(C36)
 - 6.1.10. strah jo je bilo tudi za uporabnike(C37)
 - 6.1.11. Stres je doživljala tako v službi kot doma(C38)
 - 6.1.12. Strah pred virusom in prenosom virusa preko oblačil in kože.(D31)
 - 6.1.13. Izogibanje socialnih stikov in obiskov.(D32)
 - 6.1.14. Strah jo je bilo objeti vnuka.(D33)
 - 6.1.15. Strah jo je bilo, da bi prenesla virus svojim najbližjim, zaposlenim ali uporabnikom.(D34)
 - 6.1.16. Spraševala se je kaj bi se zgodilo, če bi vsi zaposleni zboleli(E38)
 - 6.1.17. Kdo bo ostal s stanovalci?(E39)
 - 6.1.18. Strah pred tem ,da ne bodo zmogli(E40)
 - 6.1.19.
 - 6.2. Skrb zase
 - 6.2.1. Vzel si je odmor na svežem zraku in spil kavico(A56)
 - 6.2.2. Pogovor je bil ključnega pomena. S tistimi v rdeči coni so bili v komunikaciji preko telefona.(A57)
 - 6.2.3. Pogovor je pomagal pri dodatnem pritisku in stresu(A58)
 - 6.2.4. Imeli so supervizije na daljavo, preko telefona, iz balkona na balkon(A59)
 - 6.2.5. Zase je poskrbel tako, da si je vzel čas zase, tudi med službo(A60)
 - 6.2.6. V privatnem življenju se je ukvarjal z individualnim športom(A61)
 - 6.2.7. Po službi je poskusila biti čim več na svežem zraku in v naravi.(B49)
 - 6.2.8. Hodila je veliko v naravo, na svež zrak(C39)
 - 6.2.9. Ni se zadrževala v zaprtih prostorih(C40)
 - 6.2.10. Skrbela je za hidracijo.(D35)
 - 6.2.11. Uživala je veliko vitaminov.(D36)
 - 6.2.12. Uživala je veliko sadja, zelenjave in vitaminov.(D37)
 - 6.2.13. Veliko je hodila peš(E41)
 - 6.2.14. Preživeti čim več časa zunaj v naravi brez maske(E42)
 - 6.2.15.
 - 6.3. Pomanjkanje zaščitne opreme

- 6.3.1. Na začetku je bilo pomanjkanje mask, zato so si jih nabirali, da so lahko hodili okoli po svetu(A62)
- 6.3.2. V domu se je dobava zaščitnih sredstev zelo hitro uredila(A63)
- 6.3.3. Sodelovali so z zdravstvenim domom, civilno zaščito, ki so pomagali z zaščitnimi sredstvi(A64)
- 6.3.4. Na začetku je prišlo do pomanjkanja mask ampak jih je nato izdelala ena gospa(B50)
- 6.3.5. V vmesnem času so varčevali z razkužili(B51)
- 6.3.6. Država je morala poskrbeti za zaščitno opremo(B52)
- 6.3.7. Pomanjkanje je bilo vendar ne tako veliko, da storitve ne bi mogli izvajati(C41)
- 6.3.8. Pri dobavljanju so jim pomagale so različne organizacije(C42)
- 6.3.9. Pomanjkanja zaščitne opreme ni bilo(D38)
- 6.3.10. V socialni službi ni bilo pomanjkanja zaščitne opreme(E43)
- 6.3.11. Vedno so imeli na razpolago dovolj mask in razkužil(E44)
- 6.3.12.
- 6.4. Izobraževanje zaposlenih
 - 6.4.1. Med epidemijo ni bilo izobraževanj(A65)
 - 6.4.2. V prvem in drugem valu jih ni bilo, niti preko zoom-a(A66)
 - 6.4.3. Kasneje so se pričela izobraževanja preko zoom-a, prej jih ni bilo niti iz strani delodajalca, niti na državni ravni na primer iz strani socialne zbornice ali zdravstvene zbornice(A67)
 - 6.4.4. Iz strani ministrstva so bila navodila glede ukrepov Covid-19 predana glavnim sestram, ki so nato predajale informacije zaposlenim(A68)
 - 6.4.5. Izobraževanja so bila odpovedana(B53)
 - 6.4.6. Izobraževalo se je le glede virusa in preprečevanja širjenja virusa(B54)
 - 6.4.7. Občuti pomanjkanje izobraževanja zaposlenih saj meni, da se mora vsak konstantno izobraževati, da lahko ohranja strokovnost in strokovno raste.(B55)
 - 6.4.8. Izobraževanj ni bilo(C43)
 - 6.4.9. Bila je le predaja informacij o preprečevanju širjenja virusa(C44)
 - 6.4.10. Septembra so imeli skoraj po dveh letih prvo izobraževanje - na daljavo(C45)
 - 6.4.11. V službi so jim predajali informacije glede uporabe zaščitne opreme, kako pravilno obleči skafander in ga varno sleči.(D39)
 - 6.4.12. Veliko stvari je tudi sama naučila sodelavke, saj je bila na izobraževanju preko civilne zaščite.(D40)
 - 6.4.13. Lambrechtov dom jim je ponudil vse informacije, ki so jih potrebovale.(D41)
 - 6.4.14. Izobraževanj ni bilo(E45)
 - 6.4.15. Bila je le predaja informacij o preventivi, skrbi za razkuževanje vezano na covid(E46)
 - 6.4.16.
- 6.5. Odnosi med zaposlenimi
 - 6.5.1. Na začetku so ukinili druženje in skupne aktivnosti(A69)
 - 6.5.2. Socialni delavec meni, da so se odnosi med zaposlenim v prvih dveh valovih epidemije poglobili(A70)
 - 6.5.3. Po drugem valu so bili odnosi razdeljeni(a71)
 - 6.5.4. Mnenje o obstoju virusa je bilo različno(A72)

