

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Špela Zamuda

**Sprejemanje umiranja uporabnikov pri socialnih
oskrbovalkah**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2023

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Špela Zamuda

**Sprejemanje umiranja uporabnikov pri socialnih
oskrbovalkah**

Magistrsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Ljubljana, 2023

Zahvala

Iskreno se zahvaljujem mentorici prof. dr. Jani Mali za vse napotke in strokovne usmeritve pri pisanju magistrske naloge.

Velika zahvala gre socialnim oskrbovalkam, ki so bile pripravljene z menoj podeliti svoje izkušnje skrbi za uporabnike, ki s seboj prinesejo tudi težke trenutke. Zahvaljujem se še vodji pomoči na domu za vso organizacijo in pomoč. Hkrati pa se zahvaljujem tudi CSO Ormož, ki mi je omogočil izvajanje raziskave pri njih.

Ogromna zahvala gre tudi mojemu fantu in družini, ki so me do konca študijske poti podpirali in verjeli vame.

Podatki o magistrskem delu

Ime in priimek: Špela Zamuda

Naslov naloge: Sprejemanje umiranja uporabnikov pri socialnih oskrbovalkah

Kraj: Ljubljana, Leto: 2023

Št. strani: 243

Št. prilog: 24

Št. tabel: 10

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Povzetek:

V magistrskem delu sem raziskovala, kako socialne oskrbovalke sprejemajo umiranje uporabnikov. Uvodoma sem najprej predstavila odnos do smrti in umiranja v sodobni družbi, društvo Hospic kot obliko pomoči umirajočim in sorodnikom, dolgotrajno oskrbo, oskrbo umirajočih in paliativno oskrbo. Nato sem predstavila še socialno oskrbo na domu. Na koncu teoretičnega dela sem predstavila še pomen socialnega dela pri pomoči na domu. V raziskavi me je zanimalo, kakšen odnos imajo socialne oskrbovalke do poklica, kakšne so njihove lastnosti, kolikšno je število uporabnikov, ki jih obiskujejo, in kaj pomeni opravljanje terenskega dela za njih. Znotraj teme, ki se nanaša na uporabnike, me je zanimalo, kako dolgo sodelujejo z njimi in kako se razumejo. Pri sorodnikih me je zanimalo, kako sodelujejo in kako komunicirajo. Vključenost v gospodinjstvo uporabnika je bila pomembna tema, znotraj katere sem raziskovala, katera gospodinjska opravila socialne oskrbovalke opravljajo in kako so leta načrtovana. Zanimal me je tudi odnos, ki v sodelovanju z uporabniki nastane. Zanimalo me je, kako socialne oskrbovalke doživljajo skrb za umirajoče uporabnike in kako sprejmejo smrt uporabnikov. Na podlagi tega sem želela izvedeti, kakšna je podpora, ki jo lahko v času umiranja uporabnika in ob njegovi smrti dobijo.

Raziskava je kvalitativna, zato sem v empiričnem delu predstavila intervjuje s socialnimi oskrbovalkami in z vodjo pomoči na domu, ki sem jih izvedla s pomočjo pol strukturiranega vprašalnika. Raziskava je pokazala, da socialne oskrbovalke znotraj opravljanja svojega poklica z uporabniki vzpostavijo posebno vez, ki temelji na zaupanju, saj so pomemben del njihovega gospodinjstva. Socialne oskrbovalke imajo različne izkušnje s skrbjo za umirajoče uporabnike in smrtjo uporabnikov. Skrb za umirajočega uporabnika je težka izkušnja, ki je za socialne oskrbovalke psihično naporna in jo osebno različno doživljajo, pri čemer morajo najti način, s katerim lahko ob potrebnih podporah nadaljujejo svoje delo. Pomembno je, da so socialne oskrbovalke in vodja pomoči na domu dober tim, znotraj katerega lahko na podlagi podobnih izkušenj pridobijo pomembno podporo pri opravljanju svojega poklica in soočanju z zahtevnimi trenutki.

Ključne besede: socialna oskrba na domu, socialne oskrbovalke, skrb za umirajočega, smrt

Title: Caregivers and dealing with the loss of users

Abstract: In my master's thesis I explored how social caregivers accept the dying of their users. I first presented the attitudes towards death and dying in contemporary society, the Hospice Society as a form of support for the dying and relatives, long-term care, care of the dying, and palliative care. I then went on to present social caregiving at home. Finally, I presented the importance of social work in home caregiving. In my research I was interested in the attitudes of social caregivers towards their profession, their characteristics, the number of users they visit and what fieldwork means to them. Within the topic of users, I was interested in how long they have been working with them and how they get on. For relatives, I was interested in how they interact and communicate. Involvement in the user's household was an important theme, within which I looked at which household tasks social caregivers do and how these are planned. I was also interested in the relationships that are formed in the interaction with the users and how social caregivers experience caring for dying users, how they accept the death of users. From this I wanted to find out about the support they can receive during the dying process and at the time of the user's death.

The research is qualitative, so in the empirical part I present the interviews with the social caregivers and the home caregiving manager, which I conducted using a semi-structured questionnaire. The research showed that social caregivers establish a special bond of trust with their users, as they are an important part of their household. Social caregivers have different experiences of caring for dying users and of the death of users. Caring for a dying user is a difficult experience, mentally exhausting and all the more personal for social caregivers. Accepting the death of a user is an experience they experience and accept differently and they have to find a way to continue their work with the necessary support. It is important that social caregivers and the home caregiving manager are a good team within which they can draw on similar experiences to gain important support in their profession and in coping with challenging moments.

