

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maja Lovšin

Pomoč na domu – na območju občin Ribnica in Sodražica

Magistrsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Maja Lovšin

Pomoč na domu – na območju občin Ribnica in Sodražica

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentorica: izr. prof. dr. Liljana Rihter

Ljubljana, 2023

Iskrena zahvala mentorici izr. prof. dr. Liljani Rihter za vse nasvete, usmeritve in spodbudne besede pri pisanju naloge.

Zahvala gre seveda tudi moji družini, da mi je omogočila brezskrben študij in brezpogojno podporo v vseh letih mojega izobraževanja.

Hvala Tomu za ljubezen, potrpežljivost in spodbudo, da sem vztrajala do konca.

Posebna zahvala gre tudi vsem na Centru za socialno delo Osrednja Slovenija, zahod – enota Ribnica za vso pomoč pri pisanju. Iz srca hvala celotnemu kolektivu, še posebej pa zlatim oskrbovalkam, ki so me prve sprejele medse in brez katerih bi bila pot do tega dela veliko težja.

Navsezadnje pa zahvala vsem uporabnikom pomoči na domu, ki so mi pomagali spoznati, kje resnično leži moje poslanstvo.

Pomoč na domu – na območju občin Ribnica in Sodražica

Povzetek magistrskega dela

Staranje prebivalstva je največji izziv sodobne družbe, saj se Evropa in tudi Slovenija srečujeta z vse manjšo rodnostjo. Da lahko zagotavljamo kakovostno starost starim ljudem, imamo na voljo kar nekaj oblik socialnovarstvenih storitev, ki zagotavljajo oskrbo tudi v jeseni življenja. Kljub temu da je institucionalno varstvo še vedno prevladujoča oblika, se družba vse bolj osredotoča na alternative, ki bi zagotovile staremu človeku, da v domačem okolju ostane čim dlje časa. V magistrskem delu sem se osredotočila na moje lokalno okolje – občini Ribnica in Sodražica, kjer Center za socialno delo Osrednja Slovenija - zahod, enota Ribnica že od leta 1993 izvaja socialnovarstveno storitev pomoči družini na domu. V raziskavi me je zanimalo, zakaj so se uporabniki odločili za storitev pomoč na domu, ali so njihove potrebe zadovoljene ter kako ocenjujejo posamezne storitve pomoči in odnos z izvajalci. Prav tako me je zanimalo, kakšne predloge imajo uporabniki za izboljšanje same storitve, in, navsezadnje, kaj bi si želeli, da bi zadovoljili njihove potrebe. V teoretičnem delu sem podrobneje opredelila problematiko staranja prebivalstva, definirala neformalne in formalne oskrbovalce in predstavila pravno podlago storitve pomoči na domu. V nadaljevanju sem pridobila mnenja uporabnikov s pomočjo anketnih vprašalnikov in intervjujev. Ugotovila sem, da so uporabniki pomoči na domu v veliki večini zadovoljni s storitvami in v storitvi pomoč na domu vidijo veliko prednost, da ostajajo dlje časa samostojni v domačem okolju. V lokalnem okolju ni veliko možnosti za druženje in pogrešajo možnost dnevnega varstva. Pri izboljšavah so se bolj osredotočili na kakovost kosila in večjo prisotnost socialnih oskrbovalk, ki pa so zaradi obstoječih in neustreznih normativov ne morejo pokrivati vseh potreb.

Ključne besede: stari ljudje, storitev pomoč na domu, socialne oskrbovalke, starost, dolgotrajna oskrba, zadovoljstvo

Home care – in the area of the Ribnica and Sodražica municipalities

Summary of the Master's Thesis

Ageing population is the greatest challenge facing modern society. Europe, including Slovenia, is also facing a declining birth rate. In order to ensure a quality old age for the elderly, we need several forms of social services that provide care even in the autumn of life. Although institutional (residential) care is still the predominant form, society is increasingly focusing on alternatives to ensure that old people remain in their home environment for as long as possible. In my master's thesis I focused on my local environment, the municipalities of Ribnica and Sodražica, where the Centre for Social Work Osrednja Slovenija - zahod, enota Ribnica has been providing social care services to families at home since 1993. In this thesis, I was interested in why the users decided to use the home care service, whether their needs are met and how they evaluate the individual support services and their relationship with the providers. I was also interested in what suggestions users have for improving the service itself and, ultimately, what they would like to see to meet their needs. In the theoretical part, I defined in more detail the problems of ageing, defined informal and formal carers and presented the legal basis of home care services. I then sought the views of users through questionnaires and interviews. I have analysed and presented the results in more detail. Home care users are overwhelmingly satisfied with the service and see it as a great help to remain independent in their home environment for longer. There are not many opportunities for socialising in the local environment and they miss the possibility of day care. Improvements have focused more on the quality of the lunch and the increased presence of social carers, who are severely understaffed due to the norms.

Keywords: old people, home care, social caregiver, old age, long-term care, satisfaction

Kazalo

1	Teoretični uvod	1
1.1	Staranje prebivalstva in družbeni položaj starih ljudi.....	1
1.2	Teorije staranja	2
1.3	Potrebe starih ljudi.....	4
1.4	Socialne mreže.....	6
1.5	Dolgotrajna oskrba.....	7
1.5.1	Zakon o dolgotrajni oskrbi.....	8
1.6	Formalni in neformalni oskrbovalci	9
1.7	Formalne oblike pomoči starim ljudem	11
1.7.1	Pomoč na domu	13
1.7.2	Izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu	14
1.8	Predstavitev občin Ribnica in Sodražica.....	17
2	Opredelitev problema.....	20
3	Metodologija.....	22
3.1	Vrsta raziskave.....	22
3.2	Merski instrumenti.....	22
3.3	Vzorec in populacija	23
3.4	Zbiranje podatkov.....	24
3.5	Obdelava in analiza podatkov	25
3.5.1	Izbor enot kodiranja	25
3.5.2	Kodiranje izjav	26
3.5.3	Ureditev pojmov	27
3.5.4	Definiranje relevantnih kategorij za odgovor na raziskovalna vprašanja	28
4	Rezultati	30
4.1	Rezultati anketnega vprašalnika	30
4.2	Razlogi za vključitev v socialno oskrbo na domu	38

4.3	Prednosti in pomanjkljivosti storitve	41
4.4	Ocena storitev in njihovo izboljšanje.....	43
4.5	Predlogi za izboljšanje zadovoljevanja potreb uporabnikov.....	45
5	Razprava in sklepi.....	48
6	Predlogi.....	53
7	Viri in literatura	54
8	Dodatek	60
8.1	Smernice za intervju	60
8.2	Anketni vprašalnik o zadovoljstvu uporabnikov socialno-varstvene storitve pomoč družini na domu.....	62
8.3	Intervjuji.....	66
8.4	Kodiranje.....	102
8.5	Ureditev pojmov	145

1 Teoretični uvod

1.1 Staranje prebivalstva in družbeni položaj starih ljudi

»Staranje je fiziološki proces, ki se začne z oploditvijo in ga ne moremo preprečiti« (Ramovš, 2014a, str. 46). Združeni narodi so 15. november 2022 označili kot »dan osmih milijard«, saj je na ta dan človeštvo preseglo še en milijardni mejnik v človeški populaciji (United Nations, b. d). Pred 10.000 leti je na Zemlji živelo le 5 milijonov ljudi. Zgolj 8.000 let pozneje se je ta številka 40-krat pomnožila in na svetu je živelo 200 milijonov ljudi. V času industrijske revolucije se je postopno zviševanje prebivalstva ustavilo in presegli smo prvo milijardo ljudi. Le 130 let kasneje se je številka podvojila, v 60-ih letih 20. stoletja pa že presegla 7 milijard. Vzporedno je z naraščanjem prebivalstva začela upadati rodnost. (Imperl, 2012, str. 12).

Leto pred prelomom tisočletja je bilo razglašeno za mednarodno leto starih ljudi. Ramovš (2011, str. 6) je to opredelil kot mejnik, ki je naznanil prehod iz stoletja otroka v stoletje starih ljudi (Imperl, 2012, str. 31). Dolgo se je med stare ljudi uvrščalo ljudi, ki so imeli 60 let in več. Demografi so morali zaradi podaljševanja življenjske in delovne dobe starostno mejo sčasoma dvigniti na 65 let in več. Starostni prag se v mnogih evropskih državah enači kot prehod iz delovno aktivnega življenja v upokojitev (Šircelj, 2009, str. 15–16).

Staranje prebivalstva radi pripisujemo podaljšanemu življenju, a je podrobnejša analiza pokazala, da ta proces sproži zniževanje rodnosti – delež starih ljudi se povečuje zaradi vse manj rojstev. To demografsko gibanje se kaže kot ena izmed razsežnosti prehoda tradicionalne družbe v moderno družbo, ki ga izkusi vsako prebivalstvo (Šircelj, 2009, str. 18). Pomemben vpliv nizke rodnosti je spreminjajoč sistem blaginje. Z manj rojstvi se zmanjšujejo prispevki, ki zagotavljajo storitve oskrbe za stare ljudi, posledično se povečujejo zahteve prenosa oskrbe na stran družine, trga in navsezadnje civilne družbe. Hkrati se tako nevede spreminjajo oblike storitev pri oskrbi starih ljudi iz večinoma institucionalne oskrbe v oskrbo, ki je osredotočena na vzdrževanje kakovosti življenja v domačem okolju (Černič Istenič, 2013).

Tudi v Sloveniji se soočamo s staranjem prebivalstva. Povprečna starost prebivalcev Slovenije je sredi leta 2022 znašala 43,8 leta, kar je za 1,9 leta več kot leta 2012 (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. a). Že vsak peti prebivalec Slovenije je danes starejši od 65 let. Do leta 2030 naj bi delež prebivalstva nad 65 let predstavljal že 25 odstotkov, leta 2050 pa bo starejši od 65

let že vsak tretji prebivalec (Valjavec, 2019). Slovenija je fazo mladega prebivalstva zapustila že okoli leta 1870, v naslednjih letih pa se bo z vse bolj nizko rodno stjo približevala fazi pretiranega staranja (Šircelj, 2009, str. 18).

S staranjem prebivalstva se navsezadnje srečujejo vsi sistemi družbe: zdravstvo, sociala, vzgoja in šolstvo. Da pa se posamezniki lahko kakovostno starajo, sta pomembni predvsem ustrezna socialna in zdravstvena politika (Antolašič, 2020, str. 6). Kljub temu pa demografske spremembe niso le tragične, kot menijo nekateri – so tudi možnost za iskanje novih oblik sožitja in solidarnosti. Generacije vsaka po svoje celotni družbi prinesejo svoj delež in v zameno od družbe prejmejo tisto, kar v tistem obdobju življenja potrebujejo (Mali, 2013).

1.2 Teorije staranja

Glede samega procesa staranja ločimo več različnih pristopov in teorij. Različni avtorji se osredotočajo na različne vidike. Ločimo jih lahko na sociološke, biološke in psihološke (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015). Pogosto se teorije staranja osredotočajo zgolj na vzrok staranja, ki ga preučujejo. Pri razumevanju celote si lahko pomagamo z združevanjem vseh znanih teorij. S puščanjem življenjskih funkcij organizma povezujejo procese staranja biološke teorije staranja. Iz razvojnih teorij in teorij osebnosti izhajajo psihološke teorije staranja, v okviru sociološke teorije pa gre za teorijo zmanjšanja aktivnosti. Poleg kronološke starosti poznamo še funkcionalno starost, h kateri spadajo biološka, psihološka in socialna starost. Človeku pomembna je tudi doživljajska starost (Šiplič in Kadiš, 2002).

Posameznika in staranje lahko teoretsko opredelimo na (Birren in Cunningham, 1985):

- biološko starost,
- psihološko starost,
- družbeno kulturno starost.

Ko govorimo o biološki starosti, govorimo o biološkem delovanju telesa in njegovih telesnih funkcij in celičnih procesov. Ta starost nam pove, kje se posameznik nahaja na relativni lestvici let, ki jo lahko doseže. Povezujemo jo tudi z zdravjem, predvsem s pričakovanjem glede pešanja telesnih in psihofizičnih funkcij v doseženi starosti. Biološko starost merimo z opazovanjem delovanja vitalnih organskih sistemov. S staranjem namreč ti sistemi ne zmorejo več toliko samoregulacije in adaptacije. Pri psihološki starosti se osredotočamo na psihološke sposobnosti, ki so potrebne pri prilagajanju vedno spreminjajočim se potrebam okolja. Sem

sodijo spomin, čustva, motivacija, inteligenca in specifične veščine, ki omogočajo samozavest in samonadzor (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015).

Pri psihološki starosti se v povezavi z biološko starostjo osredotočamo še na sposobnost posameznika za samostojno opravljanje temeljnih življenjskih opravil. Začnejo se pojavljati tako fizične spremembe v telesu kot tudi kognitivne spremembe. Ujemanje biološke in kronološke starosti ni nujno in posameznik lahko izkaže spremembe v zdravju in psihofizičnih sposobnostih veliko pred 65. letom starosti. V sodobni družbi se pešanje zdravja in ostalih sposobnosti bolj pogosto zgodi veliko po 65. letu starosti (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015).

Družbenokulturna starost se odraža v načinu oblačenja, uporabe jezika, različnih navad in osebnega stila. Posamezniku lahko določimo družbenokulturno starost na podlagi opazovanja navad, ki so pričakovane in sprejemljive v njegovi starosti in družbi, v kateri živi (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015).

Tudi Ramovš (2003, str. 69–70) razlikuje tri vrste starosti, in sicer: kronološko starost, funkcionalno ali biološko starost in doživljajsko starost. Kronološka starost se določi s koledarjem, rojstnim dnevom in se opredeljuje številčno. Prisotna je pri vseh ljudeh in nanjo nimamo nobenega vpliva.

Najpogostejša opredelitev kronološke starosti je določena pri 65. letu. A zavedati se moramo, da gre pri njej zaradi različnih dejavnikov heterogene skupine starih ljudi med posamezniki le za približek (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015, str. 13).

Sam proces staranja lahko opredelimo kot nekakšen splošen in nepovraten pojav, ki postopno slabša fizično, duševno in biološko stanje organizma (Budič, 2021). Starost kot življenjsko obdobje se razlikuje od obdobja mladosti in srednjih let, a nima nikakor manjše vrednosti ali smiselnosti. Tretje življenjsko obdobje ima drugačne cilje in naloge kakor v mladostnih in srednjih letih, a se po pomembnosti nič bolj ne razlikuje. Za osmišljanje in dodajanje vrednosti starosti je pomembno, da jo človek sprejme in prispeva k njeni kakovosti. Prav tako naj brez slabe vesti prejme pomoč drugih in ohranja pristen človeški odnos z mlado in srednjo generacijo (Ramovš, 2011).

1.3 Potrebe starih ljudi

Ramovš (2000, str. 321) navaja, da se kakovost življenja meri po tem, v kolikšni meri so zadovoljene posameznikove potrebe. Njihove pomembnosti pa se po navadi zavedamo šele takrat, ko jih ne moremo zadovoljiti oziroma so te zadovoljene le delno.

Že humanistični psiholog Abraham Maslow je leta 1954 (povzeto po Roljić in Kobentar, 2017) razvil piramidni model potreb, ki so razdeljene na pet stopenj. Najnižja stopnja predstavlja osnovne fiziološke potrebe (voda, hrana, spanje ...), druga stopnja je potreba po varnosti (stabilnost, zaščita, struktura), tretja stopnja predstavlja potrebo po pripadnosti (ljubezen, pripadnost, naklonjenost), sledi ji potreba po samospoštovanju in na vrhu piramide potreba po samouresnitvi. Zadovoljitev še tako osnovnih potreb je odgovor na primanjkljaj, ki zahteva potešitev. Ko so zadovoljene osnovne potrebe, se pojavijo višje potrebe, ki so pomembne za občutek sreče. Stari ljudje v večini kažejo potrebe po vzdrževanju socialnih stikov, druženju in odnosih v socialnem okolju. Dejavniki okolja so pri zadovoljevanju potreb velikega pomena. Neposredno izražanje svojih potreb pripomore k njihovi lažji zadovoljitvi (Roljić in Kobentar, 2017, str. 17).

Ramovš (2011) opisuje potrebo kor samodejni vzgib živega organizma, ki ga nagiba in usmerja v tako vedenje in sobivanje z okoljem, da se ohranja pri življenju in zdravo razvija. Da se lažje orientiramo po najrazličnejših človeških potrebah, je Ramovš (2011) razdelil šestrazsežno antropohigiensko podobo človeka na:

- potrebo po materialni preskrbljenosti in temeljni potrebi po ohranitvi sebe (zdravje, hrana, tekočina, toplota, razmnoževanje),
- potrebo po duhovni razsežnosti človeka, po užitku, varnosti, informacijah,
- potrebo po svobodi in življenjski orientaciji,
- potrebo po medčloveškem odnosu in funkcionalnem razmerju,
- potrebo po učenju, razgledanosti in napredovanju,
- potrebo po doživljanju smisla v posameznem obdobju življenja.

Zadovoljitev bioloških potreb, kot so dihanje, žeja, lakota, je nuja in ne prenaša časovnega odlaganja – človek jih mora izpolniti v najhitrejšem možnem času. Bolj so gibljive potrebe višjih človeških razsežnostih. Te lahko človek odlaša in jih deloma zadovoljuje z drugo potrebo, ki je v dani situaciji bolj smiselna (Ramovš, 2011).

Potrebe delimo tudi na zadovoljene/nezadovoljne in zaznane/pregledane. Delitev teh opredeljuje Flaker (2017):

- realizirane potrebe (zaznane in zadovoljene),
- samoumevne potrebe (zadovoljene, nezaznane),
- pereče potrebe (zaznane, nezadovoljene),
- skrite (nezadovoljene in nezaznane).

Določene potrebe, kot so potreba po varnosti, pripadnosti, ljubezni in spoštovanju, človek vse življenje uresničuje skupaj in v odvisnosti od drugih ljudi. Njihova uresničitev ni odvisna samo od posameznika, ampak tudi od zunanjega okolja in družbe. Človek mora kljub želji po zadovoljitvi potrebe upoštevati določene zakone, zahteve, pravila in navsezadnje družbene norme. Izkazati mora prilagodljivost, da lahko v danem okolju uresniči vse svoje človeške potrebe. Lahko bi rekli, da je sam človek odvisna spremenljivka, okolje pa neodvisna. Neuresničevanje potreb vodi v strah in odvisnost od okolja, izgubo svobode in smisla življenja. Nasprotno so ljudje, ki svoje potrebe uresničujejo, v sebi bolj mirni in svobodni (Varga, 2003, str. 354). Cilj dolgotrajne oskrbe je zadovoljitev perečih potreb, a tudi odkrivanje skritih. Delo socialnih delavcev je, da skupaj z uporabniki prepoznajo in ugotovijo skrite potrebe, ki so ključ do bolj kakovostnega in polnega življenja (Flaker, 2017).

Ko govorimo o potrebah starih ljudi, moramo imeti v mislih vse človeške potrebe, ne glede na oviranost ali obnemoglost osebe. Ramovš (2011) prav tako poudarja, da so v starosti najbolj smiselne zadnje tri višje razsežnosti:

- potreba po temeljnem ali osebnem medčloveškem odnosu,
- potreba po predajanju svojih življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji,
- eksistencialna potreba, da človek doživlja svojo starost kot smiselno in vredno.

V Sloveniji kot tudi v drugih državah se povečuje populacija starih ljudi. Hkrati s tem se povečuje populacija, ki potrebuje pomoč pri vsakodnevnih življenjskih aktivnostih, a se je hkrati zmanjšala populacija oseb, ki bi jim pomoč lahko zagotovile. Razmerje med tistimi, ki so potrebni pomoči, in tistimi, ki pomoč lahko ponudijo, se je drastično spremenilo. Ljudje, ki pomoč potrebujejo, so bolj izpostavljeni tveganju, da jo ne bodo dobili, po drugi strani pa so ljudje, ki pomoč zagotavljajo, močno preobremenjeni. Trendi tudi kažejo, da se bo do leta 2050 stanje zgolj še stopnjevalo (Spiers idr., 2018, str. 57–58).

1.4 Socialne mreže

Ramovš (2003) opredeljuje pojem socialna mreža kot človeško povezanost z drugimi ljudmi, kar je ena od bistvenih človeških potreb in lastnosti, ki se izraža v osebnih medčloveških odnosih in raznih drugih razmerjih. Človek v različnih socialnih mrežah živi vse življenje, če hoče ali ne. Socialne mreže imajo za človeka pomembne vloge:

- pomagajo, da uspeva, ustvarja, napreduje in zadovoljuje svoje potrebe;
- v življenju pomagajo postavljati pravila igre za družbeno sožitje;
- pomagajo razbrati, kakšne vloge so družbeno sprejemljive in nesprejemljive glede na njegovo vedenje in ravnanje;
- pomagajo pri varovanju pred pomanjkanjem in nevarnostmi, a mu hkrati povzročajo tudi nevšečnosti z omejitvami;
- pomagajo, da človek v težavah ne propade (Ramovš, 2003).

Skupnost starejši populaciji predstavlja zelo pomemben del življenja. Gre za širše okolje, v katerem star človek vidi znano prostorsko bližino. Trend oskrbe je naravnani k temu, da posameznik ostane v svojem domačem okolju in skupnosti, dokler je to mogoče. Skupnost pa ne predstavlja zgolj geografskega vidika, ampak tudi omrežja in interakcije v tem prostoru (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014).

Grebenc (2005) opredeljuje, da socialno omrežje starih ljudi sestavljajo predvsem družinski člani in ostali sorodniki, ki nudijo oskrbo. Hkrati pa Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast (2014) poudarjajo, da star človek večji pomen pripisuje skupnosti, v kateri dlje časa biva, v kateri preživlja več prostega časa in je za bivanje v njej potrebno manj mobilnosti. Skupnost je za stare ljudi bolj pomembna zaradi skupnih spominov in življenjskih dogodkov. Prostor posameznika v skupnosti ima tudi avtobiografski pomen, povezan z njegovo osebno zgodovino v prostoru. Socialni pomen pa prikazuje vpetost posameznika v odnose, ki jih je skozi leta zgradil v skupnosti, v kateri je živel.

Pojem socialne mreže izhaja iz sistemske teorije. S prenehanjem enovite tradicionalne družbe in nastopom kompletnih modernih in postmodernih družb nastopi bolj koncentrirano delo s socialnimi mrežami. Sodobna, kompleksna družba je sestavljena iz številnih fragmentov različnih usmeritev, načinov življenja in vrednot. Poznamo:

- naravne socialne mreže (družina, prijatelji ...),

- umetno oblikovane socialne mreže za krajši čas (terapevtske skupine),
- trajnejše in bolj celostne socialne mreže za socialno urejanje (komune),
- nadomestne socialne mreže ob izpadu kake bistvene socialne funkcije iz naravnih socialnih mrež (domovi za stare ljudi) (Ramovš 2003).

Staranje vpliva na socialne mreže, izbiro ljudi in način druženja. Pomembno pa je da se zavedamo, da velja tudi obratno – socialne mreže, izbira ljudi in način druženja vplivajo na staranje. To pomeni, da je za socialni vidik staranja zelo pomemben obseg socialnih vezi, njihovih potencialov, učinkov in kvalitete (Dragoš, 2000, str. 293).

1.5 Dolgotrajna oskrba

Sistem dolgotrajne oskrbe je eden bolj kompleksnih sistemov. Demografske spremembe vsepovsod zahtevajo nove institucionalne spremembe in rešitve na tem področju. Evropa je po dinamiki staranja najhitreje starajoči se kontinent. V zadnjih letih je pritisk na sistem dolgotrajne oskrbe tako v teh državah zelo visok (Kavšek in Bogataj, 2017a).

Dolgotrajna oskrba naj bi bila zasnovana in prilagojena potrebam starih ljudi in jim sočasno omogočala življenje v domačem okolju. Učinkovita in varna naj bi bila za vse udeležene. Napačno bi bilo, da bi dolgotrajno oskrbo gledali zgolj skozi medicinski vidik (kot dodajanje dni življenja ljudem), izjemnega pomena je tudi socialni vidik (kakovost dneva). Dolgotrajna oskrba bi morala ljudem v stiski omogočiti občutek, da zmorejo ohraniti vpliv na svoje življenje (Flaker, Nagode, Rafaelič in Udovč, 2011).

Zavedati se moramo, da je sistem dolgotrajne oskrbe eden od najranljivejših sistemov sodobne družbe, zajema namreč sodelovanje, delovanje in usklajenost uporabnikov, izvajalcev, regulatorjev in, seveda, davkoplačevalcev. Za delovanje in kakovostno izvajanje takšnega sistema mora država za to porabiti in vložiti izrecen delež sredstev (Kavšek in Bogataj, 2017b).

Na področju dolgotrajne oskrbe lahko odpremo veliko vprašanj: od tega, kdo naj zagotavlja pomoč in skrb ljudem, ki jo potrebujejo, do tega, kako zagotoviti in organizirati samo področje dolgotrajne oskrbe, da bodo njene storitve dostopne vsem, ki jo bodo potrebovali. Prav tako se poraja vprašanje razmejitev nalog in pristojnosti ljudi, ki bi storitve opravljali in se v njih vključevali. Največje vprašanje pa je seveda financiranje te dejavnosti, da bi zagotovili dostopnost in ohranjenost storitve (Toth, 2014).

Staranje prebivalstva seveda ni samo ekonomski problem. Antropološko-zgodovinsko področje nas uči, da je oskrba bolnih in onemoglih v skupnosti človekova prvinska potreba. Skozi vso našo zgodovino nas spremljajo starostna onemoglost, razne bolezni in invalidnost. Konstitutivna elementa obstoja in razvoja človeške vrste v vseh kulturah pa sta skrb in solidarna pomoč, ki ju zdravi člani skupnosti ponudijo pomoči potrebnim (Ramovš, 2015).

1.5.1 Zakon o dolgotrajni oskrbi

Državni zbor Republike Slovenije je 9. 12. 2021 sprejel Zakon o dolgotrajni oskrbi (Uradni list RS, št. 196/21). Slovenija do tega datuma ni imela enotno urejenega sistema dolgotrajne oskrbe, urejena je bila v okviru več ločenih sistemov socialne varnosti.

Med te zakone spadajo:

- Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS) (2010),
- Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ) (2006),
- Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (ZSDP-1) (2014),
- Zakon o socialnem varstvu (ZSV) (2007),
- Zakon o socialnovarstvenih prejemkih (ZSVarPre) (2010),
- Zakon o socialnem vključevanju invalidov (ZSVI) (2018),
- Zakon o vojnih veteranih (ZVV) (2006),
- Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ-2) (2022),
- Zakon o vojnih invalidih (ZVojI) (1995).

Zakon o dolgotrajni oskrbi (2021) definira dolgotrajno oskrbo kot sistem ukrepov, storitev in aktivnosti, namenjenim osebam, ki so zaradi posledic bolezni, starostne oslabelosti, invalidnosti, poškodb, pomanjkanja ali izgube intelektualnih sposobnosti daljše obdobje odvisne od pomoči drugih oseb. Izvajanje zakona je bilo leta 2022 na referendumu ustavljeno zaradi večjih pomanjkljivosti dejanskega izvajanja v praksi. Največ očitkov je letelo na neurejenost virov financiranja. Nova različica zakona je prišla v javno razpravo z majem 2023 (GOV.si, b. d).

V Sloveniji je najbolj razvita oblika dolgotrajne oskrbe institucionalna oskrba starejših ljudi. Še vedno je ciljna usmeritev oskrbe zagotoviti čim daljše samostojno bivanje starih ljudi v njihovem domačem okolju in skupnosti. V praksi moramo biti pozorni, kakšne so sploh možnosti za oskrbo starih ljudi v domačem okolju glede na njihove potrebe (Mali in Grebenc, 2021).

Sistem dolgotrajne oskrbe je v Sloveniji še vedno neenoten. Izvaja se po ločenih sistemih socialne varnosti, potreba po usklajeni ureditvi pa se z vsakim letom povečuje. Razlogi so seveda v staranju prebivalstva in drastično spremenjenem načinu življenja sodobne družbe. Zaradi primanjkovanja neformalnih oskrbovalcev je vse večji pritisk na vzpostavitev novih mehanizmov socialne varnosti in novih načinov zagotavljanja storitev dolgotrajne oskrbe. Povpraševanje po storitvah dolgotrajne oskrbe je že preraslo ponudbo Slovenije. Kljub novim gradnjam domov za starejše v Sloveniji še zdaleč ni dovolj zagotovljenih kapacitet za stare ljudi. Zaradi spreminjanja strukture prebivalstva lahko pričakujemo, da se bo povpraševanje po vseh storitvah dolgotrajne oskrbe v prihodnosti še povečevalo (Kavšek, 2021, str. 19).

Do nedavnega nobena članica Evropske unije ni imela formalno opredeljene definicije kakovosti dolgotrajne oskrbe. Prvo formalno opredelitev pojma je z Zakonom dolgotrajne oskrbe (2021) dosegla Slovenija. Lipar (2022) je v članku *Kakovost dolgotrajne oskrbe v luči zakona o dolgotrajni oskrbi* opisala dolgotrajno oskrbo kot tisto, ki dosega celostno, strokovno, uporabniku prilagojeno dolgotrajno oskrbo, ob upoštevanju temeljnih načel kakovosti, kot so uspešnost, varnost, pravočasnost, neprekinjenost, učinkovitost, enakopravnost in osredotočenost na uporabnika, njegovo aktivno vlogo, ter se izvaja v skladu s strokovnimi standardi in najboljšimi praksami.

1.6 Formalni in neformalni oskrbovalci

Gerontološka literatura izvajalce oskrbe deli na dve veliki skupini: formalne in neformalne. Razlikujejo se v tem, da formalni oziroma plačani izvajalci izvajajo storitve, ki so v skupnosti organizirane za pomoč osebam pri bivanju v skupnosti ali pa izvajajo oskrbo v institucionalnem kontekstu. Po drugi strani pa so neformalni oziroma neplačani oskrbovalci najpogosteje družinski člani, sosedje, prijatelji, sorodniki, ki izvajajo oskrbo starega človeka (Timonen, 2008 v Filipovič Hrast, idr., 2014).

Formalni oskrbovalci se naprej delijo na javne in zasebne ponudnike storitev. Formalni izvajalci oskrbe izvajajo profesionalno oskrbo na domu, v institucijah ali v skupnosti. Za svoje delo se

izobražujejo in so tudi finančno kompenzirani. Ravno obratno neformalni oskrbovalci običajno niso profesionalci in za svoje delo ne prejemajo plačila. Po nekaterih ocenah naj bi bilo število neformalnih oskrbovalcev vsaj od enkrat do desetkrat tolikšno kot formalnih oskrbovalcev (Filipovič Hrast, idr., 2014)

Ramovš (2003) navaja, da se za družinskega oskrbovalca smatra tistega družinskega člana, ki nudi pomoč svojcu vsaj 5 ur tedensko ali več. Za redno sosedsko in prostovoljno pomoč zadoščata že dve uri tedensko.

Timonen (naveden v Filipovič Hrast, idr., 2014) izpostavlja, da niso vsi družinski člani enako obremenjeni z oskrbovanjem. Še vedno večino oskrbe prevzamejo ženske, vsaj ko gre za bolj intenzivno in osebno oskrbo. Mnoge ženske oskrbovalke so nezaposlene, pogosto revne in socialno izključene. Veliko oskrbovalcev pa je seveda dvojno obremenjenih, saj poleg oskrbe starih ljudi opravljajo še delo v okviru lastne zaposlitve. Družinski oskrbovalci so v sodobnih družbah zelo obremenjeni, saj nanje vplivajo spremenjene delovne obveznosti, mobilnost in spremenjena družinska struktura. Podaljšuje se tako delovna kot tudi življenjska doba, redkejša so medgeneracijske družine in vse več je samskih parov brez otrok. Vse te spremembe močno vplivajo na zmožnost družine pri izvajanju oskrbe za starejšega družinskega člana (Filipovič Hrast, idr., 2014).

Kljub spreminjajočemu se položaju vloge družine v družbi še vedno velja, da družina prevzema glavni del skrbi za svojce. Stari ljudje se v stiski najprej po pomoč obrnejo k družini, še posebej na hčere, snahe, vnukinje, nečakinje (Nagode, 2009, str. 129). Hvalič Touzery (2006) navaja, da se lahko najboljši odnosi med generacijami razvijejo, ko živijo v isti hiši, a vsak v svojem gospodinjstvu. Pomembno je, da ima vsaka generacija svojo samostojnost, a jim bližina sobivanja dopušča medsebojno pomoč. Najbolj lahko družina pomaga staremu človeku, če je ta še vedno sposoben delno skrbeti sam zase. V primeru večje količine pomoči se star človek na družino že težje zanese, saj zaposlenost mlajše generacije takšne skrbi ne dopušča. Pomembno je, da svojci vedno izvajajo pozitivno kontrolo (telefonski klici, obiski, splošno zanimanje) nad starim družinskim članom.

Pomoč najožje družine je pomembna tudi zato, ker se socialni krog z upokojitvijo starih ljudi začne močno krčiti. Ti najprej izgubijo omrežje sodelavcev, z leti izgubijo socialno mrežo prijateljev, ki oslabijo tudi sami in začnejo umirati. Pri starih ljudeh je sestava omrežja pretežno družinske narave (Hlebec, Kogovšek, Domajnko in Pahor, 2007, str. 6), vendar je skrb za svojca

za družino obenem veliko časovno, finančno, socialno in čustveno breme. Skrb za pomoči potrebnega svojca stane družinske člane nekaj socialnega kapitala in veliko zamujenih priložnosti. Obremenitev družinskih članov je predvsem fizična, a zahteva tudi veliko pozornosti do starih ljudi v stiski. Svojci so velikokrat sami v stiski, saj njihovo življenje zaznamuje strah pred morebitnimi zapleti in celo konflikti, ki nastanejo med oskrbovalcem in človekom, za katerega skrbi. Oskrba je velikokrat osamljeno delo, svojci pa rešitev vidijo v odhodu v institucionalno varstvo. Pomoč iščejo tudi drugje, a to pomeni vstop tujcev v ranljive in krhke odnose s starimi ljudmi, ki pa morda za ta korak niso pripravljeni (Flaker idr. 2008).

1.7 Formalne oblike pomoči starim ljudem

Mali (2008) opaža, da je v Sloveniji med ključnimi oblikami oskrbe starih ljudi institucionalna oskrba. Razlogi za to so družbeni, kulturni, politični, strokovni in drugi. Na to v veliki meri vpliva zgodovina, saj se je institucionalna oskrba večinoma začela uveljavljati po koncu druge svetovne vojne. Takrat so z namestitvami v institucije reševali predvsem stare ljudi z nizkim življenjskim standardom, neurejenim stanovanjskim vprašanjem in neurejenim statusom pokojninskega zavarovanja.

Razlike v odnosu družinskih povezav do formalne in neformalne oskrbe starih ljudi je preučevalo veliko avtorjev. Večina avtorjev opisuje razlike med različnimi deli Evrope, za katere so značilni posebni tipi družinskih struktur in povezanosti. Ločijo med severozahodno in centralno Evropo, vzhodno in jugovzhodno Evropo in južno Evropo. Medtem ko je za severozahodno Evropo značilno, da družinski člani živijo bolj oddaljeni eden do drugega, so za vzhodno in jugovzhodno Evropo bolj pogoste kompleksne družinske strukture, ki vključujejo tudi trigeneracijska gospodinjstva. Za južno Evropo veljajo zelo močne družinske vezi. Vsekakor so značilnosti družinskih struktur posameznih delov Evrope povezane s tem, kako razvite so storitve pomoči starim ljudem, predvsem tiste storitve, ki jih nudi država (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015 str. 44).

V zadnjih letih smo sicer priča koreniti spremembi v razvoju storitev in programov za stare ljudi, ki potrebujejo pomoč pri vsakodnevni opravi. Takšne oblike pomoči, ki jim rečemo tudi formalne oblike pomoči, delimo na tri sektorje, in sicer: javni sektor (centri za socialno delo, domovi starejših občanov, centri za pomoč na domu, nosilci drugih javnih storitev v bivalnem okolju – stanovanjske oblike, oskrbovana stanovanja), zasebni sektor ter nevladne in

prostovoljske organizacije (društva upokojencev, skupine starih ljudi za samopomoč) (Mali, 2012).

V slovenskem prostoru med ključne formalne izvajalce oskrbe uvrščamo predvsem institucionalno oskrbo, zdravstveno nego v skupnosti in socialno oskrbo na domu. Leta 2009 je v domovih za stare ljudi živelo pet odstotkov oseb, starejših od 65 let. V Sloveniji je večina teh domov v državni lasti, zadnja leta narašča število zasebnih domov s koncesijo. Zgodovinsko gledano lahko opredelimo tri različna obdobja razvoja institucionalne oskrbe, in sicer socialnogerontološki model, bolnišnični model in socialni model. Glavna pomanjkljivost institucionalnega sistema v Sloveniji je ta, da prevladujeta bolj toga oblika oskrbe in pretirana institucionalizacija (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015).

Zdravstvena nega v skupnosti ali patronažna služba je v Sloveniji, drugače kakor v nekaterih državah, ločena od pomoči na domu. Patronažna medicinska sestra izvaja zdravstveno nego na domu uporabnika, in sicer intervencije zdravstvene nege, svetuje o zdravem načinu življenja in ugotavlja potrebe po zdravstveni pomoči pacientu. Patronažna sestra izvaja naloge predvsem po nalogu zdravnika, pa tudi preventivne storitve. Organizirane so predvsem s strani zdravstvenih domov ali kot samostojna služba. Posebnost njihovega dela je, da delajo 24 ur na dan vse dni v letu (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015).

Centri za socialno delo so osrednja strokovna institucija na področju socialnega varstva. Za ljudi, ki se znajdejo v življenjski stiski, strokovni delavci zagotavljajo različne oblike strokovne pomoči. V *Katalogu javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (2022)* je opredeljeno, da centri za socialno delo nudijo naslednje socialnovarstvene storitve:

- prva socialna pomoč,
- osebna pomoč,
- pomoč družini za dom,
- pomoč družini na domu.

Socialno oskrbo na domu že nekaj let v manjši meri izvajajo centri za socialno delo – prevzemajo jo predvsem domovi za stare ljudi in ostale organizacije. Uporabniki teh storitev so pogosteje mlajši in z manj zdravstvenih težav kot uporabniki institucionalne oskrbe. Ker je storitev pomoči na domu polovično sofinancirana s strani občin, se ugotavljajo velike razlike med ceno, kakovostjo izvedbe storitev in dostopnosti med občinami (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015).

Nekateri avtorji med formalne oskrbovalce štejejo tudi neprofitne in volonterske organizacije. Razlog za to je, da so tudi takšne organizacije profesionalizirani ponudniki storitev, kljub temu da niso profitne ali del javnih storitev (Filipovič Hrast in Hlebec, 2015).

1.7.1 Pomoč na domu

Poznamo več oblik formalne pomoči starejšim osebam. Cijan in Cijan (2003) jih delita na zaprte in odprte oblike pomoči. Med zaprte oblike sodijo domovi starejših občanov, geriatrične bolnišnice, negovalni oddelki splošnih bolnišnic in razni gerontološki centri. Bolj pomemben del formalne pomoči starim ljudem pa predstavljajo odprte oblike. Mednje sodijo oskrba na domu, ki nudi pomoč pri osnovnih življenjskih potrebah, gospodinjska pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. Tu lahko dodamo še družabništvo in zdravstveno oskrbo, ki jo opravljajo usposobljene socialne negovalke in patronažne sestre. V odprto pomoč bi navsezadnje lahko šteli tudi geriatrične centre, kjer stari ljudje lahko preživijo dan z različnimi organiziranimi oblikami izobraževanj, druženj in z organizirano prehrano.

Razvite države si prizadevajo k vse večjemu zagotavljanju kakovosti bivanja starih ljudi na njihovem domu (Schpolarich, 2016). Kljub prizadevanju svojcev imajo ti vse manj časa za skrb in pomoč staremu človeku, ki ju potrebuje. Heiligstein in Habjanič (2013, str. 94) menita, da stari ljudje v svojem domačem okolju ohranijo veliko več ustvarjalnosti, kakor če bi živeli v institucionalnem varstvu. Življenje v lastnem okolju jim zagotavlja lastno avtonomijo in dostojanstvo. Socialnovarstvena storitev pomoči na domu omogoča starim ljudem, da ostanejo v domačem okolju kljub vsem oviram, ki jih prinaša starost. Velik izziv Slovenije je vzpostavitev enotnega in celovitega sistema dolgotrajne oskrbe, ki bi se osredotočal na izvajanje storitev v domačem okolju (Draginc in Kregar Velikonja, 2020).

Po podatkih Statističnega urada Republike Slovenije (povzeto po Analiza izvajanja PND v letu 2021, 2022) je bilo konec leta 2021 v Sloveniji 20,9 % prebivalcev starih 65 let ali več. Istega leta je storitev pomoč na domu v Sloveniji koristilo 8.265 uporabnikov. Število uporabnikov storitve je v zadnjih 10 letih naraščalo – od leta 2013 do leta 2019 je število uporabnikov naraslo za 20,6 %. V letu 2020 je število uporabnikov nekoliko upadlo, kar lahko pripišemo epidemiji koronavirusa, a je že leta 2021 začelo ponovno naraščati (Analiza izvajanja PND v letu 2021, 2022).

Evropa s svojo socialno politiko močno spodbuja in poudarja oskrbo starih ljudi v skupnosti oziroma oskrbo na domu. Kot zelo primeren način zagotavljanja kakovosti življenja starih ljudi takšno politiko podpira tudi Slovenija. Sama storitev pa še zdaleč ni pomembna samo za kakovostno življenje uporabnikov, temveč tudi za družinske člane in širšo družino (Filipovič Hrast idr., 2014).

1.7.2 Izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu

Storitev pomoč na domu je najbolj poznana in razširjena socialnovarstvena storitev, ki se izvaja na posameznikovem domu. Njen namen je izboljšanje kakovosti življenja ljudi, ki živijo v domačem okolju, a zaradi bolezni ali starosti ne zmorejo več v celoti skrbeti sami zase (Hlebec, 2013, str. 3).

Medtem ko se je v Sloveniji v devetdesetih letih začel bolj konkreten razvoj socialne oskrbe, so bile ostale evropske države v različnih fazah razvoja. Pred tem so stari ljudje in ljudje potrebni oskrbe živeli doma, kjer so bili več ali manj prepuščeni sami sebi ali oskrbi družinskih članov oz. socialni mreži. Začetek organizirane socialne oskrbe je bila patronažna služba v zdravstvenih domovih. Kaj kmalu pa so potrebe starih ljudi presegle takratno ureditev formalne oskrbe, nadomeščati so jo morale začeti tudi neformalne oblike pomoči. Kljub temu da nekateri izvajalci uvrščajo svoje prve začetke že v leto 1984, se je organizirana storitev strokovne pomoči na domu uveljavila veliko kasneje. Veliko pred nastopom zakona o socialnem varstvu (Zakon o socialnem varstvu, 2007) so se že pojavile oblike pomoči na domu na različne načine in do različne stopnje. Največ se je ta oblika pomoči izvajala preko javnih del v okviru centrov za socialno delo, nekaj pa tudi s strani domov za stare ljudi in zasebnih izvajalcev (Filipovič Hrast, idr. 2014)

Pomoč na domu starim ljudem kljub delni onemoglosti omogoča bivanje v domačem okolju. Širše lahko razlagamo, da zajema tudi družabništvo, običajna razlaga pa pomoč na domu opredeljuje kot koordinirano storitev socialne službe, ki pokriva nujna gospodinjska opravila, osebno nego in del zdravstvene nege (Ramovš, 2003).