- 6.5.5. Na začetku so bili odnosi zelo tesni, ki so se pa potem kasneje tudi pretrgali(A73)
- 6.5.6. Med zaposlenimi je bilo manj osebnih stikov, kar pa ni povzročilo slabih odnosov.(B56)
- 6.5.7. Meni da so se ob epidemiji bolj povezale, saj so si ves čas morale predajati informacije.(B57)
- 6.5.8. Soočali so se z raznimi stiskami, novimi izzivi kar pa jih je na dolgi rok bolj povežalo.(B58)
- 6.5.9. Zaradi epidemije so se oddaljili, še vedno imajo distanco med sabo(C46)
- 6.5.10. Odnosi se spremenijo, če se bolj redko srečaš(C47)
- 6.5.11. Epidemija je slabo vplivala na odnose, tudi zaradi deljenega mnenja o virusu(C48)
- 6.5.12. Zelo je ponosna na kolektiv saj se dobro razumejo in komunicirajo.(D42)
- 6.5.13. Odnosi so še vedno dobri kot so bili prej.(D43)
- 6.5.14. Odnosi so se skrhali(E47)
- 6.5.15. Epidemija je pustila posledice.(E48)
- 6.5.16. Manj je bilo neformalnega druženja(E49)
- 6.5.17. Odnosi so se poslabšali med epidemijo(E50)
- 6.5.18. Ozražje je bolj negativno, ljudje se pritožujejo in so nezadovoljni(E51)
- 6.5.19.

7. PREDLOGI

7.1. Predlogi za nadaljnje krizne situacije

- 7.1.1. Strpnost in pogovor(A74)
- 7.1.2. Bilo je premalo pogovora, veliko je bilo prepuščeno naključjem in subjektivnim odločitvam(A75)
- 7.1.3. Moral bi obstajati ukaz na regijski ravni, ki naj bi določal kaj narediti, ne pa le priporočati(A76)
- 7.1.4. Premalo je bilo sodelovanja iz državne na regijsko, iz regijske na upravno enoto, iz upravnih enot na županje in ti na zavode.(A77)
- 7.1.5. Morali bi že na začetku odpovedati storitev, da se okužba ne bi širila.(B59)
- 7.1.6. Med epidemijo covid-19 so se veliko naučili in pridobili nove izkušnje za naprej(B60)
- 7.1.7. Maske bi morali že prej nositi(C49)
- 7.1.8. Zaradi te izkušnje bo v naslednji morebitni kritični situaciji prisotnega manj strahu.(D44)
- 7.1.9. Preveč se je odpovedalo storitve, kar ne bi bilo potrebno.(D45)
- 7.1.10. Vsi bi se morali cepiti(E52)
- 7.1.11. Ne bi smeli zapirati ustanove kot so jo.(E53)
- 7.1.12. Ne bi smeli zapirati doma, kjer je najvišja precepljenost(E54)
- 7.1.13.

7.2. Sprememba svojega dela

- 7.2.1. Nič(A78)
- 7.2.2. Vse bi naredil enako(A79)
- 7.2.3. Nič ne bi spremenil pri svojem delu(A80)
- 7.2.4. Bolj bi morala biti sproščena(B61)
- 7.2.5. Oskrbovalkam so manjkali skupni sestanki(B62)
- 7.2.6. Med vodjo in oskrbovalkami bi moral biti tesnejši odnos(B63)

- 7.2.7. Želi si, da bi bila bolj sproščena, da ne bi živela tako panično(C50)
- 7.2.8. Svoje delo je opravljala z vsem svojim srcem in pri tem ne bi nič spremenila.(D46)
- 7.2.9. Šla bi več med stanovalce(E55)
- 7.2.10. Šla bi v rdečo cono med stanovalce in se z njimi pogovarjala in družila.(E56)
- 7.2.11. Če bi se zopet pojavil kak tak virus bi bila pripravljena iti v rdečo cono(E57)
- 7.2.12. Aplikacije za konstantno komunikacijo bi pustila v delovanju(E58)