Key words: Home caregiving, social caregivers, caring for the dying, death

Kazalo

1. Teoretični del	1
1.1 Odnos do smrti in umiranja v sodobni družbi	1
1.2 Hospic kot oblika pomoči umirajočim in sorodnikom	5
1.3 Dolgotrajna oskrba in oskrba umirajočih	7
1.4 Paliativna oskrba	11
1.5 Socialna oskrba na domu	14
1.6 Pomen socialnega dela pri pomoči na domu	19
2. Formulacija problema	25
3. Metodologija	27
3.1 Vrsta raziskave	27
3.2 Merski instrumenti in viri podatkov	27
3.3 Populacija in vzorčenje	28
3.4 Zbiranje podatkov	28
3.5 Obdelava podatkov	29
4. Rezultati	32
4.1 Rezultati intervjuja z vodjo pomoči na domu	32
4.1.1. Kariera	32
4.1.2. Pomoč na domu	34
4.2 Rezultati intervjujev s socialnimi oskrbovalkami	37
4.2.1. Poklic socialne oskrbovalke	37
4.2.2. Uporabniki	38
4.2.3. Sorodniki	40
4.2.4. Vključenost v gospodinjstvo uporabnika	41
4.2.5 Izkušnja izgube uporabnika	42
4.2.6 Skrb za umirajočega uporabnika	43
4.2.7 Ravnanje v primeru smrti	44
4.2.8 Strokovna podpora	45
4.2.9 Vloga vodje pomoči na domu	47
5. Razprava	48
6. Sklepi	54
7. Predlogi	56
8. Uporabljena literatura	57
9. Priloge	63
9.1. Vprašalnik za socialne oskrbovalke	63
9.2 Vprašalnik za vodjo pomoči na domu	64

9.3 Intervju A.....	65
9.4. Intervju B.....	71
9.5 Intervju C.....	74
9.6 Intervju D	77
9.7 Intervju E.....	81
9.8 Intervju F	83
9.9 Intervju G	87
9.10 Intervju H	90
9.11 Intervju I.....	92
9.12 Intervju J.....	95
9.13 Odprto kodiranje intervjuja A	98
9.14 Odprto kodiranje intervjuja B	130
9.15 Odprto kodiranje intervjuja C	141
9.16 Odprto kodiranje intervjuja D	151
9.17 Odprto kodiranje intervjuja E	171
9.18 Odprto kodiranje intervjuja F.....	176
9.19 Odprto kodiranje intervjuja G	197
9.20 Odprto kodiranje intervjuja H.....	208
9.21 Odprto kodiranje intervjuja I	211
9.22 Odprto kodiranje intervjuja J	223
9.23 Osno kodiranje (Vodja pomoči na domu)	234
9.24 Osno kodiranje (Socialne oskrbovalke).....	237

1. Teoretični del

1.1 Odnos do smrti in umiranja v sodobni družbi

»Izkušnja smrti je življenjska izkušnja, ki jo doživimo, tako lastno kot tujo. Življenje je proces, ki se začne z reprodukcijo in rojstvom, ki teče in se konča s smrtjo. Živeti pomeni tudi soobstajati s pokojniki, saj skozi življenje izgubimo več ljudi, pri čemer je najočitnejša izkušnja izgube smrt bližnjega. Pri tem pa je pomembno, da se znamo spominjati in sprejemati stvari, ki jih je za seboj zapustila oseba in lahko tako ohranjamo tudi neke vrste tradicijo, ki povezuje pokojne in živeče.« (Milčinski in Bajželj, 2011, str. 26).

»Biološko gledano smrt pomeni prenehanje živega bitja, umiranje pa je proces približevanja temu prenehanju. Vendar ta biološka enakost v medicinskem smislu ne more v celoti opredeliti smrti, namreč gre tudi za kulturno ustvarjeno idejo. S preoblikovanjem družbe iz ene faze v drugo so se spremenili tudi načini, s katerimi se razlagata pojava smrti in umiranja. V primitivnih časih so domorodci poskušali razumeti resničnost smrti v luči ločitve krvi in mesa ter v skladu s tem oblikovali prakse za spopadanje z njo. Postopoma se je razvila organizirana institucija religije, ki je razvila zelo sistematične odgovore na pojav smrti. Ljudje so smrt in umiranje dojemali v skladu s svojo versko usmerjenostjo in se z njo sprijaznili. Nato je nastopila modernost, ki je smrt in umiranje prenesla v domeno znanosti. Smrt je postala sovražnik življenja in ne več del življenja. V postmodernem času je smrt postala "predstava", ki je veliko bolj vidna, vendar se drži na varni razdalji.« (Arora, 2021).

»Nihče izmed nas ne ve, kdaj in kako bo umrl, vendar se vsi zavedamo, da je smrt edina zanesljiva stvar, ki čaka vsakega izmed nas. Sodobna smrt je različnih oblik, vendar ima večina smrti skupne točke, ki se dotikajo potrebe po fizičnem udobju, človeški povezanosti in nadzoru bolečine (Cvelbar, Pevec in Podobnik, 2020, str. 17). Slovar slovenskega knjižnega jezika (2023) opredeli umiranje kot približevanje prenehanju življenja oz. prenehanju življenjskih procesov. Smrt pa je definirana kot prenehanje življenja, stanje, ko se nehajo življenjski procesi in nastopi konec življenja.« (SSKJ, 2023).