Socialnovarstvena storitev pomoč na domu je organizirana na podlagi Zakona o socialnem varstvu (2007) in spada v pristojnost občin s sklenitvijo pogodbe z javnim zavodom ali s podelitvijo koncesije. Izvajalci so tako lahko javni zavodi ali zasebniki, katerim občina podeli

koncesijo oziroma z njimi podpiše pogodbo o opravljanju storitve. Občine zakon zavezuje k najmanj 50-odstotnemu kritju stroškov storitve (Filipovič Hrast, idr., 2014). Vsaka od občin višino sofinanciranja storitve določi na podlagi letnega občinskega proračuna, kar privede do tega, da vsi uporabniki v Sloveniji nimajo enakih pogojev (Nagode, 2009, str. 130).

Področje socialnega varstva starih ljudi v Sloveniji podrobneje opredeljujejo naslednji zakoni, pravilniki in dokumenti:

- Zakon o socialnem varstvu (2007),
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010),
- Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev (2006),
- Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev (2004),
- Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (2010),
- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (2022),
- Zakon o dolgotrajni oskrbi (2021),
- Strategija dolgožive družbe (UMAR, 2017).

Konkretnejšo vsebino in upravičenost storitve pomoči družini na domu opredeljuje 6. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Upravičenci socialne oskrbe na domu morajo izpolnjevati določene pogoje. Upravičenci so:

- osebe, stare nad 65 let, ki zaradi starosti ali pojavov, ki spremljajo starost, niso sposobne za popolnoma samostojno življenje,
- osebe s statusom invalida po zakonu o družbenem varstvu duševno in telesno prizadetih oseb, ki po oceni pristojne komisije ne zmorejo samostojnega življenja, če stopnja in vrsta njihove invalidnosti omogočata občasno oskrbo na domu,
- druge invalidne osebe, ki jim je priznana pravica do tuje pomoči in nege za opravljanje večine življenjskih funkcij,
- kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, po oceni pristojnega centra za socialno delo pa so brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje,
- hudo bolan otrok ali otrok s težko motnjo v telesnem ali težko in najtežjo motnjo v duševnem razvoju, ki ni vključen v organizirane oblike varstva (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

Pomoč družini na domu je strokovno voden proces, v katerega so vključeni strokovni delavec, strokovni sodelavec, neposredni izvajalec oskrbe, upravičenec in ključni ali odgovorni družinski člani upravičenca. Sama storitev se začne na zahtevo upravičenca (z vlogo), začetek storitve pa vsebuje dva dela. V prvem delu se ugotovi upravičenost osebe do storitve, sestavi se dogovor o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve in izvede uvodno srečanje izvajalca z upravičencem ali družino. V drugem delu se neposredno začne izvajati storitev na domu upravičenca v prej dogovorjenem obsegu. V kolikor se med izvajanjem storitve pojavijo želje po spremembah in dopolnitvah, se med upravičencem in izvajalcem sklene aneks k dogovoru (Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev, 2010).

Ključni člen storitve pomoči družini na domu so socialne oskrbovalke. Te na domu uporabnikov izvajajo vse tri sklope opravil, ki so podrobneje opredeljeni spodaj. Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast (2014) v knjigi *Kakovost socialne oskrbe na domu* uvrščajo socialne oskrbovalke med formalne oskrbovalce. Za svoje delo nudenja oskrbe prejemajo plačilo in so organizirane z namenom, da starim ljudem in ostalim upravičencem nudijo podporo pri samostojnem bivanju v skupnosti. Prav tako pa so socialne oskrbovalke lahko tudi izvajalci oskrbe v kontekstu institucij, ki so uvrščene med javne ali zasebne ponudnike storitve.

Delo socialnih oskrbovalk zahteva veliko mero odgovornosti in znanja na področju staranja, demence, paliativne oskrbe, družinskih odnosov in sodelovanja s svojci. Prav tako morajo imeti veliko socialnih in tudi tehničnih spretnosti. Pri svojem delu so socialne oskrbovalke iznajdljive, fleksibilne in pripravljene na vsakodnevno oblikovanje rešitev na domu uporabnika (Nagode, Lebar, Rafaelič in Kovač, 2019). Menim, da je velik del fleksibilnosti socialne oskrbovalke vezan tudi na mobilnost, saj veliko časa preživijo v avtomobilu, sploh v krajih, kjer so uporabniki zelo razpršeni. To pomeni, da morajo socialne oskrbovalke imeti izpit za avtomobil in imeti spretnosti prilagajanja socialne oskrbe glede na trenutne razmere v cestnem prometu.

Kljub temu da njihovo število skozi leta narašča skupaj z naraščanjem števila uporabnikov, je moč zaslediti veliko pomanjkanje tovrstnega kadra. Socialne oskrbovalke so najbolj pomembni akterji v storitvi izvajanja storitve pomoči družini na domu, a imajo slabe delovne pogoje, slabo plačo, vse težje tudi usklajujejo družinsko in poklicno življenje. Poleg naštetega med razloge za težje pridobivanja kadra uvrščamo tudi vse večje zahteve delovnega mesta po dodatnih

izpopolnjevanjih in izobraževanjih brez ustreznega nagrajevanja (Nagode, Lebar, Rafaelič in Kovač, 2019).

Konkretno vsebino storitev pomoči na domu opredeljuje Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Obsegajo tri sklope opravil:

- pomoč pri temeljnih dnevni opravilih (A),
- gospodinjsko pomoč (B) in
- pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (C).

Vsak sklop zajema širok spekter opravil, ki uporabnikom kljub delni onemoglosti omogočajo bivanje v domačem okolju. Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih (A) tako zajema pomoč pri oblačenju in slačenju (A1), pomoč pri umivanju (A2), pomoč pri hranjenju (A3), pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb (A4), pomoč pri vzdrževanju in pomoč pri negi osebnih ortopedskih pripomočkov (A5).

Med storitve gospodinjske pomoči (B) uvrščamo prinašanje pripravljene obroka ali nabavo živil in pripravo enega obroka hrane (B1), pomivanje posode (B2), osnovno čiščenje bivalnih prostorov (B3) in odnašanje smeti (B4), postiljanje ter osnovno vzdrževanje spalnega prostora (B5).

V sklop storitve socialnih stikov (C) pa uvrščamo pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (C1), spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti (C2), informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca (C3) in pripravo upravičenca na institucionalno varstvo (C4) (Nagode, Lebar, Rafaelič in Kovač, 2019).

1.8 Predstavitev občin Ribnica in Sodražica

Občina Ribnica in občina Sodražica sta umeščeni v jugovzhodno Slovenijo (Občina Ribnica, b. d.) .

Na območje občine Ribnica so se prva naseljevanja začela že v pozni bronasti dobi. Od takrat naprej so se ljudje kontinuirano naseljevali na ta prostor in leta 1350 je strnjeno naselje z gradom v jedru dobilo trške pravice (Občina Ribnica, b. d.). Sodražica je bila skupaj z Ribnico prvič pisno omenjena 7. aprila 1220 v podpisani listini Engelberta Turjaškega. Kljub pomembni legi je ostala manjše naselje, ki je šele leta 1999 dobila občinske pravice (Fajfar, 2022). Občina

Ribnica meri 154 km² in je po površini na 37. mestu med slovenskimi občinami. V letu 2022 je imela 9.684 prebivalcev, od tega je bilo približno 4.953 moških in 4.731 žensk. Povprečno na kvadratni meter živi 63 prebivalcev, kar je manj od državnega povprečja (104 prebivalcev na km²). Naravni prirast občine je bil v letu 2021 negativen, saj je bilo število živorojenih manjše od števila umrlih prebivalcev. V občino se je tistega leta tudi več prebivalstva priselilo kot izselilo. To pomeni, da je bil selitveni prirast pozitiven, in sicer 8,5 na 1.000 prebivalcev (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. b).

Povprečna starost občana Ribnice je leta 2021 znašala 42,4 leta, kar je nekoliko nižje od povprečne starosti prebivalca Slovenije, ki je znašala 43,8 leta. Število najstarejših je bilo večje od števila najmlajših. Vrednost indeksa staranja je manjša od vrednosti indeksa staranja za celotno Slovenijo. Tudi povprečna starost se v primerjavi s slovenskim povprečjem dviguje nekoliko počasneje (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. b).

Občina Sodražica meri zgolj 49 km² in je po površini na 134. mestu med slovenskimi občinami. V letu 2022 je imela 2.269 prebivalcev, od tega je bilo približno 1.147 moških in 1.122 žensk. Povprečno na kvadratni meter živi 46 prebivalcev, kar je več kot polovico manj od državnega povprečja. Naravni prirast občine je bil v letu 2021 negativen, saj je bilo število živorojenih manjše od števila umrlih prebivalcev. V občino se je tistega leta več prebivalstva priselilo kot izselilo. To pomeni, da je bil selitveni prirast pozitiven, in sicer 9,00 na 1.000 prebivalcev. Seštevek naravnega in selitvenega prirasta je bil pozitiven (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. c). Povprečna starost občana Sodražice je leta 2022 znašala 42,2 leta, kar je nižje od povprečne starosti prebivalca Slovenije, ki je znašala 43,8 leta in nižje od povprečne starosti občine Ribnica za 0,2. (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. d).

Občina Ribnica zagotavlja izvajanje socialnovarstvene storitve pomoči na domu od leta 1993 dalje. Sprva je izvajanje potekalo preko javnih del, s 1. 6. 1995 pa je javna služba pomoč na domu prešla v redno dejavnost, saj je Občina Ribnica preko CSD Ribnica zaposlila dve delavki za določen čas, od leta 1997 pa sta zaposleni za nedoločen čas. Z letom 2001 so storitev izvajale 3 zaposlene in ena delavka preko javnih del. Storitve so v občini Ribnica zaposlene sprva opravljale kar peš oziroma kar z lastnimi avtomobili. Šele leta 1998 jim je takratni župan izdal sklep za dodelitev prvega službenega avtomobila Lada. Leta 1999 so bili med prvimi ponudniki, ki so v program storitve vključili tudi prevoz izven občine za zdravstvene namene. Leta 2001

sta obe občini financirali nakup prvega novega službenega avtomobila, kar je storitev približalo tudi bolj oddaljenim vasem.

Leta 2022 storitev pomoči na domu opravlja šest zaposlenih socialnih oskrbovalk in koordinatorica pomoči na domu. Občina Ribnica je bila ena iz med prvih občin v Sloveniji, ki so organizirale pomoč na domu, še v času, ko ta naloga zakonsko še ni sodila med izvirne naloge občin. Do leta 2003 oziroma do uveljavitve Pravilnika o metodologiji za oblikovanje cen socialnovarstvenih storitev (2002) je bila storitev tudi bistveno cenejša tako za uporabnika, kot tudi za občino. Pravilnik je namreč prinesel nove elemente, ki so se morali vključiti v ceno, zaradi česar so skokovito narasli stroški dela in posledično tudi cena. Kljub temu pa je vse do leta 2012 država dodatno zmanjševala ceno storitve s subvencijo z namenom politike aktivnega zaposlovanja. Po tem letu se je ta vir sofinanciranja močno znižal, kar je prineslo še dodaten strošek za končnega uporabnika.

Na območju občin Ribnica in Sodražica je bilo leta 2022 skupno 2339 oseb starejših od 65 let (Statistični urad Republike Slovenije, b. d. c). Dne 31. 12. 2022 je bilo v storitev pomoč na domu vključenih 50 ljudi, kar predstavlja 2,1 % prebivalstva, starejšega od 65 let. Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (ReNPSV22–30) cilja v storitev do leta 2030 vključiti 3 % prebivalcev, starih nad 65 let. Ob koncu leta 2022 ni bilo zabeleženih vlog na čakalnem seznamu. Situacija pa se iz dneva v dan spreminja, v začetku leta 2023 je bilo na čakalnem seznamu 6 vlog.

2 Opredelitev problema

Pomoč na domu je v Sloveniji organizirana s strani občin, ki podelijo koncesijo za izvajanje dejavnosti, to pa lahko pridobijo centri za socialno delo, domovi starejših občanov, samostojni centri za pomoč na domu ali zasebna podjetja, ki so registrirana za socialno dejavnost. Neposredno izvajanje pomoči na domu izvajajo socialni oskrbovalci. Ti izvajajo storitve pomoči uporabnikom pri vsakodnevnih opravilih na področju gospodinjstva, temeljnih življenjskih opravil in ohranjanja socialnih stikov (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 45).

Slovenija nima predpisanega modela, s katerim bi ugotavljali kakovost storitve pomoči na domu, prav tako ni predpisan noben instrument za ugotavljanje, spremljanje in vrednotenje storitve, kot je na primer merjenje zadovoljstva uporabnikov. Tako načeloma izvajalci storitev uporabljajo instrumente, ki jih izdelajo sami. Najpogosteje izvajalci opravljajo samoevalvacijo izvajanja storitve (Hlebec idr., 2014, str. 28).

V zadnjem letniku študija sem imela priložnost za delo na Centru za socialno delo Osrednja Slovenija - zahod, Enota Ribnica na področju pomoči na domu. Občini Ribnica in Sodražica preko tega centra skupno izvajata storitev pomoči na domu. Trend povpraševanja po pomoči na domu se zadnji dve leti ni ustavil, temveč se je kvečjemu še povečal. Med opravljanjem obvezne študijske prakse in kasnejšega študentskega dela na Centru za socialno delo Osrednja Slovenija - zahod, Enota Ribnica sem uvidela, da delež starih ljudi in potreba po formalni obliki pomoči na domu močno naraščata. Poleg naraščajočega povpraševanja po storitvi se izvajalec obenem sooča s pomanjkanjem kadra, ki ga mora zaradi dolgotrajnih bolniških odsotnosti nadomeščati s študentskim delom. Uporabniki storitve pomoči na domu so si zelo različni in tudi oblike storitev, ki jih potrebujejo, se med sabo zelo razlikujejo. Zato želim z raziskavo ugotoviti, s katerimi vidiki pomoči na domu so uporabniki zadovoljni in kateri so razlogi za zadovoljstvo. Prav posebej pa želim identificirati tiste vidike, s katerimi so uporabniki manj zadovoljni in razloge zanje. Pozorna bom na to, ali so potrebe in želje uporabnikov zadovoljene.

Namen in cilj raziskave je bilo ugotoviti:

- ocene zadovoljstva s pomočjo na domu,
- potrebe in predloge na področjih, ki so slabše ocenjena.

Raziskovalna vprašanja in hipoteze temeljijo na osrednjem raziskovalnem vprašanju, kako uporabniki pomoči na domu ocenjujejo pomoč na domu. Da bi lažje odgovorila na osrednje vprašanje, postavljam naslednje hipoteze:

H1: Uporabniki so v sklopu gospodinjske pomoči najbolje ocenili storitev prinašanja enega pripravljenega obroka dnevno.

H2: Uporabniki so v sklopu pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih najbolje ocenili storitev pomoči pri umivanju.

H3: Uporabniki so bolje ocenili sklop gospodinjske pomoči kakor sklop pomoči pri ohranjanju socialnih stikov.

H4: Uporabniki so v sklopu odnosa socialnih oskrbovalk najbolje ocenili pogovor s socialno oskrbovalko.

H5: Uporabniki so v sklopu obiskov najslabše ocenili dolžino obiska socialne oskrbovalke.

Raziskovalna vprašanja:

1. Kateri so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?
2. Kaj uporabniki v okviru posameznih storitev opažajo kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?
3. Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi bolje zadovoljile njihove potrebe?
4. Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

3 Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je kvalitativna in kvantitativna, saj so bili podatki pridobljeni in obdelani po načelu kvalitativne in kvantitativne metode. Prvi del empiričnega dela je bil opravljen s kvantitativno metodo. Kvantitativno raziskovanje se osredotoča na številke ali količnike in s tem številčno obdelavo kvantitativnih (količinskih) podatkov (Cvetek in Gostečnik, 2017).

V drugem delu raziskave pa je šlo za kvalitativno raziskovanje. Prva značilnost kvalitativne raziskave je, da se pri zbiranju gradiva uporablja več različnih postopkov, druga pa, da si ne prizadevamo preučiti celotne populacije, ampak se lahko omejimo na manjše število primerov. Raziskava je empirična ali izkustvena, saj s takšnim tipom raziskave zbiramo novo, neposredno izkustveno gradivo z opazovanjem ali spraševanjem (Mesec, Rape in Rihter, 2009).

Ker sem imela tudi sama priložnost delati s socialnimi oskrbovalkami in biti v stiku z uporabniki pomoči na domu, mi je narava dela in problematika, ki jo preučujem, še posebej blizu. Raziskava je eksplorativno-deskriptivna. Pri takšni raziskavi odkrivamo neko področje problematike, namen pa je odkriti težave.

3.2 Merski instrumenti

V prvem delu sem kot merski instrument uporabila strukturiran anketni vprašalnik. Anketni vprašalnik temelji na ordinalnih lestvicah merjenja zadovoljstva z določenimi vidiki, kjer je ocena 5 pomenila »zelo zadovoljen s storitvijo«, ocena 4 »zadovoljen s storitvijo«, ocena 3 »niti nezadovoljen, niti zadovoljen s storitvijo«, ocena 2 »nezadovoljen s storitvijo« in ocena 1 »popolnoma nezadovoljen s storitvijo«. Prilagodila sem že obstoječi anketni vprašalnik Centra za socialno delo Osrednja Slovenija – zahod, enota Ribnica, ki ga uporabljajo za vsakoletno ocenitev zadovoljstva uporabnikov. Vprašalnik je bil sestavljen iz devetih vprašanj. Prva štiri so bila splošne narave, kot so spol uporabnika, starost uporabnika, časovna vključenost v storitev in pogostost obiskov v okviru pomoči na domu. Naslednja vprašanja so se nanašala na zadovoljstvo uporabnikov s storitvami, z odnosom socialnih oskrbovalk in obiski. Pri predzadnjem vprašanju, ki je bilo odprtega tipa, sem spraševala o predlogih za izboljšanje storitve pomoči družini na domu, zadnje pa je bilo namenjeno temu, da dobim podatek, kako so anketo izpolnili (sami, s pomočjo svojcev ali socialnih oskrbovalk).

Kot merski instrument v drugem delu sem uporabila vprašalnik, ki bil sestavljen iz naprej pripravljenih vprašanj – smernic za intervju. Pri sestavi vprašalnika sem si pomagala z že

obstoječim vprašalnikom iz diplomskega dela Lidije Lampe z naslovom *Socialna oskrba na domu z vidika uporabnikov* iz leta 2014.

Oba vprašalnika sem dodala v Dodatek.

3.3 Vzorec in populacija

Populacija raziskave je v prvem delu zajemala vse uporabnike storitev pomoči na domu v času izvedbe raziskave od 6. 12. 2022 do 6. 1. 2023. Z dnem 6. 12. 2022 je bilo v storitev pomoč na domu vključenih 48 uporabnikov.

Ker pa gre za populacijo starih ljudi, med katerimi nekateri niso želeli oziroma niso bili zmožni sodelovati, je bil drugi del raziskave izveden na priročnem in neslučajnostnem vzorcu. Vzorec je zajemal pet uporabnikov, ki imajo storitev iz drugega sklopa (dostava enega pripravljene obroka dnevno, prinašanje živil iz trgovine, pomoč pri gospodinjskih opravilih, druženje) in pet uporabnikov, ki imajo storitve tudi iz prvega sklopa opravil storitve pomoči na domu.

Intervju	Spol	Starost	Bivalne razmere	Sklop storitev	Stan/družina
U1	Ž	86 let	Hiša, mesto, živi sama	2. sklop	Sama/brez otrok
U2	Ž	79 let	Hiša, vas, živi sama	2. sklop	Vdova/otroci
U3	Ž	69 let	Hiša, mesto, živi sama	2. sklop	Sama/brez otrok
U4	M	32 let ¹	Blok, mesto, živi sam	1. in 2. sklop	Sam/brez otrok
U5	Ž	73 let	Blok, mesto, živi sama	2. sklop	Vdova/otroci
U6	M	92 let	Hiša, vas, živi sam	1. in 2. sklop	Vdovec/otroci
U7	Ž	90 let	Hiša, mesto, živi sama	2. sklop	Vdova/otroci

¹ 6. člen Pravilnika o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) opredeljuje, da so uporabniki lahko tudi kronično bolni in osebe z dolgotrajnimi okvarami zdravja, ki nimajo priznanega statusa invalida, po oceni pristojnega centra za socialno delo pa so brez občasne pomoči druge osebe nesposobne za samostojno življenje.

U8	Ž	85 let	Hiša, vas, živi s sinom	1. in 2. sklop	Vdova/otroci
U9	M	82 let	Hiša, mesto, živi z ženo	1. sklop	Poročen/otroci
U10	Ž	97 let	Hiša, vas, živi s sinom	1. sklop	Vdova/otroci

Tabela 3.1: Podatki o vzorcu

3.4 Zbiranje podatkov

Anketiranje smo izvajali od 6. 12. 2022 do 6. 1. 2023. Vprašalniki so bili posredovani uporabnikom preko socialnih oskrbovalk. Anketne vprašalnike sem natisnila na papir in jih vložila v prazne kuverte. V navodilu je bilo označeno, da izpolnjen anketni vprašalnik zaprejo nazaj v kuverto, saj se s tem zagotovi popolna anonimnost uporabnika. Posredovano je bilo 48 vprašalnikov, kolikor je bilo na dan 6. 12. 2022 evidentiranih uporabnikov. Vrnjenih sem dobila 32 vprašalnikov. To pomeni, da je anketni vprašalnik izpolnilo 66,66 % uporabnikov.

V drugem delu naloge sem izvedla intervjuje z 10 uporabniki. Intervjuji so potekali od 5. 5. 2023 do 24. 5. 2023. Večina intervjujev je bila opravljenih na domu uporabnikov, en intervju sem na željo uporabnika opravila v lokalni kavarni. Vsi uporabniki so bili izbrani s pomočjo socialnih oskrbovalk, ki so zaposlene na Centru za socialno delo – zahod, enota Ribnica. Z njihovo pomočjo sem tudi stopila v stik z uporabnikom. Socialne oskrbovalke so uporabnika na mojo prošnjo najprej povprašale, ali bi želel sodelovati v intervjuju. V kolikor so pritrdili, so mi to sporočile in sem se nato z uporabnikom za ustrezen termin dogovorila preko telefona. Intervjuji so v večini primerov potekali na domu uporabnika, s čimer je bilo zagotovljeno bolj sproščeno vzdušje. Najmlajši uporabnik je izrazil željo, da intervju izpeljeva v bližnji kavarni. Želji sem seveda ugodila, a je bila kavarna precej polna njegovih znancev, tako da sva imela prej motenj. Kljub temu da so bili vsi uporabniki obiska zelo veseli, so na začetku izrazili dvom o tem, če mi bodo znali odgovoriti na vprašanja. Na začetku sem se tako z vsemi najprej pogovorila o namenu intervjuja in jim zagotovila, da ni pravih in napačnih odgovorov. Nekateri uporabniki so bili zelo zgovorni, drugi malce manj. Pri teh sem potrebovala veliko več podvprašanj, da sem prišla do odgovora. V nekaterih primerih kljub uporabi podvprašanj nisem prišla do odgovora, a nisem vztrajala pri spraševanju, če sem zaznala, da je uporabniku neprijetno. Individualni intervjuji so tako trajali od slabe pol ure do ure in pol. Vsakega uporabnika sem na začetku vprašala, ali lahko intervju zvokovno snemam za kasnejšo lažjo

obdelavo. Noben od uporabnikov temu ni nasprotoval. To mi je tudi omogočilo večjo sproščenost med intervjujem, saj ni bilo potrebno sprotno zapisovanje povedanega. Prav tako sem zagotovila popolno anonimnost intervjujev, kot tudi zvočnih posnetkov. Vsi uporabniki so iz ribniško-sodraškega področja, zato smo govorili v močnem narečju. Ker intervjuji ob dobesedni transkripciji ne bi bili širše razumljivi, sem jih zapisala v knjižnem pogovornem jeziku. Da sem ohranila pristnost povedanega, sem ponekod ohranila narečne izraze, za katere menim, da so razumljivi tudi za ostale.

3.5 Obdelava in analiza podatkov

V prvem kvantitativnem delu raziskave sem se poslužila analiziranja podatkov s pomočjo Excela. Iz izpolnjenih anketnih vprašalnikov sem vnesla rezultate v program MS Excel. Ker gre za majhno populacijo in je bil namen anketnega vprašalnika ugotoviti, kako so uporabniki na splošno zadovoljni s storitvami pomoči na domu in odnosi z izvajalkami, sem izračunala zgolj povprečne vrednosti odgovorov. Da je prikaz rezultatov lepši in bolj pregleden, sem uporabila računalniški program Word Office v povezavi s programom MS Excel in rezultate vnesla v tortne diagrame in histograme.

V drugem delu sem pridobljene podatke iz intervjujev analizirala z metodo kvalitativne analize empiričnega gradiva. Prvi korak je bil zapis intervjujev v program Word. Posamezne intervjuje sem razčlenila in podčrtala vse relevantne dele besedila, ki so bistvenega pomena za raziskavo in so se dobesedno nanašali na zastavljena vprašanja. Kasneje sem začela z odprtim kodiranjem, pri katerem sem uredila izjave v tabelo in jim pripisala pojme, kategorije in nadkategorije in teme. Po končanem delu sem nadaljevala z osnim kodiranjem, kjer sem povezovala in vzpostavila odnose med kategorijami in nadkategorijami znotraj posameznih kategorij (Mesec, 2009).

3.5.1 Izbor enot kodiranja

V prvem koraku po zapisovanju intervjujev sem določila enote kodiranja tako, da sem podčrtala tiste dele odgovora oziroma besedila, ki so se nanašali na predmet moje raziskave. Pri tem sem izpustila vse dele odgovora, ki za raziskavo niso bili relevantni.

Primer izbora relevantnih delov besedila:

Odgovor uporabnice na vprašanje »Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek, in če da, kateri?«

»No, to je posledica mojih padcev. V zadnjih dveh letih sem trikrat padla. Prvič sem padla 2021. Zvečer sem šla v kopalnico in se spotaknila ob tisti rob, ki je malce dvignjen. Pravijo, da je dobro, da je dvignjen, da če pušča voda, ne gre po hiši. No, nosila sem tiste slabe copate, ki so kot papir, in me je vzelo. Grdo sem padla in se nikakor mogla pobrati, tudi telefona nisem imela pri sebi. Nekako sem se po riti pridrajala do divana, a nanj nisem mogla. Nesreča je bila še to, da so bili takrat naši na dopustu in sem bila čisto sama v hiši. Drugega nisem mogla, kot da sem celo noč obležala na tleh. Zjutraj me je prišla pogledat hči, a še ni imela ključev od vrat, saj smo se ravno vselili v hišo. Trkala je po oknu, da me je zbudila in vprašala, kaj je narobe. Povedala sem ji, da sem padla. No, takrat mislim, da so morali v sosednjo vas nekam po ključe, da so me lahko odprli in peljali k zdravniku. Kolk sem si zlomila. Od takrat naprej so mi potem zrihtali pomoč. Joj, saj veste ni vsak za ritke brisat. Jaz to ne bi počela za noben denar. In ko sem pristala v plenica, so mi nekaj našli. Še dvakrat sem padla po tem. Obakrat sem pozabila zabremzati voziček in ko sem se hotela usesti, se je voziček odpeljal, jaz pa direkt na tla. Me ni izučilo.«

Izbor relevantnih delov besedila:

»»No, to je posledica mojih padcev. V zadnjih dveh letih sem trikrat padla. Kolk sem si zlomila. Od takrat naprej so potem mi zrihtali pomoč. In ko sem pristala v plenica, so mi nekaj našli.«

3.5.2 Kodiranje izjav

Po končanem izboru izjav sem pomembne podčrtane izjave vnesla v tabelo. Intervju uporabnika sem označila po vrstnem redu od U1 do U10. Tabela vsebuje tri stolpce. V skrajno levem stolpcu sem označila intervju (U1–U10), v sredinskem stolpcu so izpisane vse relevantne izjave, ki se nanašajo na vprašanje, v desnem stolpcu pa sem izvedla odprto kodiranje s pripisovanjem pojmov. Za lažje povezovanje sem skupaj umestila podobna vprašanja. Celotno kodiranje izjav je dostopno v poglavju Dodatek.

Primer:

INTERVJU	IZJAVE UPORABNIKOV	POJMI
	Kje in s kom živite?	
	Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas?	
	Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?	

U1	Živim sama v hiši mojih staršev v Ribnici.	Bivanje: <ul style="list-style-type: none"> - Sama, hiša, mesto Socialni stiki: <ul style="list-style-type: none"> - dve nečakinji - svakinja - pranečak - prijatelj brata - nekaj prijateljev Oddaljenost svojcev: <ul style="list-style-type: none"> • ena nečakinja in pranečak blizu, v istem mestu • nečakinja živi oddaljeno • svakinja živi oddaljeno
	Imela sem enega brata, ki je umrl štiri leta nazaj. Imam samo še nečakinje, snaho in pa pranečaka. Ostalih sorodnikov nimam. Ena nečakinja, ta, ki mi najbolj pomaga, in njen sin sta v Ribnici. Druga nečakinja in svakinja pa živita v Ljubljani.	
	Imam še nekaj ostalih prijateljev, ki me pridejo občasno obiskat. Največkrat se pri meni oglasi dober prijatelj mojega pokojnega brata, pa kakšno rečeva.	
U2	Živim sama v hiši na vasi.	Bivanje: <ul style="list-style-type: none"> - Sama, hiša, vas Socialni stiki: <ul style="list-style-type: none"> - dva sinova, hčer - vnuki Oddaljenost svojcev: <ul style="list-style-type: none"> • en sin zelo oddaljen • en sin dokaj blizu • hčerka dokaj blizu • vnuki zelo oddaljeni
	Že dolgo sem vdova, otroci so se odselili in ostala sem sama. Eden od sinov živi v Domžalah, hči je v Sodražici, najmlajši pa živi v Ribnici. Vnuki so se vsepovsod razkropili, nekateri še študirajo. Sama sem, saj nimam nikogar. Tudi prijateljev ni veliko ostalo, pa tudi sama nisem bila nikoli preveč družabna. Ko je umrl mož, še tistih, kar sva imela skupnih prijateljev, nisem več vzdrževala.	

3.5.3 Ureditev pojmov

V tem delu naloge sem izbrane pojme zbrala in jih glede na podobnost razvrstila po istih kategorijah. U1 predstavlja intervju prvega uporabnika in podobno vse do U10, ki predstavlja intervju desetega uporabnika.

Primer:

Vprašanje: »Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?«

Seznanitev:

- ni vedela, da obstaja (U1, U2, U7)

A) neformalna omrežja:

- nečakinja (U1)

- nečakova žena (U3)
- mama (U4)
- sin (U2, U7, U8)
- pogovor z znanci/prijatelji (U10)

B) formalne organizacije

- CSD (U4)
- društvo paraplegikov (U9)

C) mediji

- televizija (U5)

Pomoč pri urejanju

A) neformalna pomoč

- žena (U9)
- hči (U9)
- sin (U2, U5, U7, U8)
- snaha (U10)
- nečakinja (U1)
- nečakova žena (U3)

B) formalne organizacije

- CSD (U4)

3.5.4 Definiranje relevantnih kategorij za odgovor na raziskovalna vprašanja

Za lažji pregled podatkov in pojmov sem definirala glavne pojme. Ker sem imela obsežne intervjuje, sem si pomagala s tem, da sem pojme oziroma skupine kod združila v štiri glavne kategorije, ki so povezane z raziskovalnimi vprašanji oziroma sklopi. Tako sem lažje odgovorila na raziskovalna vprašanja.

- Razlogi za vključitev v socialno oskrbo na domu

Tu so povzeti vsi vzroki, ki so vplivali na to, da uporabnik prejema pomoč na domu. Gre za vrsto bivanja in ljudi, s katerimi živi, socialno mrežo, neformalno pomoč, odnose s sosedi in oddaljenost njegovih svojcev.

- **Prednosti in pomanjkljivosti storitev**

Pojem povzema, kakšne prednosti in slabosti uporabniki opažajo pri koriščenju storitve pomoči na domu. Gre za navedbe vrst storitev, ki jih prejemajo, in tistih, ki jih najbolj potrebujejo ter njihove prednosti in pomanjkljivosti.

- **Ocena storitev in njihovo izboljšanje**

Tretji pojem vsebuje ocene zadovoljstva z deli storitev pomoči na domu, pomen odnosa z vsemi, ki to storitev izvajajo, ter cene in termina.

- **Predlogi za izboljšanje potreb uporabnikov**

Zadnje področje se nanaša na nezadovoljene potrebe uporabnikov in kako bi jih lahko zadovoljili. Vključuje tudi mnenje o medgeneracijskem druženju in o morebitnih drugih pripravljenih dogodkih ter predloge za izboljšanje kakovosti storitve pomoči na domu.

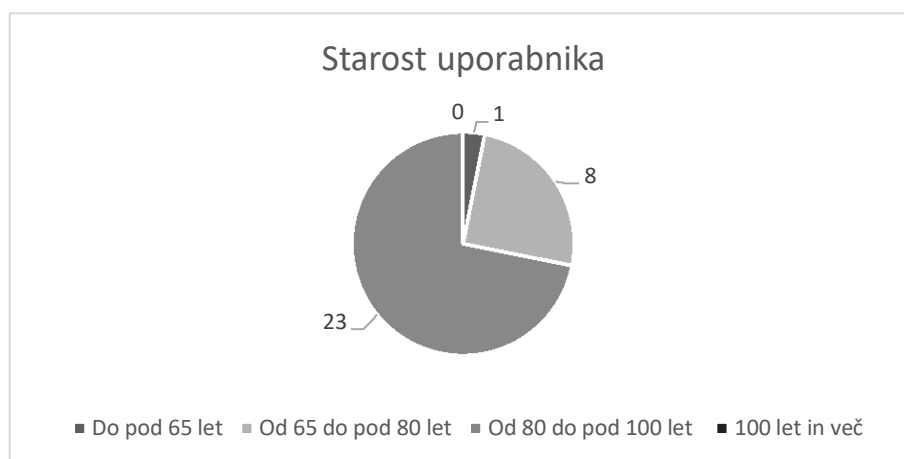
4 Rezultati

4.1 Rezultati anketnega vprašalnika

V prvem sklopu je anketni vprašalnik vseboval splošna vprašanja o uporabnikih. Od 32 uporabnikov je 22 žensk in 10 moških. Po starosti prevladuje starostna skupina od 80 do pod 100 let. Osem uporabnikov je mlajših od 80 in starejših od 65 let. En sam uporabnik je v starostni skupini pod 65 let, noben uporabnik ni star 100 let ali več.

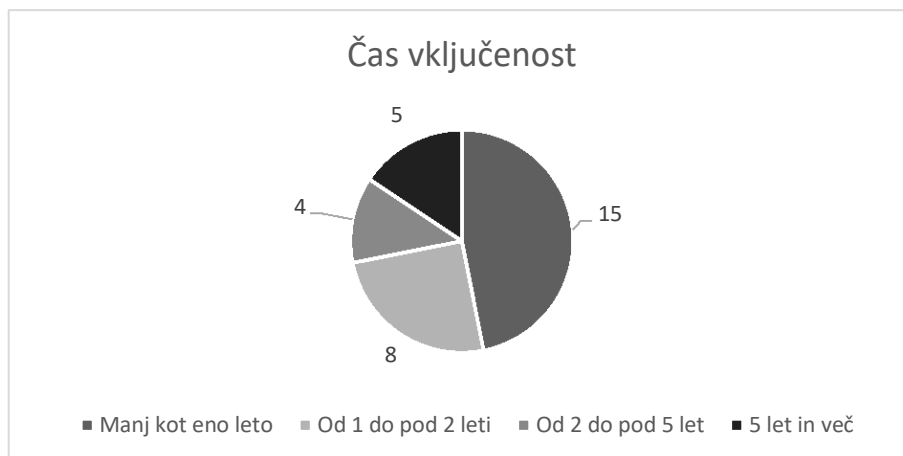


Graf 4.1 Spol uporabnikov



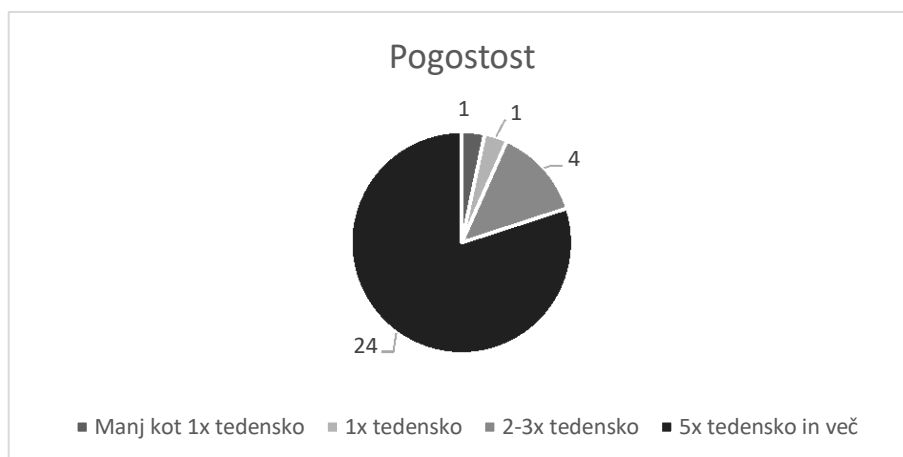
Graf 4.1 Starost uporabnikov

Med uporabniki, ki so vrnili anketne vprašalnike, prevladujejo tisti, ki so se v storitev vključili v zadnjem letu (15 uporabnikov). Osem uporabnikov storitve pomoči na domu koristi od 1 do 2 leti, štirje pa od 2 do 5 let. Pet uporabnikov pa storitev koristi že več kot 5 let.



Graf 4.2 Čas vključenosti uporabnikov v storitev pomoč na domu

Največ uporabnikov uporablja storitev pet- ali večkrat na teden. Takšnih uporabnikov je 24. Štirje uporabniki storitev pomoč na domu uporabljajo dva- do trikrat tedensko. Enkrat na teden in manj storitev uporabljata samo dva uporabnika.



Graf 4.3 Pogostost potrebe po storitvi

V drugem sklopu anketnega vprašalnika so bila postavljena vprašanja glede zadovoljstva uporabnikov s storitvami, ki jih prejema. Vprašanja so bila postavljena tako, da je uporabnik pri ocenjevanju posamezne storitve obkrožil številko, pri čemer številka 1 pomeni »popolnoma nezadovoljen s storitvijo«, številka 2 »nezadovoljen s storitvijo«, številka 3 »niti nezadovoljen, niti zadovoljen s storitvijo«, številka 4 »zadovoljen s storitvijo« in številka 5 »zelo zadovoljen s storitvijo«.



Graf 4.4 Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami pomoči na domu

Pomoč na domu delimo na tri sklope, ki jih sestavljajo določene naloge.

- Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih:
 - pomoč pri oblačenju /slačenju A1,
 - pomoč pri umivanju A2,
 - pomoč pri hranjenju A3,
 - pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb A4,
 - vzdrževanje in nega ortopedskih pripomočkov A5.
- Gospodinjska pomoč:
 - prinašanje enega pripravljene obroka hrane B1,
 - nabava živil in priprava enega obroka hrane B2,
 - pomivanje porabljene posode B3,
 - osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti B4,
 - postiljanje in osnovno čiščenje spalnega prostora B5.
- Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov:
 - pomoč pri ohranjanju socialnih stikov C1,
 - spremljanje pri opravljanju nujnih obveznosti C2,
 - informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca C3,

- priprava upravičenca na institucionalno varstvo C4.

V prvem sklopu storitev pomoči pri oblačenju in slačenju (A1) koristi 10 uporabnikov. Sedem uporabnikov je storitev ocenilo z zelo zadovoljen (5), trije pa so s storitvijo zadovoljni (4). Skupaj je bila tako povprečna ocena storitve 4,70.

Pomoč pri umivanju (A2) prav tako koristi 10 uporabnikov, ki so v povprečju storitev ocenili s 4,60. Sedem uporabnikov je zelo zadovoljnih s storitvijo (5), dva uporabnika sta zadovoljna (4), en uporabnik pa je storitev ocenil kot niti nezadovoljen, niti zadovoljen (3).

Pomoč pri hranjenju (A3) koristijo samo štirje uporabniki. Dva sta s storitvijo zelo zadovoljna (5), dva sta zadovoljna (4). Povprečna ocena storitve je tako 4,50.

Visoka povprečna ocena 4,75 je pri storitvi pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb (A4), ki jo koristi devet uporabnikov. Sedem uporabnikov je storitev ocenilo z zelo zadovoljen (5), dva uporabnika pa z zadovoljen (4).

Zadnje storitev iz sklopa pomoči pri temeljnih dnevni opravilih – vzdrževanje in nega ortopedskih pripomočkov (A5) so vsi uporabniki ocenili z oceno (5).

STORITEV	OCENA						NE KORISTIM	SKUPAJ
	1	2	3	4	5			
A1	0	0	0	3	7	22	32	
A2	0	0	1	2	7	22	32	
A3	0	0	0	2	2	28	32	
A4	0	0	0	2	7	23	32	
A5	0	0	0	0	4	28	32	

Tabela 4.1 Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami sklopa pomoč pri temeljnih dnevni opravilih

V drugem sklopu storitev prinašanje enega pripravljene obroka hrane (B1) koristi največ uporabnikov, kar 22. Trije so s storitvijo zadovoljni (4), preostalih 19 pa je s storitvijo zelo zadovoljnih (5). Tako je povprečna ocena 4,86.

Nabavo živil in pripravo enega obroka hrane (B2) koristi 5 uporabnikov, ki so v povprečju storitev ocenili z oceno 4,80. Štirje uporabniki so zelo zadovoljni s storitvijo (5), en uporabnik pa zadovoljen (4).

S pomivanjem porabljene posode (B3) je sedem uporabnikov zelo zadovoljnih (5), dva sta zadovoljna (4), en uporabnik pa ni niti zadovoljen, niti nezadovoljen (3). Povprečna ocena storitve je tako 4,60.

Povprečna ocena 4,75 je pri storitvi osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti (B4), ki jo koristijo štirje uporabniki. Trije uporabniki so storitev ocenili z zelo zadovoljen (5), en uporabnik pa z zadovoljen (4).

Zadnjo storitev iz sklopa Gospodinjska pomoč – postiljanje in osnovno čiščenje spalnega prostora (B5) so uporabniki ocenili s povprečno oceno 4,67. Dva uporabnika sta bila s storitvijo zadovoljna (4), štirje uporabniki pa zelo zadovoljni (5).

STORITEV	OCENA						NE KORISTIM	SKUPAJ
	1	2	3	4	5			
B1	0	0	0	3	19	10	32	
B2	0	0	0	1	4	27	32	
B3	0	0	1	2	7	22	32	
B4	0	0	0	1	3	28	32	
B5	0	0	0	2	4	26	32	

Tabela 4.2 Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami sklopa gospodinjska pomoč

V tretjem sklopu storitev pomoč pri ohranjanju socialnih stikov (C1) koristi kar 29 uporabnikov, kar pomeni, da gre za največkrat izbrano storitev. Petindvajset uporabnikov je storitev ocenilo z zelo zadovoljen (5), preostali štirje pa so s storitvijo zadovoljni (4). V povprečju je bila tako ocena storitve 4,86.