»Uvedba dihalnih aparatov v petdesetih letih prejšnjega stoletja je morda rešila življenja mnogih ljudi, vendar je s tem postavila pod vprašaj sam pojem smrti. Dihalni aparati so bili sposobni ustvariti »živo« telo, pri čemer v naravi živo bitje ne bi moglo preživeti brez delujočih možganov, v tem primeru pa mehanski dihalni aparati vzdržujejo številne telesne fiziološke funkcije. Ob tem posegu pa se pojavi vprašanje entitete preživele osebe, torej ali je telo, truplo ali nedoločen živ organizem.« (Gross, Lavi in Boas, 2019, str. 189).

»Življenje in smrt postavljata človeku vedno bolj zmedena vprašanja. Njuna nematerialna, skrivnostna in subjektivna narava nam zastavlja številna vprašanja, na katera bi morali še znati odgovoriti. Čeprav to pojasnjuje, zakaj je veliko različnih prepričanj v zvezi s temi vprašanji, morajo demokratične družbe pri sprejemanju zakonodaje o temah, ki jih odpirajo, najti skupno stališče.« (Sousa, Marina in Ricou, 2022, str. 385).

Arora (2021) govori o tem, »da je v predmoderni dobi religija imela prevladujočo vlogo in je vplivala na različne družbene institucije: tudi pojava smrti in umiranja sta spadala v okvir religije. Na smrt se je gledalo pozitivno. Življenje in smrt nista bila obravnavana kot dve različni resničnosti, smrt je bila del življenja, ki ga je treba sprejeti s pokorščino. Tudi odnos ljudi do smrti je bil usmerjen v sprejemanje le-te s sprijaznenostjo.«

»Prepričanja, ki jih imamo ljudje, so naše trdne predstave in so temeljnega pomena za naše ravnanje v vsakdanjem življenju, saj pojasnjujejo, kaj je okoli nas in kaj lahko od tega pričakujemo ter usmerjajo naše vedenje. Zato nam sistemi prepričanj zagotavljajo pomen in odgovore na eksistencialna vprašanja. Ta prepričanja so lahko različnih vrst, bodisi sekularna, politična, duhovna ali verska, med drugim pa imajo lahko pomembno družbeno komponento, zlasti versko in politično, zaradi česar so bolj odporna proti spremembam. Ker pa temeljijo na verjetnostni presoji sveta okoli nas, predstavljajo pristranski produkt naše lastne ocene.« (Sousa, Marina in Ricou, 2022, str. 385).

»Ker je za religije značilno, da lahko zagotovijo odgovore na večno skrivnost posmrtnega življenja, bi lahko sklepali, da bodo verni ljudje bolje sprejemali smrt in bodo zato bolj naklonjeni pospešeni smrti, kot če bi imeli ne tako prijetna prepričanja o tem, kaj se zgodi potem. V resnici pa je ravno obratno. To je zato, ker nas religije učijo, da je življenje sveto in da lahko vanj posegajo le nadnaravne entitete. Zato večina religij obsoja ubijanje in s tem tudi pospeševanje smrti.« (Sousa, Marina in Ricou, 2022, str. 386).

»V preteklosti so se teoretiki osredotočili na smrt z vidika njene funkcionalnosti za družbo in na to, kako obredi, namenjeni obvladovanju smrti, prispevajo k obnovi družbenega reda in krepitvi družbenih vezi. Sodobni misleci so se osredotočili na vidik, da so se s preoblikovanjem družb iz tradicionalnih temeljev v modernosti spremenili tudi načini razumevanja smrti in ravnanja z njo. Teza o zanikanju smrti pojasnjuje, da je v sodobnem času smrt postala zanikan in skrit pojav. Razumljena je bila kot neuspeh medicinskih strokovnjakov in zato zavrnjena.« (Arora, 2021).

»Družba je v zadnjih desetletjih umiranje in smrt odrinila na stran, na rob našega zavedanja, pri čemer se o smrti in umiranju v družbi redko govori. Veliko ljudi se z umiranjem sorodnika ali prijatelja sreča šele v srednjih letih. S pomanjkanjem sporazumevanja o smrti in umiranju ljudje lahko doživijo številne negativne učinke takrat, ko se sami znajdejo v situaciji umiranja in smrti sorodnika ali prijatelja. Ljudje se lahko samega procesa umiranja ali smrti po nepotrebnem bojijo. Želje umirajočih so po večini sorodnikom neznane in jim zato ne morejo pomagati in jih podpreti, še posebej takrat, ko umirajoči izgubi sposobnost samoodločanja. Številni ljudje pred smrtjo ne napišejo oporoke in ne govorijo o svojih željah glede pogreba s svojimi bližnjimi. S tem, ko se ljudje o pomembnih temah med seboj ne pogovarjajo, lahko kasneje spregledajo možnosti, da bi izboljšali kakovost življenja bolnih ljudi in jim omogočili neodvisnost. Hkrati pa pomanjkanje javnih in profesionalnih diskusij na temo žalovanja in izgube lahko pripelje do tega, da se ljudje v času žalovanja izolirajo od lastne okolice.« (Lipar, 2013, str. 46).

»Kljub zavedanju, da je umiranje del našega življenja, smo na umiranje in smrt slabo pripravljeni, saj se v situacijah, ko se znajdemo ob umirajočem, ne znajdemo. V preteklosti so ljudje umirali doma, v domačem krogu in so se s smrtjo srečali tudi otroci. Skozi čas pa se je umiranje tabuiziralo in izrinilo iz toka današnje družbe. Pomembno se je zavedati dejstva, da je kakovost našega življenja odvisna od tega, kako znamo sprejemati smrt, kako znamo spremljati ljudi, ki umirajo in kako se od pokojnih poslavljamo.« (Klevišar, 2006, str.9).

»Ko razmišljamo o tem, kako se v naši družbi dojema smrt in kako se obravnava umirajoči posameznik, se lahko vprašamo, kako sploh pride do takšnega negativnega vtisa o umirajočih. Znanstveniki so sodobno družbo opisali kot družbo »odsotnosti smrti«, v kateri je proces umiranja tako psihološko kot fizično izločen iz družbene sfere. Z drugimi besedami, hudo bolni in umirajoči so zaprti v specializirane ustanove, torej bolnišnice, znotraj katerih jih obravnavajo posebni strokovnjaki, npr. medicinske sestre, zdravniki, osebje hospica itd. V skladu s tem se smrt in umiranje obravnavata kot zasebni in ne skupnostni dogodek. Lahko bi domnevali, da ima to stanje samo potrjujočo naravo, saj bi pomanjkanje stikov z umirajočimi posamezniki lahko povzročilo naše negativno dožemanje le-teh, kar bi posledično privedlo do našega izogibanja umirajočim.« (Kang, 2021, str. 322).

»Kako stari ljudje dojemajo staranje, umiranje in smrt, je povezano predvsem z njihovim zdravjem in delovanjem. Obstaja povezava med zdravstvenim stanjem posameznika, dobrim počutjem in kakovostjo življenja, spominom in kognitivnimi funkcijami, telesno in fiziološko zmogljivostjo, zdravstvenim stanjem in posledicami invalidnosti ter med delovanjem, zdravim

vedenjem in umrljivostjo. Na vseh področjih je negativno dojemanje staranja bilo povezano s slabšim zdravjem in delovanjem posameznika.« (Warmoth, Tarrant, Abraham in Lang, 2016, str.545).

»Ljudje, ki so pripravljeni razmišljati o staranju, ranljivosti in smrti, imajo v starosti in bolezni pogosto kakovostnejše in boljše življenje ter doživijo boljšo smrt kot tisti, ki se o tem niso pripravljeni pogovarjati in se pripraviti na umiranje in smrt. Za dobro smrt je pomembna visoka stopnja osebnega miru, ki jo je možno doseči s poznavanjem direktiv in odločitev, ki se dotikajo podaljševanja življenja, vnaprejšnje načrtovanje oskrbe, pooblastila ter pomiritev s težkimi stvarmi iz preteklosti in zahvala za deljenje svojih strahov in hrepenenj z drugimi.« (Cvelbar, Pevec in Podobnik, 2020, str. 18-19).

»Ljudje bi morali sami izbrati prostor in okolje, v katerem bi želeli preživeti zadnji del svojega življenja in tudi umreti. Zaradi spremenjenih družbenih in življenjskih razmer ljudje danes nimajo več tolikšnih izkušenj z umiranjem, kot so jih imeli v preteklosti. Zato je tudi vprašljivo, do kolikšne mere je preživljanje zadnje faze svojega življenja ter smrt v bolnišnici ali domu za stare res lahko svobodna izbira posameznika. Prisoten je strah pred smrtjo bližnjega v domačem okolju, saj ljudje tega niso več navajeni. Ljudje se v današnjem času v veliki meri zanašajo na medicino in njene zmogljivosti, hkrati tudi na pomoč pri skrbi za umirajočega, ki mu je sami zaradi sodobnega tempa življenja ne zmorejo nuditi.« (Štancar in Pahor, 2007, str. 26).

»Družinski člani, ki nudijo oskrbo umirajoči osebi, se včasih težko sprijaznijo s tem, da oskrbo družinskega člana prepustijo nekomu drugemu, saj velikokrat potrebe družinskega člana postavijo pred svoje lastne. S pomočjo storitev na domu v sklopu hospic programa družinski skrbniki svojo skrb in dolžnosti lažje zaupajo izvajalcem oskrbe, z zavedanjem, da imajo dobre namene in zagotavljajo skrb za potrebe in zdravje osebe, ki potrebuje oskrbo.« (Jack, Mitchell, Cope in O'Brien, 2016, str. 2168).

»Sodobna vzgoja in pomoč drugim v skupnosti za smiselno doživljanje bolezni, oslabelosti, umiranja in žalovanja se je v zadnjih letih razvila znotraj civilnega gibanja hospic, ki razpolaga s široko paleto sodobnega tanatagoškega znanja in praktičnih izkušenj za ravnanje. Ker so se sprejemanja minljivosti in primerne sprejemanja umirajočih in žalujočih včasih ljudje naučili skozi proces socialnega učenja znotraj velikih družin in sorodstvenih skupnosti, se v današnjem času ob demografskih in strukturnih spremembah morajo ljudje samostojno vključiti v učno skupino prostovoljcev ali profesionalcev, ki bodo spremljali umirajoče in žalujoče v hospicu, v skupine za žalujoče in v proces družinskega spremljanja umirajočega.« (Ramovš, 2013, str. 73).

1.2 Hospic kot oblika pomoči umirajočim in sorodnikom

»Slovensko društvo hospic je bilo ustanovljeno leta 1995, ki je nastalo predvsem zaradi spoznanja, da medicina naredi veliko za bolnega in umirajočega človeka, vendar vseeno ne dovolj, saj človek v tem obdobju potrebuje veliko več. Ni dovolj le to, da skrbi za njegovo bolezen, ampak je pomembno človeka tudi slišati, kar pomeni, da moramo biti pozorni na njegove potrebe na različnih ravneh, torej na telesnem, duševnem, socialnem in duhovnem področju. Društvo Hospic deluje po različnih lokacijah v Sloveniji, njegova glavna prizadevanja pa so usmerjena v:

- konkretno pomoč umirajočemu bolniku in njegovi družini,
- spreminjanje odnosa do smrti in žalovanja v celotni družbi,
- pomoč zdravstvenem osebju, kjer se je pomembno osredotočiti na premagovanje osebnih stisk, ki so del srečevanja s hudo bolnimi in umirajočimi ljudmi in njihovimi sorodniki.« (Klevišar, 2006, str. 46-47).