Spremljanje pri opravljanju nujnih obveznosti (C2) koristijo štirje uporabniki, ki so vsi storitev ocenili z zelo zadovoljen (5).

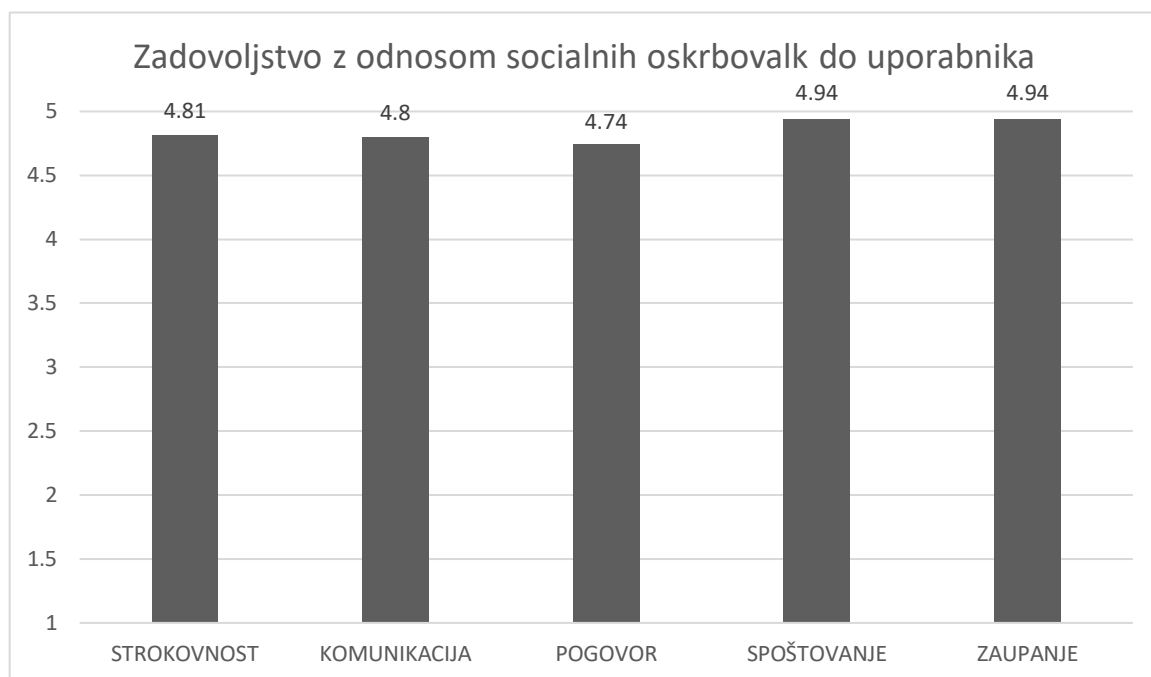
Informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca (C3) koristi šest uporabnikov. Štirje so s storitvijo zelo zadovoljni (5), dva sta zadovoljna (4). Povprečna ocena storitve je tako 4,50.

Z najvišjo možno povprečno oceno 5,00 je bila ocenjena tudi zadnja storitev iz tega sklopa – priprava upravičenca na institucionalno varstvo (C4).

STORITEV	OCENA						
	1	2	3	4	5	NE KORISTIM	SKUPAJ
C1	0	0	0	4	25	3	32
C2	0	0	0	0	4	28	32
C3	0	0	0	2	4	26	32
C4	0	0	0	0	3	29	32

Tabela 4.3 Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami sklopa pomoč pri ohranjanju socialnih stikov

Pri opravljanju storitve pomoči družini na domu je zelo pomemben odnos socialnih oskrbovalk do uporabnikov. Uporabniki so v anketi odgovorili, kako so zadovoljni z odnosom zaposlenih v povezavi s strokovnostjo (če so zadovoljni z oskrbo, ki jo izvaja socialna oskrbovalka), komunikacijo (ali so zadovoljni z razumevanjem njihovih potreb s strani socialne oskrbovalke), pogovorom (zadovoljstvo s pogovorom med njimi in socialno oskrbovalko), spoštovanjem (ali so zadovoljni s spoštovanjem zaposlene do njih) in zaupanjem (v kolikšni meri zaupajo socialnim oskrbovalkam).



Graf 4.5 Zadovoljstvo uporabnikov z odnosom socialnih oskrbovalk

Kar 26 vprašanih je odgovorilo, da so s strokovnostjo socialnih oskrbovalk zelo zadovoljni (5). Štirje uporabniki so s strokovnostjo zadovoljni (4), en uporabnik pa ni niti zadovoljen, niti nezadovoljen (3). Povprečna ocena je 4,81.

Z razumevanjem njihovih potreb s strani socialne oskrbovalke oziroma s komunikacijo je bilo zelo zadovoljnih (5) 24 uporabnikov, šest uporabnikov pa je bilo s komunikacijo zadovoljnih (4). Povprečna ocena je 4,80.

25 anketirancev meni, da si socialna oskrbovalka vzame dovolj časa za pogovor in so zato zelo zadovoljni (5), štirje so s pogovorom zadovoljni (4), dva uporabnika pa sta niti nezadovoljna, niti zadovoljna (3). Povprečna ocena je tako 4,74.

29 uporabnikov pomoči družini na domu je zelo zadovoljnih (5) s spoštovanjem socialnih oskrbovalk do njih, dva uporabnika sta zadovoljna (4). Spoštovanje zato dosega zelo visoko povprečno oceno, kar 4,94.

Z zaupanjem socialni oskrbovalki je zelo zadovoljnih 29 ljudi, dva sta zadovoljna. Povprečna ocena je ravno tako 4,94.

Predzadnji sklop anketnega vprašalnika je zajemal vprašanja o zadovoljstvu uporabnikov glede obiskov socialnih oskrbovalk. Zanimalo nas je, kako so uporabniki zadovoljni s koordinacijo storitve, terminom, ceno, s številom obiskom in trajanjem obiskov.



Graf 4.6 Zadovoljstvo uporabnikov z obiski

S koordinacijo storitve je zelo zadovoljnih (ocena 5) 25 uporabnikov, štirje uporabniki so zadovoljni (ocena 4), en uporabnik pa s koordinacijo ni niti zadovoljen niti nezadovoljen (ocena 3). Povprečna ocena je 4,80.

S terminom obiska je zelo zadovoljnih 21 uporabnikov, šest uporabnikov je zadovoljnih, dva uporabnika nista niti zadovoljna, niti nezadovoljna, en uporabnik pa je s terminom obiska nezadovoljen. V povprečju je to druga najnižja ocena v anketi, in sicer 4,57.

Zadovoljstvo s ceno storitve so uporabniki v povprečju ocenili z oceno 4,39, kar je najnižja ocena. 17 uporabnikov je s ceno zelo zadovoljnih, 10 uporabnikov je zadovoljnih, trije so niti zadovoljni, niti nezadovoljni, en uporabnik je s ceno storitve nezadovoljen.

S številom obiskov socialne oskrbovalke je zelo zadovoljnih 27 uporabnikov. Štirje uporabniki so zadovoljni, en uporabnik pa je nezadovoljen s številom obiskov. Povprečna ocena je tako 4,81.

19 vprašanih oseb je zelo zadovoljnih z dolžino obiskov socialnih oskrbovalk. 11 jih je zadovoljnih, en uporabnik z dolžino obiskov ni niti nezadovoljen, niti zadovoljen. Povprečna ocena je 4,58.

Predzadnje vprašanje je bilo odprtega tipa in sicer smo spraševali, ali uporabniki predlagajo kakšne izboljšave ali novosti v zvezi z izvajanjem storitve. Na to vprašanje je odgovorilo kar 13 uporabnikov. Večinoma so na vprašanja odgovarjali s pohvalami, da so zadovoljni s storitvijo. Štirje uporabniki so še posebej izpostavili prijaznost socialnih oskrbovalk in njihovo dobro voljo. Dva uporabnika sta posebej pohvalila kosilo, ena uporabnica pa je izpostavila, da bi potrebovala pomoč več časa. En uporabnik je pod predloge zapisal, da bi morali imeti telefonske številke vseh uporabnikov za lažje dogovore. Ena uporabnica je predlagala bolj stalen urnik (določene ure in dneve) in organizacijo stikov med uporabniki (razna srečanja, dejavnosti in praznovanja ...).

Preverjanje hipotez

H1: Uporabniki so v sklopu gospodinjske pomoči najboljše ocenili storitev prinašanja enega pripravljenega obroka dnevno.

Potrditev hipoteze. Uporabniki so v drugem sklopu storitev prinašanja enega pripravljenega obroka hrane (B1) ocenili s povprečno oceno 4,86. Povprečna ocena storitve je najvišja v tem sklopu.

H2: Uporabniki so v sklopu pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih najbolj ocenili storitev pomoči pri umivanju.

Zavrnitev hipoteze. Pomoč pri umivanju (A2) so uporabniki v povprečju ocenili s 4,60. Ocena je v sklopu pomoči pri temeljnih dnevnih opravilih druga najslabša. Najboljše ocenjena storitev iz tega sklopa je vzdrževanje in nega ortopedskih pripomočkov, najslabše pa je ocenjena storitev pomoči pri hranjenju.

H3: Uporabniki so bolje ocenili sklop gospodinjske pomoči kakor sklop pomoči pri ohranjanju socialnih stikov.

Zavrnitev hipoteze. Skupna povprečna ocena zadovoljstva s storitvami iz sklopa gospodinjske pomoči znaša 4,73, kar je malce nižje kot skupna povprečna ocena zadovoljstva s storitvami iz sklopa pomoči pri ohranjanju socialnih stikov, ki znaša 4,88.

H4: Uporabniki so v sklopu odnosa socialnih oskrbovalk najbolj ocenili pogovor s socialno oskrbovalko.

Zavrnitev hipoteze. Ocena pogovora s socialno oskrbovalko je v sklopu odnosa socialnih oskrbovalk najslabše ocenjena – s povprečno oceno 4,74. V tem sklopu sta najboljše ocenjena spoštovanje in zaupanje s povprečno oceno zadovoljstva 4,94.

H5: Uporabniki so v sklopu obiskov najslabše ocenili dolžino obiska socialne oskrbovalke.

Zavrnitev hipoteze. Uporabniki so dolžino obiska socialne oskrbovalke ocenili s povprečno oceno zadovoljstva 4,58, kar ni najslabše ocenjeno v sklopu zadovoljstva uporabnikov z obiski. Najslabše ocenjena storitev je cena storitve s povprečno oceno zadovoljstva 4,37.

4.2 Razlogi za vključitev v socialno oskrbo na domu

Drugi del raziskave sem razdelili na štiri sklope. V prvem sklopu (ki ga opisujem v tem podpoglavju) me je zanimalo, v kakšnem bivalnem okolju živijo uporabniki, kakšna je njihova socialna mreža, če prejemajo kakšno neformalno pomoč in zakaj so se odločili za storitev pomoči na domu.

Večina intervjuvanih uporabnikov živi samih. Posamezni živijo ali v skupnem gospodinjstvu z otroki, njihovimi družinami ali s partnerjem/partnerko. Večina je ovdovelih ali samskih. Večina intervjuvanih uporabnikov živi v hiši z izjemo redkih, ki živijo v stanovanju v bloku.

Razporeditev med življenjem na mestu in na vasi je dokaj enakomerna (približno polovica iz mesta in polovica iz vasi). Redkeje so zastopani tisti, ki si niso ustvarili družine (*Nikoli se nisem poročila niti nimam svojih otrok. (U3)*), ostali uporabniki imajo otroke, vnuke, nekateri celo pravnuke (*Imam tudi vnuke in celo pravnuke pri teh letih. (U5)*). Nekateri so doživeli tudi izgubo otroka in bolečino ob tem (*... tri leta nazaj ga je kap in je umrl. Takrat nam je bilo zelo težko. (U6)*). Njihov socialni krog v večini sestavlja ožje sorodstvo in malo manj širše sorodstvo. Nekaj uporabnikov še neguje prijateljstva iz različnih obdobji življenja, a so njihov primarni krog družinski člani (*Ko je umrl mož, še tistih, kar sva imela skupnih prijateljev, nisem več vzdrževala. (U2)*). Večina sorodnikov živi daleč stran, kar je tudi eden izmed poglavitnih razlogov za vključitev uporabnikov v storitev pomoči na domu (*Ni več tako, kot je bilo včasih. Včasih sem jaz skrbela za svojo taščo smo bili skupaj, sedaj sem pa sama. (U2)*). Nekaj uporabnikov ima svojce blizu, v isti občini ali vasi, a le redki uporabniki živijo v isti hiši s svojci. (*Lepo imam urejeno, saj so mi naredili posebej stanovanje v hiši. (U10)*).

Vsi uporabniki prejemajo nekakšno neformalno pomoč. V veliki večini gre za gospodinjsko pomoč v obliki nakupa živil, čiščenja in kuhanja (*... včasih mi kaj pospravi, gre plačat položnice in gre v trgovino. (U3)*). Uporabniki navajajo tudi, da prosijo za pomoč v obliki prevozov in pri urejanju bivalnega okolja (*Kakšne okraske tudi prinese, da je lepa hiša (U1)*). Nekaj uporabnikov ima s strani neformalnih oskrbovalcev zagotovljeno tudi pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih (*... sin mi pomaga, da mi kaj prinese, pomaga mi tudi z osebno higieno. (U8)*). Kot obliko pomoči peščica uporabnikov navaja tudi pogovor in druženje (*Nečakinja mi pa rada dela družbo (U3)*). Te oblike pomoči v večini izvajajo neplačani neformalni oskrbovalci, ki so v večini primerov ožji sorodniki. V primeru intervjuvanih v moji raziskavi presenetljivo največ neformalne pomoči zagotavljajo sinovi in ne hčere (*Največ mi pomaga najmlajši sin, on ureja vse. (U2)*). Poleg sinov neformalno plačano pomoč ožjega sorodstva zagotavljajo tudi hčere, starši, vnuki in samo v primeru enega uporabnika žena. Ostali sorodniki so bolj prisotni pri uporabnicah, ki se niso nikoli poročile in imele otrok (*Največ mi pomagajo nečak in njegova žena ter moja samska nečakinja. (U3)*). Poleg neplačane neformalne pomoči ena uporabnica navaja tudi, da se poslužuje plačane neformalne pomoči v obliki gospodinjske pomočnice, ki prihaja tedensko za namen čiščenja stanovanja (*Uredil mi je tudi gospo, ki pride enkrat na teden počistiti stanovanje, saj ga sama seveda ne morem. (U7)*).

Skoraj vsi uporabniki so navedli, da prejemajo dovolj pomoči od svojih neformalnih oskrbovalcev. Nekaj pa jih je izpostavilo, da bi potrebovali malo več pomoči pri urejanju videza, gospodinjski pomoči in urejanju bivalnega okolja (*Rabila bi, da bi mi kdo opravil bolj*

zahtevna čistilna dela, ki niso potrebna vsak dan. (U3)). Tudi odnos med sosedi vpliva na končno odločitev glede vključitve v storitve pomoči na domu. Uporabniki imajo s sosedi v večini bolj odtujen odnos. Kot vzrok za to navajajo, da so obkroženi z mlajšimi, predvsem mladimi družinami, s katerimi nimajo nič skupnega. Pogosto se spominjajo starih časov, ko so imeli boljše, bolj povezane odnose (*Takrat smo bili veliko bolj povezani, saj smo vse skupaj delali okoli hiše in na njivah. (U3)*). Nekaj uporabnikov sicer navaja dobre med sosedske odnose, a pomoči od sosedov kljub temu ne morejo pričakovati, niti zanjo ne prosijo. Tisti uporabniki, ki pa imajo dober odnos s sosedi (*S sosedi imamo izjemno lepe odnose in si globoko zaupamo. (U3)*) in jih zaprosijo za pomoč, je to največkrat v obliki pogovora, kakšnega prevoza ali nakupa in prinašanja potrebščin ali živil.

Pri vprašanju, zakaj so se odločili za storitev pomoči na domu, so bili odgovori uporabnikov v večini povezani z zdravstvenim stanjem, starostjo, pomanjkanjem prevoza in celo zaradi slabega zdravstvenega stanja svojca oziroma neformalnega oskrbovalca (*Ko sva oba postala starejša, pa sem potreboval dodatno pomoč. Žena ne more več vsega sama. (U9)*). Vzrok za odločitev je bil v največji meri neke vrste poškodba, zaradi katere so uporabniki potrebovali več oskrbe, kakor bi jim jo lahko zagotovili neformalni oskrbovalci (*Kolk sem si zlomila. Od takrat naprej so mi potem zrihtali pomoč. Joj, saj veste, ni vsak za ritke brisat. (U10)*). Tudi smrt partnerja in posledično slabše zdravstveno stanje je eden od vzrokov za odločitev za storitev. Nekaj uporabnikov pa se za storitev ni odločilo po lastni volji, ampak so storitev uredili svojci ali pa se je začela izvajati celo na pobudo same institucije (*Vključila me socialna služba sama preko neke intervencije, saj so videli, da sam ne zmorem in potrebujem pomoč. (U4)*). Storitev je bila med uporabniki dokaj nepoznana, preden so jo začeli prejemati. Seznanili so jih večinoma sorodniki sami, nekaj uporabnikov pa je to informacijo prejelo preko formalnih organizacij, kot je društvo paraplegikov (*... da so nam za to povedali v društvu paraplegikov. (U9)*), ali pa celo preko televizije (*Po televiziji sem za to slišal. (U6)*). Uporabniki so se vsi poslužili pomoči svojcev pri urejanju storitve.

Na vprašanje glede financiranja storitve sem dobila zelo raznolike odgovore. Uporabniki so izpostavili, da gre za drago storitev, a se zavedajo, da je kljub temu zelo ugodna v primerjavi z drugimi oblikami pomoči (*Mislím, da za oskrbnino v domu ne bi imela dovolj. (U7)*). Izpostavili so, da so pokojnine sicer majhne, a druge izbire niso našli, niti niso imeli (*Nimam velike pokojnine, a je bila potreba, tako da izbire nekako nisem imela. (U8)*). Tisti uporabniki z višjimi pokojninami, nekateri z nemškimi, se nad ceno niso pritoževali in so jo označili za primerno (*Imam 16 let delovne dobe v Nemčiji in plus še približno isto v Sloveniji (U9)*). Glede na to, ali

cena vpliva na količino pomoči, je bilo mnenje uporabnikov precej deljeno. Tisti, ki se poslužujejo storitve prinosa pripravljenega obroka hrane, menijo, da cena na količino ne vpliva. Po drugi strani pa finančno stanje vpliva na količino pomoči za uporabnike, ki se poslužujejo ostalih vrst storitve, še posebej iz prvega sklopa pomoči (*Za kaj več bi tudi potrebovala več denarja, kar pa finančno ne bi zmogla. (U8)*). Kljub temu pa noben uporabnik ne navaja, da bi bil trenutno zaradi slabega finančnega stanja prikrajšan za kakšno vrsto storitve.

4.3 Prednosti in pomanjkljivosti storitve

Uporabniki prejemajo pomoč iz vseh treh sklopov storitve pomoči na domu. Največ uporabnikov ima urejeno storitev prinosa enega pripravljenega obroka hrane (*Oskrbovalke mi nosijo kosilo od ponedeljka do petka. (U1)*). Velika večina uporabnikov prejema več oblik storitev, ne samo iz enega sklopa. Veliko uporabnikov se skoraj popolnoma zanaša na pomoč socialnih oskrbovalk. Gospod, ki živi sam v hiši, je omenil, da se v celoti zanaša na službo. Oskrbovalke mu pomagajo pri temeljnih dnevni opravilih, pripravijo prvi jutranji obrok, opoldanskega mu prinesejo. Prav tako mu nakupujejo živila v trgovini in perejo perilo (*Oskrbovalke popolnoma skrbijo zame. (U6)*). Potreba po pomoči s strani socialne službe je še posebej prisotna pri uporabnikih, ki nimajo razširjenega socialnega kroga in so v slabših odnosih s svojci. Uporabniki pomoč koristijo tudi pri urejanju finančnih zadev, kot je plačevanje položnic in nakup v trgovini, iz česar lahko sklepamo, da uporabniki socialnim oskrbovalkam zaupajo (*Včasih jih prosim, da grejo na mesto mene v lekarno in plačat kakšne položnice. (U1)*).

Socialne oskrbovalke pomoč opravljajo različno dolgo. Obseg storitev je pri prinosu pripravljenega obroka hrane zelo kratek in uporabniki navajajo, da so zelo hitre, zgolj nekaj minut (*To uredijo tik tak, ene tudi 5 minut niso tukaj. (U1)*). Medtem pa za druge storitve pomoči porabijo nekaj več časa, od pol ure naprej (*Obseg je različen, a okoli pol ure so vsakič, ko pridejo. (U8)*). Kako pogosto uporabniki koristijo pomoč, je odvisno od tega, katero pomoč prejemajo. Pri tistih, katerim negovalke prinašajo zgolj kosilo, je to od ponedeljka do petka enkrat na dan. Vsi uporabniki, ki prejemajo pomoč pri kopanju, imajo načrtovan termin enkrat tedensko (*Ob torkih imam pa planirano kopanje. (U10)*). Na vprašanje, katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujejo, so uporabniki v veliki večini odgovorili, da prinos kosil. Tisti uporabniki, ki so navajali, da koristijo pomoč pri temeljnih dnevni opravilih, največ pomoči potrebujejo pri umivanju. Umivanje je lahko zelo nevarno za stare ljudi, še posebej, če so kopalnice v hišah neprilagojene potrebam v starosti, kar je še posebej poudarila ena uporabnica

(Kopalnica je v drugem nadstropju hiše, do katerega je možno dostopati le preko stopnic, ki pa jih težko prehodim. Negovalka mora ves čas hoditi za mano in me potiskati naprej, da slučajno ne padem. (U7)).

Ko sem vprašala, kako se jim je spremenilo življenje, odkar so začeli prejemati storitev, so bili odgovori zelo različni. Nekaj uporabnikov je dejalo, da ne opažajo sprememb, veliko pa jih opaža. Večinoma so navajali slabšo kakovost življenja, saj so prej zmogli sami, zdaj seveda pa več ne. Veliko uporabnikov si dan zapolni z gledanjem televizije, počivanjem in opazovanjem okolice *(Po kosilu pa rada pogledam kakšno nadaljevanko. (U5))*. Prav tako čakajo na oskrbovalke, nekaj jih posluša radio in bere knjige *(Poslušam radio in čakam, da pridejo oskrbovalke. (U2))*. Nekoliko manj uporabnikov je še pri močeh za sprehode, druženje s prijatelji in za urejanje okolice. *(Rad hodim na sprehode. Zelo rad hodim in veliko prehodim, najdlje sem šel peš iz Ljubljane proti Ribnici. (U4))*. Kuha si zgolj en sam od intervjuvanih uporabnikov, ki ne prejema pomoči prinosna pripravljene obroka hrane. Vera je pomemben dejavnik pri nekaterih starih ljudeh in zato molitev zapolni velik del njihovega življenja. *(Veliko tudi molim za zdravje in da bi lepo umrla. (U8))*.

Kot največjo prednost storitve pomoči na domu uporabniki navajajo to, da sploh obstaja takšna pomoč. Omenjajo tudi dejstvo, da ob ponujeni pomoči ohranjajo samostojnost, kar jim omogoča, da ostajajo v domačem okolju dlje časa *(Za marsikaterega je to edina rešitev, če ni nobenega v hiši. Noben sosed ne bi bil tako dober, da bi te hodil rihtat. Tudi če bi mu plačal kakšen sold, bi težko našel kakšnega soseda, ki bi bil pripravljen to delati. (U10))*. Veliko jim pomeni stik, družba in sam pogovor s socialno oskrbovalko *(... še vsak dan me pridejo pogledat, da lahko s kom kaj rečem. (U6))*. Ena uporabnica je kot prednost storitve izpostavila tudi to, da se oskrbovalke menjujejo, saj ima tako stika z več različnimi ljudmi in s vsako oskrbovalko splete drugačno vez *(Kot prednost bi izpostavila tudi to, da se oskrbovalke med seboj menjajo. Skoraj vsak dan je druga, kar mi je zelo všeč. Tako lahko z vsako kaj drugega pokramljam, tudi vsaka ima svoj način dela. (U3))*. Uporabnik, ki koristi pomoč pri čiščenju, kar je bila posledica intervencije, je navedel, da največjo prednost vidi v vzpostavljeni rutini, ki jo sam najbolj potrebuje *(S pomočjo na domu se mi je zdravje precej izboljšalo... Imam vzpostavljeno neko rutino. (U4))*. Zelo zanimivo izkušnjo je delila uporabnica, ki je navedla, da je največja prednost storitve to, da je urejena in transparentna. Poudarila je, da stari ljudje ne morejo zaupati popolnoma vsem, ki so pripravljene nuditi pomoč, in je tako storitev pomoči na domu precej bolj varna, kot da bi se z nekim posameznikom za pomoč posebej dogovarjala *(Sploh v svetu,*

kjer je veliko ljudi, ki želijo stare ljudi naplahtati. Vse bolj transparentno, črno na belem. Ko je dogovorjeno, da pridete, boste prišle brez izgovorov. (U7)).

Pomanjkljivosti storitve so uporabniki težje našli, nekateri jih celo niso. Nekaj je bilo pripomb na kakovost hrane, ki naj bi se v zadnjem času poslabšala. Prav tako so kot pomanjkljivost navedli visoko ceno, premajhno fleksibilnost storitve in dejstvo, da izvajanje oskrbe pomeni večjo obvezo za človeka (*Mislim, da je slabost ravno to, da sem zdaj veliko bolj notri. Je velika obveza in me zadržuje, da bi kam šla. Vsak dan imam občutek, da samo čakam kosilo. (U3)).*

4.4 Ocena storitev in njihovo izboljšanje

Uporabniki so storitve ocenjevali različno. Vsi so se strinjali, da so s storitvami zadovoljni (*Vse storitve bi samo prehvalil. Nimam nič slabega za reči. (U6)*). Velika večina intervjuvanih uporabnikov je hkrati z izraženim zadovoljstvom opažala pomanjkljivosti. Največ pripomb je bilo na kakovost kosila, saj so opazili nekoliko poslabšanje v zadnjem letu. Za storitev prinosa pripravljenega obroka hrane ima socialna služba sklenjen dogovor z Osnovno šolo Ribnica in Domom starejših občanov Ribnica. Dom starejših občanov Ribnica zagotavlja kosila za vse tiste, ki želijo dietno prehrano, osnovna šola pa zagotavlja kosila za uporabnike brez dietnih omejitev. Kot največjo pomanjkljivost uporabniki navajajo, da hrana ni primerna za stare ljudi, da je bolj prilagojena šolskim otrokom (*Edino moderne hrane nimam rada. Ta ni primerna za stare ljudi, mi smo navajeni na kmečko hrano, kot sta zelje in krompir. (U2)*). Kot rešitev je ena uporabnica predlagala, da bi zagotovili poseben jedilnik tudi za kosila iz osnovne šole. Dva uporabnika sta opozorila na nenatančnost oskrbovalk pri čiščenju prostora oziroma za sabo (*Kakšna zna precej umazati po kuhinji in ne postrga dovolj ostankov hrane. To me malce moti. (U2)*). V intervjujih je bilo velikokrat poudarjeno, da oskrbovalke precej hitijo, kar nekaj uporabnikov moti. Rešitev vidijo v bolj razporejenem terminu storitve in morda v večjem številu oskrbovalk, tako da bi si lahko vzele več časa za posameznega uporabnika (*Vzeti bi si morale več časa. Ne vem, kako imajo urejeno, a menim, da je oskrbovalk absolutno premalo, da se ne dopušča možnosti daljše prisotnosti pri uporabniku. (U7)*).

Zanimalo me je, kaj uporabniki menijo o ceni storitve. Storitev je seveda plačljiva. Kljub temu da je delno financirana s strani občine, kar nekaj uporabnikov meni, da je storitev predraga. Veliko uporabnikov ima zelo majhne pokojnine, zato je plačevanje storitve velik zalogaj. Da si pokrijejo stroške, si nekateri pomagajo z dodatkom za pomoč in postrežbo, eni uporabniki pa storitev plačuje sorodnica iz tujine (*Srečo imam, da mi stroške pomoči na domu plača snaha, ki*

je v tujini... *Je zelo premožna in mi lahko tako pomaga. (U5)*). Po drugi strani preostali uporabniki menijo, da je storitev sicer draga, a je cena ustrezna, poštena za to storitev. Nekaj jih je poudarilo, da si domske oskrbe ne bi mogli privoščiti in je pomoč na domu za njih finančno precej boljša rešitev (*Zame je to dobra rešitev, saj si doma ne bi mogla privoščiti. Za ta denar imam vse, kar potrebujem. (U5)*). Zgolj dva uporabnika navajata, da je cena popolnoma sprejemljiva, a tudi povesta, da imata zelo dobre pokojnine (*Finančno ni bilo nikoli problem, saj imam kar dobro pokojnino. Imam 16 let delovne dobe v Nemčiji in plus še približno isto v Sloveniji. (U5)*). Najmlajši uporabnik pa navaja, da ima storitev oproščeno plačila, tako da glede cene nima nobene pripombe.

Mnenja glede termina storitev in časa, ki ga socialne oskrbovalke preživijo pri uporabniku, se tudi nekoliko razlikujejo. Glede termina večina uporabnikov navaja, da so zadovoljni s prihodi oskrbovalk. Nekaj nezadovoljstva je izpostavilo le nekaj uporabnikov. Ena uporabnica je sicer s termini zadovoljna, a jo moti, da se kdaj zgodi, da niso ravno točni. Popolnoma nezadovoljni pa sta dve uporabnici, ki ju moti, da ni natančno določene ure, ob kateri bi hodile socialne oskrbovalke (*Pridejo tudi vsakič različno, kar je zelo moteče. (U7)*). Eno od njih pa moti dejstvo, da oskrbovalke prihajajo zelo pozno, odkar je umrla sosedka in je ostala sama v vasi, ki potrebuje oskrbo (*Prej ko je bila še ena (uporabnica) v vasi smo bile prej na vrsti, sedaj imam občutek, da sem zadnja. To je zelo moteče. (U8)*). Čas, ki ga preživijo pri uporabniku, je po mnenju uporabnikov nezadosten. Le trije menijo, da je čas zadosten. Prevladuje mnenje, da oskrbovalke storitev opravijo zelo hitro, uporabniki pa bi si želeli precej več časa, pa čeprav le za pogovor (*Seveda bi bila pa vesela, če bi se zadržale malce dlje. Včasih imam občutek, da so kot po tekočem traku – zelo hitre. (U5)*).

Proces obveščanja uporabniki ocenjujejo kot zadosten in ga ni potrebno spremeniti. Tu bi bilo potrebno izpostaviti tudi dejstvo, da večinoma dogovarjanje z vodjo poteka preko svojcev, in uporabnike same bolj poredko obveščajo glede sprememb. Zgolj najmlajši uporabnik omenja, da so v pisarni velikokrat nedosegljivi, kar lahko postane precej moteče, saj jih ne dobi, tudi ko kliče večkrat (*Velikokrat se zgodi, da jih ne morem priklicati. Kličem večkrat in se nihče ne javi. To me včasih moti. (U4)*). Zanimivo je tudi to, da je veliko uporabnikov izpostavilo, da niti niso vedeli, da imajo koordinatorico oziroma vodjo pomoči na domu. Bolj so izpostavili, da imajo stik s pomočnico direktorice, vsi pa se strinjajo, da so njihove želje upoštevane. Razlog, da nimajo stika s koordinatorjem oziroma vodjo, je tudi to, da je enota že več kot pol leta, od januarja 2023, brez vodje in jo nadomešča pomočnica direktorice (*To kar dobro poteka. Zdaj*

smo na vezi s pomočnico, ker vodje nimate. Vedno pravi, da naj pokličemo, če kaj potrebujemo, in nas zelo upošteva. (U9)).

Odnos socialnih oskrbovalk uporabniki ocenjujejo zelo pozitivno. Veliko toplih besed je bilo v odgovoru na vprašanje, kaj jim pomeni ta odnos. Vsi uporabniki oskrbovalkam zelo zaupajo in so jih zelo veseli. Omenjajo, da cenijo sproščenost, da so do njih dobre in prinesejo v prostor dobro voljo (*Za zdaj sem zadovoljna z njimi, so zelo prijetne, luštne punce. (U7)*). Kljub temu da so uporabniki z odnosom zadovoljni, sta dve uporabnici delili negativni izkušnji. Ena od uporabnic je delila z mano neprijetno izkušnjo, ki jo je doživela z eno od oskrbovalk, ki je bolj odrezavo odgovorila na njeno prošnjo. O situaciji ni nikogar obveščala (*To mi ni bilo prav, da je tako rekla. Razumem, ni potrebno na tak način. Zdaj imam s to oskrbovalko malo zadržan odnos. Pa ji nisem nič rekla. Tudi v pisano nisem poklicala. (U2)*). Druga uporabnica pa je delila situacijo, ko je prišlo do nesoglasja in do neupravičenega obtoževanja. Iz pripovedi je bilo slišati, da jo je izkušnja zelo prizadela in kljub razrešitvi situacije opravičilo ni bilo zadostno (*Sta prišli k meni dve iz pisarne. Sem jima rekla, da ne dovolim, da o meni širijo neresnice. Opravičili se nista veliko, le da naj potrpim in to pozabim. (U8)*).

4.5 Predlogi za izboljšanje zadovoljevanja potreb uporabnikov

V zadnjem sklopu so me predvsem zanimale nezadovoljene potrebe uporabnikov in kako bi jih lahko zadovoljili. Na to vprašanje so uporabniki odgovarjali različno. Veliko jih meni, da dodatne pomoči ne potrebujejo in jim trenutna pomoč popolnoma zadošča (*Ne, vse, kar rabim mi pomaga nečakinja in oskrbovalke s kosili. Veš, rada sem samostojna in upam, da bo tako ostalo. (U1)*). Nekaj uporabnikov pa bi potrebovalo več pomoči, a nič, kar bi se navezovalo na storitev pomoči na domu. Ena uporabnica je izpostavila, da bi potrebovala več pomoči pri urejanju las ali pa vsaj prevoz do frizerja. Dve uporabnici sta izrazili željo po večji pomoči glede bivalnih prostorov, ena uporabnica bi potrebovala čiščenje bolj zahtevnih stvari (*Morda mi kdo pride počistiti okna, to moram še nekoga prositi. (U3)*), druga pa popolno preureditev stanovanja, da bi bilo prilagojeno njenim potrebam. Sama je tudi dejala, da bi za kaj takega potrebovala veliko denarja (*Kuhinja brez visokih omar in primerno kopalnico in pode brez dvignjenih delov med vrati. Za to bi seveda potrebovala veliko denarja, saj gre za popolno obnovo hiše za potrebe starosti. (U7)*). Še ena uporabnica je izpostavila, da bo kmalu za zadovoljevanje svojih potreb potrebovala medicinsko posteljo, urediti mora le recept (*Edino, kar bi potrebovala, je medicinska postelja. Mi je patronažna povedala, da to kar pokličem*

zdravnika in jo dobim na recept. (U8)). Zadnji uporabnik pa je omenil, da bo počasi primoran začeti uporabljati dvigalo, saj njegova starost že ovira kvaliteto oskrbe. Pomoč pri uporabi dvigala bo poiskal pri patronažni sestri in socialnih negovalkah (Vaša vodja nas že nekaj časa prosi, da damo priložnost dvigalu ... Saj bo prišla še patronažna, pa bomo skupaj naštudirali, da bo šlo. (U9)).

Vsi uporabniki, ki so sodelovali v intervjujih, so izjemno prijetni sogovorniki in vsak posameznik ima posebno osebnost. Zanimivo se mi je zdelo, da jih, kljub temu da so med intervjuji izpostavili, kako zelo so veseli, če kdo pride na obisk in da jim manjka družbe, ni veliko navajalo, da bi si želeli več druženja. Bolj zagreti za druženje sta bili samo dve uporabnici. Ena od uporabnic je predlagala, da bi imeli tedenska druženja z drugimi uporabniki vsakič pri drugemu, kjer bi se družili, kartali in pogovarjali (*Lahko bi imeli druženja vsi uporabniki pomoči na domu. Na primer bi se dobili vsakič pri nekom drugemu, vrgli kakšne karte ali pa načeli kakšno debato. (U5)*). Druga uporabnica pa je predlagala, da bi lahko imeli enkrat na teden določeno uro, ko bi se lahko uporabniki med sabo poklicali. Predlaga, da bi tisti, ki bi si želeli takšnega druženja, podali ob prijavi na storitev telefonske številke, ki bi bile dostopne tudi za ostale uporabnike (*Morda, da bi dobili telefonske številke tistih, ki bi jih želeli dati, in bi imeli rezervirano uro in dan, kadar bi se lahko med sabo poklicali in se malce pogovarjali. (U7)*). Ista uporabnica je tudi omenila, da v občini pogreša dnevno domsko varstvo, kamor bi se lahko odpravila na nekajurno druženje (*Prav tako pogrešam, da bi se lahko preselila v dom za nekaj ur v smislu dnevnega varstva. (U7)*).

Nekoliko več zanimanja je bilo glede vprašanja, ali bi se udeležili pripravljenega dogodka ali srečanja s strani socialne službe. Nekaj uporabnikov je imelo zadržek zaradi zdravstvenih težav (*Tako zelo me boli koleno, da ne morem hoditi. Tudi probleme imam z vodo, ki mi uhaja. (U6)*), pomanjkanja prevoza, pa tudi iz osebnih razlogov (*Ne, nisem tak tip človeka. (U3)*). Odgovori na vprašanje, kako si uporabniki predstavljajo prihodnost, so bili precej kratki, najverjetneje, ker gre za bolj občutljivo temo. Veliko odgovorov je bilo povezanih s smrtjo (*Upam samo, da čim prej umrem. Imam občutek, da sem vsem samo v breme in v napoto. (U2)*) in upanjem na boljše zdravje. Tu se je najbolj občutno videla razlika med najmlajšim uporabnikom, ki je zelo izrazito napovedal svetlo prihodnost z eno samo izrečeno besedo (*Svetlo. (U4)*).

Ob vprašanju, ali uporabniki poznajo še kakšno obliko pomoči za stare ljudi, ki jim je na voljo v njihovi okolici, me je zelo presenetilo to, da veliko uporabnikov ni navedlo doma za stare ljudi oziroma so poznali zelo malo drugih oblik pomoči (*Ne, nič ne poznam. (U6)*). Dom so

takoj omenili pri mojem drugem vprašanju, ali bi se poslužili kakšne druge oblike pomoči v prihodnosti. Med drugimi največ uporabnikov pozna patronažno službo in center za socialno delo. Ena uporabnica je omenila tudi društvo borcev. Glede doma za stare ljudi je veliko negativnih mnenj (*Upam, da nikoli ne pride do tega, da bom morala v dom. Sem rekla, da bi bila doma, pa tudi če jem samo krompir. (U8)*). Uporabniki veliko tega mnenja prevzemajo iz izkušenj sorodnikov ali znancev. Kljub temu vidijo možnost namestitve v dom v prihodnosti, še posebej, če se jim bo stanje poslabšalo (*Če bom nepokretna, druge izbire najverjetneje ne bom imela. (U1)*). Večina uporabnikov druge vrste pomoči ne želi in so zadovoljni s tem, kar prejemajo. Vedo, da imajo možnosti storitev še razširiti in jo bodo, dokler bo to omogočalo njihovo stanje (*Dokler bom lahko, bom doma s pomočjo socialnih oskrbovalk. (U3)*). Zadnje vprašanje se je nanašalo konkretno na njihove želje in predloge pri izboljšanju storitve. Največ uporabnikov nima nobenih želja in predlogov. Nekaj uporabnikov pa je izpostavilo, da si želijo predvsem boljšega kosila, večje natančnosti oskrbovalk, večje možnosti izjem in več kadra. Prav tako je ena od uporabnic omenila, da bi se morali bolj oglaševati. Meni namreč, da bi morali mesečno v lokalnem časopisu eno rubriko nameniti informiranju o tem, kakšne možnosti pomoči so v naši okolici sploh na voljo (*Da bi se bolje oglaševali. Da bi bili starejši informirani o vseh oblikah pomoči in koliko jo lahko koristimo. (U7)*).

5 Razprava in sklepi

Spremembe, ki so posledica starajoče družbe, vplivajo na vse dele stare celine. Zaradi omenjenih demografskih sprememb je za sodobno družbo največji izziv organizacija oskrbe za stare ljudi, ki bo učinkovita in uspešna. Najbolj pogosta rešitev v okviru institucionalnega varstva počasi daje prostor tudi drugim oblikam pomoči, še posebej tistim, ki omogočajo čim daljšo samostojnost starih ljudi s tem, da ostajajo v domačem okolju.

Rezultati raziskave so pokazali zanimiva spoznanja, ki se sicer precej skladajo s teorijo, a ne prav v vsem. Uporabniki, ki sem jih intervjuvala, imajo različno družinsko življenje in socialne stike. Povezuje jih to, da so večinoma čez dan sami. Razen uporabnika, ki živi z ženo, so vsi uporabniki samski ali pa so ovdoveli. Ena tretjina uporabnikov se nikoli ni poročila in imela otrok, samo trije uporabniki pa živijo skupaj v hiši s sorodniki, ostali živijo sami. V literaturi velikokrat zasledimo, da je osamljenost v starosti ena hujših psihosocialnih nesreč za človeka (Ramovš, 2014b).

Socialne mreže so v večini sestavljene iz bližnjih sorodnikov, otrok in vnukov, če jih imajo, ali pa iz širše družine, v kolikor so brez otrok, na primer nečaki, nečakinje in celo pranečaki. Tu bi izpostavila zelo zanimivo odstopanje od literature. Uporabniki, ki imajo otroke, so veliko bolj naštevali sinove kot glavne oskrbovalce, ne hčera. Timonen (naveden v Filipovič Hrast, idr., 2014) izpostavlja, da v večini primerov oskrbo prevzamejo ženske, vsaj ko gre za bolj intenzivno in osebno oskrbo. Ena od uporabnic je izpostavila, da ji sin pomaga tudi pri osebni negi, čeprav v večini to skrb prevzemajo ženske v družini. Večjo skrb s strani sinov bi pričakovala v družinah, v katerih so sami sinovi, a tudi tam po navadi skrb prevzamejo njihove partnerice. Prevladovanje sinov kot bolj aktivnih oskrbovalcev me je zelo presenetilo. V večini neformalno pomoč uporabniki prejemajo od svojcev, ti pa jim pomagajo največkrat z gospodinjsko pomočjo. Zelo se na sinove zanašajo tudi pri nakupu živil v trgovini in pri urejanju finančnih zadev. Uporabniki so za pomoč iskreno hvaležni in so tekom pogovorov velikokrat izrazili pohvale vsem, ki so tako zelo dobri.