»Hospic-spremljanje umirajočih in njihovih sorodnikov na domu pomeni celostno oskrbo bolnih ljudi v zaključni fazi njihove bolezni in njihovih sorodnikov tam, kjer so nastanjeni. Hospic spremljanje na domu se v večini dogaja v domovih, bolnišnicah in domovih za stare. Strokovna obravnava temelji na timske pristopu, pri čemer je vsaka obravnava individualno načrtovana in v skladu z izbiro hudo bolne osebe. Pomembno je zagotoviti najboljše možno lajšanje in preprečevanje fizičnega trpljenja ter podporo pri razreševanju čustvenih, duhovnih in socialnih stisk, ki se ob umiranju bližnjega pojavijo.« (Slovensko društvo Hospic, 2021).

»Slovensko društvo Hospic je v slovenskem prostoru znano po svoji osnovni dejavnosti, kjer izvajajo celostno hospic oskrbo bolnikov z neozdravljivo boleznijo, pri čemer pa zagotavljajo tudi podporo sorodnikom v času bolezni, sodelujejo z žalujočimi odraslimi, mladostniki in otroki. Društvo izvaja tudi razne delavnice in dogodke, namenjene splošni in strokovni javnosti, s katerimi se osredotoča na detabuizacijo smrti, ki pa je zaenkrat še manj prepoznana.« (Ebert Moltara, Gumilar in Žist, 2021, str. 70).

»Program hospic je skupnostno naravnani in njegovo poslanstvo je prizadevanje za človeškost v skrbi za umirajočega. Program vzpodbuja spreminjanje odnosa do umirajočih in sorodnikov, ki potrebujejo v težkem obdobju human in etičen odnos podpore in pomoči, v katerem ne ostanejo spregledani. Zavedanje, da bolnikov ne moremo obvarovati pred smrtjo, je pomembno zato, da lahko poskrbimo za to, da s pomočjo znanja in empatične komunikacije poskrbimo, da se življenje zaključi na dostojanstven in miren način, kar je tudi neprecenljiva izkušnja za

bolnike, sorodnike in tudi zaposlene. Veliko lahko storimo že samo s tem, da umiranja ne sprejmemo kot medicinski neuspeh, temveč kot del življenja in se v skladu s tem tudi ravnamo.« (Zimšek, 2018, str. 268).

»Žalovanje bližnjih je zdrav odziv na izgubo, ki jim pomaga izpustiti to, kar človeku ni več dosegljivo, in jim pomaga, da so se skozi čas ponovno pripravljeni odpreti na nove možnosti. Žalovanje je bolečina, ki jo čutimo ob izgubi nečesa, kar je bilo za nas veliko vredno. Človekovi možgani in njihovo doživljanje, prav tako pa človekovo vedenje, nujno potrebuje stabilnost in kontinuiteto na eni strani ter odprtost za spremembe in učenje novega na drugi strani. Izguba nečesa vrednega pa je globoka rana, za katero je potreben čas, da se zaceli. Je pa ravno žalovanje tisto, ki omogoča, da je celjenje takšne rane uspešno.« (Ramovš, 2013, str. 73).

»Čustva, ki so povezana z žalovanjem, so edinstvena, saj so odvisna od razmerja, ki ga je žalujoča oseba imela s preminulo osebo, hkrati pa so odvisna tudi od časa in vzroka smrti. Vsak človek doživlja žalovanje drugače, kljub temu pa se pojavljajo nekateri podobni vzorci, s katerimi je žalovanje izraženo. Jok, strah in jeza so pogosta čustva, ki se pojavijo v okviru žalovanja.« (Lekalakala-Mokgele, 2018, str. 151).

»Slovensko društvo hospic ob vključitvi v program nudi različne oblike podpore za sorodnike v procesu žalovanja. Strokovni delavci skupaj z žalujočimi načrtujejo primerno obliko podpore, ki se odziva na njihove potrebe. Žalujoče odrasle osebe imajo tako na voljo naslednje oblike podpore:

- individualni podporni pogovor, ki lahko poteka v živo, preko telefona ali elektronske pošte,
- srečanja v strokovno vodenih skupinah, ki lahko potekajo v odprti ali zaprti skupini,
- udeležba v klubu žalujočih,
- vikend skupine za žalujoče osebe,
- predavanja in delavnice.« (Slovenko društvo Hospic, 2021).

»Ljudem v procesu žalovanja, kjer so prejemniki različnih storitev, je najpomembnejši pozitiven odnos. Predvsem je pomemben dober odnos s strokovnimi delavci ali prostovoljci, ki je opisan kot varen, podporen, topel in dostopen (Jiao, Chow, Wang in Chan, 2021, str. 1184). Znotraj storitev, ki so na voljo, so cenjene predvsem pomoč pri oskrbi, pomoč pri gospodinjskih opravilih, zdravstveni pregledi in druženje. Zraven tega pa tudi dajanje informacij, praktična podpora, psihološka podpora s pogovori in emocionalna podpora.« (Jiao, Chow, Wang in Chan, 2021, str. 1185).

»S staranjem svetovne populacije je potrebno poskrbeti, da države sledijo skupnim ciljem pri zadovoljevanju potreb, ki so povezane z žalovanjem. Izpostavljene so tudi potrebe starejših ljudi, ki so v procesu žalovanja in so pogosto spregledani. Umiranje in smrt sta namreč videna kot nekaj naravnega in pričakovanega v poznejšem življenjskem obdobju, zato se predvideva, da bi tudi žalovanje ob poznavanju teh dejstev moralo biti minimalno. Kljub temu pa so lahko večkratne izkušnje izgube tiste, ki vplivajo na slabšanje duševnega zdravja starajoče se populacije.« (Bellamy, Gott, Waterworth, McLean in Kerse, 2014, str. 97).

»Smrt bližnje osebe je stresen dogodek v življenju, ki za seboj pusti različne čustvene, psihološke, vedenjske, kognitivne, socialne, verske in finančne posledice. Tako je proces žalovanja za vsakega posameznika unikatni, je vseeno možno opaziti, da žalovanje lahko vpliva na psihične stiske ljudi.« (Auon idr., 2015, str. 2). Zato je pomembno, da so ljudem na voljo različne oblike podpore, ki jih lahko podprejo tam, kjer potrebujejo pomoč pri soočanju z umiranjem ali smrtjo bližnjega.

»Ljudje, ki so sami doživeli izgubo, lahko znotraj podpornih skupin pomagajo drugim. Hkrati pa s tem pomagajo tudi sebi, saj povedo, da so pri prehodu od izgube k prostovoljstvu dobili nov pomen in namen, ki je povezan z njihovo vlogo podpore pri žalovanju. Hkrati pa je podpora iz njihove skupnosti bila tista, ki je pripomogla k njihovemu lastnemu zdravju, dobrobiti in pripadnosti skupnosti.« (Adams idr., 2023, str.5).

1.3 Dolgotrajna oskrba in oskrba umirajočih

»Dolgotrajna oskrba je niz ukrepov, storitev in dejavnosti, ki so namenjene osebam, ki so zaradi posledic bolezni, starostne oslabelosti, poškodb, invalidnosti, pomanjkanja ali izgube intelektualnih sposobnosti pri opravljanju osnovnih in podpornih dnevnih opravil, v daljšem obdobju, ki ni krajše od treh mesecev, ali trajno odvisne od pomoči drugih oseb.« (Kobal Straus in Nagode, 2022, str. 23).

»Upravičenost do dolgotrajne oskrbe ne temelji na podlagi diagnoze ali statusa v družbi ter drugih kriterijev, temveč je odločilna človekova subjektivna in objektivna potreba po pomoči in podpori, ki jo potrebuje za nadaljevanje samostojnega življenja v družbi in skupnosti. Z raziskovanjem človekovih potreb je možno ugotoviti vrsto in količino pomoči, ki je v tistem trenutku za človeka relevantna. Znotraj takšnega raziskovanja pa je pomembno upoštevati tudi različne življenjske izkušnje, ki jih ljudje imajo, saj stari ljudje niso homogena skupina, hkrati pa tudi sama dolgotrajna oskrba vključuje različne starostne skupine ljudi.« (Mali, 2013, str. 20).

»Ugotavljanje potreb po dolgotrajni oskrbi s pomočjo raziskovalnega pristopa omogoča natančen vpogled v življenjski slog ljudi, pri čemer se življenjske izkušnje ljudi razlikujejo, s tem pa tudi njihove potrebe po dolgotrajni oskrbi. Za to, da lahko odgovorimo na resnične potrebe ljudi, je potrebna pozornost na različne vrste potreb, za katere so kasneje razvite tudi primerne storitve.« (Mali in Grebenc, 2021, str. 212).

»Dolgotrajna oskrba je razmeroma nova tema znotraj socialnega dela, zdravstva in socialne politike in je posledica pojava demografskih sprememb. Dolgotrajna oskrba se dotika pomembnih vprašanj, ki se vežejo na solidarnost in organizacijo storitev, ki jih ljudje potrebujejo. Znotraj sistema dolgotrajne oskrbe se govori o tem, da so potrebne drugačne metode dela in pristopi, ki bodo omogočili ljudem, ki doživljajo dolgotrajno stisko, da ostanejo v domačem okolju. Pomembno je zavedanje, da tudi v primeru stisk ljudje zmoremo in moremo ohraniti vpliv na svoje življenje.« (Flaker, Nagode, Rafaelič in Udovič, 2011, str. 11).

»Z demografskimi spremembami se je število ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno pomoč in podporo, povečalo. Povečano je število ljudi, ki zaradi bolezni, dolgotrajne stiske, hendikepa ali oslabelosti potrebujejo pomoč s strani drugih, vendar pa se je delež aktivnega prebivalstva, torej ljudi, ki lahko pomoč nudijo, zmanjšal. Zaradi spremenjenega razmerja med ljudmi, ki pomoč potrebujejo, in med tistimi, ki jo lahko nudijo, se je povečalo tveganje ljudi, da ne bodo prejeli ustrezne pomoči in podpore, po drugi strani pa se je povečala obremenitev tistih, ki pomoč nudijo.« (Flaker idr., 2008, str. 19).

»Vse več se srečujemo z generacijo, ki mora istočasno skrbeti za dve družini in dve gospodinjstvi, torej za svoje otroke in za svoje starše. V povezavi z oskrbo je to za vsakega veliko duševno in telesno breme. Hkrati pa se soočajo s časovnimi stiskami, kako bodo uskladili obveznosti svoje družine in obveznosti svojih staršev. Zato je v primeru podpore s strani strokovnih služb pomembno zaznati primeren čas in prostor, znotraj katerega lahko družini nudimo podporo pri skrbi za družinske člane, ki tega ne zmorejo več sami.« (Rajer, 2018, str. 61).