Uporabniki imajo s sosedi bolj odtujene odnose, z večino se pozdravijo, a z izjemo ene uporabnice za pomoč ne morejo prositi. Veliko uporabnikov se spominja preteklosti, ko so bili sosedje med seboj veliko bolj povezani. Nekatere zelo boli tudi dejstvo, da se je družba tako zelo oddaljila od teh vrednot. Pri kakšnem uporabniku sem zasledila tudi malenkostno zamero do lastnih otrok, da so se odselili in jih pustili same, saj si kaj takšnega v preteklosti sami ne bi dopustili. A žal današnji tempo življenja narekuje drugačne življenjske odločitve, kot so bile

sprejete v preteklosti. To navajajo tudi številni viri, ki opisujejo čedalje daljšo delovno in življenjsko dobo v kombinaciji z vse redkejšim medgeneracijskim življenjem (Filipovič Hrast, idr., 2014).

Za storitev socialne oskrbe na domu se je večina uporabnikov odločila zaradi nuje, ki je bila posledica drastično poslabšanega stanja zaradi neke vrste poškodbe ali enostavno pešanja v starosti. Seznanitev s storitvijo je potekala predvsem s strani svojcev, ki so storitev tudi do konca uredili. Dejstvo, da nekaj uporabnikov ni vedelo, da obstaja takšne vrste pomoč, me ni presenetilo, saj ni nikjer oglaševana in se v večini za njo izve, ko postane nuja. Ugotavljam, da bi bilo smiselno zagotoviti večjo medijsko prepoznavnost o možnostih oblike oskrbe starih ljudi v lokalnem kraju. Informiranje je dobrodošlo že zato, da bi bili uporabniki seznanjeni, da pomoč obstaja in se tako izognili negotovosti. Največjo prednost storitve pomoči na domu uporabniki vidijo ravno v tem, da se lahko na nekoga obrnejo po pomoč. Možnost, da ostanejo v domačem okolju in priložnost, da dlje časa ostanejo samostojni, je tudi glavni razlog novega pristopa v reševanju problematike staranja prebivalstva. Omembe vredno je tudi dejstvo, da se kar nekaj uporabnikov strinja, da se je z začetkom prejemanja storitve njihovo stanje izboljšalo, kar nakazuje na pozitiven vpliv prejemanja pomoči na starega človeka. Pri odgovorih glede pomanjkljivosti storitve pomoči na domu so bili uporabniki manj kritični. Veliko jih ni zaznalo nobenih pomanjkljivosti, nekaj uporabnikov pa je izpostavilo ceno, veliko obvezo, manjšo fleksibilnost in slabšo hrano.

Finančni vidik je pomemben del odločitve za pomoč in večina uporabnikov navaja, da pri odločitvi o storitvi žal niso imeli izbire, ne glede na ceno. Izjema je en uporabnik, ki ima storitev oproščeno plačila. Le dva intervjuvanca pa navajata, da imata dobre finančne zmožnosti, ostali uporabniki navajajo slabše. Oba od uporabnikov, ki imata boljše finančne zmožnosti, živita v gospodinjstvu skupaj s sorodniki oziroma z ženo, slednji prejema tudi nemško pokojnino. Tu lahko sklepamo, da imajo boljše finančne zmožnosti v starosti ljudje, ki živijo v gospodinjstvu skupaj z družino ali v partnerskem odnosu, kjer si lahko delijo stroške.

Uporabniki prejemajo pomoč iz vseh treh sklopov, in sicer pomoč pri temeljnih dnevni opravilih, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. Največ uporabnikov koristi pomoč iz skopa gospodinjske pomoči. Velika večina uporabnikov je zadovoljna s storitvami, ki jih prejemajo. Iz analize ankete lahko zaključimo, da so uporabniki v povprečju s storitvami pomoči družini na domu zadovoljni. V mislih pa moramo kljub temu imeti dejstvo,

da je samo 11 uporabnikov anketni vprašalnik izpolnilo popolnoma samih. 10 uporabnikom so pri izpolnjevanju pomagale socialne oskrbovalke, 11 uporabnikom pa so pri izpolnjevanju anketnega vprašalnika pomagali sorodniki. Uporabniki so sicer izražali relativno visoko oceno zadovoljstva s storitvami, saj nobena iz med socialnovarstvenih storitev, ki jih nudijo v sklopu pomoči družini na domu, ni imela ocene nižje od 4,50.

V največji meri potrebujejo uporabniki storitvi prinos enega pripravljene obroka hrane in pomoč pri umivanju. Slednje je bilo zanimivo v anketi ocenjeno najslabše, a še vedno s povprečno oceno več kot 4. Iz rezultatov ankete je tudi razvidno, da uporabniki manj uporabljajo določene storitve, ki so jim na voljo. Zelo malo uporabnikov uporablja na primer opravilo nabave živil in priprave enega obroka hrane, vzdrževanje in nego ortopedskih pripomočkov ali spremljanje pri opravljanju nujnih obveznosti. Bodisi za te možnosti ne vedo bodisi jih ne morejo oziroma ne želijo koristiti. Težje je bilo uporabnikom odgovoriti na vprašanje, kako bi te pomanjkljivosti odpravili. Najti rešitve je nekoliko težje, a so uporabniki izpostavili, da bi bilo precej lažje, v kolikor bi imeli več oskrbovalk, saj bi tako lahko malce dlje izvajale storitve in jih tudi bolj natančno opravile. Prav tako je ena uporabnica izpostavila, da bi bilo smiselno vzpostaviti poseben jedilnik, ki bi vseboval bolj primerno hrano za stare ljudi.

Socialna oskrba pomoči na domu je plačljiva storitev. Občine zakon zavezuje k najmanj 50-odstotnemu kritju stroškov storitve (Filipovič Hrast, idr., 2014). Vsaka od občin pa višino sofinanciranja storitve določi na podlagi letnega občinskega proračuna, kar privede do tega, da vsi uporabniki v Sloveniji nimajo enakih pogojev (Nagode, 2009, str. 130). Uporabniki so v anketi najmanj zadovoljni s ceno storitve, kar seveda ni presenetljivo. Tudi intervjuvanci ocenjujejo, da je storitev draga, a se ob enem zavedajo, da je to kljub temu ena izmed bolj ugodnih storitev pomoči. Nekaj uporabnikov je izpostavilo, da si domskega varstva ne bi mogli privoščiti in vidijo pomoč na domu kot zelo primerno rešitev.

Termin storitev in čas, ki ga socialne oskrbovalke preživijo pri njih, so uporabniki ocenjevali zelo različno. V povprečju so bili kar zadovoljni s terminom storitve, le dve uporabnici sta s terminom popolnoma nezadovoljni zaradi prepozne ure in netočno določenega termina prihoda socialnih oskrbovalk. Kljub nezadovoljstvu sta obe uporabnici izrazili razumevanje, da je težko uskladiti toliko uporabnikov, njihovih želja in tudi dejstvo, da so med seboj precej oddaljeni. Rezultati ankete so tudi potrdili nekoliko slabše zadovoljstvo s termini, prav tako s trajanjem obiskov. Slednje so uporabniki skozi intervjuje večkrat izpostavili. Želeli bi si, da bi socialna

oskrbovalka ostala dlje. Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010) določa normative, koliko socialnih oskrbovalk lahko ponudnik zaposli za določeno število uporabnikov, ki jih oskrbuje. Glede na povprečno starost oskrbovalk moramo v zakup vzeti tudi dodatne dneve dopusta in večjo pogostost bolniških odsotnosti. Žal je slednje velikokrat krivo za pomanjkanje kadra in posledično večje breme na prisotnih oskrbovalkah, da opravijo delo tudi tistih, ki manjkajo.

Uporabniki so z odnosom s socialno oskrbovalko zadovoljni. Vsi uporabniki so navedli, da jim zaupajo, zanimiva je tudi primerjava z rezultati anketnih vprašalnikov, saj je zaupanje do socialnih oskrbovalk prejelo najvišjo oceno skupaj s spoštovanjem. Uporabniki so socialnih oskrbovalk veseli in cenijo njihovo dobroto. Kljub temu da so uporabniki zadovoljni z odnosom socialnih oskrbovalk, sta dve uporabnici omenili, da je v preteklosti prišlo do nesoglasja v odnosu. V obeh primerih je šlo za neprofesionalen odnos socialne oskrbovalke do uporabnic neposredno ali s širjenjem neresnic. Ena od uporabnic dogodka ni posredovala naprej, saj se ji ni zdelo potrebno, a do dotične oskrbovalke še vedno čuti zadržek. V dogodku druge uporabnice je vmes posegla tudi vodja pomoči na domu kot pomočnica direktorice. Izvajalci storitve so se uporabnici opravičili, a kljub temu je tudi ona omenila grenak priokus izkušnje. Ta dva dogodka kažeta, kako zelo je pomemben korekten odnos osebe, ki neposredno opravlja oskrbo na domu uporabnika, kot tudi osebe, ki je za njih odgovorna.

Večina uporabnikov je zadovoljna z storitvami, ki jih prejemajo in niso navedli, da bi potrebovali kakšno dodatno pomoč. Kljub temu je nekaj uporabnikov omenilo, da bi jo sicer potrebovali, vendar to presega možnosti storitve pomoči na domu. Ena uporabnica bi potrebovala pomoč pri preureditvi bivalnega prostora, druga bi potrebovala bolj pogoste prevoze do frizerja, tretja bi potrebovala ureditev recepta za bolniško posteljo, zadnji uporabnik pa je navedel, da bi potreboval pomoč pri učenju pravilne uporabe dvigala.

Zanimivo velika večina uporabnikov ni menila, da je v skupnosti premalo medgeneracijskega ali ostalega druženja s prostovoljci. Ramovš (2003) navaja, da je človek družbeno bitje in da za preživetje potrebuje medčloveške povezave. Normalno je, da so socialni stiki pri starih ljudeh redkejši, saj je človek vpet v manjše število nujnih življenjskih dogodkov. A prereditko ohranjanje stikov s socialnim okoljem je nevarno, saj lahko privede do delne ali pa celo popolne izolacije. Nekaj uporabnikov je izrazilo željo po več druženja med uporabniki pomoči na domu. Več priložnosti za druženje bi lahko zagotovili z organiziranjem dogodkov s strani socialne

službe, a se jih veliko uporabnikov zaradi zdravstvenih težav ne bi moglo udeležiti. Dobro idejo sta izpostavili dve uporabnici, ki sta predlagali druženje med uporabniki storitve na domu ali pa celo zgolj telefonske pogovore, katerih bi se lahko uporabniki posluževali brez omejitev zaradi prevoza ali zdravstvenih težav. Pri predlogih uporabnikov v anketi je bila prav tako izpostavljena želja po organizaciji druženj med uporabniki. Tu lahko vidimo, kako zelo primanjkuje stika med starimi ljudmi. Žal se takšnih nalog v sklopu storitve ne izvaja, a bi bilo smiselno problem izpostaviti na občinski ravni. Stari ljudje v občinah Ribnica in Sodražica potrebujejo prostor, kjer bi se lahko srečevali. Upamo, da se bo v prihodnosti realiziral dnevni center za starejše.

V zaključku raziskave lahko ocenim, da so uporabniki zadovoljni z izvajanjem storitve pomoči na domu. Izboljšave vidijo predvsem v smeri boljše kakovosti kosila, povečanja kadra, večje prilagodljivosti in možnosti druženja med uporabniki. Vsekakor pa je za nadaljevanje dobrega dela pomembno zagotavljanje strokovnosti dela in spodbujanje spoštljivega in zaupanja vrednega odnosa med uporabnikom storitve in socialno oskrbovalko, kar predstavlja temelj socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu.

6 Predlogi

- Nekaj uporabnikov je predlagalo bolj kakovostno kosilo in možnost preučitve, ali bi lahko šolski ponudnik zagotovil dodaten, poseben jedilnik, namenjen zgolj zunanjim odjemalcem kosil in uporabnikom storitve pomoči na domu.
- Vodstvo storitve pomoči na domu bi moralo bolj konkretno oglaševati v medijih, ki jih stari ljudje spremljajo.
- Prav tako bi morali že obstoječe uporabnike podučiti, kakšne so vse možnosti in storitve, ki se jih lahko zagotovi. Ker so prvi obiski s strani socialne službe za uporabnika stresni in polni novih informacij, bi bilo smiselno, da se uporabnikom razdeli brošure z osnovnimi informacijami (kakšne storitve pomoč na domu ponuja, cena, možnosti terminov, kontaktna oseba ...). Tako bi razbremenili svojce in uporabnika dobro informirali o storitvi.
- Nekaj uporabnikov je izpostavilo, da je cena zelo visoka. Trenutno ceno storitve in v kolikšni meri jo bo sofinancirala občina, ta določi sama. Predlagam, da izvajalec storitve poda pobudo za uskladitev cen na državni ravni, kar bi zagotovilo enake možnosti in pravično ceno za vse uporabnike ne glede na to, iz katere občine prihajajo.
- Zaradi trenutnih normativov je lahko zaposlenih določeno število socialnih oskrbovalk na določeno število uporabnikov, kar pa ne zadostuje za zadovoljitev vseh potreb uporabnikov. Prav tako bi morala država razmisliti o starostni sestavi kadra socialnih oskrbovalk in glede na ugotovitve prilagoditi pravila in normative v številu zaposlitev.
- Veliko uporabnikov ima zelo negativno mnenje o domu za stare ljudi. Naloga medijev bi morala biti, da informirajo javnost o napačnih predstavah glede domov za stare. Domovi sami pa bi morali poskrbeti za bolj kakovostno delovanje domov, za nove in uporabniku boljše prakse in boljšo medijsko podobo.
- Veliko več uporabnikov je izpostavilo, da bi si želeli več druženja s socialno oskrbovalko kot pa druženja z ostalimi uporabniki ali drugih vrst druženja. Morda bi z zaposlitvami s pomočjo javnih del lahko zagotovili kader, ki bi razbremenil urnik socialnih oskrbovalk in zagotovil kakovostno »ena na ena« druženje, ki si ga uporabniki želijo.
- Lokalni dom za stare ljudi bi moral v sodelovanju z okoliškimi občinami organizirati dnevno varstvo z možnostjo organiziranega prevoza.

7 Viri in literatura

- Analiza izvajanja PND v letu 2021. (2022). Pridobljeno 3.2.2023 s <https://irssv.si/wp-content/uploads/2022/11/Analiza-izvajanja-PND-v-2021-1.pdf>.
- Antolašič, N. (2020). *Organizirane oblike zagotavljanja kakovostne starosti : oblike dejavnosti, bivanja, oskrbe in nege v tretjem življenjskem obdobju*. Ljubljana: Zveza društev upokojencev Slovenije.
- Budič, M. (2021). Staranje in (epi)genetika. *Kakovostna starost*, 24(3), 3–22.
- Birren, J. E., & Cunningham, W. R. (1985). *Research on the psychology of ageing: principles, concepts and theory*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Cijan R., & Cijan V. (2003). *Zdravstveni, socialni in pravni vidiki starostnikov*. Maribor: Visoka zdravstvena šola.
- Cvetek R., & Gostečnik C. (2017). *Raziskujemo medosebne odnose: priročnik za izvedbo kvantitativne empirične raziskave*. Ljubljana: Teološka fakulteta.
- Černič Istenič, M. (2013), Medgeneracijska solidarnost skozi prizmo organiziranosti oskrbe za starejše v skupnosti. *Socialno delo*, 52(1), 43–56.
- Draginc, A. & Kregar – Velikonja, N. (2020). Zadovoljstvo uporabnikov s storitvami pomoči na domu. *Revija za zdravstvene vede*, 7(2), 3–22.
- Dragoš, S. (2000). Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39 (4-5), 293 – 314.
- Fajfar. S. (2022). Devetsto strani dolga zgodba o Sodražici in njenih ljudeh. *Delo*. Pridobljeno 14.3.2023 s <https://rb.gy/gzy1v>.
- Filipovič Hrast, M., & Hlebec, V. (2015). *Staranje prebivalstva: oskrba, blaginja in solidarnost*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Filipovič Hrast, M., Hlebec, V., Knežević Hočevar, D., Černič Istenič, M., Kavčič, M., Jelenc-Krašovec, S., Kump, S., & Mali, J. (2014). *Oskrba starejših v skupnosti*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Flaker V., Mali J., Kodele T., Grebenc V., Škerjanc J., & Urek M. (2008). *Dolgotrajna oskrba : očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Nagode, M., Rafaelič, A., & Udovč, N. (2011). *Nastajanje dolgotrajne oskrbe: ljudje in procesi - eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2017). *Dihati (p)osebno: od potreb k osebnim prioritetam: Ugotavljanje potreb je tudi njihova dekonstrukcija, 6. del* [Blog]. Pridobljeno 1. 5. 2023 s <https://rb.gy/dsm44>.

- GOV.si. (b.d) Informacije o spremembah Zakona o dolgotrajni oskrbi – kaj zakon prinaša?, Pridobljeno 29.5.2023 s: <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/informacije-o-spremembah-zakona-o-dolgotrajni-oskrbi-kaj-zakon-prinasa/>.
- Grebenc, V. (2005). *Ocena potreb in raziskovanje lokalnih vednosti kot izhodišče za delovanje v socialnem delu*. Fakulteta za socialno delo. Ljubljana.
- Heiligstein, G., & Habjanič, A. (2013). *Oskrba starejših v domačem okolju*. V: Filej, B. (ur.). *Pravice, vrednote, svoboda, solidarnost in varnost* (str. 89–94). Novo mesto: Visoka šola za zdravstvo.
- Hlebec, V. (2013). Razvoj in spremembe v tipologiji socialne oskrbe na domu. *Socialno delo*. 52(1), 3–14.
- Hlebec, V., Nagode, M., & Filipovič Hrast, M. (2014). *Kakovost socialne oskrbe na domu: vrednotenje, podatki in priporočila*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
- Hlebec, V., Kogovšek, T., Domajnko, B., Pahor, M. (2007). Opazovanje sprememb v sestavi socialnih omrežij. *Teorija in praksa*, 44(1/2), 211–225.
- Hvalič Touzery, S. (2006). Vloga družinskih članov pri oskrbi starih ljudi. *Socialno delo*, 1(2), 29–33.
- Imperl, F. (2012). *Kakovost oskrbe starejših - izziv za prihodnost*. Logatec: Firis Imperl & Co., Seniorprojekt.
- Katalog javnih pooblastil, nalog po zakonu in storitev, ki jih izvajajo centri za socialno delo (2022) Pridobljeno 15. 5. 2023 s <https://www.scsd.si/files/katalog%202022%20kon%C4%8Dni.pdf>.
- Kavšek, M. (2021). *Dolgotrajna oskrba*. Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije.
- Kavšek, M., & Bogataj D. (2017a). Vpliv težkega fizičnega dela v aktivni dobi na neto sedanjo vrednost izdatkov za dolgotrajno oskrbo. *Revija za univerzalno odličnost*. 6(2), 98–111.
- Kavšek, M., & Bogataj, D. (2017b). *Celostna obravnava dolgotrajne oskrbe v Sloveniji*. Novo mesto: Fakulteta za organizacijske študije.
- Lampe, L. (2014). *Socialna oskrba na domu z vidika uporabnikov* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Lipar, T. (2022). Kakovost dolgotrajne oskrbe v luči zakona o dolgotrajni oskrbi. *Kakovostna starost*, 25(2), 3–13.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare*. Ljubljana. Fakulteta za socialno delo.

- Mali, J. (2012). Uvajanje dezinstucionalizacije na področju oskrbe starih ljudi. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250), 86–94.
- Mali, J. (2013). Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52 (1), 57–67.
 - Mali, J., & Grebenc, V. (2021). *Strategije raziskovanja in razvoja dolgotrajne oskrbe starih ljudi v skupnosti*. Ljubljana: Založba Univerze v Ljubljani.
 - Mesec, B., Rape, T., & Rihter, L. (2009). *Načrtovanje raziskave : študijsko gradivo za interno uporabo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
 - Nagode, M. (2009). Organizirana pomoč za stare ljudi, ki živijo na domu: pomoč na domu in varovanje na daljavo. V: Hlebec, (ur.). (2009). *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 125–138). Maribor: Aristej.
 - Nagode, M., Lebar, L., Rafaelič, A., & Kovač, N. (2019). *Razvoj socialne oskrbe na domu*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
 - Občina Ribnica (b. d.). Predstavitev občine. Pridobljeno 15. 1. 2023 s <https://www.ribnica.si/objave/175>
 - Občina Sodražica (b. d.). *Predstavitev občine*. Pridobljeno 15. 1.2023 s <https://sodrazica.si/o-obcini/predstavitev-obcine>.
 - Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev (2006). Ur. l. RS, št. 87/06, 127/06, 8/07, 51/08, 5/09 in 6/12.
 - Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Ur. l. RS, št. 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17, 54/19, 81/19, 203/21, 54/22 in 159/22.
 - Ramovš, J. (2000). Medgeneracijska povezanost, samopomoč in kakovostna starost. *Socialno delo*, 39 (4/5), 315–329.
 - Ramovš, J. (2001). Potrebe, zmožnosti in stališča starejših ljudi v Sloveniji. *Kakovostna starost*, 14(2) 3–21.
 - Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka
 - Ramovš, J. (2011). Potrebe, zmožnosti in stališča starejših ljudi v Sloveniji. *Kakovostna starost*, 14(2), 3–21.
 - Ramovš, J. (2015). Deinstucionalizacija dolgotrajne oskrbe. *Kakovostna starost*. 18(3), 3–25.
 - Ramovš, J. (2014a). Staranje. *Kakovostna starost*, 17(1), 45–46.
 - Ramovš, J. (2014b). Socialna mreža. *Kakovostna starost*, 17(1), 50–54

- Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2022–2030 (2022). Uradni list RS, št. 49/22.
- Roljić, S. & Kobentar, R. (2017). *Starost kot izziv: zdravje in oskrba*. Ljubljana: Javni zavod Cene Štupar Center za izobraževanje Ljubljana.
- Schpolarich, D. (2016). *Nega bolnika na domu: v objemu alzheimerjeve bolezni*. Kranj: Narava.
- Spiers, G., Matthews, F. E., Moffatt, S., Barker, R. O., Jarvis, H., Stow, D., Kingston, A., & Hanratty, B. (2018). Impact of social care supply on healthcare utilization by older adults: a systematic review and meta-analysis. *Age and Ageing*, 48, 57–66.
- Statistični urad Republike Slovenije. (b. d. a) *Prebivalstvo - izbrani kazalniki, kohezijski regiji, Slovenija, polletno*. Pridobljeno 17. 1. 2023 s <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/05C1006S.px>.
- Statistični urad Republike Slovenije. (b. d. b) *Občina Ribnica*. Pridobljeno 17. 1. 2023 s <https://www.stat.si/obcine/sl/Municip/Index/141>.
- Statistični urad Republike Slovenije. (b. d. c) *Prebivalstvo po spolu in po starosti, občine in naselja, Slovenija, letno*. Pridobljeno 17. 5. 2023 s <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/05C5003S.px>.
- Statistični urad Republike Slovenije. (b. d. d) *Občina Sodražica*. Pridobljeno 17. 1. 2023 s <https://www.stat.si/obcine/sl/Municip/Content/154>.
- Šiplič, V., & Kadiš, D. (2002). Psihosocialni vidik staranja, *Socialno delo*. 41(5), 295–300.
- Širčelj. (2009). Staranje prebivalstva v Sloveniji. V V. Hlebec (ur.), *Starejši ljudje v družbi sprememb* (str. 15–18). Maribor: Aristej.
- Toth, M. (2014). *Financiranje dolgotrajne oskrbe*. Delovna verzija 1. Pridobljeno 15. 1. 2023 s http://www.staranje.si/files/upload/images/financiranje_do-aha.si_final.pdf.
- UMAR. (2017). *Strategija dolgožive družbe*. Pridobljeno 15. 3. 2023 s https://www.umar.gov.si/fileadmin/user_upload/publikacije/kratke_analize/Strategija_dolgozive_druzbe/Strategija_dolgozive_druzbe.pdf.
- United Nations. (b. d.). *World population to reach 8 billion on 15 November 2022*. Pridobljeno 12. 2. 2023 s <https://www.un.org/en/desa/world-population-reach-8-billion-15-november-2022>.
- Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilu socialnovarstvenih storitev (2004) (Ur. l. RS, št. 110/04, 124/04, 114/06 – ZUTPG, 62/10 – ZUPJS, 99/13 – ZUPJS-C in 42/15).

- Valjavec, U. (5. avgust 2019). Spletni portal MMC RTV SLO. Pridobljeno 7. 11. 2022 iz Staranje slovenskega prebivalstva: "Že čez 20 let bo povprečen Slovenec star 50 let": <https://www.cijrtvslo.si/slovenija/staranje-slovenskega-prebivalstva-ze-cez-20-let-bo-povprecen-slovenec-star-50-let/496172>.
- Varga, R. (2003). Teorija motivacije Abrahama Maslowa v humanistični psihologiji. *Revija Socialna pedagogika*. 7(3), 339–360.
- *Zakon o dolgotrajni oskrbi (ZDOsk)* (2021). Ur. l. RS 196/21, 163/22.
- *Zakon o pokojninskem in invalidskem zavarovanju (ZPIZ-2)* (2012). Ur. l. RS, 96/12, 39/13, 99/13 – ZSVarPre-C, 101/13 – ZIPRS1415, 44/14 – ORZPIZ206, 85/14 – ZUJF-B, 95/14 – ZUJF-C, 90/15 – ZIUPTD, 102/15, 23/17, 40/17, 65/17, 28/19, 75/19, 139/20, 189/20 – ZFRO, 51/21, 121/21, 162/21, 196/21 – ZDOsk, 10/22.
- *Zakon o socialnovarstvenih prejemkih (ZSVarPre)* (2010). Ur. l. RS, 61/10, 40/11, 110/11 - ZDIU12, 40/12 - ZUJF, 8/13, 14/13, 63/13, 99/13, 99/13 - ZUPJS-C, 55/14, 57/15, 69/15, 90/15, 66/16, 82/16, 88/16, 36/17, 31/18, 73/18, 46/19, 49/20 - ZIUZEOP, 152/20 - ZZUOOP, 175/20 - ZIUOPDVE, 17/22, 117/22 – ZZUOPD, 25/23.
- *Zakon o socialnem varstvu (ZSV)* (2007). Ur. l. RS, 23/07, 41/07, 61/10, 62/10 - ZUPJS, 40/11, 40/11 - ZUPJS-A, 57/12, 39/16, 52/16 - ZPPreb-1, 15/17 - DZ, 29/17, 54/17, 21/18 - ZNOrg, 31/18 - ZOA-A, 28/19, 189/20 - ZFRO, 196/21 - ZDOsk, 163/22 – ZDOsk-A.
- *Zakon o socialnem vključevanju invalidov (ZSVI)* (2018). Ur. l. RS, 30/18, 196/21 – ZDOsk in 206/21 – ZDUPŠOP.
- *Zakon o starševskem varstvu in družinskih prejemkih (ZSDP-1)* (2014). Ur. l. RS, 26/14, 90/15 - ZIUPTD, 90/15, 75/17 - ZIUPTD-A, 75/17 - ZUPJS-G, 14/18, 64/18, 81/19, 49/20 - ZIUZEOP, 61/20 - ZIUZEOP-A, 158/20, 203/20 - ZIUPOP DVE, 92/21, 206/21 – ZDUPŠOP, 153/22.
- *Zakon o uveljavljanju pravic iz javnih sredstev (ZUPJS)* (2010). Ur. l. RS, 62/10, 40/11, 40/12 – ZUJF, 57/12 – ZPCP-2D, 14/13, 56/13 – ZŠtip-1, 99/13, 14/15 – ZUUJFO, 57/15, 90/15, 38/16 – odl. US, 51/16 – odl. US, 88/16, 61/17 – ZUPŠ, 75/17, 77/18, 47/19, 189/20 – ZFRO in 54/22 – ZUPŠ-1.
- *Zakon o vojnih invalidih (ZVojI)* (1995). Ur. l. RS, 63/95, 19/97, 75/97, 19/14, 159/21.
- *Zakon o vojnih veteranih (ZVV)* (1995). Ur. l. RS, 63/95, 108/99 – ZVV-A, 47/02, 76/03 – ZVV-B, 110/03- ZVV-UPB1, 38/06 - ZVV-C, 59/06, 32/14, 61/06 – ZDru-1, 101/06 – odl. US, 40/12 – ZUJF, 32/14, 21/18 – ZNOrg in 174/20 – ZIPRS2122.

- *Zakon o zdravstvenem varstvu in zdravstvenem zavarovanju (ZZVZZ)* (1992). Ur.l. RS, 9/92, 13/93, 9/96, 29/98, 77/98 - odl. US, 6/99, 56/99 - ZVZD, 99/01, 42/02 - ZDR, 60/02, 126/03, 62/05 - odl. US, 76/05, 100/05 - odl. US, 38/06, 114/06 - ZUTPG, 91/07, 76/08, 62/10 - ZUPJS, 40/11 - ZUPJS-A, 87/11, 40/12 - ZUJF, 96/12 - ZPIZ-2, 21/13 - ZUTD-A, 63/13 - ZIUPTDSV, 91/13, 99/13 - ZUPJS-C, 99/13 - ZSVarPre-C, 111/13 - ZMEPIZ-1, 32/14 - ZPDZC-1, 95/14 - ZIUPTDSV-A, 95/14 - ZUJF-C, 47/15 - ZZSDT, 90/15 - ZIJZ-1, 90/15 - ZIUPTD, 61/17 - ZUPŠ, 64/17 - ZZDej-K, 75/17 - ZIUPTD-A, 36/19, 49/20 - ZIUZEOP, 152/20 - ZZUOOP, 175/20 - ZIUOPDVE, 189/20 - ZFRO, 203/20 - ZIUPOPDVE, 15/21 - ZDUOP, 51/21, 112/21 - ZNUPZ, 159/21, 196/21 - ZDOsk, 206/21 - ZDUPŠOP, 15/22, 43/22, 100/22 - ZNUZSZS, 141/22 – ZNUNBZ.

8 Dodatek

8.1 Smernice za intervju

1. SKLOP: Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?
 - Kje in s kom živite?
 - Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas?
 - Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?
 - Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?
 - Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?
 - Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?
 - Kako in zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?
 - Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?
 - Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

2. SKLOP: Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?
 - Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejemate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejemate?
 - Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?
 - Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako?
 - Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opažate kot pomanjkljivosti?

3. SKLOP: Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi boljše zadovoljile njihove potrebe?
 - Kako ocenjujete storitve, ki jih prejemate? Pri katerih opažate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

- Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?
 - Kaj menite da je bilo najboljše ocenjeno? Kaj menite, da je bilo najslabše ocenjeno? Zakaj?
 - Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?
 - Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!
 - Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!
 - Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?
 - Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?
 - Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?
4. .SKLOP: Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?
- Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to?
 - Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?
 - Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?
 - Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?
 - Kako si predstavljate vašo prihodnost?
 - Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih?
 - Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?
 - Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

8.2 Anketni vprašalnik o zadovoljstvu uporabnikov socialno-varstvene storitve pomoč družini na domu

Spoštovani!

Sem študentka podiplomskega študija Fakultete za socialno delo in pišem magistrsko delo z naslovom *Pomoč na domu v občini Ribnica in Sodražica*.

Pred vami je vprašalnik, s katerim želim raziskati, kako uporabniki pomoči na domu ocenjujete izvajanje socialnovarstvene storitve pomoč na domu. Analizo rezultatov bom uporabila pri izdelavi zaključnega dela, prav tako pa bo v pomoč pri nadaljnjih načrtih v zvezi z izvedbo in morebitnim izboljšanjem socialnovarstvene storitve pomoč družini na domu.

Anketa je popolnoma anonimna in vam bo vzela le nekaj minut. Po končanem izpolnjevanju vas prosimo, da vprašalnik prepognete, ga vložite v priloženo kuverto in jo zaprete.

Hvala za sodelovanje.

Maja Lovšin

1.) SPOL UPORABNIKA

1. Moški
2. Ženski
3. Drugo

2.) STAROST UPORABNIKA

1. Do pod 65 let
2. Od 65 do pod 80 let
3. Od 80 do pod 100 let
4. 100 let in več

3.) KOLIKO ČASA STE ŽE VKLJUČENI V POMOČ NA DOMU:

1. Manj kot eno leto
2. od 1 do pod 2 leti
3. od 2 do pod 5 let
4. 5 let in več

2. 1x tedensko
3. 2-3x tedensko
4. 5x tedensko in več
5. Drugo: _____

4.) KAKO POGOSTO VAM JE NUDENA POMOČ NA DOMU?

1. Manj kot 1x tedensko

5.) ZADOVOLJSTVO S STORITVAMI, KI SO VAM NUDENE:

Prosimo, obkrožite številko, kako ocenjujete posamezno storitev, ki jo koristite. Pri čemer številka 1 pomeni »popolnoma nezadovoljen s storitvijo«, številka 2 »nezadovoljen s storitvijo«, številka 3 »niti nezadovoljen, niti zadovoljen s storitvijo«, številka 4 »zadovoljen s storitvijo« in številka 5 »zelo zadovoljen s storitvijo«.

POMOČ PRI TEMEL JNIH DNEVNI H OPRAVI LIH	Kako ste zadovoljni s sledečimi opravili:						
	Pomoč pri oblačenju/slačenju	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Pomoč pri umivanju	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Pomoč pri hranjenju	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Vzdrževanje in nega ortopedskih pripomočkov	1	2	3	4	5	Ne koristim
GOSPO DINJSK A POMOČ	Kako ste zadovoljni s sledečimi opravili						
	Prinašanje enega pripravljene obroka hrane	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Nabava živil in priprava enega obroka hrane	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Pomivanje porabljene posode	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Postiljanje in osnovno čiščenje spalnega prostora	1	2	3	4	5	Ne koristim
POMOČ PRI OHRAN JANJU SOCIAL NIH STIKOV	Kako ste zadovoljni s sledečimi opravili:						
	Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov	1	2	3	4	5	Ne koristim
	Spremljanje pri opravljanju nujnih obveznosti	1	2	3	4	5	Ne koristim

Informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca	1	2	3	4	5	Ne koristim
Priprava upravičenca na institucionalno varstvo	1	2	3	4	5	Ne koristim

6.) ZADOVOLJSTVO Z ODNOSOM SOCIALNIH OSKRBOVALK DO UPORABNIKA

Prosimo, obkrožite številko, ki najbolje opiše vaše zadovoljstvo z odnosom socialne oskrbovalke, ki ga ima do vas, kot uporabnika storitve. Pri čemer številka 1 pomeni »popolnoma nezadovoljen«, številka 2 »nezadovoljen«, številka 3 »niti nezadovoljen, niti zadovoljen«, številka 4 »zadovoljen« in številka 5 »zelo zadovoljen«.

STROKOVNOST	Ste zadovoljni z oskrbo, ki jo izvaja socialna oskrbovalka?	1 2 3 4 5
KOMUNIKACIJA	Ste zadovoljni z razumevanjem vaših potreb s strani socialne oskrbovalke?	1 2 3 4 5
POGOVOR	Ste zadovoljni s pogovorom med vami in socialno oskrbovalko (si vzame dovolj časa)?	1 2 3 4 5
SPOŠTOVANJE	Kako ste zadovoljni s spoštovanjem socialne oskrbovalke do vas?	1 2 3 4 5
ZAUPANJE	Kako ste zadovoljni z zaupanjem socialni oskrbovalki (kako ji zaupate)?	1 2 3 4 5

7.) ZADOVOLJSTVO Z OBISKI

Prosimo, obkrožite številko, ki najbolje opiše vaše zadovoljstvo z obiski socialne oskrbovalke. Pri čemer številka 1 pomeni »popolnoma nezadovoljen«, številka 2 »nezadovoljen«, številka 3 »niti nezadovoljen, niti zadovoljen«, številka 4 »zadovoljen« in številka 5 »zelo zadovoljen«.

KOORDINACIJA	Kako ste zadovoljni z dogovarjanjem v zvezi z izvajanjem pomoči na domu?	1 2 3 4 5
TERMIN	Kako ste zadovoljni s terminom oskrbe?	1 2 3 4 5

CENA	Kako ste zadovoljni s ceno storitve na uro?	1 2 3 4 5
ŠTEVILO OBISKOV	Kako ste zadovoljni s številom obiskov oskrbovalke?	1 2 3 4 5
TRAJANJE OBISKOV	Kako ste zadovoljni z dolžino (časovno) obiskov oskrbovalke?	1 2 3 4 5

8.) KAKŠNI SO VAŠI PREDLOGI ZA IZBOLJŠANJE STORITVE POMOČI NA DOMU?

9.) ANKETNI VPRAŠALNIK STE IZPOLNILI:

1. sami
2. s pomočjo socialne oskrbovalke
3. s pomočjo svojcev

drugo: _____

8.3 Intervjuji

1. Intervju

Spol: Ž Starost: 86 Zakonski stan, družina: samska, brez otrok

Uporabnica storitve: 4 leta

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite? Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Živim sama v hiši mojih staršev v Ribnici.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Imela sem enega brata, ki je umrl 4 leta nazaj. Sama se nisem nikoli poročila in imela otrok. Delala sem v tovarni, trdo sem delala. Imam samo še nečakinje, snaho in pa pranečaka. Ostalih sorodnikov nimam. Ena nečakinja, ta ki mi najbolj pomaga in njen sin sta v Ribnici. Truga nečakinja in svakinja pa živita v Ljubljani. Tam si je brat naredil hišo.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Največ mi pomaga moja (nečakinja) M. in (njen sin) A., ki živita v Ribnici. M. gre v trgovino, lekarno, pa pospravi mi. Kakšne okraske tudi prinese, da je lepa hiša. Tudi od pokojnega brata žena mi pomaga. A je tudi sama že stara tako da je ni veliko, saj živi v Ljubljani. Pride poleti za kakšen teden pa mi kuha. Takrat tudi odpovem to da mi nosijo kosilo. Imam še eno nečakinjo, a ta tudi živi v Ljubljani. Največ pa je tukaj moj (pranečak) A. Včasih smo imeli kar veliko kmetijo. Zdaj nimamo več živali, ostalo pa je še nekaj gozda in travnika. A. je navdušen nad kmetovanjem in okoli hiše kosi, imamo tudi traktor s katerim hodi v bližnji gozd. To me veseli, saj bo on vse podedoval. Ah al je toliko za postorit. Ko sem sama vse vidim kaj bi bilo potrebno narediti. Ne morem vedno obremenjevati M. Saj ostalega ne potrebujem, mi kar vsi pomagajo. Še boljše bi bilo, da bi lahko to postoril kar sama. Če res ni drugega pa oskrbovalke prosim za pomoč, da grejo v lekarno.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Okoli mene so sosedje ja, a je vse več je mladih družin, ki jih več ne poznam. Se bolj zase držijo. Pozdravimo se to je pa tudi vse. Nič jih ne prosim za pomoč, saj imam dovolj svoje družine. Imam še nekaj ostalih prijateljev, ki me pridejo občasno obiskat, a kakšne posebne pomoči nimam od njih. Največkrat se pri meni oglasi dober prijatelj mojega pokojnega brata pa kakšno rečeva.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Mislím da hodimo že v trtje leto.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Enostavno nisem bila več sposobna sama kuhati. Vse me boli in nisem za nikamor. Zaliva me voda, bolijo me kosti in težko hodim. Na začetku mi je hrano nosila moja M. iz gostilne, a je bila pretežka za moja leta. Sedaj, ko dobim za kosilo hrano iz šole je bolje. Kuhajo dobro za stare.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Sama nisem vedela da to obstaja. Vse je uredila moja nečakinja.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Majhne penzije so ja. Sama imam ravno dovolj da pridem čez mesec. Ker sem sama doma je bilo to nujno. Ne morem bremeniti M., da mi vsak dan še kosilo nosi. Enostavno sem se za to odločila. Pa tudi hrane dobimo veliko, tako da je velikokrat za dva dni. Še posebej ob petkih dajo več, da imamo potem še za soboto. Trenutno ne potrebujem več pomoči. Tako da ne razmišljam o takih situacijah.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

Oskrbovalke mi nosijo kosilo, od ponedeljka do petka. Napišejo, da so pol ure, a niso. To uredijo tik tak, ene tudi 5 minut niso tukaj. Včasih jih prosim, da grejo na mesto mene v lekarno in plačat kakšne položnice. Ostalo trenutno še ne potrebujem.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Ja kosilo. To kar mi nosijo

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Niti ne. Samo to, da ne rabim več sama kuhati. V penzijo sem šla ko sem bila stara 50 let. Veliko časa sem že sama. Dokler je bil še brat živ so bili vse počitnice z družino doma. Potem so otroci odrasli, prihajal je sam, potem je pa tudi on umrl. Večino dneva zdaj ležim. Gledam televizijo ali pa grem sedet na sonček. Fajn je ko pridejo oskrbovalke.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opažate kot pomanjkljivosti?

Prednost je to da pridejo. Sem jih zelo vesela. Vse so tako zelo fajn. Vse imam rada. Tudi to me ne moti, da pridejo včasih malce kasneje. Tudi cena je kakršna pač je. Seveda bi bila vesela, če bi bilo cenejše, saj so majhne penzije.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi boljše zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opažate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Z vsem sem zadovoljna. Dobro, da jih imam. Sama ne bi zmogla, nečakinje pa tudi ne morem vedno prositi. Kosilo je kakšen dan dobro, kakšen dan ne, ampak to je normalno.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

Joj, saj ne boste to kuharicam povedali? Saj nimam kaj za reči. Kaj me to sprašuješ?!

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

O jaz imam vse oskrbovalke rada. Zelo sem vesla, ko pridejo. Vsaka je posebna in jim zaupam. Brez njih bi bila bolj osamljena. Prav vse imam rada.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Ah predrago je. Jaz imam zelo majhno pokojnino in je to zame velik strošek. Še posebej, ker sem popolnoma sama. A kaj ko mi drugega ne preostane. Plačam in je.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Pridejo ko lahko, sicer sem navajena, da pridejo okoli poldne. Če so kasneje, ne kompliciram. Precej hitijo, bi bilo bolje, če bi malce ostale. Vem pa da bi tudi drugi radi hitro dobili kosilo.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Če kaj potrebujem sporočim najprej oskrbovalkam, na primer če me kakšen da ni. Če ne gre drugače pa gor pokličem moja nečakinja pa se tam s ta glavno zmeni. Če je kar takega mi pa vse povejo punce, ko so tukaj. Nič ne kompliciram. Saj sem skoraj vedno doma. Tako, da bi rekla da to kar štima. Nič drugače ne bi bilo treba to narediti.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Ah dajte no. To pa ne. Ni prav nobenega krega. Zakaj pa bi kdo skregal? Do zdaj še nikoli ni bilo nič. Ja no lahko pa pride, saj veste kakšni so ljudje. Naporni. Če bi bilo bi najprej povedala nečakinji. Potem bi pa to s pisarno tam gor urejale.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Kar prosim dobim. Tukaj nimam kaj za reči. Enkrat je prišla, ko je kosilo prinesla. Takrat ko je bila korona. Mislim, da je bila to taglavna. Vodja pomoči na domu pa nisem vedela, da imamo koga za to posebej. Kaj niso v pisarni vse za to?

SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Ne al vse kar rabim mi pomaga nečakinja in oskrbovalke s kosili. Veš, rada sem samostojna in upam, da bo tako ostalo. Če bo pa potrebno bom prosila več pomoči od sociale.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti? Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Ne nič ne rabim. Sama sem najrajši doma. Tudi če bi kaj imeli se ne bi udeležila. Ne maram preveč druženja, dovolj so mi moje oskrbovalke in družina. Rada slišim kašno novico, če mi kdo kaj pove. Od doma pa ne bi šla. Saj tudi ne morem. Vse me boli in sem najraje kar doma.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Al čim prej naj že umrem. Da ne bom ostalim v napoto.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Kaj nič ne poznam. Patronažno. Pa vem, da hodijo k nam tatarim. V redu so te punce.

Nič, tako bo kot zdaj naj še bo. Če bom slaba mi bodo pomagale oskrbovalke. V dom za stare pa ne grem. Ne želim zapustiti hiše. V domu se ne bi počutila dobro, to ni zame. Če bom nepokretna sicer druge izbire najverjetneje ne bom imela. To bo uredila nečakinja. Upam, da bom prej umrla.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Nimam nobenih predlogov. Ostanje naj punce tako fine kot so. Tudi kosilo je dobro.

2. Intervju

Spol: Ž Starost: 79 Zakonski stan, družina: vdova, otroci, vnuki, pravnuki

Uporabnica storitve: 3 leta

SKLOP 1.: Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim sama v hiši na vasi.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Celo življenje sem delala sem suho robo in prodajala po terenu, težaško delo. Že dolgo sem vdova, otroci so se odselili in ostala sem sama. Eden od sinov živi v Domžalah, hči je v Sodražici, najmlajši pa živi v Ribnici. Vsak si je že ustvaril družino, tudi njihovi otroci so si že ustvarili družini naprej. Vnuki so vsepovsod se razkropili, nekateri še študirajo. T. je študira medicino in je skorajda nič ni doma. Sama sem, saj nimam nikogar. Tudi prijateljev ni veliko ostalo, pa tudi sama nisem bila nikoli preveč družabna. Veš takšen poklic je bil zelo osamljen. Vedno sem bila po terenu. Ko je umrl mož še tisto kar sva imela skupnih prijateljev nisem več vzdrževala.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

V vasi nimam nobenega na katerega bi se lahko zanesla. Največ mi pomaga najmlajši sin, on ureja vse. Vozi me po zdravnikih in hodi namesto mene v trgovino. Vsi imajo že svoje obveznosti in opravke, večino časa sem sama. Tudi za vikende sem sama. Tudi ta covid je veliko kriv. Smo se veliko mirkali, da se nismo veliko videli zdaj pa kar tako ostalo. Hči včasih pride in mi pomaga pri urejanju frizure.. Ampak je tudi sama zelo zaposlena, tako da ne utegne velikokrat. No hči me v nedeljo me pride iskat, da gremo skupaj k maši. Bi si želela, da pride večkrat. Rada sem urejena in navijati se sama ne zmorem. Dobiti frizerja v tem času je pa tudi projekt. Tudi če ga dobim me more nekdo peljati. Navajena sem na mojo frizerko in drugam ne hodim, al je pa zelo zasedena.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Ne, s sosedi nimam nobenih stikov, jih tudi ne prosim za nikakršno pomoč. Imam samo eno sosedo s katero prijateljujem. A je tudi sama že stara in potrebna pomoči. Od nje pomoči ne morem pričakovati, bolj je za pogovor pa še to zdaj bolj ne. Ostali sosedje se bolj držijo zase. Tudi v preteklosti je bilo bolj tako, saj smo bili doma obrtniki in smo samo delali in bili na terenu (zdomarji). Tudi drugi so nas bolj tako obravnavali.

Kako in zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Po tem ko sem si zlomila kolke sem potrebovala da me je kdo rihtal. Po operaciji sem bila en mesec v domu, saj doma ni bilo nobenega, ki bi za mene skrbel. Ni več tako kot je bilo včasih. Včasih sem jaz skrbela za svojo taščo smo bili skupaj, sedaj sem pa sama. Ko sem se opomogla sem prišla nazaj domov. Sama se uredim, le potrebovala sem pomoč pri kuhanju. Avta ne morem več voziti, tako da se ne morem peljati v trgovino po sestavine. Če mi nosijo je lažje.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Najmlajši sin mi je uredil vašo pomoč, saj nisem vedela da to imamo. On je uredil vse potrebno.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Druge izbire nekako nisem imela. Če ne moreš voziti avta si kar odrezan. Ne maram biti preveč odvisna od drugih in mi to predstavlja kar dobro rešitev. Takrat in tudi zdaj potrebujem samo prinos kosil. Penzije niso tako zelo velike, storitev pa stane okoli 160€ na mesec, kar je kar velik znesek. Sploh če živiš sam v tako zelo veliki hiši, ki jo bo potrebno tudi malce obnoviti. Okna so že precej slaba in jih bo potrebno zamenjati. Varčna sem tudi s kurjavo. Ampak sem z kosili zadovoljna. Zaenkrat je dovolj, da mi nosijo samo kosila, saj mi ostalo pomaga sin. To uspem plačati konec meseca.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

Socialne oskrbovalke mi petkrat na teden od ponedeljka do petka nosijo kosilo iz osnovne šole. Ostalega potrebujem. Pri meni so dobih 10 minut. Tako da hrano dajo v posodico, pa že letijo naprej.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Ravno to. Samo kosilo.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Kaj pa vem. Ne bi rekla. Dokler sem lahko sem vsak dan hodila na teren prodajat suho robo ali jo doma izdelovala. Veliko sem tudi vžigala na les. Zato imam tudi težave z očmi, so bolj rdeče, take grde, saj se v tem opravilu veliko kadi. Sedaj tega ne morem več početi. Poslušam radio in čakam, da pridejo oskrbovalke. Nisem več tako aktivna, pa toliko je za postorit. Televizije tudi ne morem gledati, saj me preveč bolijo oči.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opažate kot pomanjkljivosti?

S tem da hodijo sem načeloma zadovoljna, saj ni potrebno skrbeti za nabavo. Še posebej zdaj ko ne morem več voziti avta. Kosilo mi je všeč, saj gre za raznoliko hrano. Jedi se ne ponavljajo tako pogosto. Edino moderne hrane nimam rada. Ta ni primerna za stare ljudi, mi smo navajeni na kmečko hrano, kot je zelje in krompir. Danes je bil na kuskus. To je precej suho in si moram pomagati z juho, da lahko sploh pojem. Vem, da imate to ta mladi radi, a to za starejše res ni.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi bolje zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opažate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

S storitvijo, to da mi nosijo kosilo sem kar zadovoljna. Hitijo, kaj naj rečem. Pozna se tudi to kako kašna pusti za sabo. Kakšna zna precej umazati po kuhinji in ne postrga dovolj ostanke hrane. To me malce moti.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

Več časa bi si morale vzeti. Ker tako hitijo puščajo kakor pač je.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Imam različna mnenja. Ene oskrbovalke so mi bolj pri srcu kot druge. Zaupam vsem, a so si res vse različne. Na primer če rečem »joj danes je pa malce pozno« me ene poslušajo pa spravijo v to hec, nekatere so pa bolj odrezave. Ljudje smo različni in vsi ne moremo biti za vse. Nekatere so tako navajene in bodo tako delale.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

No ja. Ni najbolj poceni, a mislim, da je ustrezno za to kar dobim.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Prihajajo v času kosil, kar je v redu. Nekatere bolj hitro nekatere bolj počasi servirajo iz posode. Drugače glede časa nimam pripomb, le to da bi si želela, da bi bilo vsak dan ob podobni uri ob 12. Tako pa se zgodi da dobim kosilo tudi ob pol 2. A razumem, da žal na razmere na cesti ne morejo vplivati. Moti me le odziv nekaterih oskrbovalk na kakšno mojo pripombo.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Vse to se dogovarja moj sin. Sama nimam telefonske številke od centra. Če je kakšna sprememba to javi moj sin. Če pa vi kaj sporočate pa tudi njega dobite. Za zdaj ni nič jamral, da bi bilo kaj napak. Sama imam bolj slab telefon in ne vem če bi koristilo, da imate mojo telefonsko številko. Ne, mislim da je tako dobro kot je.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Enkrat se mi je zgodilo, da sem imela naslednji dan frizerja takrat ko nosijo kosila. Pa sem tisto vprašala, ki je bila tisti dan pri meni, če bi mi dala telefonsko. Da bi jo poklicala ko končam, da lahko prinese kosilo. Pa je bila zelo odrezava, češ da ne sme dajati telefonskih številko. Naj kar v pisano pokličem, če se imam kaj za zmenit. To mi ni bilo prav, da je tako rekla. Razumem, ni potrebno na tak način. Zdaj imam s to oskrbovalko malo zadržan odnos. Pa ji nisem nič rekla. Tudi v pisano nisem poklicala. Sin je za tisti dan odpovedal kosilo.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Pa jo sploh imamo? Mislim, da se lansko leto me prišla malce pogledati pomočnica direktorice ko je prinesla kosilo. To se mi je lepo zdelo. Vodje pa se ne spomnim, da bi prišla kdaj do mene. Nisem imela nikoli nobenih posebnih želja.

SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to?

Najbolj bi potrebovala, da bi mi prišel kdo domov pomagat urediti frizuro. Umijem se že sama in tudi ostalo se uredim. Potrebovala, bi nekoga da bi mi navil lase. Prej mi je to delala hčerka, a zdaj težko najde čas, k frizerju se pa sama ne morem zapeljati. Ostale pomoči trenutno ne potrebujem.

Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Ja ne vem kako bi to izpeljali. Oskrbovalke tega vem da ne delajo, bi morala do frizerja. Ker ne vozim, me mora nekdo peljati.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti? Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Ne, to ne bi bilo zame. Se ne bi udeleževali takšnih dogodkov. Jih tudi ne pogrešam. V nedeljo grem k maši in to je za mene dovolj. Tudi ne vem, kako bi do tam prišla saj sem brez avtomobila. Tudi zdravstveno stanje me odvrča od tega, saj imam probleme z uhajanjem vode.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Upam, samo da čim prej umrem. Imam občutek, da sem vsem samo v breme in v napoto.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Mislim, da ste samo vi pa patronažna hodi. No pa v Ribnici imamo dom. Sama ne želim oditi v dom, a če bo potrebno bom seveda šla. Tisti mesec ki sem ga preživela v domu po operaciji ni bilo tako zelo slabo, a je precej vojaško vzdušje. Nisi prav nič samostojen. Motilo me je tudi to da sem imela sostanovalko, saj nisem imela svojega mira. Druženje bilo sicer dobrodošlo, a rada bi bila doma dokler se bo le dalo.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Joj ne vem. Saj je vse v redu.

3. Intervju

Spol: Ž Starost: 69 Zakonski stan, družina: samska, brez otrok

Uporabnica storitve pomoči na domu: 2 leti

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim v Sodražici v zgornjem nadstropju hiše mojih staršev. Spodnji del hiše je od mojega nečaka, a sam tam ne živi. V hiši sem sama in ker sem že v letih mi pusti, da stanujem v spodnji etaži. V zgornjem nadstropju nisem bila že nekaj mesecev, saj ni stopnice delajo velike težave.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Nikoli se nisem poročila niti nimam svojih otrok. V hiši za mojo živi moja svakinja in njeni dve hčeri. Ena od njih je samska druga si je s partnerjem ustvarila družino, dva otroka. Z njenim partnerjem nimam dobrega odnosa, nimam reči lepe besede o njemu. Prej je bila L. še nekako ta jo je potem pa popolnoma pokvaril. Poskušam imeti kar se da malo stikov z njim, niti si jih ne želim. L. in njene otroke tudi bolj malo videvam. Brat je žal že dolgo pokojen. Dobro se razumem tudi z mojim nečakom in njegovo družino, ki pa živi v vasi oddaljeni dobrih 10 minut stran. Sem bolj samotarski tip in imam okoli sebe najraje le družino.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Največ mi pomaga nečak in njegova žena, ter moja samska nečakinja. Nečak pomaga bolj pri fizičnih opravilih, na primer popravila okoli hiše, vožnje do zdravnika). Ne dolgo nazaj mi je zamenjal ploščice pred vhodom. nečakinja mi pa rada dela družbo, včasih mi kaj pospravi, gre plačat položnice in gre v trgovino. Ker pa je tudi nečakinja bolj šibkega zdravja jo ne morem prositi, da mi pomije okna. Nečakova žena mi veliko pomaga. Ko sem okrevala po zlomu mi je vsak vikend (sobota, nedelja), ko ni bilo kosila iz šole prinesla hrano. Tudi pri pospravljanju mi pomaga. A ima zelo naporno službo, svoje otroke in mamo za katero tudi skrbi, tako da jo ne smem preveč obremenjevati. Rabila bi, da bi mi kdo opravil bolj zahtevna čistilna dela, ki niso v potrebi vsak dan.

Recimo ravno to, da mi nekdo pomije okna, tudi pobelit bi bilo počasi treba. Šele zdaj vidim koliko sem večsah lahko sama naredila, pa noben ni tega opazil.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Večjo pomoč od sosedov smo imeli ko je bila še živa moja mama. Takrat smo bili veliko bolj povezani, saj smo vse skupaj delali okoli hiše in na njivah. Zdaj so sosednje veliko bolj individualistični. Si ne pomagajo več med sabo. Tastari so večinoma že pomrli, na njihovem mestu so mlade družine, ki jih ne poznam preveč dobro. Le z enim sosedmi imam boljše stike. Sosed mi je veliko pomagal s kakšnimi prevozi, sedaj ne več, saj pokličem Prostofer. Njegova žena mi je tudi v pomoč, največkrat pa pride na pogovor.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Vključena sem z ene prekinitvijo slaba 3 leta

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Najprej sem imela samo storitev prinosa kosil. Po poklicu sem bila pisarniška delavka. Služba je bila mentalno zelo naporna tako, da sem kasneje veliko trpela zaradi duševnega zdravja. Tudi zdaj imam težave in mi veliko pomeni pomoč, da nekdo skuha namesto mene. Ker sem sladkorni bolnik sem dobivala hrano iz Doma starejših občanov Ribnica. Zaradi nezadovoljstva sem storitev prekinila. Čez nekaj mesecev sem se ponovno odločila za storitev, a tokrat s kosili iz kuhinje. V času zaprtja sem hudo zbolela in spet prekinila storitev, saj sem bila v bolnišnici. Ko sem prišla nazaj so se kosila nadaljevala. Letos v začetku leta sem v hodniku močno padla in preživela nekaj tednov v bolnišnici. Po tem sem prišla domov in socialne oskrbovalke so mi pomagale z osnovno nego. V tem času nisem imela kosil, le nego, kosilo so mi nosili svojci (nečakinja). Hodile so me oskrbovat 3 mesece tudi za vikende, tri krat na dan. Zdaj nege več ne potrebujem in imam nazaj samo storitev kosila, pet krat na teden od ponedeljka do petka.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Vse to mi je uredila nečakova žena, ki dela na sociali. Tudi vloge je spisala ona.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Sama sem že od samega začetka vedela, da je to plačljiva storitev. Že veliko časa preden sem začela s storitvijo sem o tem premišljevala. Samo kosilo pride okoli 160€ na mesec. Težje je bilo zdaj ko sem koristila nego, saj so bile položnice okoli 250€. To je bil zame kar velik zalogaj, a sem zmogla. Nekaj imam urejeno tako, da sem imela prihranjeno nekaj denarja s katerim sem lahko ta strošek pokrivala. Vsekakor pa je mnogo cenejše kot dom. Zame je to dobra rešitev, saj si doma nebi mogla privoščiti. Za ta denar imam vse kar potrebujem.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejmate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejmate?

Vsak dan v tednu mi nosijo kosilo, do nedavnega sem imela še nego ob jutru, da so me oblekle pa tako zrihtale. Pa umile so me tudi. Pridejo vsak dan od ponedeljka do petka za kosilo. Ko sem imela nego so prihajale še zjutraj in tudi zvečer, ene parkrat tudi za vikend. Traja pa to odvisno. Okoli pol ure rabijo za nego. Kosilo je pa hitro, še ne 10 minut. Ko sem rabila nekaj so prišle, zdaj najbolj rabim samo kosilo.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Trenutno samo kosilo.

Kako Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Ja seveda da se je. Zdaj sem precej bolj vezana ne nekoga. Dan si zapolnim s televizijo in časopisom. Sem tudi strastna kadilka in vmes kakšnega pokadim. Včasih sem šla vsaj sama do bencinske po cigarete, zdaj sem tako švoh da tudi tega ne zmorem.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opazate kot pomanjkljivosti?

Mislím, da je slabost ravno to, da sem zdaj veliko bolj notri. Je velika obveza in me zadržuje, da bi kam šla. Vsak dan imam občutek, da samo čakam kosilo. Seveda so velike prednosti to, da mi pomagajo. Lahko bi bila še vedno v plenica. Prednost bi izpostavila tudi to da se oskrbovalke med seboj menjajo. Skoraj vsak dan je druga, kar mi je zelo všeč. Tako lahko z vsako kaj drugega pokramljam, tudi vsaka ima svoj način dela.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi bolje zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejmate? Pri katerih opazate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Vse bi ocenila pozitivno. Kosilo je zdaj odlično. Tudi za moje zdravje je dobro, saj ko sem sama kuhala nisem jedla tako zelo zdravo. Še posebej je dobro za sladkorne bolnike, saj je raznovrstno. Veliko dobimo jabolk, kar je za mojo bolezen dobro. Pomoči pri negi sem se morala s prva navaditi, a sem bila seveda zadovoljna. Težko je ko si odvisen od nekoga. Zdaj me ovira le še banja, saj je previsoka. So mi zrihtali dilco pa je lažje.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

Zdaj mi nič ne pade na pamet nad čemer bi bila nezadovoljna.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Zame so vse punce super in vsem zaupam. Z nekaterimi se lahko malce bolj pohecam, so bolj sproščene, druge so bolj resne. Ampak so zlate punce.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Tako kot sem že povedala je kar zalogaj. Še posebej takrat ko sem imela še nego. Zdaj, ko imam kosilo ni pretirano hudo.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Zelo je na tempirano, konstantno hitijo. Nečak me je pohecal, da sem padla za nalašč, da se bom lahko pogovarjala z oskrbovalkami. Sama bi seveda rada videla, da bi se zadržale vsaj še kakšnih 10 minut, da bi se še kaj pogovorile. Kar se tiče termina je sedaj razčiščeno. Rada imam da vem zakaj prihajajo ob takšni uri. Na začetku sem odbila informacijo, da bom kosilo dobivala ob 12.30 do 13.00. Velikokrat se je zgodilo, da sem kosila dobila kasneje. Zaradi tega in nezadovoljstva s hrano sem se odločila, da storitev prekinem. V tistem času smo od države dobili turistične bone s katerimi sem hodila v bližnjo gostilno po hrano. Nekaj časa je zadoščalo, potem pa sem se malce najedla gostilniške hrane, nečakova žena pa me je prepričala naj še enkrat poskusim s kosili. Odločila sem se, da želim hrano iz osnovne šole, kar sem veliko bolj zadovoljna. Tudi nesoglasje glede časa prinosa kosil smo razrešili. Ni mi pomembno kdaj oskrbovalke pridejo, važno mi je le to da so informacije transparentne.

Ko sem bila še v plenica so hodile malce prej, ko jih nisem več potrebovala so mi razložile, da bodo prišle malce kasneje, saj imajo prednost uporabniki, ki so v plenica. Kar popolnoma razumem, saj sama nisem potrebovala pomoči za na WC. Ko sem imela prvič storitev mi hrana iz doma ni bila všeč, motilo me je tudi to, da so oskrbovalke hodile ob poznih urah.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

To vse ureja od nečaka žena, ki je na sociali. Nečak spremlja kdaj imam kakšne preglede pa se potem kar sama dva zmenita kdaj je treba kaj odpovedati. To poteka kar dobro.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Ne pride. Če bi prišlo, bi se obrnila na socialno.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Z njo niti nisem imela veliko stika. Prvič me je prišla pogledati, ko sem podpisala razvezo še takrat ko sem imela prvič kosila iz doma. Kasneje ni prišla nobena. Vem da jo zdaj nimate imate urejeno nadomeščanje. Prej pa sploh nisem vedela, da imamo koordinatorja. Želje mislim, da upoštevajo, saj dobim to kar prosim.

SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Bi rekla, da ne potrebujem. Morda mi kdo pride počistiti okna, to moram še nekoga prositi. Ko bo nečakinja kaj boljšega zdravja. Ostalo imam poskrbljeno

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

Sama nisem zainteresirana, ampak mislim, da imajo naši penzionisti dovolj akcij. Če se želiš kam vključiti imaš dovolj opcij.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Ne, nisem tak tip človeka.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Da bi zdrava umrla. Saj sem že v letih, bo kar bo.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Misli, da ima društvo za upokoјence kaj. Če ne drugega vsaj kaj za 8. marec. Sama sem se tudi vključila v društvo, a nisem aktivna. Do poškodbe sem bila aktivna v Zvezi borcev, sedaj nisem več. Ko sem zbolela za korono in sem bila v bolnišnici, ker nisem mogla hodit so me hoteli spraviti v dom. Pa nisem želela iti. Takrat sem iz principa v štirinajstih dneh shodila in prišla nazaj domov. Dokler bom lahko bom doma, s pomočjo socialnih oskrbovalk. Če bo pa nujno bom pa seveda šla v dom. Živa seveda ne bom mogla it v grob.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Želim, da bi imeli dovolj kadra. Da bi imeli dovolj oskrbovalk, da bo ta oskrba šla lahko naprej.

4. Intervju

Starost: 32 Spol: M Zakonski stan, družina: samski, brez otrok

Uporabnik pomoči na domu: 2 leta

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim sam v stanovanju v bloku sredi Ribnice.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Najbolj sem povezan z mamo. Včasih je živel z mano v stanovanju, sedaj je pri novem partnerju v drugem kraju. Oče je že nekaj let pokojen, bratov in sester pa nimam. Imam bi rekel 5 zelo dobrih prijateljev, s katerimi se najbolj družim. Rekle bi da so vsi, ki so mi blizu v radiju 15km.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Večino stvari postorim sam. Mama mi včasih pride pomagat pospraviti stanovanje. Sedaj ne tako zelo pogosto. V trgovino grem lahko sam, ostale pomoči ne potrebujem.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

S sosedi se dobro razumem. Na hodniku se vedno pozdravimo. Za pomoč jih ne bi nič prosil, saj zmorem vse sam. Včasih je bolj obratno, pomagam jaz sosedom. Kakšni sosedi pri nošenju stvari iz trgovine po stopnicah. Enkrat sem dobil v zameno kos torte, ker sem sosedi pomagal znositi stvari iz trgovine.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Vključen sem okoli 2 leti.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Moje mentalno stanje je bilo v tistem času zelo slabo. Imam namreč težko bolezen, zaradi katere tudi nikoli ne bom mogel delati. Sam nisem uspel ohranjati urejene prostora v katerih sem živel. Zaradi tega se je moje stanje še bolj poslabšalo. Vključila me socialna služba sama preko neke intervencije, saj so videli, da sam ne zmorem in potrebujem pomoč. Oni so potem kar sami to uredili s pomočjo moje mame. Brez pomoči ne morem tako funkcionirati.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Vključila me socialna služba sama preko neke intervencije, saj so videli, da sam ne zmorem in potrebujem pomoč. Oni so potem kar sami to uredili s pomočjo moje mame.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Tega nisem urejal sam. Zaradi mojega slabega finančnega stanja so na socialni zaprosili za oprostitev plačila storitve. Vlogo so odobrili in sem oproščen plačevanja v celoti.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

K meni hodijo 3 krat tedensko pospraviti stanovanje. Pospravijo kuhinjo, posesajo, pobrišejo po tleh, skupaj pospravimo hladilni, odnesejo smeti. Po navadi so pri meni slabo uro, včasih celo manj. Zelo se utrudim pri čiščenju in sam tega ne zmorem.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Še posebej mi je naporno sesanje in brisanje tal. Brez pomoči bi imel razmetano.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Pa tako čez dan imam veliko opravkov, sam jih pač delam ko oskrbovalk ni. Rad hodim na sprehode. Zelo rad hodim in veliko prehodim, najdlje sem šel peš iz Ljubljane proti Ribnici. To je bilo zelo naporno. Tudi kuham rad. Enkrat bi rad napisal svojo kuharico. Tudi v šolo bi rad dokončal. Veliko imam planov.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opazate kot pomanjkljivosti?

S pomočjo na domu se mi je zdravje precej izboljšalo. Skupaj z negovalkami lahko vzdržujem moj prostor primeren za bivanje. Ko zmorem pomagam pri čiščenju prostorov, kdaj pa tudi ne zmorem in takrat oskrbovalka počisti sama. Imam vzpostavljeno neko rutino. Evo to je prednost.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi bolj zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opazate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Vse bi ocenil s 5. Oskrbovalke so super. Kot pomanjkljivost morda, to da niso vedno dovolj natančne pri čiščenju.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

Bolj bi morale biti natančne. Več časa bi bile lahko pri meni.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Vsem oskrbovalkam zaupam in so super. Nekatere so bolj stroge kot druge. Nimam nobenih pripomb, samo pohvale.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Ne plačujem sam.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Vsakič pridejo ob drugi uri. Sam sem navajen, da tisti, dan ko naj bi prišle pokličem na center in jo vprašam, kdaj lahko pričakujem oskrbovalko. Tako si lahko organiziram svoj dan. Po navadi so pri meni slabo uro. Včasih so malce dlje, če je veliko dela ali pa jim zaradi zdravstvenih težav ne morem pomagati. Mislim, da je OK ta sistem. Sem navajen in funkcionira.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Vedno sem dosegljiv na telefon ali pa pokličem nazaj, če jih ne dobim. Velikokrat se zgodi, da jih ne morem priklicati. Kličem večkrat in se noben ne javi. To me včasih moti.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru?

Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Z nobeno se še nisem skregal. Če bi se, bi poklical pomočnico.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Ja mislim, da upošteva želje. Najprej sem imel čiščenje samo dvakrat na teden. Potem so videli, da je to premalo in hodijo zdaj trikrat na teden. Pa jih sam nisem prosil. Kašnih posebnih stikov z vodjo nimam, samo s pomočnico direktorice in T. (osebna pomoč). Problemov tudi nimam. Je kot je.

SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to?

Trenutno nič ne rabim. Če le lahko vse uredim sam. Najraje hodim v trgovino, če mi mentalno zdravje to dopušča. Če bom pa kaj potreboval se bom oglasil na socialni.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

Vključen sem že v nekaj društev in skupin. Tudi prijateljev imam dovolj. Rad se udeležujem stvari saj sem družaben. A je tudi to povezano z mojim zdravstvenim stanjem. Kadar sem v slabi koži sem najraje doma. Nimam posebnih želj, da bi se še s kom družil.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Odvisno kako bi se takrat počutil. Mogoče se nebi počutil ravno najbolje saj bi bil najmlajši

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Svetlo.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Ja sociala pa dom. Sam sem še veliko premlad za kaj takega. Morda potem ko bom star bi se odločil za dom, a v skrajni sili. Slišim, da tam ljudje trpijo. Jaz bom kar doma.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Nimam veliko pripomb, ne predlogov. Mogoče to o natančnosti. Ostalo mi je ok. Oskrbovalke so super, vseč mi je ker je vsakič druga, da se pogovarjamo. Res nimam ostalih pripomb.

5. Intervju

Spol: Ž Starost: 73 Zakonski stan, družina: vdova, otroci, vnuki, pravnuki

Uporabnica pomoči na domu: 2 leti

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim sama v stanovanju v bloku v središču Ribnice.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Moža je dve leti nazaj kap, tako da sem ostala sama. Imam dva sina, ki imata že svoje družine. Eden je v isti občini kot jaz, drugi v Beli krajini. Imam tudi vnuke in celo pravnuke pri teh letih. Noben ne živi v Ribnici, so v Ljubljani in Beli krajini. Sem zelo družabna oseba in se trenutno enkrat na teden dobivam s prostovoljko. Včasih grem do prijateljice v sosednem bloku.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Največ mi pomaga sin, ki je v Beli krajini. Ne potrebujem veliko pomoči. Sama se oblečem, umijem in pospravljam. Tudi skuham si še sama. Kar potrebujem največ je stik, druženje, pomoč pri kakšnem urejanju dokumentov in pri telefonu. Imam pametni telefon in me je mladina (vnuki) naučila kako se ga uporablja. Trenutno drugega še ne potrebujem, hvala bogu.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Jih nimam. Nismo v slabih odnosih, samo enostavno si nismo blizu. V bloku je trenutno veliko mladih družin. Oni pridejo domov pozno in jim ne morem še jaz svetit, imajo svoje družine. Imamo enega starejšega gospoda v pritličju, a nimava res nič skupnega tako, da se ne moreva družiti. Prej sem hodila v sosednji blok k prijatelju, a je na žalost odšel v dom. Takrat sem veliko pre jokala. Tako, da se na sosede ne morem ravno obrniti po pomoč.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Mož je že 2 leti pokojen, se pravi 2.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Najprej je bilo to mišljeno za mojega moža. A so oskrbovalke prišle samo enkrat. Tisti dan so prišle tri, dve oskrbovalki in koordinatorica zjutraj. Moža so uredile, kasneje tistega dne je žel v bolnico in tam umrl. Nekaj let nazaj me je kap in imam še zdaj posledice. Po smrti moža smo se potem zmenili, da mi prinašajo hrano.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Sama nisem vedela, da to obstaja. To nam je uredil najmlajši sin, ko je bilo z možem že precej slabo. Vse je uredil on, jaz sem samo podpisala prošnjo.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Kar težko. Z moža nismo imeli izbire. Za dom nismo imeli denarja tako, da bi bila to dobra rešitev. Takrat sva imela še obe penziji. Sedaj ko sem vdova je zelo težko. Zaradi majhne delovne dobe imam jaz zelo majhno pokojnino. Dobro, da je stanovanje moje. Še vedno pa mi ostanejo položnice vzdrževanja. Oba sinova imata tehnične službe in nimata velikih plač tako, da mi ne moreta veliko pomagati, včasih s kakšnim evrom. Vsake toliko grem tudi na Karitas po hrano, saj drugače ne znese. V večini si pa kupim samo kruh in sadje. Ostalega ne potrebujem. Srečo imam, da mi stroške pomoči na domu plača svakinja, ki je v tujini. Z njo smo v zelo dobrih odnosih. Je zelo premožna in mi lahko tako pomaga.

SKLOP 2.: Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

Oskrbovalke mi nosijo kosilo od ponedeljka do četrтка. Se pravi 4x na teden. No pri meni so tako zelo hitre. Mislim, da so vse skupaj 5min. Še manj. V petek grem po navadi k najmlajšemu sinu čez vikend. Ostalega trenutno ne potrebujem.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Samo kosilo. Ostalega ne rabim.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Vstanem, se oblečem in si naredim zajtrk. Zjutraj grem rada kakšen krog okoli trga. Imam pomoč, tak voziček veš, ki ima kolesa, da laže hodim. Tako grem lahko sama v trgovino. Pa do prijateljice. Ob poldne grem nazaj domov da počakam kosilo. Po kosilu pa rada pogledam kakšno nadaljevanko. O pa tudi igrice igram na telefonu. Vsak dan rešim eno križanko z besedami. Če primerjam kako je bilo prej niti ne znam reči. Predno so nosile kosilo nisem bila še vdova.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opažate kot pomanjkljivosti?

Rekla bi, da je dobro, da pridejo vsak dan oskrbovalke. Zaradi bolezni se mi zelo tresejo roke in si težje kuham. Kakšen dan gre, a vsak dan bi bilo zelo težko. Izboljšalo se je to, da imam pomoč. Ne vidim nobene pomanjkljivosti. Nekateri pravijo, da je to obveza samo zame to ni. Prednosti so pa seveda, to da taka pomoč obstaja in nekdo pomaga in za dokaj ugodno ceno.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi bolj zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opažate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

S prinosom kosil sem zadovoljna. Bolj sem nezadovoljna s samim kosilo. Letošnje leto se je kvaliteta kosilo precej poslabšala. Pravijo, da so v kuhinji zamenjali tistega, ki sestavlja jedilnike. Res ni dobra hrana.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

Za nas bi morali kuhati drugače kot za otroke. Nimamo istih želja in okusov. To bi marsikaj rešilo. Iščem alternativo, a se bojim, da zaradi cene ne bom mogla zamenjati.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Zelo jim zaupam. Vse so tako zelo dobre, prijetne ženske. Veš vsake sem posebej vesela. Tudi teh ta mladih punc, študentk. Prinesejo dobro voljo. Nimam nobenih pripomb.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Za nekoga, ki je sam je kar velik zalogaj. Imam srečo, da imam tako dobro družino. Sama si tega ne bi mogla privoščiti.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Sama sem taka, da mi je vseeno kdaj pridejo. Lahko bi k meni hodile tudi na zadnje, nimam nobenih pripomb, samo da pridejo. Seveda bi bila pa vesela, če bi se zadržale malce dlje. Včasih imam občutek, da so kot po tekočem traku - zelo hitre.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Imam telefonsko številko in če je kašna sprememba pokličem, isto naredijo oni. Sem dosegljiva in ta povezava dobro teče.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Ne pride. Če bi do tega prišlo, bi šla do pomočnice te ta glavne.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Mislím, da upoštevajo. Nimam velikega stika s pisarno. Če sem kaj potrebovala sem šla do direktorice in mi je ona pomagala. Ko je šel moj prijatelj v dom sem bila zelo osamljena. Pa sem šla na center povprašat če imajo kje kakšne prostovoljce. Direktorica mi je zrihtala eno iz Vinc. Veste kako sem vesela, vsak teden se vidavamo. To soboto me je povabila na kosilo. Nisem vedela, da imamo posebej vodjo, sem mislila da je vodja direktorica.

.SKLOP 4.: Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Ne. Trenutno imam vso pomoč, ki jo potrebujem.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

Ja tega bi bila zelo vesela. Zelo mi manjka druženja.. Iz centra so mi res zrihtali prostovoljko kar je super, a bi še kaj. Lahko bi imeli druženja vsi uporabniki pomoči na domu. Na primer bi se dobili vsakič pri nekemu drugemu vrgli kakšne karte ali pa načeli kakšno debato. Da bi bilo dovolj pogosto, recimo vsak teden pri drugem.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Ja z največjim veseljem. Upam, da bi kaj pripravili.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Bomo videli, odvisno od zdravja.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Vem da hodi okoli tudi patronažna. Če se nobeden od sinov ne odloči, da me vzame k sebi bom ko bom stara najverjetneje odšla v dom. A do takrat bom pa izkoristila pomoč, ki jo nudite vi.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Nimam nobene želje. Smo boljše kosilo.

6. Intervju

Spol: M Starost: 92 Zakonski stan, družina: vdovec, dva otroka, vnuki

Uporabnik pomoči na domu: 2 leti

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim sam v hiši na vasi, ki sem jo sam zgradil.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Sem vdovec. Delam že od 14 leta, večinoma po žagah. Z ženo sva imela dva sina. Eden živi v hiši poleg mene in za mene tudi skrbi. Drugi sin je živel v zgornjem nadstropju. 3 leta nazaj ga je kap in je umrl. Takrat nam je bilo zelo težko. Imam eno vnukinjo, ta je v Ljubljani.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Pomaga mi samo sin in vnukinja. S snaho nimava dobrih odnosov. Drugih sorodnikov ali prijateljev nimam več. So vsi že pomrli ali me pa ne pridejo pogledat. Vse me oskrbijo negovalke. Sin mi za vikende skuha. Vnukinja pa je pooblaščen na banki, da lahko dvigne moj denar, ko ga potrebujem. Za mene poskrbljen kolikor je lahko, pritoževati se ne smem, ni lepo. Veliko bi bilo lažje če bi sin še živel.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Z nekaterimi sosedi nimam dobrih odnosov, z drugimi se razumemo, a ne morem reči da smo si blizu. Ne morem jih prositi za pomoč.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Nekaj manj kot 2 leti.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Negovalke so najprej prišle, da bodo oskrbovale mojo ženo, a je po tednu dni odšla v dom in tam umrla. Potem so začele hoditi k meni, ker sem bil zelo slab. Sam nebi mogel. Prej je vse delala žena, ko je ona onemogla sem bil jaz tisti, ki je pomagal, ko je umrla sem ratal pa precej slab.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo? Po televiziji sem za to slišal. Potem sem to rekel sinu, ta je pa klical na center.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

O denarju se nismo pogovarjali. Takrat ni bilo drugega, ki bi pomagal. V dom žene nisem želel dati. Na koncu je tako nanoslo. Ko sem ostal sam nisem imel nobenega, ki bi mi tako pomagal. Na začetku sem potreboval še več nege kot sedaj. Sina ne morem prositi, da me preobleče. To je delo za ženske, a kaj ko sva s snaho skregana. Tako, da sem moral prositi za pomoč. Za zdaj lahko še vse plačam, kar rabim.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

K meni hodijo od ponedeljka do petka, dva krat na dan. Zjutraj pridejo, da mi pomagajo iz postelje, oblečejo in mi pripravijo zajtrk, ob poldne pa mi prinesejo kosilo. Enkrat na teden me skopajo, vsak dan tudi kaj počistijo, kar naročim to naredijo. Na vsake toliko ko potrebujem mi operejo in zlikajo perilo. Tudi v trgovino grejo namesto mene in na pošto plačat položnice. Časovno novem koliko kaj znese. Zjutraj so pol ure, ko me kopajo tudi več. Za kosilo so pa precej hitre, par minut in jih že ni.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Ja vse rabim. Najbolj sem vesel kosila.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Normalno da je drugače. Čakam oskrbovalke in gledam televizijo. Drugega ne morem. Preden je umrla žena sem se lotil izdelovanja nadstreška. Zelo sem si ga želel dokončati, pa mi sin ni pustil.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opažate kot pomanjkljivosti?

Ko je umrla žena sem bil veliko slabši. Takrat sem imel tudi plenice. Zdaj sem kar dobro, saj ne potrebujem več plenit. Sem bolj urejen kot takrat ko sem bil sam. Vse stvari so postorjene. Nisem lačen, sem čist in še vsak da ne pridejo pogledat, da lahko s kom kaj rečem.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi bolj zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opažate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Oskrbovalke popolnoma skrbijo za mene. Vse storitve bi samo prehvalil. Nimam nič slabega za reči. Kosilo je dobro, zjutraj mi za zajtrk naredijo kafe in kruh, včasih če sem dobro sam vstanem in kruh že sam nadrobim.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Zelo jim zaupam, saj imajo celo ključ od hiše. Tudi položnice jim dam za plačat. Vse oskrbovalke so dobre.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Nekako zmorem. Enkrat sem moral zaprositi za pomoč na center, ker nisem uspel plačati ene položnice. Zdaj nekako gre.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Raje bi videl da bi bile dlje časa pri meni. Saj sem zadovoljen.. Po navadi za kosilo pridejo bolj pozno, pa jih čakam.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

To ima čez moj sin, če je kaj za sporočit. Če bi pa potreboval pa vem kje najti številko. Je na računu, ki ga dobimo domov napisana. Vem, da so me tudi kdaj poklicali iz pisarne, če so kaj rabili. To je bilo zelo redko.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru?

Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Ne pride. Z nobeno se ne kregam. Obrnil bi se na Kočevje, na direktorico.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Prvič, ko je bila še žena živa so prišle ene ženske. Potem niso več prišle. Mislim, da upoštevajo moje želje. Če kaj prosim to naredijo. Lahko bi prišle me še kdaj pogledati te ženske. Vsakega človeka lepo sprejemem.

SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Zdaj nič več ne rabim. Ko sem kaj rabil sem poklical na socialo in so mi to zrihtali. Tako so mi zrihtali, da mi pridejo oprati in zlikati perilo. Ko mi kaj manjka rečem in dobim

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

Prestar sem za to. Bil sem celo življenje gasilec, celo predsednik društva pa me zdaj ničene pride pogledat. Pridejo le takrat ko prinesejo koledar. Če kdo želi je dovolj tega.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Bi, a ne morem. Tako zelo me boli koleno, da ne morem hoditi. Tudi probleme imam z vodo, ki mi uhaja. Tak nisem za nikamor. Tudi prevoza nimam nobenega.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Če bo zdravje bo šlo. Lahko da bom še boljše, kot zdaj. Imam upanje.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih?

Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Ne nič ne poznam. Zdaj imam vas iz sociale je to dovolj. V dom pa ne grem imam slabe spomine. Moja žena je tam umrla. Rad bi doma umrl in da me tukaj pokupljeno.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Samo hvalo imam. Na začetku so mi dajale celotno juho, potem sem rekel, da mi postrežejo samo pol. Pol jo imam pa za popoldne. Si jo malce razkrečim, dodelam in jo imam še za enkrat.

7. Intervju

Starost: 90 Spol: Ž Zakonski stan, družina: vdova, otroci, vnuki in pravnuki

Uporabnica pomoči: 2 leti

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim sama v hiši sredi Ribnice, ki sva jo zgradila z možem in v kateri so odraščali najini otroci.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Že vrsto let sem vdova. Imam tri sinove, ki so že odrasli in imajo svoje otroke in že svoje vnuke. Vsi so se odselili in si ustvarili življenje v drugih krajih. A se vsi radi vračajo domov, še posebej ob nedeljah in praznikih imam polno hišo. Smo zelo povezani med sabo, a v tem današnjem tempu vsi živijo svoje življenje. Vsi živijo v osrednji Sloveniji, kako uro oddaljeni od Ribnice. Najbližje mene živi moj brat z ženo v Velikih Laščah. Po poklicu sem bila profesorica slovenščine in srbohrvaščine. Vse življenje sem delala v šoli in sem imela zelo rada svoj poklic, ki me spremlja še danes. Namreč imam še stike s še živečimi sodelavci in sodelavkami preko raznih pisem, telefonskih pogovorov, obiskov in celo z obiski prirediteljstev. Ohranjam tudi veliko prijateljstev iz različnih obdobj življenja, ta predvsem telefonsko, saj smo že vsi v letih in precej omejeni z vožnjo.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Vsi moji otroci so mi v veliko pomoč. Vsak se je v življenju ustvaril svojo poklicno pot in vsak mi pomaga s svojim področjem. Najstarejši sin je farmacevt in kadar imam težave povezane z zdravjem mi on pomaga, najmlajši je tehnični tip in ureja predvsem te zadeve. Imajo nekakšen dogovor, da za mene najbolj skrbi srednji sin. Dogovorili so se, da tisti, ki bo skrbel za mene potem tudi podeduje hišo. Tako, da srednji sin ureja vse ostale zadeve. Hodi v trgovino, uredil mi je pomoč in je na sploh veliko pri meni. Uredil mi je tudi gospo, ki pride enkrat na teden počistiti stanovanje, saj ga sama seveda ne morem. Za mene je lepo poskrbljeno, a vedno vidim kakšne stvari, ki bi bile lahko izboljšane. Trenutno me moti, da so kuhinjske omarice tako zelo visoke in do njih ne morem dostopati. Morali bi preurediti kuhinjo.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

S sosedi imamo izjemno lepo odnose in si globoko zaupamo. Ko sem bila v bolnici sem dala sosedu ključne od hiše, kar nakazuje na zelo veliko zaupanje. Pravimo, da je to ulica starih. Smo zaupljivi med sabo tako kot so bili morda bolj ljudje včasih. Sosede lahko prosim za pomoč skoraj vse. Sosede in prijateljice me velikokrat pokličejo če potrebujem kaj iz trgovine, včasih celo pridejo z že pripravljenim obrokom hrane. Plačilo položnic pa zaupam sinovom. Če kdo potrebuje kakšno orodje imamo dogovorjeno, da si gre sam iskat v drvarnico in potem prinese nazaj, ko ne potrebuje več. Res imamo izjemno lep odnos. Lahko rečem, da imam zelo velik krog ljudi okoli sebe. Imam družino, dobre sosede in prijatelje iz različnih obdobj življenja. Tudi zdaj v mojem devetem desetletju življenja.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Sedaj bi rekla, da moram biti vključena že nekaj malce dlje kot dve leti.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Z leti so mi moči pešale, najbolj pa se je poznalo, da so mi odpovedale noge. Zaradi dednosti imam velike težave z nogami, kar za seboj potegne veliko stvari. Mislim, da so se sinovi odločili, da potrebujem nekoga, ki bi me prišel enkrat na teden malce pogledati in postoriti kaj kar sama nisem zmogla.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Niti ne vem kdo mi je to urejal. Najverjetneje je bil to sredinski sin, saj drug ni mogel biti. Vem, da je na začetku prišla ena gospa. Vem, da sama nisem vedela, da to obstaja, da imamo v Ribnici takšno obliko pomoči za starejše.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Vsekakor je bilo povezano, saj učiteljske plače nikoli niso bile visoke, prav tako nisem imela nobenih stranskih dohodkov. Mislim, da za oskrbnino v domu ne bi imela dovolj. A smo navajeni skromno živeti. Med vojno sem imela še hlačke sposojene, tako zelo nas je prizadela. Skromnost nosim sabo tudi v staruh letih in živim s tistim, kar imam, pomoč pa potrebujem. Več bi potrebovala in sem pripravljena tudi plačati, saj je znatno cenejše kot dom starejših občanov.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate? Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Oskrbovalke pridejo vsako dopoldne mi pomagat vstati, se urediti in pripraviti zajtrk. Z mano so tako od ponedeljka do potka, enkrat na teden pa mi pomagajo pri kopanju. Najbolj potrebujem pomoč pri kopanju, saj je to izjemno nevarno. V preteklosti sem padla v banji in se nikakor nisem mogla pobrati. Kopalnica je tudi v drugem nadstropju hiše, do katerega je možno dostopati le preko stopnic, ki pa jih težko prehodim. Negovalka mora ves čas hoditi za mano in me potiskati naprej, da slučajno ne padem. Tudi gospodinjsko pomoč koristim, a bolj redko. Če je potrebno prinesiti drva iz kurilnice ali kaj na hitro pospraviti. Časovno je seveda odvisno. Kakšen dan so dlje, na primer celo uro, v večini pa zgolj pol ure.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Vsekakor se je dan zelo spremenil. Zdaj kako se je izboljšalo ne znam reči, saj prej pomoči nisem potrebovala sedaj pa brez nje ne morem. Kakovost življenja se mi je vsekakor zmanjšala, a mislim, da bi bila brez negovalk se slabša. Večino dneva preživim za mizo v kuhinji. Pišem pisma in s telefonskim aparatom kličem prijatelje. Kosilo mi pripeljejo iz bližnjega gostišča.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opažate kot pomanjkljivosti?