»Leta 2004 so se pričele razvijati različne oblike oskrbe na domu, ki jih ponujajo domovi za stare, centri za socialno delo in različne prostovoljne ustanove in organizacije. Povezovanje med različnimi ponudniki in vrstami storitev je žal šibko, zato so tudi nekatere storitve manj učinkovite. S tem pa obstajajo tudi razlike v dostopnosti do storitev za tiste ljudi, ki oskrbo prejemajo v instituciji, in za tiste, ki jo prejemajo v domačem okolju, hkrati pa obstajajo tudi

velike regionalne razlike v dostopnosti do storitev oskrbe.« (Šprajc, Podbregar in Brezavšček, 2017, str. 282).

»Slovenija je leta 2021 naredila korak k enotni sistemski ureditvi dolgotrajne oskrbe, pri čemer se s sprejemom Zakona o dolgotrajni oskrbi (2021) vzpostavlja podlaga za dostopno, dosegljivo, kakovostno in varno dolgotrajno oskrbo, znotraj katere bodo upravičenci glede na primerljive potrebe lahko dostopali do primerljivih storitev in pravic.« (Kobal Straus in Nagode, 2022, str. 30).

»Storitve dolgotrajne oskrbe temeljijo na potrebah ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo in predstavljajo paradigmatški premik, saj uporabniki pridobijo na moči pri odločanju o svojem življenju in imajo zgrajen sodelovalen odnos s strokovnjaki, s katerimi sodelujejo znotraj procesa pomoči. V tradicionalni oskrbi so bile storitve določene s strani služb ali strokovnjakov, ki so te storitve zagotavljali, s tem pa so uporabniki bili pasivni prejemniki pomoči, odvisni od moči in znanja drugih (Mali in Kejžar, 2019, str. 449). Znotraj dolgotrajne oskrbe so v ospredju človek in njegove potrebe, hkrati pa se krepi partnerski odnos, znotraj katerega strokovnjak verjame v kompetentnost uporabnika, s tem pa se prekine pasivizacija uporabnikov.« (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 17).

»Uporabniki potrebujejo načine, kako omogočiti tveganje do takšne mere, ki je sprejemljiva za vsakdanje situacije. Tveganje je nasprotje gotovosti in vsebuje tudi element presenečenja, pri čemer je najbolj pomembno to, da se iz storjenih napak nekaj naučimo. Tako kot vsi ostali imajo uporabniki pravico do napačnih odločitev, pravico do zmote. Uporabniki se velikokrat znajdejo v pokroviteljskih odnosih, ki želijo tveganja izničiti. Naloga strokovnjakov in skrbnikov pa je ta, da izničijo tveganja, ki izhajajo iz hendikepa uporabnika, in omogočijo tveganja, ki so dopustna, sprejemljiva za vse. Poleg osebnih taktik zmanjševanja tveganj obstajajo tehnični, izobraževalni, socialni, pravni in okoljski ukrepi in strategije za omogočanje tveganja.« (Flaker idr., 2008, str. 87).

»Da bi ljudje imeli možnost ostati v domačem okolju čim dlje časa, tudi v obdobju, ko njihova bolezen napreduje in kasneje v času umiranja, je potrebno zagotoviti neprekinjeno oskrbo s strani primarnega zdravstva, patronažne zdravstvene nege, socialnega varstva, delovne terapije, dietetike in farmacije, pri čemer morajo določene storitve biti na voljo tudi izven rednega delovnega časa. V primeru paliativne oskrbe pa je podpora in pomoč potrebno nuditi tudi družinskim članom in neformalnim oskrbovalcem.« (Lipar, 2013, str. 48).

»V okviru dolgotrajne oskrbe se v lokalnem okolju oziroma v skupnosti izvaja socialna oskrba na domu, pri čemer jo lahko vidimo tudi kot del oskrbe v skupnosti, katere namen je zagotavljanje čim daljšega in kakovostnega bivanja v domačem okolju.« (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 9).

»Ljudje, ki živijo v domačem okolju, so v večini zadovoljni, predvsem v smislu osnovne gotovosti in podpore, ki jo potrebujejo in je zagotovljena s strani bližnjih in poklicnih oskrbovalcev. Razlogi, ki ljudi pripeljejo do tega, da zapustijo domače okolje, se nanašajo predvsem na negotovost v gibanju, osamljenost in občutek zapostavljenosti.« (Flaker idr., 2008, str. 33-34).

»Ljudje imamo v svojem življenju izoblikovane rutine, ki nas vodijo skozi naš dan. Tako tudi Flaker idr.,(2008) govorijo o tem, da se vsakdanje rutine ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno pomoč in oskrbo, razlikujejo od običajnih dnevnih rutin. Osebna higiena, oblačenje in skrb zase so običajno rutine, v katere niso vključeni drugi ljudje ali posebni pripomočki. Ljudje običajno tudi niso plačani za vsakdanja gospodinjska opravila. Medtem pa se v vsakdanjih rutinah ljudi, ki potrebujejo pomoč in podporo, pojavijo številni drugi ljudje, sorodniki, oskrbovalci, dostavljalci hrane in druge osebe, ki uporabljajo posebne tehnične pripomočke in posebej prilagojeno okolje, ki je vpleteno v potek rutin, ki tečejo nemoteno, ko jih človek enkrat vzpostavi.« (Flaker idr., 2008, str. 195).