Predno sem bila uporabnica vaše storitve mi je sin uredil neko žensko, ki je tedensko prihajala k meni čistiti in pomagati pri kakšnih zadevah. Pa se je večkrat zgodilo, da jo kakšen teden sploh ni bilo in to brez obvestilo. Enkrat sem jo klicala zakaj spet manjka. Pa je odgovorila, da je zbolela in ima covid. Sama sem se razjezila, češ, da se take stvari pove, a je le rekla, da ni čutila potrebe po tem. Za tem sem tudi sama zbolela za covidom. Sodelovanje smo kasneje prekinili, saj ni bilo transparentno. Kar hočem povedati je to, da mi storitev pomoč na domu predstavlja bolj urejeno storitev. Sploh v svetu, kjer je veliko ljudi, ki želijo stare ljudi naplahtati. Vse bolj transparentno, črno na belem. Ko je dogovorjeno, da pridete, boste prišle brez izgovorov. Kot pomanjkljivosti bi navedla to, da ni tako zelo prilagodljivo. Bolj bi se lahko dnevno prilagajali posamezniku in njihovim trenutnim potrebam. Morda, kakšen dan ne bi potrebovala pomoči dopoldne, ampak popoldne in obratno.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi boljše zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opažate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Težko ocenjujem storitve, a so vsekakor pozitivne. Vprašanje je koliko je časovno zadovoljivo.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

Preprosto. Vzeti bi si morale več časa. Ne vem kako imajo urejeno, a menim, da je oskrbovalk absolutno premalo, da se ne dopušča možnosti daljše prisotnosti pri uporabniku.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Seveda jim zaupam. Saj jim spustim v hišo. Za zdaj sem zadovoljna z njimi, so zelo prijetne, luštne punce

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Vsekakor ni poceni, a se tudi ne pritožujem. Za te storitve, ki jih koristim mislim, da je je pošteno plačilo.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Absolutno premalo časa je pri meni. Pridejo tudi vsakič različno, kar je zelo moteče. Se zaveda, da je to v večini odvisno tudi od ostalih uporabnikov. Imela sem sosedo, ki je tudi koristil vašo pomoč, potreboval jo je še bolj. Preden pridejo k meni so šle k njemu, saj je potreboval večjo nego. Kakšen dan so se pri njemu zamudile tudi uro, kar je pomenilo, da so do mene prišle precej pozno. To me seveda moti. Prav tako je pol ure absolutno premalo. Moje potrebe so vsakodnevno različne in menim, da bi bila daljša prisotnost oskrbovalke vsekakor dobrodošla. Če ne za drugega za konverzacijo, ki jo tudi potrebujem.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Vse te zadeve ureja moj sredinski sin. Nimam nobenih izkušenj tem, da bi delila z vami. Bi rekla da je zadovoljivo.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Zaenkrat ni bilo nobenih konfliktov. Tudi upam, da jih ne bo, saj niso takšna dekleta s katerimi bi se zapletal. Če bi do česa takšnega prišlo, bi se seveda obrnila kar na sina.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Nazadnje ko sem izrazila željo po jutranjem obisku sem ga tudi dobila, so uredili. Spomnim se, da je bila pri meni le takrat, ko so prvič prišle negovalke. Kasneje je ni bilo več, bi pa si želela da me pride malce pogledati, da kakšno rečeva.

SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Moje potrebe po pomoči so bolj globlje, saj namreč bi potrebovala, da bi se uredil prosto primeren moji starosti in mojim potrebam. Kuhinja brez visokih omar in primerno kopalnico in pode brez dvignjenih delov med vrati. Za to bi seveda potrebovala veliko denarja, saj gre za popolno obnovo hiše za potrebe starosti.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

Seveda je tega zelo premalo. Sama bi želela, da bi imeli možnost večjega povezovanja tisti, ki smo uporabniki storitve pomoči na domu. Ne vem če bi lahko kam hodili, a bi bila vesela telefonske veze. Morda, da bi dobili telefonske številke tistih, ki bi jih želeli dati in bi imeli rezerviran ura in dan kadar bi se lahko med sabo poklicali in se malce pogovarjali. Prav tako pogrešam, da bi se lahko preselila v dom za nekaj ur v smislu dnevnega varstva.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Ne vem če bi se lahko česa takšnega redno udeleževala, saj mi transport predstavlja velike težave. Vsekakor bi se udeležila nekajkrat. Bi pa toplo pozdravila idejo, da se uporabniki med sabo spoznavamo preko telefonskih zvez. Morda, da na začetku tisti, ki bi si česa takšnega želi posredujejo telefonsko številko in bi se lahko ob določeni uri na določen dan poklicali. Mislim, da bi bila to odlična ideja.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

To je pa zelo težko vprašanje za nekoga, ki je dopolnil 90 let (smeh). Sama upam, da se bo kaj izboljšalo, a videti ni tako.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Zelo malo, saj nisem informirana. To me zelo moti, da ni enotne inštanca kamor bi se lahko obrnila po pomoč. Tudi za vašo storitev nisem vedela. Ljudje, ki smo najbolj pomoči potrebni, te informacije ne pridejo do nas. Bolj bi se morali oglašati. Morda imeti mesečno rubriko v Rešetu namenjeno ravno za stare, kam se obrniti na pomoč. Ne vem kako bom v prihodnostim morda bom potrebovala večjo oskrbo. Dom je krasna stvar, če si ga lahko privoščiš. A sama s svojo penzijo si ga ne bi mogla pokriti. Za zdaj pa sinov ne bi obremenjevala s tem, da bi morali doplačevati. Tako, da je dom rešitev zgolj v skrajni sili.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Da bi se bolje oglaševali. Da bi bili starejši informirani o vseh oblikah pomoči in koliko jo lahko koristimo. Tudi to, da bi si lahko dovolili kakšne izjeme.

8. Intervju

Starost: 85 Spol: Ž Zakonski stan, družina: vdova, otroci, vnuki in pravnuki

Uporabnica pomoči: 6 let

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim na svojem domu, v hiši na vasi s svojim najmlajšim sinom.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Celo življenje sem delala na tej kmetiji, sem gospodinjila. Ta kmetija je moja rodna hiša v katero se je moj mož priženil. Sedaj je že veliko let pokojen. Skupaj sva imela 3 otroke. Sedaj imam pa že 3 vnuke in 5 pravnukov. Najbolj me obiskujejo otroci od najmlajše hčere, so najbolj pridni. Ena hčera se je poročila v Ribnico, najstarejša živi v Ljubljani. Najbliže imam sina s katerim živim in eno od vnukinj, ki živi v isti vasi. Prijateljic in prijateljev nimam več, saj je že vse ostarelo ali pa pomrlo. Mladi pa saj veste kako je, gredo vsak svojo pot.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Ostali pomagat mi nimajo kaj dosti, saj imajo svoje družine. A največ mi seveda pomaga moj neporočeni sin s katerim živim. Kadar ne hodijo oskrbovalke mi pomaga, da mi kaj prinese, pomaga mi tudi z osebno higieno. Skrbi za vse. Hodi v trgovino, obnavlja hišo, skrbi da je toplo. Ko sem oslabela je poskrbel, da imam sobo prilagojeno mojim potrebam (dvignil je posteljo in na njo pritrdil pripomoček za dvigovanje). Mislim, da mi sin dovolj pomaga.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Nimam nobenega odnosa. Okoli mene so bolj stari ljudje, ki so tudi slabi, ali pa mlade družine s katerimi si nimam kaj pomagati. Včasih smo bili drugače povezní med sabo, danes je pa drug tempo življenja. Svet se je hudo spremenil.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Bo že nekaj časa, šesto leto teče.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Pri stranišču sem grdo padla. Vstat nisem mogla, tudi telefona nisem imela pri sebi, tako da sem od stranišča pa do sobe lezla po tleh ene tri ure, da sem prišla do telefona. Potem sem lahko poklicala sina, da me je prišel dvignit. S padcem sem se hudo poškodovala, da nisem več mogla skrbeti za sebe.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Po tem dogodku je sin klical na okoli kje bi lahko dobil pomoč. Vse je uredil on. Vse papirje, tudi dogovoril se je kdaj prihajajo.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Nimam velike pokojnine, a je bila potreba, tako da izbire nekako nisem imela. Za v dom nisem niti nočem iti, sama doma pa tudi ne bi mogla biti. Imam toliko kolikor potrebujem. Za kaj več pa ne bi imela denarja.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejemate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejemate? Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Oskrbovalke prihajajo dva krat na dan od ponedeljka do petka. Najprej zjutraj, da me uredijo, oblečejo in pripravijo zajtrk in potem v času kosil, ko prinesejo kosilo. Enkrat na teden mi pomagajo tudi pri kopanju. Najbolj potrebujem pomoč pri kopanju, saj mi tukaj sin si res ne more pomagati. Obseg je različen, a okoli pol ure so vsakič ko pridejo.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Kaj pa vem, se mi zdi da sem enako slaba kot sem bila prej. Prej sem lahko delala vse zdaj sem pa samo v tej sobici. Takoj po padcu sem dobila nego, tako da lahko povem samo kako je bilo prej boljše. Čez dan gledam televizijo ali pa poslušam radio. Na Ognjišču imajo veliko oddaj in nimam občutka da sem tako zelo sama. Veliko tudi molim, za zdravje in da bi lepo umrla.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opazate kot pomanjkljivosti?

To, da nekdo pride. Pod nobenim pogojem ne bi šla rada v dom, tako da je pomoč dobrodošla.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi boljše zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opazate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Drugače sem s storitvijo kar zadovoljna, nego dobro naredijo. Kosilo je bolj slabo, za nas starejše. Kosilu se je z leti kar ga prejemam kvaliteta kar poslabšala.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

No to sama ne bi vedela kako to poteka. Naj izločijo iz jedilnika takšne jedi, ki niso za nas. Tudi kombinacije so za nikamor. Smo dobili neko mešanico riža in makaronov. To ni za nikamor.

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Zaenkrat jim zaupam ja. Lahko kaj pride, a zaenkrat je v redu.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Pomagam si z dodatkom za pomoč in postrežbo, drugače bi bila storitev predraga za mene.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Najmanj sem zadovoljna z obiski zjutraj, saj prihajajo zelo pozno. Včasih se že sama skoraj uredim predno dobim pomoč. Težko čakam, saj moram vzeti zdravila po zajtrku, kar pa je zelo pozno. Prej ko je bila še ena (uporabnica) v vasi smo bile prej na vrsti, sedaj imam občutek, da sem zadnja. To je zelo moteče. Čas, ki so pri meni je zadosten, vedno vprašajo, če je še kaj kar bi potrebovala

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

To ureja sin. Nimam nobenih pripomb, Sin tudi ne potarna da bi bilo kaj narobe.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru?

Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Je prišlo ja. To sem bila zelo presenečena. Taglavna je sina poklicala, da se grdo obnašam. To seveda ni res in to ne dovolim, da tako govorijo o meni. Ko sem vprašala katera je to rekla je povedala, da so vse to rekle. A sem ji povedala, da vse pa že nismo mogle tega reči. A niso želeli razkriti. Seveda se je to vse pogladilo. So prišle k meni

dve iz pisarne. Sem jim rekla, da ne dovolim, da o meni širijo neresnice. Opravičile se niso veliko, le da naj potrpim to pozabim. Hudo je ko te nekdo nekaj obtoži kar ni res. Od takrat konflikta ni bilo, je zdaj dober odnos. A ne dovolim, da bi bilo še kdaj do česa takšnega prišlo.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Samo ta stik sem imela z njo, ko je prišla k meni se opravičit, da naj pozabim. Nisem bila preveč navdušena nad njo. Mislim, da želje upoštevajo, a ostalega stika z njo nimam. Mislim, da bi bilo dobro, da bi kdaj prišla, da bi videla kako njeni delavci delajo.

SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Trenutno ne potrebujem nobene storitve. Za kaj več bi tudi potrebovala več denarja, kar pa finančno ne bi zmogla. Edino kar bi potrebovala je medicinska postelja. Mi je patronažna povedala, da to kar pokličem zdravnika in jo dobim na recept. Pa če je zastoj zakaj pa ne. Saj jo ne potrebujem, zdaj imam doma narejeno za silo. Za zdaj je, a če bo kaj hujšega bom potrebovala pravo posteljo.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

Nič nimam takšnih želja. Imam radio in televizijo. Radio ima dovolj programa, tako da se zamotim.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Tudi če bi želela ne bi mogla iti. Tudi k zdravniku ne morem, kaj šele na druženja.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Slabo. Čakam dan da umrem. Bi bil že skrajni čas.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Poznam dom. A tja ne želim iti. Šla sem tudi že obiskat koga v dom, pa imam velik odpor. Upam, da nikoli ne pride do tega da bom morala v dom. Sem rekla, da bi bla doma pa tudi če jem samo krompir.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Nimam nič želja. Vse sem vam že ostalo povedala. Če kaj bo bom pa javila.

Spol: Moški

Starost: 82

Zakonski stan, družina: poročen, otroci, vnuki, pravnuk

Uporabnik pomoči na domu: 10 let

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim s ženo v hiši sredi Ribnice.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Z ženo imava dva otroka, sina in hčer. Sin si je zgradil hišo v Ložinah, hči pa je poročena na Griču. Imava tudi 5 vnukov in od letos enega pravnuka. Najstarejši vnukinji živita v Ljubljani, ostali trije se še šolajo. Največ je pri nama predzadnji vnuk, ki si je postavil hišo v moji rodni vasi. Bolj blizu mene so otroci po hčerini strani, po sinovi so bolj oddaljeni. Prijatelji in sodelavci so že skoraj vsi pomrli, jih ni več toliko kot včasih. Okoli sebe imam bolj družino pa iz sociale, ki pridejo vsak dan.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Največ mi pomaga žena. Bil sem poklicni voznik tovornjaka. Večino delovne dobe sem preživel v Nemčiji. Sem pa že 25 let invalid in do pasu dol ne čutim ničesar. Žena mi je v največjo pomoč, saj brez nje ne morem ničesar, tudi iz vozička ne morem. Ona tudi kuha, pospravlja, hodi v trgovino. Včasih ji pride pomagat hči. Sploh za vikende, ko me je potrebno prestaviti na posteljo. Veliko je tukaj tudi predzadnji vnuk. Ta naš je zelo priden. Zdaj si je hišo postavil. Gozdar po poklicu, pa se prav vsega loti. On pomaga pri tehničnih stvareh. Ene dvakrat se je zgodilo, da sem padel iz postelje in me je prišel dvigniti skupaj s sodelavcem. Trenutno to še nekako gre. Kako bo pa naprej bomo pa videli.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Rekel bi, da sem z vsemi v prijateljskih odnosih. Sem komunikativen človek, saj sem bil celo življenje okoli ljudi. Za pomoč jih pa ne morem prositi. Tudi bolj tesnih odnosov nimamo, bolj tako za kakšen pogovor. Veste pozna se, da smo v mestu. Na vaseh se to drugače ljudje povežejo. Tukaj tistih, ki so gradili hiše skoraj da ni več. Prodajajo naprej in so sami novi obrazi.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Letos je že kar 10 let od tega, kar sem vključen.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

Ko sem bil star 57 let sem padel iz domače jablane in postal invalid. Toliko let sem bil šofer pa nisem imel nobene nesreče, potem pa padem na domačem vrtu. Od začetka, je za mene skrbela žena. Ko sva oba postala bolj stara pa sem potreboval dodatno pomoč. Žena ne more več vsega sama. Nekaj leta nazaj je imela operacijo in so ji rekli, da ne sme več težkih stvari dvigovati. Al jaz sem pa precej težak.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

To je že dolgo tega. Milim, da so nam za to povedali v društvu paraplegikov. Tam nam veliko povedo kakšne informacije, ki bi nam prišle prav. Kdo je to urejal se ne spomnim prav dobro. A neverjetneje sta to uredile žena in hči.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Finančno ni bilo nikoli problem, saj imam kar dobro pokojnino. Imam 16 let delovne dobe v Nemčiji in plus še približno isto v Sloveniji. Nikoli nisem razmišljal, da bi bilo to problem.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

Negovalke hodijo k meni vsak dan v tednu zjutraj in zvečer. Zadnje čase tudi za vikende. Le takrat ko imam odvajanje jih ne potrebujem. Pomagajo mi pri tem, da me spravijo iz ali v posteljo, me oblečejo in umijejo. Večinoma so tukaj kakšne pol ure. Al sem jaz že star in nimam več toliko moči v rokah, tako da sam težko pomagam pri dvigovanju.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Vse enako potrebujem. Žena sama tega ne zmore, brej pomoči pa obležim. Najtežje je ratalo to, da me spravijo iz postelje. Tudi negovalke včasih pridejo dve, saj sem težak. Tudi punce so že malo v letih pa se seveda pozna.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Bolj se je izboljšalo življenje moji ženi, saj je največ delala ona. Zdaj je stara in je imela za sabo nekaj operacij. Ne sme več dvigovati velika bremena, tudi slabo vidi. V veliko breme sem ji bi, tako da je pomoč zelo dobrodošla. Čez dan sem večino časa če je lepo vreme zunaj. Kaj postorim okoli hiše, z rokami sem še aktiven. Delava pa to, kar delajo stari ljudje. Gledava poročila, bereva in nekako gre mimo dan.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opažate kot pomanjkljivosti?

Prednost je ta, da pomagajo. Slabosti ne vidim nobene.

SKLOP 2. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi bolje zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opažate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Z vsemi storitvami sem zelo zadovoljen. Nimam nobenih pripomb.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

/

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Jim zaupam. Vse so dobre.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Je dostopna.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Zjutraj pridejo okoli pol 8, in zvečer okoli pol 8. To je kar stalnica, če je kakšna sprememba pa javijo. Svoje opravijo v 20 ali 30 minutah, so kar hitre. Nimam nobenih pripomb, zadovoljen z obojim.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Vse dobro poteka. Včasih povemo kar oskrbovalkam, drugače pa žena pokliče gor na socialo. Smo veliko na vezi.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Ne, do zdaj še ni bilo nič takšnega pa se že dolgo videvamo. Če bi bilo bi poklicali gor v pisarno.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

To kar dobro poteka. Zdaj smo na vezi s pomočnico, ker vodje nimate. Vedno pravi, da naj pokličemo, če kaj potrebujemo, in nas zelo upošteva.. Pa ne morem vedno klicati, se ne spodobi.

SKLOP 3. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Mislím da ne. Je pa res, da počasi postajam vse težji za dvigovanje. Tudi negovalke so bolj starejše ženske in nimajo več toliko moči in jamrajo da ne zmorejo. Vaša vodja nas že nekaj časa prosi, da damo priložnost dvigalu. Saj ga imamo že nekaj let doma pa se ga žena boji uporabljati. Pravi, da ji bom padel na tla. Ampak zdaj ni več druge izbire. Saj bo prišla še patronažna pa bomo skupaj naštudirali, da bo šlo.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

Mislím, da sem že v veliko stvari vključen. V društvu paraplegikov in v društvu invalidov v Ribnici. Včasih smo bolj hodili na izlete. Zdaj precej manj. Radi smo hodili v Čateške toplice pa nas zdaj nočejo več. Kakšni posamezniki iz društva so razgrajali, se napivali in nam uničili ugled. Upam, da bomo zdaj spet kam šli. Žena je bila tudi vključena v društvo upokojencev, pa zdaj zaradi zdravja in skrbi za mene ni več.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

O seveda da bi šel. Zdaj imamo tudi kombi in sem mobilnen. Me vnuk naloži in lahko pelje. Bi se udeležil ja.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Tako kot zdaj dokler bo še šlo. Bomo videli kako bo s tem dvigalom.

**Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih?
Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?**

Ne ne poznam. Dokler bomo lahko bomo doma potem bova šla pa oba z ženo v dom. Sva zelo naklonjena do te ideje. Rada bi bila skupaj v kakšnem varovanem stanovanju. Žena bolj navija za odhod v dom kot jaz.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Nimam nobenih predlogov. Da bi še naprej hodile.

10. Intervju

Spol: Ženska

Starost: 97

Zakonski stan, družina: vdova, otroci, vnuki

Uporabnik pomoči na domu: 2 let

SKLOP 1. : Kaj so razlogi uporabnikov za vključitev v storitev pomoči na domu?

Kje in s kom živite?

Živim v hiši pri mojem sinu in njegovo družino v Hrovači. Tu je bila včasih naša hiša, ki jo je sin porušil in zgradil novo. Lepo imam urejeno, saj so mi naredili posebej stanovanje v hiši. Še vedno je isti vhod, le da imam svojo majno sobico, kopalnico in kuhinjo.

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

Imam 2 otroka. Starejša je hči, ki živi v hiši za nami. Ona je poročena in ima dve hčeri. Obe še študirajo, najmanjša je na Dunaju in jo zelo pogrešam. Zelo so pridni saj imajo svojo podjetje. No sin ni pa nič oddaljen od mene. On ima 3 otroke. Najstarejša je v gimnaziji, druga je bila zdaj pri birmi, najmlajši je pa moj ljubček. Ga imam najrajši. Je pa letos v osmem razredu. Že 15 let sem vdova, poročila sem se pa zelo pozno, šele pri 40 letih. Rodila sem tri otroke, vse tri s carskim rezom. Prva najstarejša hči je žal umrla po 5. tedni. Mi je bilo takrat zelo težko. Celo življenje sem delala na Inlesu v pisarni kot računovodja. Z bivšimi sodelavci sem bila v dobrih odnosih in smo do nedavnega vsako leto še srečali na kakšnem pikniku. Drugega kot družino in oskrbovalk nimam več, vsi so že pomrli ali si pa tako slabi kot jaz. Imela sem sestro, ki je bila invalidka in je živela v isti vasi. Pa je dve leti nazaj umrla, še zdaj mi je hudo.

Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate? Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

Ah vsi mi pomagajo. Tako zelo so pridni, da za staro mamu skrbijo. Rajši bi videla, da bi lahko vse sama. Imam pospravljeno in oprano. V teh časih je to lahko. Spomnim se kako je bilo ko je moja mama na roke prala v mrzli

vodi na koritu sredi vasi. Veste takrat ni bilo še vodovoda po hišah. Vsak dan mi hči prinese hrano, zjutraj mi prinese zajtrk, okoli druge ure, ko pride njen mož domov iz službe pa kosilo. V soboto in nedeljo sem na kosilu pa pri sinu. Največ pa postori tamlada, od sina. Včasih sem rada sama hodila v trgovino s kolesom. Sem nakupil kar sem potrebovala in so mi trgovci pomagali naložiti košarico na kolo. Zdaj pa tamlada hodi v trgovino, pa položnice plačat. Tudi v lekarno gre namesto mene, pokliče zdravnika za recept. Zvečer mi pomagajo v posteljo, saj sama ne morem notri. Tudi za vikende me ta domači zrihtajo. Vse bi še sama, a tako proti stotim rinem pa ne zmorem. Lepo za mene skrbijo, ne rabim več.

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

Ah kaj pa vem. Kašno kaj rečemo, a da bi hudo prijateljevali ne morem ravno reči. Imela sem sosedo mojih let pa je tudi že umrla. Za pomoč jih ne bi prosila. Imam družino okoli sebe.

Koliko časa ste že vključeni v storitev pomoči na domu?

Od leta 2021, to po se pravi 2 leti.

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu? Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

No to je posledica mojih padcev. V zadnjih 2 letih sem trikrat padla. Prvič sem padla 2021. Zvečer sem šla v kopalnico in se spotaknila ob tisti rob, ki je malce dvignjen. Pravijo, da je dobro, da je dvignjen, da če pušča voda ne gre po hiši. No nosila sem tiste slabe copate, ki so kot papir in me je vzelo. Grdo sem padla in se nikakor mogla pobrati, tudi telefona nisem imela pri sebi. Nekako sem se po riti pridrajala do divana, a gor na njega nisem mogla. Nesreča je bila še to, da so bili takrat naši na dopustu in sem bila čisto sama v hiši. Drugega nisem mogla kot, da sem celo noč obležala na tleh. Zjutraj me je prišla pogledati hči, a še ni imel ključev od vrat, saj smo se ravno vselili v hišo. Trkala je po oknu, da me je zbudila in vprašala kaj je narobe. Povedala sem ji da sem padla. No takrat mislim, da so morali v sosednjo vas nekam po ključe, da so me lahko odprli in peljali k zdravniku. Kolk sem si zlomila. Od takrat naprej so potem mi zrihtali pomoč. Joj saj veste ni vsak za ritke brisat. Jaz to ne bi počela za noben denar. In ko sem pristala v plenice so mi nekaj naši. Še dvakrat sem padla po tem. Obakrat sem pozabila zabremzati voziček in ko sem se hotela usesti se je voziček odpeljal jaz pa direkt na tla. Me ni izučilo.

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Pa tako saj veste ljudje (znanci) govorijo. Tako med pogovorom kaj zveš, da kaj obstaja. To je uredila snaha. Sama sem bila takrat nepokretna v plenicah nisem imela nič pri tem.

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Se nismo nič o tem pogovarjali. Ker sem rabila pa so naročili. Pokojnine nimam slabe. Drugih stroškov pa tudi nimam, saj sin skrbi za mene.

SKLOP 2. : Kaj uporabniki opažajo v okviru posameznih storitev kot prednosti in kaj kot pomanjkljivosti?

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

Pridejo vsak dan od ponedeljka do petka in to dvakrat. Najprej so pri meni zjutraj okoli pol 10. Sem med zadnjimi pa me to ne moti, saj rada poležim. Najprej me pomagajo, da grem ven iz postelje. Potem grem v kopalnico na potrebo. Na začetku me je bilo strah kako bom celo noč zdržala brez stranišča, ker sama ne morem iz postelje potem sem se pa kar navadila. Tudi čez dan bolj malo pijem, da ni potrebno tolikokrat menjati. Ko sem v kopalnici malce pospravijo mizico, ker imam zdravila. Po tem ko pridem iz kopalnice me na hitrico umijejo, dajo gor plenčko in oblečejo. Ob torkih imam pa planirano kopanje. To so pri meni dobre pol urice, včasih celo dlje. Potem pa pridejo okoli dveh malce preverit kako sem, če kaj potrebujem in če je potreba zamenjati hlačke. Velikokrat sem ravno na kosilu. Zvečer si lahko zdaj pa že sama uredim, da se oblečem hlačke.

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

Pomoč pri tem, da me spravijo iz postelje in, da me umijejo. Veste to je težaško delo, ki ni za vsakega.

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?

Kaj pa vem. Ko sem padla, sem bila v postelji dokler se ni zacelilo od operacije, zdaj sem toliko mobilna, da hodim s hodalico in s pomočjo vozička. Že dolgo sem v pokoju tako, da je bil moj dan prej isti le da sem lažje hodila. Rada grem ven na vrt, še rajši gledam skozi okno sprehajalce. Težko berem, saj sem na en očen popolnoma slepa, a se včasih malo potrudim.. Nekaj let nazaj sem imela operacijo za sivo mreno. Pa se je to zdaj vse pokvarilo, se je tisto v očesu premaknilo in nič ne vidim na desno. Pa tako rada sem brala, zdaj me prevel boljijo oči če preveč poskušam.

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opazate kot pomanjkljivosti?

Za marsikaterega je to edina rešitev, če ni nobenega v hiši. Noben sosed ne bi bil tako dober, da bi te hodil rihtat. Tudi če bi mu plačal kakšen sold, bi težko našel kakšnega soseda, ki bi bil pripravljen to delati. Čez dan ni nobenega doma, ki bi mi pomagal. Rada se s kakšno pomenim. Veste starim manjka tudi družba. Nič slabega ne vidim v tem, da hodijo.

SKLOP 3. : Kaj bi pri storitvah, ki so najslabše ocenjene, uporabniki potrebovali, da bi boljše zadovoljile njihove potrebe?

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate? Pri katerih opazate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?

Pa prav z vsem sem zadovoljna. Nimam kaj za reči. Negovalke imajo narejeno tudi šolo veste, niso to navadni delavci. Vsak dan jih komaj čakam, da pridejo in me rešijo te plenice.

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

/

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

Nimam kaj za reči. Vesela sem ko pridejo, so zelo prijazne. Z vsako se lahko kaj pogovarjam. S kakšno se bolj s kakšno malo manj. Saj veste kako smo ljudje naštimani. Vsaka je po svoje različna in prijetna punca. Govorimo o vsem, še posebej o vrtu ali kuhi tudi ko končajo. So vse na kmete poročene in veliko delajo, so pridne.

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!

Mislím, da imajo 6€ na uro. Veste ni to lahko to delo. Ni vsak sposoben za to in dobiti nekoga, ki bo ritke brisal ni lahko. Mislím da je primerno plačilo. Delavec je priučen, one so pa študirale. Draga je bolniška postelja, ki jo vsak mesec plačujem po 35€ plus zmeraj se najdejo kakšni dodatki.

Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!

Zadovoljna saj drugače ne morem biti. Pridejo zjutraj malce pozno, a pač tako padem na urniku. So hitre, utečene kot urica. Popoldne, ko pridejo ob dveh sem pa ravno na kosilu. Takrat bi lahko prišle malo prej, da bi laže kakšno rekle. Med kosilom se pa ne morem pogovarjati. Odrihtajo lepo v pravem času. Vedno pa bi lahko ostale še malo, da bi se malo pomenile.

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Saj sama nič ne potrebujem. Drugače se kar sama zmenim z ženskami če kaj rabim. One tudi povejo če bodo jutri prišle kaj drugače. Mislím, da to tako dobro deluje.

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

Ah saj do česa takšnega pa res ne more priti. Lahko, da se kje kaj ne razumejo, sama ne vidim te možnosti. Bi se kar sama pomenila z negovalko.

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

No kakšne posebne želje nimam. Vsako leto, ko grejo naši na morje se dogovorimo, da mi nosijo še kosilo, a mi ni preveč všeč. Letos se bom drugače zmenila. Kar prosim se da kaj dogovorit. Vodja pa ne vem katera je gospa je ne poznam.

.SKLOP 4. : Katere potrebe uporabnikov kljub storitvam, ki jih dobijo, ostajajo nezadovoljene in kako bi jih lahko ustrezno zadovoljili?

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

Ne kaj pa bi rada še več. Prav vse imam. Najbolj pogrešam to, da grem sama v trgovino. Zdaj moram prositi snaho, pa mi kar težko saj vem da ima sama družinico in je zelo zaposlena.

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

No to je odvisno od veliko ljudi. V Ribnici nič ne vem, da bi bilo kakšno posebno druženje. Nič ne vem, da bi hodili na kakšne izlete. Kar berem v časopisu imajo veliko tega na Dolenjskem tam pri Novem mestu, kakšnih jubilejev in dogodkov. Pri nas pa nič ne vem da bi kaj bilo. Včasih sem se rada tako malo družila, še posebej s sodelavci. Mislim, da bi bilo dobro, da bi to še imeli.

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

Če bi bila sposobna da pridem bi seveda prišla, zakaj pa ne. Rada vidim, da se srečam s kom.

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

Moja največja želja je to, da dočakam to da najstarejša vnukinja doštudira. Veste bo magistra. Vsak dan molim, da bi toliko časa še živela, da to dočakam. Če pa prej umrem pa tudi prav. Rada bi tudi videla drugo vnukinjo kako konča študij, pa najverjetneje ne bom dočakala. Zdaj je v tretjem letniku. Študira farmacijo, to še ne bo tako kmalu.

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

Tale patronažna hodi, pride tudi do mene. Zelo prijazna ženska. Včasih je bila ena iz Kočevja, že malo starejša ženska. Ne vem če še dela, bi mogla to novo zdaj vprašati. Oh, ne grem v dom za nobene denarje. Moja sestra ni bila zadovoljna, glavni vzrok je bila pa hrana. Veste se mi je prav zasmilila. Preden je šla v dom je bila pri moji hčeri eno leto. Takrat je bilo dobro, da je bila blizu.

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

Ah, nimam kaj za reči. Vsako popoldne se tisti ki pride lepo zahvalim in ji zaželim lepo popoldne. Vesela sem da hodijo

8.4 Kodiranje

INTERVJU	IZJAVE UPORABNIKOV	POJMI
Kje in s kom živite? Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas? Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?		
U1	Živim sama v hiši mojih staršev v Ribnici.	Bivanje:

	<p>Imela sem enega brata, ki je umrl 4 leta nazaj. Sama se nisem nikoli poročila in imela otrok Imam samo še nečakinje, snaho in pa pranečaka. Ena nečakinja, ta ki mi najbolj pomaga in njen sin sta v Ribnici. Truga nečakinja in svakinja pa živita v Ljubljani.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sama, hiša, mesto <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - brez otrok - dve nečakinje - snaha - pranečak - prijatelj brata - nekaj prijateljev <p>Oddaljenost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ena nečakinja in pranečak blizu, v istem mestu • nečakinja živi oddaljeno • svakinja živi oddaljeno
U2	<p>Živim sama v hiši na vasi.</p> <p>Že dolgo sem vdova, otroci so se odselili in ostala sem sama. Eden od sinov živi v Domžalah, hči je v Sodražici, najmlajši pa živi v Ribnici. Vnuki so vsepovsod se razkropili, nekateri še študirajo. Sama sem, saj nimam nikogar. Tudi prijateljev ni veliko ostalo, pa tudi sama nisem bila nikoli preveč družabna. Ko je umrl mož, še tisto kar sva imela skupnih prijateljev nisem več vzdrževala.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sama, hiša, vas <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dva sina, hčer - vnuki <p>Oddaljenost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • en sin zelo oddaljen • en sin dokaj blizu • hčerka dokaj blizu • vnuki zelo oddaljeni
U3	<p>Živim v Sodražici v zgornjem nadstropju hiše mojih staršev. Spodnji del hiše je od mojega nečaka, a sam tam ne živi. V hiši sem sama in ker sem že v letih mi pustil, da stanujem v spodnji etaži.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sama, hiša, mesto <p>Socialni stiki:</p>

	<p>Nikoli se nisem poročila niti nimam svojih otrok. V hiši za mojo živi moja snaha in njeni dve hčeri. Ena od njih je samska druga si je s partnerjem ustvarila družino, dva otroka. Brat je žal že dolgo pokojen. Dobro se razumem tudi z mojim nečakom in njegovo družino, ki pa živi v vasi oddaljeni dobrih 10 minut stran.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - snaha - nečakinja - nečakinja in njena dva otroka - nečak in njegova družina <p>Oddaljenost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • snaha in nečakinja zelo blizu • nečak in njegova družina dokaj blizu
U4	<p>Živim sam v stanovanju v bloku sredi Ribnice.</p> <p>Najbolj sem povezan z mamo. Včasih je živel z mano v stanovanju, sedaj je pri novem partnerju v drugem kraju. Oče je že nekaj let pokojen, bratov in sester pa nimam. Imam bi rekel 5 zelo dobrih prijateljev, s katerimi se najbolj družim. Rekle bi da so vsi, ki so mi blizu v radiju 15km.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sam, blok, mesto <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mama - 5 dobrih prijateljev <p>Oddaljenost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mama zelo oddaljena - prijatelji dokaj blizu
U5	<p>Živim sama v stanovanju v bloku v središču Ribnice.</p> <p>Moža je dve leti nazaj kap, tako da sem ostala sama. Imam dva sina, ki imata že svoje družine. Eden je v isti občini kot jaz, drugi v Beli krajini. Imam tudi vnuke in celo pravnuke pri teh letih. Noben ne živi v Ribnici, so v Ljubljani in Beli krajini. Sem zelo družabna oseba in se trenutno enkrat na teden dobivam s prostovoljko. Včasih grem do prijateljice v sosednem bloku.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sama, blok, mesto <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dva sina - vnuki - pravnuki - prostovoljka - prijateljica/soseda <p>Oddaljenost svojec:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • en sin zelo oddaljen • en sin dokaj blizu • Vnuki in pravnuki zelo oddaljeni • prijateljica blizu • prostovoljka blizu
U6	<p>Živim sam v hiši na vasi, ki sem jo sam zgradil.</p> <p>Sem vdovec. Delam že od 14 leta, večinoma po žagah. Z ženo sva imela dva sina. Eden živi v hiši poleg mene in za mene tudi skrbi. Drugi sin je živel v zgornjem nadstropju. 3 leta nazaj ga je kap in je umrl. Takrat nam je bilo zelo težko. Imam eno vnukinjo, ta je v Ljubljani.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sam, hiša, vas <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sin - vnukinja <p>Oddaljenost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • en sin zelo blizu • vnukinja zelo oddaljena
U7	<p>Živim sama v hiši sredi Ribnice, ki sva jo zgradila z možem in v kateri so odraščali najini otroci.</p> <p>Že vrsto let sem vdova. Imam tri sinove, ki so že odrasli in imajo svoje otroke in že svoje vnuke. Vsi so se odselili in si ustvarili življenje v drugih krajih. A se vsi radi vračajo domov, še posebej ob nedeljah in praznikih imam polno hišo. Vsi živijo v osrednji Sloveniji, kako uro oddaljeni od Ribnice. Najbližje mene živi moj brat z ženo v Velikih Laščah. Po poklicu sem bila profesorica slovenščine in srbohrvaščine. Namreč imam še stike s še živečimi sodelavci in sodelavkami preko raznih pisem, telefonskih pogovorov, obiskov in celo z obiski prirediteljev. Ohranjam tudi veliko prijateljstev iz različnih obdobj življenja, ta predvsem telefonsko, saj smo že vsi v letih in precej omejeni z vožnjo.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sama, hiša, mesto <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 sinovi - vnuki - pravnuki - brat in svakinja - bivši sodelavci - prijatelji - sosedje <p>Oddaljenost svojec:</p>

	S sosedi imamo izjemno lepo odnose in si globoko zaupamo. Lahko rečem, da imam zelo velik krog ljudi okoli sebe. Imam družino, dobre sosede in prijatelje iz različnih obdobjih življenja.	<ul style="list-style-type: none"> vsi svojci zelo oddaljeni
U8	<p>Živim na svojem domu, v hiši na vasi s svojim najmlajšim sinom.</p> <p>Ta kmetija je moja rodna hiša v katero se je moj mož priženil. Sedaj je že veliko let pokojen. Skupaj sva imela 3 otroke. Sedaj imam pa že 3 vnuke in 5 pravnukov. Najbolj me obiskujejo otroci od najmlajše hčere, so najbolj pridni. Ena hčera se je poročila v Ribnico, najstarejša živi v Ljubljani. Najbliže imam sina s katerim živim in eno od vnukinj, ki živi v isti vasi. Prijateljic in prijateljev nimam več, saj je že vse ostarelo ali pa pomrlo.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> skupaj s sinom, hiša, vas <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> otroci vnuki pravnuki <p>al n Odd je ost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> sin najbližje, v isti hiši ena vnukinja v isti vasi ena hči oddaljena ena hči zelo oddaljena
U9	<p>Živim z ženo v hiši sredi Ribnice.</p> <p>Z ženo imava dva otroke, sina in hčer. Sin si je zgradil hišo v Ložinah, hči pa je poročena na Griču. Imava tudi 5 vnukov in od letos enega pravnuka. Najstarejši vnukinja živi v Ljubljani, ostali trije se še šolajo. Največ je pri nama predzadni vnuk, ki si je postavil hišo v moji rodni vasi. Bolj blizu mene so otroci po hčerini strani, po sinovi so bolj oddaljeni. Prijatelji in sodelavci so že skoraj vsi pomrli, jih ni več toliko kot včasih. Okoli sebe imam bolj družino pa iz sociale, ki pridejo vsak dan.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> skupaj z ženo, hiša, mesto <p>Socialni stiki:</p> <ul style="list-style-type: none"> žena otroci vnuki oskrbovalke <p>Oddaljenost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> sin zelo oddaljen hči živi blizu ena vnukinja zelo oddaljena vnuk blizu

U10	<p>Živim v hiši pri mojem sinu in njegovo družino v Hro ači. v</p> <p>Imam 2 otroka. Starejša je hči, ki živi v hiši za nami. Ona je poročena in ima dve hčeri. Obe še študirajo, najmanjša je na Dunaju in jo zelo pogrešam. No sin ni pa nič oddaljen od mene. On ima 3 otroke. Že 15 let sem vdova, poročila sem se pa zelo pozno, šele pri 40 letih. Drugega kot družino in oskrbovalk nimam več, vsi so že pomrli ali si pa tako slabi kot jaz.</p>	<p>Bivanje:</p> <ul style="list-style-type: none"> - skupaj s sinovo družino, hiša, vas <p>Socialni stiki</p> <ul style="list-style-type: none"> - otroci - vnuki - oskrbovalke <p>Oddaljenost svojec:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sin in njegova družina zelo blizu (ista hiša) - hči zelo blizu - ena vnukinja zelo oddaljena
<p>Prejemate kakšno neformalno pomoč? Kakšno obliko pomoči prejemate?</p> <p>Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?</p>		
U1	<p>Največ mi pomaga moja (nečakinja) M. in (njen sin) A., ki živita v Ribnici. M. gre v trgovino, lekarno, pa pospravi mi. Kakšne okraske tudi prinese, da je lepa hiša. Tudi od pokojnega brata žena mi pomaga. A je tudi sama že stara tako da je ni veliko, saj živi v Ljubljani. Pride poleti za kakšen teden pa mi kuha. Imam še eno nečakinjo, a ta tudi živi v Ljubljani. Največ pa je tukaj moj (pranečak) A.</p> <p>Saj ostalega ne potrebujem, mi kar vsi pomagajo.</p>	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nečakinje - pranečaka - snaha <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nakup v trgovini - nakup v lekarni - pospravljanje - okraševanje hiše - kuhanje <p>Prejema dovolj pomoči.</p>
U2	<p>Največ mi pomaga najmlajši sin, on ureja vse. Vozi me po zdravnikih in hodi namesto mene v trgovino. Hči včasih pride in mi pomaga pri urejanju frizure. Ampak je tudi sama zelo zaposlena, tako da ne utegne</p>	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sina - hčere

	<p>velikokrat. Bi si želela, da pride večkrat. No hči me v nedeljo me pride iskat, da gremo skupaj k maši. Bi si želela, da pride večkrat. .</p> <p>Rada sem urejena in navijati se sama ne zmorem. Dobiti frizerja v tem času je pa tudi projekt. Tudi če ga dobim me more nekdo peljati, sin ali pa hči.</p>	<p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nakup v trgovini - prevozi do zdravnika - prevozi do frizerja - prevoz do maše
	<p>Hči včasih pride in mi pomaga pri urejanju frizure.. Ampak je tudi sama zelo zaposlena, tako da ne utegne velikokrat. Bi si želela, da pride večkrat.</p>	<p>Želela bi več pomoči pri urejanju frizure.</p>
U3	<p>Največ mi pomaga nečak in njegova žena, ter moja samska nečakinja. Nečak pomaga bolj pri fizičnih opravilih na primer popravila okoli hiše, vožnje do zdravnika. Nečakinja mi pa rada dela družbo, včasih mi kaj pospravi, gre plačat položnice in gre v trgovino. Nečakova žena mi veliko pomaga. Ko sem okrevala po zlomu mi je vsak vikend (sobota, nedelja), ko ni bilo kosila iz šole prinesla hrano. Tudi pri pospravljanju mi pomaga..</p>	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - nečak in njegova žena - nečakinja <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - popravila okoli hiše - vožnje do zdravnika - družba - čiščenje - plačevanje položnic - nakup v trgovini - prinos kuhanega obroka hrane
	<p>Rabila bi, da bi mi kdo opravil bolj zahtevna čistilna dela, ki niso v potrebi vsak dan.</p>	<p>Želi pomoč pri bolj zahtevnih čistilnih delih</p>
U4	<p>Večino stvari postorim sam. Mama mi včasih pride pomagat pa iti sta sama je.</p> <p>moj oster v novem</p>	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mame <p>Oblika pomoči:</p> <p>pospravljanje stanovanja</p>
	<p>V trgovino grem lahko sam, ostale pomoči ne potrebujem.</p>	<p>Več pomoči ne potrebuje.</p>

U5	Največ mi pomaga sin, ki je v Beli krajini. Ne potrebujem veliko pomoči. Sama se oblečem, umijem in pospravljam. Tudi skuham si še sama. Kar potrebujem največ je stik, druženje, pomoč pri kakšnem urejanju dokumentov in pri telefonu. Imam pametni telefon in me je mladina (mladina) naučila kako se ga uporablja.	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sina - vnuki <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stik, druženje, - urejanje dokumentov - učenje uporabe pametnega telefona
	Trenutno drugega še ne potrebujem, hvala bogu.	Več pomoči ne potrebuje.
U6	Pomaga mi samo sin in vnukinja. S snaho nimava dobrih odnosov. Vse me oskrbijo negovalke. Sin mi za vikende skuha. Vnukinja pa je pooblaščen na banki, da lahko dvigne moj denar, ko ga potrebujem.	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sina - vnukinje - oskrbovalke <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - stik, druženje, - urejanje dokumentov - učenje uporabe pametnega telefona
	Za mene poskrbljen kolikor je lahko, pritoževati se ne smem, ni lepo.	Več pomoči ne potrebuje.
U7	Vsi moji otroci so mi v veliko pomoč. Najstarejši sin je farmacevt in kadar imam težave povezane z zdravjem mi on pomaga, najmlajši je tehnični tip in ureja predvsem te zadeve. Imajo nekakšen dogovor, da za mene najbolj skrbi srednji sin. Tako, da srednji sin ureja vse ostale zadeve. Hodi v trgovino, uredi mi stvari, ki jih potrebujem in je na sploh veliko pri meni. Uredil mi je tudi gospo, ki pride enkrat na teden počistiti stanovanje, saj ga sama seveda ne morem.	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sinov - plačana neformalna pomoč <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - urejanje zdravstvenih zadev - urejanje tehničnih zadev - nabava v trgovini

		<ul style="list-style-type: none"> - družba - pospravljanje stanovanja
	Za mene je lepo poskrbljeno, a vedno vidim kakšne stvari, ki bi bile lahko izboljšane. Trenutno me moti, da so kuhinjske omarice tako zelo visoke in do njih ne morem dostopati. Morali bi mi preurediti kuhinjo.	Potrebovala bi pomoč pri preurejanju stanovanja za njene potrebe.
U8	Ostali pomagat mi nimajo kaj dosti, saj imajo svoje družine. A največ mi seveda pomaga moj neporočeni sin s katerim živim. Kadar ne hodijo oskrbovalke mi pomaga, da mi kaj prinese, pomaga mi tudi z osebno higieno. Skrbi za vse. Hodi v trgovino, obnavlja hišo, skrbi za je to lo. Ko e oslabela je osrbel, da ima d p . s m p k , d a m	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - sin <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pomoč pri osebni higieni - nabava v trgovini - obnavlja bivalni prostor - - skrb za kurjavo - ureditev prostorov za njene potrebe
	Mislím, da mi sin dovolj pomaga.	Več pomoči ne potrebuje.
U9	Največ mi pomaga žena. Žena mi je v največjo pomoč, saj brez nje ne morem ničesar, tudi iz vozička ne morem. Ona tudi kuha, pospravlja, hodi v trgovino. Včasih ji pride pomagat hči. Sploh za vikende, ko me je potrebno prestaviti na posteljo. Veliko je tukaj tudi predzadnji vnuk. On pomaga pri tehničnih stvareh. Ene dvakrat se je zgodilo, da sem padel iz postelje in me je prišel dvigniti skupaj s sodelavcem.	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - žena - hči - vnuk - od sina sodelavec <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pomoč premiku na voziček - nabava v trgovini - kuhanje - pospravljanje - tehnične stvari - pomoč pri padcu
	Trenutno to še nekako gre.	Več pomoči ne potrebuje.

U10	<p>Ah vsi mi pomagajo. Imam pospravljeno in oprano. Vsak dan mi hči prinese hrano, zjutraj mi prinese zajtrk, okoli druge ure, ko pride njen mož domov iz službe pa kosilo. V soboto in nedeljo sem na kosilu pa pri sinu. Največ pa postori tamlada, od sina. Zdaj pa tamlada hodi v trgovino, pa položnice plačat. Tudi v lekarno gre namesto mene, pokliče zdravnika za recept. Zvečer mi pomagajo v posteljo, saj sama ne morem notri. Tudi za vikende me ta domači zrihtajo.</p>	<p>Neformalna pomoč od:</p> <ul style="list-style-type: none"> - hči - snaha - sin <p>Oblika pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prinos zajtrka in kosila med tednom - kuhanje kosila za vikend - plačevanje položnic - pomoč pri urejanju recepta - pomoč pri odhodu v posteljo
	Lepo za mene skrbijo, ne rabim več.	Več pomoči ne potrebuje.
<p>Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč?</p> <p>Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?</p>		
U1	<p>Okoli mene so sosedje ja, a je vse več je mladih družin, ki jih več ne poznam. Pozdravimo se to je pa tudi vse.</p> <p>Nič jih ne prosim za pomoč, saj imam dovolj svoje družine.</p>	<p>Odnosi niso tesni.</p> <p>Ne prosi za pomoč.</p>
U2	<p>Ne, s sosedi nimam nobenih stikov, jih tudi ne prosim za nikakršno pomoč. Imam samo eno sosedo s katero prijateljujem. Od nje pomoči ne morem pričakovati, bolj je za pogovor pa še to zdaj bolj ne.</p>	<p>Ni odnosov.</p> <p>Odnos samo z eno sosedo.</p> <p>Včasih za pogovor.</p> <p>Ne prosi za pomoč</p>
U3	<p>Večjo pomoč od sosedov smo imeli ko je bila še živa moja mama. Takrat smo bili veliko bolj povezani, saj smo vse skupaj delali okoli hiše in na njivah. Tastari so večinoma že pomrli, na njihovem mestu so mlade</p>	<p>Dobri, prosi za pomoč in odtujeni odnosi, ne prosi za pomoč.</p>

	družine, ki jih ne poznam preveč dobro. Le z enimi sosedi imam boljše stike. Njegova žena mi je tudi v pomoč, največkrat pa pride na pogovor.	Dober odnos z enimi sosedi. Družba in pogovor.
U4	S sosedi se dobro razumem. Na hodniku se vedno pozdravimo. Za pomoč jih ne bi nič prosil, saj zmorem vse sam. Včasih je bolj obratno, pomagam jaz sosedom.	Dobri odnosi. Ne prosim za pomoč.
U5	Jih nimam. Nismo v slabih odnosih, samo enostavno si nismo blizu. Oni pridejo domov pozno in jim ne morem še jaz svetit, imajo svoje družine. Imamo enega starejšega gospoda v pritličju, a nimava res nič skupnega tako, da se ne moreva družiti. Tako, da se na sosede ne morem ravno obrniti po pomoč.	Dobri, a ne tesni. Ne more prositi za pomoč.
U6	Z nekaterimi sosedi nimam dobrih odnosov, z drugimi se razumemo, a ne morem reči da smo si blizu. Ne morem jih prositi za pomoč.	Dobri odnosi z nekaterimi in slabe z drugimi. Odnosi z nobenim niso tesni. Ne more prositi za pomoč.
U7	S sosedi imamo izjemno lepo odnose in si globoko zaupamo. Ko sem bila v bolnici sem dala sosedu ključe od hiše, kar nakazuje na zelo veliko zaupanje. Sosede lahko prosim za pomoč skoraj vse. Sosede in prijateljice me velikokrat pokličejo če potrebujem kaj iz trgovine, včasih celo pridejo z že pripravljenim obrokom hrane. Lahko rečem, da imam zelo velik krog ljudi okoli sebe. Imam družino, dobre sosede in prijatelje iz različnih obdobj življenja.	Zelo dobri odnosi. Lahko jih prosim za pomoč. Pomoč pri čuvanju hiše, pomoč pri nakupu hrane, prinos pripravljenega obroka hrane
U8	Nimam nobenega odnosa. Okoli mene so bolj stari ljudje, ki so tudi slabi, ali pa mlade družine s katerimi si nimam kaj pomagati.	Odtujeni odnosi Ne more prositi za pomoč.

U9	Rekel bi, da sem z vsemi v prijateljskih odnosih. Za pomoč jih pa ne morem prositi. Tudi bolj tesnih odnosov nimamo, bolj tako za kakšen pogovor.	Odtujeni odnosi. Ne more prositi za pomoč.
U10	Kašno kaj rečemo, a da bi hudo prijateljevali ne morem ravno reči. Imela sem sosedo mojih let pa je tudi že umrla. Za pomoč jih ne bi prosila.	Dobri, a ne tesni odnosi. Ne more prositi za pomoč.
Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu?		
Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?		
U1	Enostavno nisem bila več sposobna sama kuhati. Vse me boli in nisem za nikamor. Zaliva me voda, bolijo me kosti in težko hodim.	Razlogi: - Zdravstvene težave
	Na začetku mi je hrano nosila moja M. iz gostilne, a je bila pretežka za moja leta. Sedaj, ko dobim za kosilo hrano iz šole je bolje.	Poseben dogodek: - Nezadovoljstvo nad hrano iz gostilne - pretežka
U2	Ko sem se opomogla sem prišla nazaj domov. Sama se uredim, le potrebovala sem pomoč pri kuhanju. Avta ne morem več voziti, tako da se ne morem peljati v trgovino po sestavine. Če mi nosijo je lažje.	Razlogi: - Brez avta
	Po tem ko sem si zlomila kolke sem potrebovala da me je kdo rihtal. Po operaciji sem bila en mesec v domu, saj doma ni bilo nobenega, ki bi za mene skrbel.	Poseben dogodek: - Zlom
U3	Služba je bila mentalno zelo naporna tako, da sem kasneje veliko trpela zaradi duševnega zdravja. Tudi zdaj imam težave in mi veliko pomeni pomoč, da nekdo skuha namesto mene.	Razlogi: - Težave v duševnem zdravju
	Letos v začetku leta sem v hodniku močno padla in p eži ela ekaj ted v v lniš i i. r v n no bo n c	Poseben dogodek: - Padec
U4	Moje mentalno stanje je bilo v tistem času zelo slabo. Sam nisem uspel ohranjati urejene prostore v katerih sem živel. Zaradi tega se je moje stanje še bolj poslabšalo. Brez pomoči ne morem tako funkcionirati.	Razlogi: - Zdravstvene težave

	Vključila me socialna služba sama preko neke intervencije, saj so videli, da sam ne zmorem in potrebujem pomoč. Oni so potem kar sami to uredili s pomočjo moje mame.	Poseben dogodek: - Intervencija socialne službe
U5	Nekaj let nazaj me je kap in imam še zdaj posledice..	Razlogi: - Zdravstvene težave
	Najprej je bilo to mišljeno za mojega moža. Tisti dan so prišle tri, dve oskrbovalki in koordinatorica zjutraj. Moža so uredile, kasneje tistega dne je žel v bolnico in tam umrl. Po smrti moža smo se potem zmenili, da mi prinašajo hrano	Poseben dogodek: - Smrt moža
U6	Sam nebi mogel. Prej je vse delala žena, ko je ona onemogla sem bil jaz tisti, ki je pomagal, ko je umrla sem ratal pa precej slab.	Razlogi: - Smrt žene in zdravstvene težave
	Negovalke so najprej prišle, da bodo oskrbovale mojo ženo, a je po tednu dni odšla v dom in tam umrla. Potem so začele hoditi k meni, ker sem bil zelo slab.	Poseben dogodek: - Smrt žene
U7	Z leti so mi moči pešale, najbolj pa se je poznalo, da so i odpovedale ge m no .	Razlogi: - Zdravstvene težave
	Mislim, da so se sinovi odločili, da potrebujem nekoga, ki bi me prišel enkrat na teden malce pogledati in postoriti kaj kar sama nisem zmogla.	Poseben dogodek: - Odločitev sinov
U8	S padcem sem se hudo poškodovala, da nisem več gla s r eti za ebe. mo k b s	Razlogi: - Posledica padca
	Pri stranišču sem grdo padla.	Poseben dogodek: - Padec
U9	Ko sem bil star 57 let sem padel iz domače jablane in po tal i alid s nv	Razlogi: - Gibalna oviranost
	Ko sem bil star 57 let sem padel iz domače jablane in postal invalidOd začetka, je za mene skrbela žena. Ko sva oba postala bolj stara pa sem potreboval dodatno pomoč. Žena ne more več vsega sama.	Poseben dogodek: - padec

		- žena zaradi starosti ni mogla več v celoti skrbeti za njega
U10	Kolk sem si zlomila. Od takrat naprej so potem mi zrihtali pomoč... In ko sem pristala v plenice so mi nekaj naši.	Razlogi: - Posledica padca
	No to je posledica mojih padcev. V zadnjih 2 letih sem trikrat padla. Grdo sem padla in se nikakor mogla pobrati, tudi telefona nisem imela pri sebi.	Poseben dogodek: - padec
Kako ste izvedeli za storitev?		
Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?		
U1	Sama nisem vedela da to obstaja.	Seznanitev: - ni vedela da obstaja - nečakinja
	Vse je uredila moja nečakinja.	Pomoč pri urejanju: - nečakinja
U2	Najmlajši sin mi je uredil vašo pomoč, saj nisem e la a to i a . v d d m mo	Seznanitev: - ni vedela da obstaja - sin
	On je uredil vse potrebno.	Pomoč pri urejanju: - sin
U3	Vse to mi je uredila nečakova žena, ki dela na socialni.	Seznanitev: - nečakova žena
	Tudi vloge je spisala ona.	Pomoč pri urejanju: - nečakova žena
U4	Vključila me socialna služba sama preko neke intervencije, saj so videli, da sam ne zmorem in potrebujem pomoč.	Seznanitev: - CSD
	Oni so potem kar sami to uredili s pomočjo moje ame. m	Pomoč pri urejanju: - CSD

		- mama
U5	Sama nisem vedela, da to obstaja. To nam je uredil najmlajši sin, ko je bilo že nekaj mesecev prej obiskoval. Še ni vedela da obstaja	Seznanitev: - ni vedela da obstaja - sin
	Vse je uredil on, jaz sem samo podpisala prošnjo	Pomoč pri urejanju: - sin
U6	Po televiziji sem za to slišal.	Seznanitev: - televizija
	Potem sem to rekel sinu, ta je pa klical na center.	Pomoč pri urejanju: - sin
U7	Vem, da sama nisem vedela, da to obstaja, da imamo v Ribnici takšno obliko pomoči za starejše. Najverjetneje je bil to sredinski sin, saj drug ni mogel biti.	Seznanitev: - ni vedela da obstaja - sin
	Najverjetneje je bil to sredinski sin, saj drug ni mogel biti.	Pomoč pri urejanju: - sin
U8	Po tem dogodku je sin klical na okoli kje bi lahko dobil pomoč.	Seznanitev: - sin
	Vse je uredil on. Vse papirje, tudi dogovoril se je kdaj prihajajo.	Pomoč pri urejanju: - sin
U9	h Milim, da so nam za to povedali v društvu paraplegikov	Seznanitev: - društvo paraplegikov
	Kdo je to urejal se ne spomnim prav dobro. A tveje je ta to udeležena in hči.	Pomoč pri urejanju: - žena
U10	Pa tako saj veste ljudje (znanci) govorijo. Tako med pogovorom kaj zveš, da kaj obstaja.	- hči Seznanitev: - v pogovoru z znanci/prijatelji/sorodniki

	To je uredila snaha.	Pomoč pri urejanju: - snaha
Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev?		
Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?		
U1	Majhne penzije so ja. Sama imam ravno dovolj da pridem čez mesec. Ker sem sama doma je bilo to nujno. Ne morem bremeniti M,, da mi vsak dan še kosilo nosi. Enostavno sem se za to odločila.	Skromno finančno stanje Ni imela izbire
	Trenutno ne potrebujem več pomoči. Tako da ne razmišljam o takih situacijah.	Trenutno zadošča
U2	Druge izbire nekako nisem imela. Če ne moreš voziti avta si kar odrezan. Ne maram biti preveč odvisna od drugih in mi to predstavlja kar dobro rešitev. Penzije niso tako zelo velike, storitev pa stane okoli 160€ na mesec, kar je kar velik znesek.	Skromno finančno stanje Ni imela izbire
	Zaenkrat je dovolj, da mi nosijo samo kosila, saj mi ostalo pomaga sin. To uspem plačati konec meseca.	Trenutno zadošča
U3	Sama sem že od samega začetka vedela, da je to plačljiva storitev. Že veliko časa preden sem začela s storitvijo sem o tem premišljevala. Težje je bilo zdaj ko sem koristila nego, saj so bile položnice okoli 250€. To je bil zame kar velik zalogaj, a sem zmogla. Zame je to dobra rešitev, saj si doma nebi mogla privoščiti.	Skromno finančno stanje Dobra rešitev, dom za stare si ne bi mogla privoščiti
	Za ta denar imam vse kar potrebujem.	Trenutno zadošča
U4	Zaradi mojega slabega finančnega stanja so na sociali zaprosili za oprostitev plačila storitve. Vlogo so odobrili in sem oproščen plačevanja v celoti	Skromno finančno stanje Storitve ne plačuje sam.
U5	Kar težko. Z moža nismo imeli izbire. Za dom nismo imeli denarja tako, da bi bila to dobra rešitev. Takrat sva imela še obe penziji. Sedaj ko sem vdova je zelo težko. Zaradi majhne delovne dobe imam jaz zelo majhno pokojnino.	Skromno finančno stanje Ni bilo izbire Majhna pokojnina

	Srečo imam, da mi stroške pomoči na domu plača snaha, ki je v tujini. Je zelo premožna in mi lahko tako pomaga.	Storitev plačuje snaha.
U6	O denarju se nismo pogovarjali. Takrat ni bilo drugega, ki bi pomagal. ..Ko sem ostal sam nisem imel nobenega, ki bi mi tako pomagal.	O denarju niso govorili Skromno finančno stanje Ni bilo izbire
	Za zdaj lahko še vse plačam, kar rabim.	Vpliva, trenutno zadošča
U7	Vsekakor je bilo povezano, saj učiteljske plače nikoli niso bile visoke, prav tako nisem imela nobenih stranskih dohodkov. Mislim, da za oskrbnino v domu ne bi imela dovolj	Finančno stanje pomembno. Dobra rešitev, dom za stare si ne bi mogla privoščiti
	Več bi potrebovala in sem pripravljena tudi plačati, saj je znatno cenejše kot dom starejših občanov	Potrebovala bi več. Pripravljena tudi več plačati.
U8	Nimam velike pokojnine, a je bila potreba, tako da izbire nekako nisem imela. Za v dom nisem niti nočem iti, sama doma pa tudi ne bi mogla biti.	Slabše finančno stanje. Ni bilo izbire
	Imam toliko kolikor potrebujem. Za kaj več pa ne bi imela denarja.	Vpliva. Trenutno zadošča, več si ne bi mogla privoščiti.
U9	Finančno ni bilo nikoli problem, saj imam kar dobro pokojnino	Dobro finančno stanje Ni bil problem.
	Nikoli nisem razmišljal, da bi bilo to problem.	Ne vpliva.
U10	Se nismo nič o tem pogovarjali. Ker sem rabila pa so naročili. Pokojnine nimam slabe. Drugih stroškov pa tudi nimam, saj sin skrbi za mene.	O denarju niso govorili Dobro finančno stanje Ni bilo izbire Ne vpliva.
Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate? Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?		

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?		
U1	Oskrbovalke mi nosijo kosilo, od ponedeljka do petka. Včasih jih prosim, da grejo na mesto mene v lekarno in plačat kakšne položnice.	Storitve: <ul style="list-style-type: none"> - Prinos hrane - Plačevanje položnic - Nakup v lekarni Obseg pomoči: <ul style="list-style-type: none"> - 5 krat na teden ob poldne - Po 5 min
	Ja kosilo.	Prinos hrane
U2	Socialne oskrbovalke mi petkrat na teden od ponedeljka do petka nosijo kosilo iz osnovne šole. Pri meni so dobih 10 minut. Tako da hrano dajo v posodico, pa že letijo naprej.	Storitve: <ul style="list-style-type: none"> - Prinos hrane Obseg pomoči: <ul style="list-style-type: none"> - 5 krat na teden ob poldne Po 10 min
	Samo kosilo.	Prinos hrane
U3	Vsak dan v tednu mi nosijo kosilo, do nedavnega sem imela še nego ob jutru, da so me oblekle pa tako zrihtale.. Pridejo vsak dan od ponedeljka do petka za kosilo. Traja pa to odvisno. Kosilo je pa hitro, še ne 10 minut mi .	Storitve: <ul style="list-style-type: none"> - Prinos hrane Obseg pomoči: <ul style="list-style-type: none"> - 5 krat na teden ob poldne Po 10 min
	Trenutno samo kosilo.	Prinos hrane
U4	K meni hodijo 3 krat tedensko pospraviti stanovanje. Pospravijo kuhinjo, posesajo, pobrišejo po tleh, skupaj pospravimo hladilni, odnesejo smeti. Po navadi so pri meni slabo uro, včasih celo manj.	Storitve: <ul style="list-style-type: none"> - čiščenje stanovanja - čiščenje kuhinje - sesanje - brisanje tal - čiščenje hladilnika

		<p>Obseg pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 3 krat na teden <p>Manj kot uro</p>
	Še posebej mi je naporno sesanje in brisanje tal.	Čiščenje tal
U5	<p>Oskrbovalke mi nosijo kosilo od ponedeljka do četrтка. Se pravi 4x na teden. No pri meni so tako zelo hitre. Mislim, da so vse skupaj 5min.</p>	<p>Storitve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prinos hrane <p>Obseg pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 krat na teden <p>Po 5 min</p>
	Samo kosilo	Prinos hrane
U6	<p>K meni hodijo od ponedeljka do petka, dva krat na dan. Zjutraj pridejo, da mi pomagajo iz postelje, oblečejo in mi pripravijo zajtrk, ob poldne pa mi prinesejo kosilo. Enkrat na teden me skopajo, vsak dan tudi kaj počistijo, kar naročim to naredijo. Na vsake toliko ko potrebujem mi operejo in zlikajo perilo. Tudi v trgovino grejo namesto mene in na pošto plačat položnice. Časovno novem koliko kaj znese. Zjutraj so pol ure, ko me kopajo tudi več. Za kosilo so pa precej hitre, par minut in jih že ni.</p>	<p>Storitve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prinos hrane - Pomoč pri oblačenju - Pomoč pri temeljnih življenjskih opravilih - Priprava zajtrka - Pomoč pri umivanju - Čiščenje - Likanje perila - Pranje perila - Nakup v trgovini - Pomoč pri plačilu položnic <p>Obseg pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Od ponedeljka do petka - 2x na dan - Pol ure zjutraj - Kosilo nekaj minut

	Ja vse rabim. Najbolj sem vesel kosila	Vse. Prinos hrane
U7	Oskrbovalke pridejo vsako dopoldne mi pomagat vstati, se urediti in pripraviti zajtrk. Z mano so tako od ponedeljka do petka, enkrat na teden pa mi pomagajo pri kopanju. Najbolj potrebujem pomoč pri kopanju, saj je to izjemno nevarno. Tudi gospodinjsko pomoč koristim, a bolj redko. Če je potrebno prinesiti drva iz kurilnice ali kaj na hitro pospraviti. Časovno je seveda odvisno. Kakšen dan so dlje, na primer celo uro, v večini pa zgolj pol ure.	<p>Storitve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pomoč pri oblačenju - Pomoč pri vstajanju - Priprava zajtrka - Pomoč pri umivanju - Čiščenje - Prinos drv <p>Obseg pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Od ponedeljka do petka 1x na dan - Od pol do 1 ure
	Najbolj potrebujem pomoč pri kopanju, saj je to izjemno nevarno.	Pomoč pri umivanju
U8	Oskrbovalke prihajajo dva krat na dan od ponedeljka do petka. Najprej zjutraj, da me uredijo, oblečejo in pripravijo zajtrk in potem v času kosil, ko prinesejo kosilo. Enkrat na teden mi pomagajo tudi pri kopanju. Obseg je različen, a okoli pol ure so vsakič ko pridejo.	<p>Storitve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pomoč pri oblačenju - Pomoč pri vstajanju - Priprava zajtrka - Pomoč pri umivanju - Prinos hrane <p>Obseg pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Od ponedeljka do petka 2x na dan - Pol ure na obisk
	Najbolj potrebujem pomoč pri kopanju, saj mi tukaj sin si res ne more pomagati.	Pomoč pri umivanju
U9	Negovalke hodijo k meni vsak dan v tednu zjutraj in zvečer. Zadnje čase tudi za vikende. Le takrat ko imam odvajanje jih ne potrebujem. Pomagajo mi pri tem, da	<p>Storitve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pomoč pri oblačenju

	<p>me spravijo iz ali v posteljo, me oblečejo in umijejo</p> <p>Večin ma o tu aj akš e pol e.</p> <p>o s k k n ur</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pomoč pri vstajanju - Pomoč pri premiku za v posteljo - Pomoč pri umivanju <p>Obseg pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vse dni v tednu, razen za odvajanje - Tudi vikende - 2x na dan <p>Pol ure na obisk</p>
	Vse enako potrebujem. Najtežje je ratalo to, da me spravijo iz postelje	Pomoč pri vstajanju
U10	<p>Pridejo vsak dan od ponedeljka do petka in to dvakrat.</p> <p>Najprej so pri meni zjutraj okoli pol 10. Najprej me pomagajo, da grem ven iz postelje. Potem grem v kopalnico na potrebo. Ko sem v kopalnici malce pospravijo mizico, ker imam zdravila. Po tem ko pridem iz kopalnice me na hitrico umijejo, dajo gor pleničko in oblečejo. Ob torkih imam pa planirano kopanje. To so pri meni dobre pol urice, včasih celo dlje. Potem pa pridejo okoli dveh malce preverit kako sem, če kaj potrebujem in če je potreba zamenjati hlačke</p>	<p>Storitve:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pomoč pri oblačenju - Pomoč pri vstajanju - Pomoč pri umivanju - Pomoč pri menjavi pleničk - Preverjanje stanja <p>Obseg pomoči:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Od ponedeljka do petka - 2x na dan - Po pol ure na obisk
	Pomoč pri tem, da me spravijo iz postelje in da me umijejo	<p>Pomoč pri vstajanju</p> <p>Pomoč pri umivanju</p>
<p>Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil? Kako preživljate svoj dan?</p> <p>Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opazate kot pomanjkljivosti?</p>		

U1	Niti ne. Samo to, da ne rabim več sama kuhati.	Ni spremembe
	Večino dneva zdaj ležim. Gledam televizijo ali pa grem edet na onček. ajn je ko pridejo kr o alk . s s F os b v e	Dan zapolni z : - Počivanje - Opazovanje okolice - Gledanje televizije
	Prednost je to da pridejo. Tudi cena je kakršna pač je. Seveda bi bila vesela, če bi bilo cenejše, saj so majhne penzije.	Prednosti: - da kdo pride Slabosti: - cena
U2	Kaj pa vem. Ne bi rekla.	Ni spremembe
	Poslušam radio in čakam, da pridejo oskrbovalke. Nisem več tako aktivna, pa toliko je za postorit. Televizije tudi ne morem gledati, saj me preveč bolijo oči.	Dan zapolni z : - Poslušanja radia - Čakanje oskrbovalke
	S tem da hodijo sem načeloma zadovoljna, saj ni potrebno skrbeti za nabavo. Še posebej zdaj ko ne morem več voziti avta. Kosilo mi je všeč, saj gre za raznoliko hrano. Jedi se ne ponavljajo tako pogosto. Edino moderne hrane nimam rada	Prednosti: - da ni potrebno skrbeti za hrano - raznolika hrana Slabosti: - moderna hrana
U3	Ja seveda da se je. Zdaj sem precej bolj vezana ne nekoga	Ja. Obveza.
	Dan si zapolnim s televizijo in časopisom. Sem tudi tra tna a il a in es akš ega pokadim s s k d k vm k n	Dan zapolni z : - Gledanje televizije - Kajenje
	Mislim, da je slabost ravno to, da sem zdaj veliko bolj notri. Je velika obveza in me zadržuje, da bi kam šla.	Prednosti:

	<p>Vsak dan imam občutek, da samo čakam kosilo. Seveda so velike prednosti to, da mi pomagajo. Lahko bi bila še vedno v plenica. Prednost bi izpostavila tudi to da se oskrbovalke med seboj menjajo. Skoraj vsak dan je druga, kar mi je zelo všeč. Tako lahko z vsako kaj drugega pokramljam, tudi vsaka ima svoj način dela.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - pomoč - menjava oskrbovalk <p>S abo i l st :</p> <ul style="list-style-type: none"> - velika obveza - zadrževanje notri - čakanje
U4	<p>Pa tako čez dan imam veliko opravkov, sam jih pač delam ko oskrbovalk ni.</p>	<p>Ni spremembe</p>
	<p>Rad hodim na sprehode. Tudi kuham rad.</p>	<p>Dan zapolni z :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sprehajanje - Kuhanje
	<p>S pomočjo na domu se mi je zdravje precej izboljšalo. Skupaj z negovalkami lahko vzdržujem moj prostor primeren za bivanje. Ko zmorem pomagam pri čiščenju prostorov, kdaj pa tudi ne zmorem in takrat oskrbovalka počisti sama. Imam vzpostavljeno neko rutino</p>	<p>Prednosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pomoč - rutina - izboljšanje zdravja <p>Slabosti ni</p>
U5	<p>Če primerjam kako je bilo prej niti ne znam reči.</p>	<p>Ne more primerjati.</p>
	<p>Zjutraj grem rada kakšen krog okoli trga.... Tako grem lahko sama v trgovino. Ob poldne grem nazaj domov da počakam kosilo. Po kosilu pa rada pogledam kakšno nadaljevanko. O pa tudi igrice igram na telefonu.</p>	<p>Dan zapolni z :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sprehajanje - Gledanje televizije - Druženje s prijatelji - Nakupovanje - Igranje igrice na telefonu - Čakanje oskrbovalke

	<p>Rekla bi, da je dobro, da pridejo vsak dan oskrbovalke</p> <p>Prednosti so pa seveda, to da taka pomoč obstaja in nekdo pomaga in za dokaj ugodno ceno.</p> <p>Ne vidim nobene pomanjkljivosti.</p>	<p>Prednosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pomoč - nekdo pride - dokaj ugodna cena <p>Slabosti ni</p>
U6	Normalno da je drugače.	Opaza razliko
	Čakam oskrbovalke in gledam televizijo.	<p>Dan zapolni z :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gledanje televizije - Čakanje oskrbovalke
	<p>Zdaj sem kar dobro, saj ne potrebujem več plenice. Sem bolj urejen kot takrat ko sem bil sam. Vse stvari so postorjene. Nisem lačen, sem čist in še vsak da ne pridejo pogledat, da lahko s kom kaj rečem.</p>	<p>Prednosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pomoč - nekdo pride - pogovor - izboljšanje stanja <p>Slabosti ni</p>
U7	<p>Vsekakor se je dan zelo spremenil. Zdaj kako se je izboljšalo ne znam reči, saj prej pomoči nisem potrebovala sedaj pa brez nje ne morem. Kakovost življenja se mi je vsekakor zmanjšala, a mislim, da bi bila brez negovalk se slabša.</p>	<p>Opaza razliko</p> <p>Večja kakovost življenja</p>
	<p>Večino dneva preživim za mizo v kuhinji. Pišem pisma in s telefonskim aparatom kličem prijatelje.</p>	<p>Dan zapolni z :</p> <p>e j e j</p> <ul style="list-style-type: none"> - Druž n e s prijat l i
	<p>Kar hočem povedati je to, da mi storitev pomoč na domu predstavlja bolj urejeno storitev. Vse bolj transparentno, črno na belem. Ko je dogovorjeno, da pridete, boste prišle brez izgovorov. Kot pomanjkljivosti bi navedla to, da ni tako zelo prilagodljivo. Bolj bi se lahko dnevno prilagajali posamezniku in njihovim trenutnim potrebam. Morda, kakšen dan ne bi potrebovala pomoči dopoldne, ampak popoldne in obratno.</p>	<p>Prednosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - urejena storitev - transparentnost <p>S^lab^ostⁱ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - premalo fleksibilno

U8	Kaj pa vem, se mi zdi da sem enako slaba kot sem bila prej. Prej sem lahko delala vse zdaj sem pa samo v tej sobici. Takoj po padcu sem dobila nego, tako da lahko povem samo kako je bilo prej boljše.	Prej boljše
	Čez dan gledam televizijo ali pa poslušam radio. Na Ognjišču imajo veliko oddaj in nimam občutka da sem tako zelo sama. Veliko tudi molim, za zdravje in da bi lepo umrla	Dan zapolni z : - Gledanje televizije - Poslušanje radia - Molitev
	To, da nekdo pride. Pod nobenim pogojem ne bi šla rada v dom, tako da e pom č dob do la. j o ro š	Prednosti: - pomoč - da ni potrebno v dom za stare
U9	Bolj se je izboljšalo življenje moji ženi, saj je največ delala ona	Izboljšal ženi
	Čez dan sem večino časa če je lepo vreme zunaj. Kaj postorim okoli hiše, z rokami sem še aktiven. Delava pa to, kar delajo stari ljudje. Gledava poročila, bereva in nekako gre mimo dan.	Dan zapolni z : - Gledanje televizije - Branje - Urejanje okolice
	Prednost je ta, da pomagajo. Slabosti ne vidim nobene.	Prednosti: - pomoč Slabosti ni
U10	Kaj pa vem. Že dolgo sem v pokoju tako, da je bil moj dan prej isti le da sem lažje hodila.	Ni spremembe

	Rada grem ven na vrt, še rajši gledam skozi okno sprehajalce. Težko berem, saj sem na en očen popolnoma slepa, a se včasih malo potrudim.	Dan zapolni z : - Opazovanje okolice - Sprehajanje - branje
	Za marsikaterega je to edina rešitev, če ni nobenega v hiši. Noben sosed ne bi bil tako dober, da bi te hodil rihtat. Tudi če bi mu plačal kakšen sold, bi težko našel kakšnega soseda, ki bi bil pripravljen to delati. Čez dan ni nobenega doma, ki bi mi pomagal. Rada se s kakšno pomenim. Veste starim manjka tudi družba. Nič slabega ne vidim v tem, da hodijo.	Prednosti: - pomoč - družba - edina rešitev Slabosti ni
Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate?		
Pri katerih opazate največ pomanjkljivosti in kakšne so to?		
Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?		
U1	Z vsem sem zadovoljna. Kosilo je kakšen dan dobro, kakšen dan ne, ampak to je normalno.	Zadovoljni, a opažajo pomanjkljivosti Občasno nezadovoljna s kosilom
	Saj nimam kaj za reči.	Nima pripomb.
U2	S storitvijo, to da mi nosijo kosilo sem kar zadovoljna. Hitijo, kaj naj rečem. Pozna se tudi to kako kašna pusti za sabo. Kakšna zna precej umazati po kuhinji in ne postrga dovolj ostanke hrane. To me malce moti.	Zadovoljni, a opažajo pomanjkljivosti Nenatančnost oskrbovalk
	Več časa bi si morale vzeti. Ker tako hitijo puščajo kakor pač je.	Oskrbovalke bi si morale vzeti več časa.
U3	Vse bi ocenila pozitivno. Kosilo je zdaj odlično. Še po eb j je dobro za sladk rne olnike, saj je s e r o b	- zadovoljna - dobro kosilo.

	<p>raznovrstno. Pomoči pri negi sem se morala s prva na aditi, a em bila eveda zad lja.</p> <p>v s s ovo n</p>	<p>- raznovrstno</p> <p>- primerno za sladkorne bolnike</p>
	Zdaj mi nič ne pade na pamet nad čemer bi bila nezadovoljna	Nima pripomb.
U4	Vse bi ocenil s 5. Kot pomanjkljivost morda, to da niso vedno dovolj natančne pri čiščenju.	Zadovoljen
	Občasno nezadovoljna z natančnostjo čiščenja	
	Bolj bi morale biti natančne. Več časa bi bile lahko pri meni.	Oskrbovalke bi si morale vzeti več časa.
U5	S prinosom kosil sem zadovoljna. Bolj sem nezadovoljna s samim kosilo. Letošnje leto se je kvaliteta kosilo precej poslabšala.	Zadovoljni, a opažajo pomanjkljivosti
	Nezadovoljna s kosilom	
	Za nas bi morali kuhati drugače kot za otroke. Nimamo istih želja in okusov. Iščem alternativo, a se bojim, da zaradi cene ne bom mogla zamenjati.	Kosilo za stare drugače.
		Išče alternativo
U6	Oskrbovalke popolnoma skrbijo za mene. Vse storitve bi samo prehvalil. Nimam nič slabega za reči. Kosilo je dobro, zjutraj mi za zajtrk naredijo kafe in kruh, včasih če sem dobro sam vstanem in kruh že sam nadrobim	Zadovoljen s storitvami
		Nima pripomb.
U7	Težko ocenjujem storitve, a so vsekakor pozitivne. Vprašanje je koliko je časovno zadovoljivo.	Zadovoljna s storitvami
	Vzeti bi si morale več časa. Ne vem kako imajo urejeno, a menim, da je oskrbovalk absolutno premalo, da se ne dopušča možnosti daljše prisotnosti pri uporabniku.	Oskrbovalke bi si morale vzeti več časa.
		Premalo oskrbovalk.
U8	Drugače sem s storitvijo kar zadovoljna, nego dobro naredijo. Kosilo je bolj slabo, za nas starejše. Kosilu se je z leti kar ga prejemam kvaliteta kar poslabšala	Zadovoljna s storitvami

		Slabo kosilo
	izločijo iz jedilnika takšne jedi, ki niso za nas.	Bolj prilagojen jedilnik
U9	Z vsemi storitvami sem zelo zadovoljen. Nimam nobenih pripomb.	Zadovoljen s storitvami
U10	Pa prav z vsem sem zadovoljna. Nimam kaj za reči. Vsak dan jih komaj čakam, da pridejo in me rešijo te plenice.	Zadovoljna s storitvami
Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim!		
Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno!		
U1	Ah predrago je. Jaz imam zelo majhno pokojnino in je to zame velik strošek	Neustrezna cena Predrago Majhna pokojnina
	Pridejo ko lahko, sicer sem navajena, da pridejo okoli poldne. Če so kasneje, ne kompliciram. Precej hitijo, bi bilo bolje, če bi malce ostale.	Termin: Zadovoljna Čas: - prehitre
U2	Ni najbolj poceni, a mislim, da je ustrezno za to kar dobim	Drago, a ustrezna
	Prihajajo v času kosil, kar je v redu. Nekatere bolj hitro nekatere bolj počasi servirajo iz posode. Drugače glede časa nimam pripomb, le to da bi si želela, da bi bilo vsak dan ob podobni uri ob 12.	Termin: Delno zadovoljna Bi si želela več točnosti Čas: Zadovoljna
U3	Tako kot sem že povedala je kar zalogaj. Zdaj, ko imam kosilo ni pretirano hudo.	Drago, a ustrezna
	Na začetku sem odbila informacijo, da bom kosilo dobivala ob 12.30 do 13.00. Velikokrat se je zgodilo,	Termin:

	<p>da sem kosila dobila kasneje. Zaradi tega in nezadovoljstva s hrano sem se odločila, da storitev prekinem. Tudi nesoglasje glede časa prinosa kosil smo razrešili. Ni mi pomembno kdaj oskrbovalke pridejo, važno mi je le to da so informacije transparentne Rada imam da vem zakaj prihajajo ob takšni uri.</p> <p>Zelo je na tempirano, konstantno hitijo. Sama bi seveda rada videla, da bi se zadržale vsaj še kakšnih 10 minut, da bi se še kaj pogovorile.</p>	<p>Zadovoljna</p> <p>Rada ima transparentnost</p> <p>Čas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prehitre
U4	Ne plačujem sam.	<p>Ne plačuje sam</p> <p>Predrago, plačuje drug</p>
	Vsakič pridejo ob drugi uri. Vsakič pridejo ob drugi uri. Sam sem navajen, da tisti, dan ko naj bi prišle pokličem na center in jo vprašam, kdaj lahko pričakujem oskrbovalko. Tako si lahko organiziram svoj dan. Po navadi so pri meni slabo uro. Mislim, da je OK ta sistem. Sem navajen in funkcionira.	<p>Termin:</p> <p>Zadovoljen</p> <p>Čas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ustrezen
U5	Za nekoga, ki je sam je kar velik zalogaj. Imam srečo, da imam tako dobro družino. Sama si tega ne bi mogla privoščiti.	<p>Drago, sama si ne bi mogla privoščiti.</p> <p>Ne plačuje sama</p>
	Sama sem taka, da mi je vseeno kdaj pridejo. Seveda bi bila pa vesela, če bi se zadržale malce dlje. Včasih imam občutek, da so kot po tekočem traku - zelo hitre	<p>Termin:</p> <p>Zadovoljna</p> <p>Čas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - prehitre
U6	Nekako zmorem. Enkrat sem moral zaprositi za pomoč na center, ker nisem uspel plačati ene položnice. Zdaj nekako gre.	<p>Ustrezna cena</p> <p>Enkrat prosil za pomoč</p>

	Raje bi videl da bi bile dlje časa pri meni. Saj sem zadovoljen. Po navadi za kosilo pridejo bolj pozno, pa jih čakam.	Termin: - zadovoljen Čas: - premalo časa
U7	Vsekakor ni poceni, a se tudi ne pritožujem. Za te storitve, ki jih koristim mislim, da je je pošteno plačilo.	Drago, a ustreza
	Absolutno premalo časa je pri meni. Pridejo tudi vsakič različno, kar je zelo moteče. Prav tako je pol ure absolutno premalo. Moje potrebe so vsakodnevno različne in menim, da bi bila daljša prisotnost oskrbovalke	Termin: - nezadovoljna (moteče, ker ni določene ure) Čas: - premalo časa
U8	Pomagam si z dodatkom za pomoč in postrežbo, drugače bi bila storitev predraga za mene.	Drago. Pomoč z DPP
	Najmanj sem zadovoljna z obiski zjutraj, saj prihajajo zelo pozno. Prej ko je bila še ena (uporabnica) v vasi smo bile prej na vrsti, sedaj imam občutek, da sem zadnja. Čas, ki so pri meni je zadosten, vedno vprašajo, če je še kaj kar bi potrebovala	Termin: - nezadovoljna (moteče, prihajajo pozno) Čas: - zadovoljna
U9	Je dostopna.	Dostopna.
	Nimam nobenih pripomb, zadovoljen z obojim.	Termin: Zadovoljen Čas: - ustrezen
U10	Ni vsak sposoben za to in dobiti nekoga, ki bo ritke brisal ni lahko. Mislim da je primerno plačilo.	Dostopna.
	Zadovoljna saj drugače ne morem biti. So hitre, utečene kot urica. Popoldne, ko pridejo ob dveh sem pa ravno na kosilu. Takrat bi lahko prišle malo prej, da bi laže kakšno rekle. Med kosilom se pa ne morem	Termin: Zadovoljna

	pogovarjati. Odrihtajo lepo v pravem času. Vedno pa bi lahko ostale še malo, da bi se malo pomenile.	Čas: - ustrezen - želi da bi ostale več časa
Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?		
Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?		
U1	Če kaj potrebujem sporočim najprej oskrbovalkam, na primer če me kakšen da ni. Če ne gre drugače pa gor pokliče moja nečakinja pa se tam s ta glavno zmeni. Če je kar takega mi pa vse povejo punce, ko so tukaj. Tako, da bi rekla da to kar štima. Nič drugače ne bi bilo treba to narediti.	Zadovoljna s procesom. Ni potrebno nič spremeniti.
	Kar prosim dobim. Enkrat je prišla, ko je kosilo prinesla. Takrat ko je bila korona. Mislim, da je bila to taglavna. Vodja pomoči na domu pa nisem vedela, da imamo koga za to posebej.	Upošteva želje. Sodelovanja z vodjo ni.
U2	Vse to se dogovarja moj sin. Če je kakšna sprememba to javi moj sin. Če pa vi kaj sporočate pa tudi njega dobite. Za zdaj ni nič jamral, da bi bilo kaj napak. Ne, mislim da je tako dobro kot je.	Zadovoljna s procesom. Ni potrebno nič spremeniti
	Vodje pa se ne spomnim, da bi prišla kdaj do mene. Nisem imela nikoli nobenih posebnih želja.	Želje zadovoljene. Sodelovanja z vodjo ni.
U3	To vse ureja od nečaka žena, ki je na sociali. Nečak spremlja kdaj imam kakšne preglede pa se potem kar sama dva zmenita kdaj je treba kaj odpovedati. To poteka kar dobro.	Zadovoljna s procesom. Ni potrebno nič spremeniti
	Z njo niti nisem imela veliko stika. Želje mislim, da upoštevajo, saj dobim to kar prosim.	Želje zadovoljene.

		Sodelovanja z vodjo ni.
U4	Vedno sem dosegljiv na telefon ali pa pokličem nazaj, če jih ne dobim. Velikokrat se zgodi, da jih ne morem priklicati. Kličem večkrat in se noben ne javi. To me včasih moti	Velikokrat nedosegljivi v pisarni. Bolj dosegljivi. Naj pokličejo nazaj.
	Ja mislim, da upošteva želje. .. Kašnih posebnih stikov z vodjo nimam, samo s pomočnico direktorice in T. (osebna pomoč). Problemov tudi nimam. Je kot je.	Želje zadovoljene. Sodeluje z pomočnico direktorice (nadomestni vodja)
U5	Imam telefonsko številko in če je kašna sprememba pokličem, isto naredijo oni. Sem dosegljiva in ta povezava dobro teče.	Zadovoljna s procesom.U Ni potrebno nič spremeniti
	Mislím, da upoštevajo. Če sem kaj potrebovala sem šla do direktorice in mi je ona pomagala. Nisem vedela, da imamo posebej vodjo, sem mislila da je vodja direktorica.	Želje zadovoljene. Sodelovanja z vodjo ni. Zadovoljna s pomočnico direktorice.
U6	To ima čez moj sin, če je kaj za sporočit. Če bi pa potreboval pa vem kje najti številko. Je na računu, ki ga dobimo domov napisana. Vem, da so me tudi kdaj poklicali iz pisarne, če so kaj rabili	Zadovoljna s procesom. Ni potrebno nič spremeniti
	Prvič, ko je bila še žena živa so prišle ene ženske. Mislím, da upoštevajo moje želje. Če kaj prosim to naredijo. Lahko bi prišle me še kdaj pogledati te ženske. Vsakega človeka lepo sprejemem.	Želje zadovoljene. Sodelovanja z vodjo ni. Si želi obiska.
U7	Vse te zadeve ureja moj sredinski sin. Nimam nobenih izkušenj tem, da bi delila z vami. Bi rekla da je zadovoljivo.	Zadovoljna s procesom.

		Ni potrebno nič spremeniti
	Nazadnje ko sem izrazila željo po jutranjem obisku sem ga tudi dobila, so uredili. Spomnim se, da je bila pri meni le takrat, ko so prvič prišle negovalke. Kasneje je ni bilo več, bi pa si želela da me pride malce pogledati, da kakšno rečeva.	Želje zadovoljene. Sodelovanja z vodjo ni. Si želi obiska.
U8	To ureja sin. Nimam nobenih pripomb, Sin tudi ne potarna da bi bilo kaj narobe.	Zadovoljna s procesom. Ni potrebno nič spremeniti
	Nisem bila preveč navdušena nad njo. Mislim, da želje upoštevajo, a ostalega stika z njo nimam. Mislim, da bi bilo dobro, da bi kdaj prišla, da bi videla kako njeni delavci delajo.	Želje zadovoljene. Nad vodjo ne preveč zadovoljna. Si želi obiska.
U9	Vse dobro poteka. Včasih povemo kar oskrbovalkam, drugače pa žena pokliče gor na socialo. Smo veliko na vezi.	Zadovoljna s procesom. Ni potrebno nič spremeniti
	To kar dobro poteka. Zdaj smo na vezi s pomočnico, ker vodje nimate. Vedno pravi, da naj pokličemo, če kaj potrebujemo, in nas zelo upošteva.	Želje zadovoljene. Dobro sodelovanje s pomočnico.
U10	Drugače se kar sama zmenim z ženskami če kaj rabim. One tudi povejo če bodo jutri prišle kaj drugače. Mislim, da to tako dobro deluje.	Zadovoljna s procesom. Ni potrebno nič spremeniti
	No kakšne posebne želje nimam. Kar prosim se da kaj dogovorit. Vodja pa ne vem katera je gospa je ne poznam.	Želje zadovoljene. Sodelovanja z vodjo ni.
Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?		
Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru?		
Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?		

U1	O jaz imam vse oskrbovalke rada. Zelo sem vesela, ko pridejo. Vsaka je posebna in jim zaupam. Brez njih bi bila bolj osamljena	Odnos: - jih je vesela - jim zaupa
	Ni prav nobenega krega. Do zdaj še nikoli ni bilo nič. Če bi bilo bi najprej povedala nečakinji. Potem bi pa to s pisarno tam gor urejale.	Ni bilo nesoglasij Zaupala bi: - nečakinji - Center
U2	Imam različna mnenja. Ene oskrbovalke so mi bolj pri srcu kot druge. Z vsako drugače. Z vsako drugače. Z vsako drugače.	Odnos: - jim zaupa - z vsako drugače - ene bolj pri srcu kot druge
	... Pa je bila zelo odrezava, češ da ne sme dajati telefonskih številko. To mi ni bilo prav, da je tako rekla. Razumem, ni potrebno na tak način. Zdaj imam s to oskrbovalko malo zadržan odnos. Pa ji nisem nič rekla. Tudi v pisano nisem poklicala. Sin je za tisti dan odpovedal kosilo.	Enkrat nesoglasje Ni odreagirala naprej
U3	Zame so vse punce super in vsem zaupam. Z nekaterimi se lahko malce bolj pohecam, so bolj sproščene, druge so bolj resne.	Odnos: - jim zaupa - se znajo pošaliti - sproščene
	Ne pride. Če bi prišlo, bi se obrnila na socialno.	Ni bilo nesoglasij Zaupala bi: - Center
U4	Vsem oskrbovalkam zaupam in so super. Nekatero so bolj stroge kot druge. Nimam nobenih pripomb, samo pohvale.	Odnos: - jim zaupa - super - pohvale

	Z nobeno se še nisem skregal. Če bi se, bi poklical pomočnico	Ni bilo nesoglasij Obrnila bi se na pomočnico direktorice
U5	Zelo jim zaupam. Vse so tako zelo dobre, prijetne ženske. Veš vsake sem posebej vesela. Tudi teh ta mladih punc, študentk. Prinesejo dobro voljo. Nimam nobenih pripomb.	Odnos: - jim zaupa - dobre - prijetne - vsake vesela - vesela študentk - prinesejo dobro voljo
	Ne pride. Če bi do tega prišlo, bi šla do pomočnice te ta glavne.	Ni bilo nesoglasij Obrnila bi se na pomočnico direktorice
U6	Zelo jim zaupam, saj imajo celo ključ od hiše. Tudi položnice jim dam za plačat. Vse oskrbovalke so dobre.	Odnos: - jim zaupa - dobre
	Ne pride. Z nobeno se ne kregam. Obrnil bi se na Kočevje, na direktorico	Ni bilo nesoglasij Obrnil bi se na Kočevje - direktorico
U7	Seveda jim zaupam. Saj jim spustim v hišo. Za zdaj sem zadovoljna z njimi, so zelo prijetne, luštne punce.	Odnos: - jim zaupa - prijetne
	Zaenkrat ni bilo nobenih konfliktov. Tudi upam, da jih ne bo, saj niso takšna dekleta s katerimi bi se zapletal. Če bi do česa takšnega prišlo, bi se seveda obrnila kar na sina.	Ni bilo nesoglasij Obrnila bi se na sina
U8	Zaenkrat jim zaupam ja. Lahko kaj pride, a zaenkrat je v redu. Od takrat konflikta ni bilo, je zdaj dober odnos.	Odnos: - jim zaupa - dober

	Je prišlo ja. Taglavna je sina poklicala, da se grdo obnašam. To seveda ni res in to ne dovolim, da tako govorijo o meni. So prišle k meni dve iz pisarne. Sem jim rekla, da ne dovolim, da o meni širijo neresnice. Opravičile se niso veliko, le da naj potrpih to pozabim. Od takrat konflikta ni bilo, je zdaj dober odnos. A ne dovolim, da bi bilo še kdaj do česa takšnega prišlo..	Prišlo do konflikta Prišle iz pisarne Opravičile so se, a grdenak priokus
U9	Jim zaupam. Vse so dobre.	Odnos: - jim zaupa - dobre
	Ne, do zdaj še ni bilo nič takšnega pa se že dolgo videvamo. Če bi bilo bi poklicali gor v pisarno.	Ni bilo nesoglasij Obrnil bi se na pisarno
U10	Vesela sem ko pridejo, so zelo prijazne. Z vsako se lahko kaj pogovarjam. S kakšno se bolj s kakšno malo manj. Saj veste kako smo ljudje naštimani. Vsaka je po svoje različna in prijetna punca.	Odnos: - prijazne - vesela, da pridejo - dober
	Ah saj do česa takšnega pa res ne more priti. Lahko, da se kje kaj ne razumejo, sama ne vidim te možnosti. Bi se kar sama pomenila z negovalko.	Ni bilo nesoglasij Sama pogovorila z negovalko
Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti?		
Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?		
U1	Ne al vse kar rabim mi pomaga nečakinja in oskrbovalke s kosili. Če bo pa potrebno bom prosila več pomoči od sociale.	Ne potrebuje dodatne pomoči.
U2	Najbolj bi potrebovala, da bi mi prišel kdo domov pomagat urediti frizuro. Potrebovala, bi nekoga da bi mi navil lase. Ostale pomoči trenutno ne potrebujem.	Potrebuje pomoč: - pri urejanju las
	Oskrbovalke tega vem da ne delajo, bi morala do frizerja. Ker ne vozim, me mora nekdo peljati.	Potrebovala bi prevoz.

U3	Bi rekla, da ne potrebujem. Morda mi kdo pride počistiti okna, to moram še nekoga prositi. Ostalo imam poskrbljeno	Pomoč pri umivanju oken
	Ko bo nečakinja kaj boljšega zdravja	Čaka na boljše zdravje nečakinje
U4	Trenutno nič ne rabim. Če bom pa kaj potreboval se bom oglasil na sociali.	Ne potrebuje dodatne pomoči.
U5	Ne. Trenutno imam vso pomoč, ki jo potrebujem.	Ne potrebuje dodatne pomoči
U6	Zdaj nič več ne rabim. Ko sem kaj rabil sem poklical na socialo in so mi to zrihtali. Ko mi kaj manjka rečem in dobim	Ne potrebuje dodatne pomoči
U7	Moje potrebe po pomoči so bolj globlje, saj namreč bi potrebovala, da bi se uredil prosto primeren moji starosti in mojim potrebam. Kuhinja brez visokih omar in primerno kopalnico in pode brez dvignjenih delov med vrati.	Obnova hiše po njenih potrebah.
	Za to bi seveda potrebovala veliko denarja, saj gre za popolno obnovo hiše za potrebe starosti.	Veliko denarja.
U8	Trenutno ne potrebujem nobene storitve. Za kaj več bi tudi potrebovala več denarja, kar pa finančno ne bi zmogla.	Ne potrebuje dodatne pomoči Medicinska postelja
	Edino kar bi potrebovala je medicinska postelja. Mi je patronažna povedala, da to kar pokličem zdravnika in jo dobim na recept Pa če je zastoj zakaj pa ne. Saj jo ne potrebujem, zdaj imam doma narejeno za silo. Za zdaj je, a če bo kaj hujšega bom potrebovala pravo posteljo.	Poklicati zdravnika za recept
U9	Mislím da ne. Je pa res, da počasi postajam vse težji za dvigovanje.	Ne potrebuje dodatne pomoči Uporaba dvigala
	Vaša vodja nas že nekaj časa prosi, da damo priložnost dvigalu. Saj ga imamo že nekaj let doma pa se ga žena boji uporabljati. Ampak zdaj ni več druge izbire. Saj bo prišla še patronažna pa bomo skupaj naštudirali, da bo šlo.	Pomoč patronažne

U10	Ne kaj pa bi rada še več. Prav vse imam	Ne potrebuje dodatne pomoči
<p>Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?</p> <p>Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?</p>		
U1	Ne nič ne rabim	Ne želi več druženja
	Sama sem najrajši doma. Tudi če bi kaj imeli se ne bi udeležila. Ne maram preveč druženja, dovolj so mi moje oskrbovalke in družina. Rada slišim kašno novico, če mi kdo kaj pove. Od doma pa ne bi šla. Saj tudi ne morem. Vse me boli in sem najraje kar doma.	<p>Ne.</p> <p>Razlog:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdravstvene težave - dovolj družina in oskrbovalke
U2	Ne, to ne bi bilo zame	Ne želi več druženja
	Se ne bi udeleževali takšnih dogodkov. Jih tudi ne pogrešam. Tudi ne vem, kako bi do tam prišla saj sem brez avtomobila. Tudi zdravstveno stanje me odvrča od tega, saj imam probleme z uhajanjem vode.	<p>Ne.</p> <p>Razlogi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdravstvene težave - brez prevoza
U3	Sama nisem zainteresirana, ampak mislim, da imajo naši penzionisti dovolj akcij. Če se želiš kam vključiti imaš dovolj opcij.	Ne.
	Ne, nisem tak tip človeka.	<p>Ne.</p> <p>Razlogi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osebni
U4	Vključen sem že v nekaj društev in skupin. Tudi prijateljev imam dovolj. Rad se udeležujem stvari saj sem družaben. A je tudi to povezano z mojim zdravstvenim stanjem. Kadar sem v slabi koži sem	Ne. Že dovolj druženj.

	najraje doma. Nimam posebnih želj, da bi se še s kom družil.	
	Odvisno kako bi se takrat počutil. Mogoče se nebi počutil ravno najbolje saj bi bil najmlajši	Mogoče. Razlogi: - odvisno od počutja
U5	Ja tega bi bila zelo vesela. Zelo mi manjka druženja. Lahko bi imeli druženja vsi uporabniki pomoči na domu. Na primer bi se dobili vsakič pri nekemu drugemu vrgli kakšne karte ali pa načeli kakšno debato. Da bi bilo dovolj pogosto, recimo vsak teden pri drugem.	Ja. Druženje z ostalimi uporabniki (igranje kart, pogovor)
	Ja z največjim veseljem	Ja.
U6	Prestar sem za to. Če kdo želi je dovolj tega.	Ne.
	Bi, a ne morem. Tako zelo me boli koleno, da ne morem hoditi. Tudi probleme imam z vodo, ki mi uhaja. Tudi prevoza nimam nobenega.	Ja, a ne more. Razlogi: - zdravstvene težave - brez prevoza
U7	Seveda je tega zelo premalo. Sama bi želela, da bi imeli možnost večjega povezovanja tisti, ki smo uporabniki storitve pomoči na domu. Ne vem če bi lahko kam hodili, a bi bila vesela telefonske veze. Morda, da bi dobili telefonske številke tistih, ki bi jih želeli dati in bi imeli rezerviran ura in dan kadar bi se lahko med sabo poklicali in se malce pogovarjali. Prav tako pogrešam, da bi se lahko preselila v dom za nekaj ur v smislu dnevnega varstva.	Ja. Druženje z ostalimi uporabniki (telefonski klici) Želi si dnevnega varstva
	Ne vem če bi se lahko česa takšnega redno udeleževala, saj mi transport predstavlja velike težave. Vsekakor bi se udeležila nekajkrat	Ja, a težko. Razlogi: - brez prevoza
U8	Nič nimam takšnih želja. Imam radio in televizijo	Ne.

	Tudi če bi želela ne bi mogla iti. Tudi k zdravniku ne morem, kaj šele na druženja	Ne. Razlogi: - zdravstvene težave
U9	Mislím, da sem že v veliko stvari vključen. V društvu paraplegikov in v društvu invalidov v Ribnici	Vključen v dovolj stvari.
	O seveda da bi šel. Zdaj imamo tudi kombi in sem mobilen. Me vnuk naloži in lahko pelje. Bi se udeležil ja.	Ja.
U10	No to je odvisno od veliko ljudi. V Ribnici nič ne vem, da bi bilo kakšno posebno druženje. Nič ne vem, da bi hodili na kakšne izlete Včasih sem se rada tako malo družila, še posebej s sodelavci. Mislím, da bi bilo dobro, da bi to še imeli.	Ja. Izleti.
	Če bi bila sposobna da pridem bi seveda prišla, zakaj pa ne. Rada vidim, da se srečam s kom	Ja.
Kako si predstavljate vašo prihodnost?		
Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih?		
Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?		
U1	Al čim prej naj že umrem. Da ne bom ostalim v napoto.	Želi smrti
	Patronažno. Pa vem, da hodijo k nam tatarim. V redu so te punce.	Patronaža Dobro mnenje
	Nič, tako bo kot zdaj naj še bo. Če bom slaba mi bodo pomagale oskrbovalke. V dom za stare pa ne grem. Ne želim zapustiti hiše. V domu se ne bi počutila dobro, to ni zame	Ne želi druge vrste pomoči. V dom ne želi iti. Razlog: - tam se ne bi počutila dobro
U2	Upam, samo da čim prej umrem. Imam občutek, da sem vsem samo v breme in v napoto.	Želi smrti.

	Mislím, da ste samo vi pa patronažna hodi. No pa v Ribnici imamo dom. Sama ne želim oditi v dom, a če bo potrebno bom seveda šla.	Patronaža, CSD Dobro mnenje Dom za stare Negativno mnenje
	Tisti mesec ki sem ga preživela v domu po operaciji ni bilo tako zelo slabo, a je precej vojaško vzdušje. Nisi prav nič samostojen. Motilo me je tudi to da sem imela sostanovalko, saj nisem imela svojega mira. Druženje bilo sicer dobrodošlo, a rada bi bila doma dokler se bo le dalo.	Ne želi druge vrste pomoči. V dom ne želi iti. Razlog: - vojaško vzdušje - brez mira - sostanovalka
U3	Da bi zdrava umrla. Saj sem že v letih, bo kar bo.	Želi lepe smrti.
	Misli, da ima društvo za upokojence kaj. Sama sem se tudi vključila v društvo, a nisem aktivna. Do poškodbe sem bila aktivna v Zvezi borcev, sedaj nisem več.	Društvo borcev Dobro mnenje
	Dokler bom lahko bom doma, s pomočjo socialnih oskrbovalk. Če bo pa nujno bom pa seveda šla v dom	Ne želi druge vrste pomoči. V dom ne želi iti.
U4	Svetlo.	Svetlo
	Ja sociala pa dom. Sam sem še veliko premlad za kaj takega.	CSD Dom za stare Slabo mnenje
	Morda potem ko bom star bi se odločil za dom, a v skrajni sili. Slišim, da tam ljudje trpijo. Jaz bom kar doma.	V dom ne želi iti. Razlog: - premlad - ljudje tam trpijo
U5	Bomo videli, odvisno od zdravja.	Odvisno od zdravja

	Vem da hodi okoli tudi patronažna.	Patronaža
	Če se nobeden od sinov ne odloči, da me vzame k sebi bom ko bom stara najverjetneje odšla v dom. A do takrat bom pa izkoristila pomoč, ki jo nudite vi.	Selitev k sinu. Odhod v dom. Naša pomoč, do zadnjega.
U6	Če bo zdravje bo šlo. Lahko da bom še boljše, kot zdaj. Imam upanje	Odvisno od zdravja. Upanje
	Ne nič ne poznam. Zdaj imam vas iz sociale je to dovolj.	Ne pozna.
	V dom pa ne grem imam slabe spomine. Moja žena je tam umrla. Rad bi doma umrl in da me tukaj pokupljeno	V dom ne želi iti Razlog: - slabi spomini
U7	Sama upam, da se bo kaj izboljšalo, a videti ni tako.	Upa na boljše.
	Zelo malo, saj nisem informirana. To me zelo moti, da ni enotne inštanace kamor bi se lahko obrnila po pomoč. Tudi za vašo storitev nisem vedela	Ne pozna.
	Ne vem kako bom v prihodnostim morda bom potrebovala večjo oskrbo. Dom je krasna stvar, če si ga lahko privoščiš. A sama s svojo penzijo si ga ne bi mogla pokriti. Tako, da je dom rešitev zgolj v skrajni sili	V dom želi, a ni dovolj denarja.
U8	Slabo. Čakam dan da umrem. Bi bil že skrajni čas	Želi smrti.
	Poznam dom. tja ne želim iti. Šla sem tudi že obiskat koga v dom, pa imam velik odpor. Upam, da nikoli ne pride do tega da bom morala v dom.	Dom za stare Zelo slabo mnenje
	Sem rekla, da bi bla doma pa tudi če jem samo krompir.	V dom ne želi iti.
U9	Tako kot zdaj dokler bo še šlo	Kot do zdaj.
	Ne ne poznam	Ne pozna.
	Dokler bomo lahko bomo doma potem bova šla pa oba z ženo v dom. Sva zelo naklonjena do te ideje. Rada bi bila skupaj v kakšnem varovanem stanovanju.	Dom za stare – Varovano stanovanje

U10	Moja največja želja je to, da dočakam to da najstarejša vnukinja doštudira. Vsak dan molim, da bi toliko časa še živela, da to dočakam. Če pa prej umrem pa tudi prav.	Želi si, da dočaka konec šolanja vnukinj.
	Tale patronažna hodi, pride tudi do mene. Zelo prijazna ženska	Patronaža Dobro mnenje.
	Oh, ne grem v dom za nobene denarje. Moja sestra ni bila zadovoljna, glavni vzrok je bila pa hrana.	V dom ne želi iti. Razlog: - Slaba hrana
Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?		
U1	Nimam nobenih predlogov.	Nima predlogov.
U2	Saj je vse v redu.	Nima predlogov.
U3	Želim, da bi imeli dovolj kadra. Da bi imeli dovolj oskrbovalk, da bo ta oskrba šla lahko naprej.	Dovolj kadra.
U4	Nimam veliko pripomb, ne predlogov. Mogoče to o natančnosti. Ostalo mi je ok. Oskrbovalke so super, vseč mi je ker je vsakič druga, da se pogovarjamo	Bolj natančne. Nima pripomb.
U5	Nimam nobene želje. Smo boljše kosilo.	Boljše kosilo.
U6	Samo hvalo imam.	Nima predlogov
U7	Da bi se bolje oglaševali. Da bi bili starejši informirani o vseh oblikah pomoči in koliko jo lahko koristimo. Tudi to, da bi si lahko dovolili kakšne izjeme. ...Bi pa toplo pozdravila idejo, da se uporabniki med sabo spoznavamo preko telefonskih zvez. Morda, da na začetku tisti, ki bi si česa takšnega želi posredujejo telefonsko številko in bi se lahko ob določeni uri na določen dan poklicali. Mislim, da bi bila to odlična ideja.	Boljše informiranje o storitvah. Možnost izjem. Ureditev večjo povezanost med uporabniki.
U8	Nimam nič želja. Vse sem vam že ostalo povedala	Nima predlogov.
U9	Nimam nobenih predlogov. Da bi še naprej hodile.	Nima predlogov.

U10	Ah, nimam kaj za reči. Vsako popoldne se tisti ki pride lepo zahvalim in ji zaželim lepo popoldne. Vesela sem da hodijo	Nima predlogov.
------------	---	-----------------

8.5 Ureditev pojmov

Kje in s kom živite?

A) Sam (U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7)

B) S sorodniki:

- Sin (U8, U10)
- Žena (U9)
- Vnuki (U10)

C) V mestu (U1, U3, U4, U5, U7, U9)

D) Na vasi (U2, U6, U8, U10)

E) Hiša (U1, U2, U3, U6, U8, U9, U10)

B) Stanovanje – blok (U4, U5)

Kakšni so vaši socialni stiki/socialna mreža?

- brez otrok (U1, U3, U4)

A) Ožje sorodstvo

- otroci (U2, U5, U6, U7, U8, U9, U10)
- vnuki (U2, U5, U6, U7, U8, U9, U10)
- pravnuki (U5, U7, U8, U9)
- starši (U4)
- sorojenci (U7)

B) Širše sorodstvo

- nečaki (U1, U3)
- svakinja (U1, U3)
- pranečak (U1)

C) Prijatelji, sodelavci, ostali (U1, U4, U5, U7)

D) Socialne oskrbovalke (U9, U10)

Koliko so vaši svojci oddaljeni od vas?

A) Zelo oddaljeni (U1, U2, U4, U5, U6, U7, U8, U9, U10)

B) Blizu (U1, U2, U3, U5, U6)

C) Zelo blizu (U8, U9, U10)

Kakšno obliko pomoči prejimate?

A) Gospodinjska pomoč

- Nakup živil, prinašanje potrebščin - lekarna, urejanje receptov zdravnika (U1, U2, U3, U7, U8, U9, U10)
- Kuhanje (U1, U3, U6, U9, U10)
- Čiščenje (U1, U3, U4, U7, U9)
- Urejanje bivalnega okolja
 - Okraševanje (U1)
 - Popravila okoli hiše (U3, U7, U8, U9)

B) Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih

- Pomoč pri osebni negi (U8, U10)
- Pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb (U9, U10)
- Pomoč pri urejanju videza (U2)
 - C) Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov
 - Prevozi (U2, U3)
 - Urejanje finančnih zadev, dokumentov (U3, U5, U6, U10)
 - Druženje (U3, U5)

Prejemate kakšno neformalno pomoč?

A) Neplačana neformalna pomoč

- Ožji sorodniki
 - Sin (U2, U5, U6, U7, U8,
 - Hči (U2, U9)
 - Mama (U4)
 - Vnuki (U9, U6)
 - Žena (U9)
- Sorodniki
 - Nečaki (U1, U3)
 - Pranečak (U1)
 - Snaha (U10)
 - Svakinja (U1)

B) Plačana neformalna pomoč

- Gospodinjska pomočnica (U7)

Kaj bi še potrebovali (kakšno vrsto pomoči) od vaših neformalnih oskrbovalcev?

A) Prejema dovolj pomoči (U1, U4, U5, U6, U8, U9, U10)

B) Rabi več pomoči

- Pomoč pri temeljnih dnevni opravilih
 - Pomoč pri urejanju videza (U2)
- Gospodinjska pomoč (U3)
 - Urejanje bivalnega okolja (U7)

Kakšne odnose imate s sosedi? Ali lahko sosede prosite za pomoč? Kakšno pomoč in kako pogosto za njo prosite?

A) Dobri odnosi, prosi za pomoč

- Pogovor (U3)
- Nakup živil, prinašanje potrebščin (U7)
 - Velikokrat (U7)
- Gospodinjska pomoč (U7)
 - Včasih (U7)

B) Dobri odnosi, ne prosi za pomoč (U2, U4, U9)

C) Slabi in/ali odtujeni odnosi, ne prosi za pomoč (U1, U2, U3, U6, U8, U10)

Zakaj ste se odločili za storitev pomoč na domu?

- Težave v zdravju (fizično in psihično) (U1, U3, U4, U5, U8, U10)
- Starost (U6, U7)
- Brez prevoza (U2)
- Zdravstvene težave svojca (U9)

Ali je za odločitev vplival kakšen poseben dogodek in če da, kateri?

- Poškodba
 - Padec/zlom (U2, U3, U8, U9, U10)
 - Kap (U5)
- Težave v duševnem zdravju (U3, U4)
- Smrt partnerja (U5, U6)
- Nezadovoljstvo z drugo storitvijo (U1)
- Uredili sorodniki sami (U7)

Kako ste izvedeli za storitev? Vam je pri urejanju storitve kdo pomagal? Kdo?

Seznani tev:

- ni vedela, da obstaja (U1, U2, U7)

A) neformalna omrežja:

- nečakinja (U1)

- nečakova žena (U3)
- mama (U4)
- sin (U2, U7, U8)
- pogovor z znanci/prijatelji (U10)

B) formalne organizacije

- CSD (U4)
- društvo paraplegikov (U9)

C) mediji

- televizija (U5)

Pomoč pri urejanju

A) neformalna pomoč

- žena (U9)
- hči (U9)
- sin (U2, U5, U7, U8)
- snaha (U10)
- nečakinja (U1)
- nečakova žena (U3)

B) formalne organizacije

- CSD (U4)

Kako je bilo vaše finančno stanje povezano z odločitvijo za storitev? Kako vaše finančno stanje vpliva na količino pomoči?

Povezano z odločitvijo:

- Skromne finančne zmožnosti (U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8)
 - Ni bilo druge izbire (U1, U2, U5, U6, U8)
 - Premalo sredstev za dom za stare (U3,U7)
- Dobre finančne zmožnosti (U9, U10)

Vpliv:

A) Finančni vpliv na količino pomoči (U3, U5, U7, U8)

B) Ni finančnega vpliva na količino pomoči (U1, U2, U6, U9, U10)

Katere oblike pomoči storitve pomoči na domu prejimate?

A) Pomoč pri temeljnejih dnevnih opravilih

- Pomoč pri oblačenju in slačenju (U6, U7, U8, U9, U10)
- Pomoč pri temeljnih življenjskih opravilih (U6, U8, U9, U10)
- Pomoč pri umivanju (U6, U7, U8, U9, U10)

B) Gospodinjska pomoč

- Prinos enega pripravljenega obroka hrane (U1, U2, U3, U5, U6, U8)

- Čiščenje bivalnega prostora (U4, U6, U7)
- Priprava obroka hrana (U6, U7, U8)
- Pranje, obešanje in likanje perila (U6)
- Urejanje bivalnega prostora (prinos drv) (U7)

C) Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov

- Urejanje finančnih zadev (U1, U6)
- Nakup v trgovini (U1, U6)
- Preverjanje stanja (U10)

Kolikokrat na teden in v kolikšnem obsegu jo prejimate?

- Pomoč občasno (U6)
- Pomoč 1x na teden (U6, U7, U8)
- Pomoč 3x na teden (U4)
- Pomoč 4x na teden (U5)
- Pomoč vsak dan 1x na dan od ponedeljka do petka (U1, U2, U3, U7)
- Pomoč 2x na dan od ponedeljka do petka (U6, U8, U9, U10)
- Pomoč tudi za vikend (U9)

Obseg

- Manj kot pol ure (U1, U2, U3, U5, U6)
- Pol ure ali več (U4, U6, U7, U8, U9, U10)

Katero storitev iz sklopa pomoči najbolj potrebujete?

A) Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih

- Pomoč pri temeljnih življenjskih opravilih (U9, U10)
- Pomoč pri umivanju (U7, U8, U10)

B) Gospodinjska pomoč

- Prinos enega pripravljenega obroka hrane (U1, U2, U3, U5, U6)
- Čiščenje bivalnega prostora (U4)

C) Več vrst storitev (U6, U10)

Ali se je z začetkom storitve pomoči na domu vaš dan veliko spremenil?

A) Ne opažajo sprememb (U1, U2, U3, U10)

B) Opažajo spremembe (U3, U6, U7, U8, U9)

- Vežanost na nekoga (U3)

C) Ne morejo primerjati (U5)

Kako preživljate svoj dan?

- Počivanje (U1)
- Opazovanje okolice (U1, U10)
- Čakanje oskrbovalke (U2, U5, U6)
- Gledanje televizije (U1, U3, U5, U6, U8, U9)
- Poslušanje radia (U2, U8)
- Branje (U3, U9, U10)
- Igranje igrice na telefonu (U5)
- Molitev (U8)

- Kajenje (U3)
- Kuhanje (U4)
- Sprehajanje (U4, U5)
- Druženje s prijatelji (v živo, pogovori preko telefona, pisanje pisem) (U5, U7)
- Nakupovanje (U5)
- Urejanje okolice (U9)

Kaj ocenjujete kot prednosti pomoči na domu in kaj opazate kot pomanjkljivosti?

Prednosti

- Pomoč (U1, U3, U5, U6, U8, U9)
- Urejena storitev (večja transparentnost) (U7)
- Rutina (U4)
- Ugodna cena (U5)
- Menjava oskrbovalk (U3)
- Izboljšanje stanja (U3, U4, U6, U7)
- Večja samostojnost/možnost da ostanejo dlje časa doma (U2, U8, U10)
- Stik-pogovor/družba (U6, U10)
- Boljša hrana (raznoverstnost) (U2)

Pomanjkljivosti

- Neprimerna hrana za stare ljudi (U2, U5)
- Visoka cena (U1)
- Velika obveza (U3)
- Premalo fleksibilno (U7)
- Brez pomanjkljivosti (U5, U9, U10)

Kako ocenjujete storitve, ki jih prejimate?

A) Zadovoljni (U3, U6, U9, U10)

B) Zadovoljni, a opazajo pomanjkljivosti (U1, U2, U4, U5, U7, U8)

Pomanjkljivosti

- Kvaliteta kosila (U1, U5, U8)
- Natančnost oskrbovalk (U2, U4)
- Hitrost oskrbovalk (U7)

Kaj menite, da bi bilo potrebno, da se odpravijo pomanjkljivosti? Kdo bi pri tem lahko pomagal?

- Večja natančnost oskrbovalk (U2, U4)
- Daljši termin storitve (U7)
- Več oskrbovalk (U7, U8)
- Posebni jedilnik (U5)

- Brez pripomb (U1, U3, U6)

Kako ocenjujete ceno storitve? Je ustrezna za vas? Pojasnite, prosim! Kako ocenjujete termin pomoči in čas, ki ga socialna oskrbovalka preživi pri vas? Pojasnite oceno

Cena

A) Neustrezna cena

- Predrago, a zmorejo (U1)

- Predrago, plačuje drug (U4, U5)
- Predrago, pomoč z DPP (U8)

B) Ustrezna cena

- Drago, a ustrezno (U2, U3, U6, U7)
- Ustrezna cena (U9, U10)

Termin

A) Zadovoljni (U1, U2, U4, U5, U6, U10)

B) Delno zadovoljni

- Točnost (U2)

C) Nezadovoljni

- Ni določene ure (U7)
- Prihajanje prepozno (U8)

Čas

A) Zadovoljni (U4, U8, U10)

B) Nezadovoljni

- Oskrbovalke prehitre (U1, U3, U5)
- Premalo časa (U6, U7)

Kakšen se vam zdi proces obveščanja glede sprememb v urniku iz vaše strani ali strani socialne službe? Je v tem procesu potrebno kaj spremeniti?

Obveščanje

A) Zadovoljni s procesom (U1, U2, U3, U5, U6, U7, U8, U9, U10)

B) Nezadovoljni s procesom

- Večkrat nedosegljivi (U4)

Spremembe

- Ni potrebno nič spremeniti (U1, U2, U3, U5, U6, U7, U8, U9, U10)
- Bolj dosegljivi (U4)

Kako bi ocenili sodelovanje z vodjo pomoči na domu? Kako upošteva vaše želje?

Sodelovanje z vodjo

- Posebnega sodelovanja z vodjo ni (U1, U2, U3, U5, U6, U7, U8, U10)
- Dobro sodelovanje s pomočnico direktorice (U4, U5, U9)

Upoštevanje želja

- Želje so upoštevane (U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9, U10)

Kaj vam pomeni odnos s socialno oskrbovalko? Kako ga ocenjujete?

A) Zadovoljni (U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9, U10)

- Zaupanje (U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9)
- So jih veseli (U1, U5, U10)
- Cenijo humor (U3)

- Cenijo sproščenost (U3)
- Dobra volja (U5)
- So dobre (U5, U6, U7, U9, U10)

Ali pride kdaj do kakšnih nesoglasij med vami in socialno oskrbovalko? Kako odreagirate v tem primeru? Ali lahko komu to zaupate? Kdo pomaga razrešiti morebitna nesoglasja?

A) Ni prišlo do nesoglasja (U1, U3, U4, U5, U6, U7, U9, U10)

B) Prišlo do nesoglasja (U2, U8)

- Ni odreagirala naprej (U2)
- Pogovor z vodji (U8)

Zaupanje

Neformalna omrežja

Formalne organizacije

- CSD (U1, U3, U4, U5, U6, U9)
- Oskrbovalka sama (U10)

Ali poleg storitev in oblik pomoči, ki jih dobite v okviru pomoči na domu, potrebujete še kakšno storitev ali obliko pomoči, pa je trenutno ne morete dobiti? Kakšna storitev/pomoč je to? Kaj bi potrebovali, da bi tovrstno pomoč, če jo potrebujete, lahko dobili?

A) Ne potrebuje dodatne pomoči (U1, U4, U5, U6, U8, U9)

B) Potrebuje pomoč

- Pomoč pri urejanju las (U2)
 - Prevoz (U2)
- Pomoč pri čiščenju (U3)
 - Neformalno pomoč (U3)
- Ureditev bivalnega prostora (U7)
 - Veliko denarja (U7)
- Medicinsko posteljo (U8)
 - Dobiti recept (U8)
- Uporaba dvigala (U9)
 - Pomoč patronaže (U9)

Ali bi v vaši skupnosti potrebovali več medgeneracijskih druženj, druženj prostovoljci ali kakšne druge oblike druženja? Kaj konkretno bi si vi od tega želeli imeti?

- Ne (U1, U2, U3, U4, U6, U8, U9)
- Da (U5, U7, U10)
 - Druženje z uporabniki (U5)
 - Dnevno varstvo (U7)
 - Izleti (U10)

Ali bi se udeleževali pripravljenih dogodkov ali srečanj, v kolikor bi bili organizirani? Kaj bi vas od tega odvrnilo?

- Da (U5, U7, U9, U10)
- Da, a ne more (U6, U7)
- Mogoče (U4)

- Ne (U1, U2, U3, U4, U8,)

Razlogi zakaj ne

- Zdravstvene težave (U1, U6, U8)
- Brez prevoza (U6, U7)
- Introvertiranost/osebni razlogi (U1, U2, U3, U4)

Kako si predstavljate vašo prihodnost?

- Negativno (U1, U2, U3, U7, U8)
 - Želi smrti (U1, U2, U3, U8)
 - Ne vidi izboljšanja stanja (U7)
- Pozitivno (U4, U5, U6, U9, U10)
 - Upa na dobro zdravje (U5, U6, U10)
 - Kot do zdaj (U9)
 - Svetlo (U4)

Ali poznate še kakšne ostale oblike pomoči za starejše, ki so vam na voljo v vaši okolici? Kaj menite o njih? Ali bi se v prihodnosti poslužili tudi kakšne druge oblike pomoči? Katere?

- Ne pozna nič drugega (U6, U7, U9)
- Pozitivno mnenje
 - Patronažna služba (U1, U2, U5, U10)
 - Center za socialno delo (U2, U4)
 - Društvo borcev (U3)
- Negativno mnenje
 - Dom za stare ljudi (U2, U4, U8)

Pomoč v prihodnosti

- Ne želi druge vrste pomoči (U1, U2, U3, U4, U6)
- Odhod v dom za stare ljudi (U5, U7, U9)
- Selitev k sorodnikom (U5)

Kakšne so vaše želje ali predlogi pri izboljšanju kakovosti storitve pomoči na domu?

- Nima predlogov (U1, U2, U4, U6, U8, U9, U10)
- Večjo natančnost (U4)
- Dovolj kadra (U3)
- Boljše kosilo (U5)
- Več informiranja o storitvah (U7)
- Večja možnost izjem (U7)
- Druženje med uporabniki (U7)