»Preplet znanja, izkušenj, materialnih, tehničnih in situacijskih zmožnosti pri ljudeh postanejo spretnosti vsakdanjega življenja, ki omogočajo, da človek neko nalogo opravi. Pri ljudeh, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, so te spretnosti zaradi bolezni ali fizične oviranosti lahko nekoliko okrnjene. Lahko pa ljudje na svoje sposobnosti in spretnosti zaradi različnih okolij in izkušenj tako rekoč pozabijo in se jih morajo ponovno naučiti. Ravno potreba po pomoči pri gospodinjskih opravilih in njihovem učenju se izraža pri ljudeh, ki so se vrnili iz institucij, kjer so se navadili, da zase ne skrbijo sami. Smisel vsakodnevnih spretnosti je ta, da ljudje obdržijo samostojnost ali jo ponovno pridobijo. Zato morajo ljudje na ravni vsakodnevnih rutin razviti posebne spretnosti in znanja.« (Flaker idr., 2008, str. 206-207).

»Neodvisno življenje se navezuje na vsakdanje življenjske spretnosti. Ljudje, ki živijo v zavodih, so zaradi institucionalizacije osnovne spretnosti lahko izgubili, lahko pa se jih niso imeli možnosti naučiti. Še preden ljudje zapustijo zavod, je pomembno, da pridobijo določene spretnosti, ki se navezujejo na urejanje doma, ohranjanje osebne higiene, upravljanje z denarjem in nakupovanje, uporaba javnih prevoznih sredstev in javnih služb, varnost in

vzpostavljanje družabnih stikov. Pri tem se moramo zavedati, da se raven, do katere lahko ljudje določene spretnosti osvojijo, med posamezniki razlikujejo. Zaradi tega je potrebno ljudem zagotoviti široko paleto skupnostnih podpornih služb, kot sta pomoč in oskrba na domu.« (Mesec in Petan, 2021, str. 132).

1.4 Paliativna oskrba

»Znotraj dolgotrajne oskrbe je potrebno spregovoriti tudi o oskrbi, ki se nanaša na posebno oskrbo umirajočih ljudi. Novaković, Zakotnik in Žgajnar (2009) povedo, da je paliativna oskrba del zdravstvenega sistema in se glede na strokovno usposobljenost izvajalcev deli na osnovno in specialistično oskrbo. Je individualna, kar pomeni, da je način oskrbe in strokovna usposobljenost članov multiprofesionalnega tima prilagojena stanju bolezni in odločitvam posameznega bolnika. Paliativna oskrba se izvaja v zdravstvenih ustanovah, hospicijih, v domovih za stare ter v domačem okolju bolnika in je neprekinjena oskrba do smrti.« (Novaković, Zakotnik in Žgajnar, 2009, str.9).

»Glede na predviden potek neozdravljive bolezni se oblikuje načrt oskrbe. Strokovni delavci se pogosto srečujejo z vprašanjem, kdaj oskrbo začeti. Paliativna oskrba naj ima šest zaporednih korakov, ki si sledijo v smiselnem zaporedju. Tako se paliativna oskrba naj začne s pogovorom o zdravstvenih, socialnih, duhovnih in ostalih pristopih ob koncu življenja. Oskrba se nadaljuje z oceno stanja in načrtom oskrbe, s koordinacijo oskrbe, kjer je potrebno zagotoviti možnosti oskrbe v različnih okoljih. Znotraj paliativne oskrbe ne smemo pozabiti na oskrbo v zadnjih dneh življenja in na oskrbo žalujočih.« (Lipar, 2013, str. 46-47).

»V samih začetkih izvajanja paliativne oskrbe je njen namen bil »dobra smrt«. Vendar je premik od »terminalne« k »paliativni« oskrbi opustil poudarek na dobri smrti, ki se je podredila diskurzu o bolečini in upravljanju simptomov. Vključevanje paliativne oskrbe v osrednje funkcije, ki jih zdravstveni sistem ponuja, pomeni večjo osredotočenost na živečo populacijo, ne pa na umirajočo. Zgodil se je premik k zgodnjim fazam razvoja bolezni, pri čemer je vključena tudi kroničnost in življenjsko omejujoči pogoji, pri čemer se spodbuja sam govor o kakovosti življenja in ne več toliko govor o dobri smrti.« (Clark in Majerhold, 2007, str. 87).

»Celostno oskrbo umirajočih bolnikov, ki imajo široko paleto potreb, lahko v smislu paliativne oskrbe zagotovi multiprofesionalni tim, ki ga sestavljajo različni strokovnjaki, kot so zdravnik, medicinske sestre, psihoterapevti in socialni delavci. Prostovoljci, duhovni spremljevalci, sorodniki in bolnik so prav tako enakovredni člani paliativnega tima.« (Novaković, Zakotnik in Žgajnar, 2009, str. 8).

»Potrebe ljudi z neozdravljivo boleznijo se s trajanjem bolezni zelo spreminjajo, zato tudi delo z bolnikom in njegovo družino zahteva več veščin in znanja, kot bi jih lahko zagotovila le ena strokovna oseba. Sestava tima je v različnih obdobjih različna, spreminja se tudi glede na okolje, kjer se bolnik zdravi.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 220).

»Paliativna oskrba bližnjih, priročnik za izobraževanje neformalnih oskrbovalcev (2023) se skozi svojo vsebino dotakne pomembnih točk, na katere je potrebno biti pozoren pri skrbi za sočloveka. Govori o skrbi za higieno in varnost, gibanju in ustrezni legi, prehranjevanju in pitju, izločanju in odvajanju in na koncu o oskrbi umrlega. Vsak človek, ki umre nenadoma, doma, v bolnišnici ali drugod, mora biti obduciran, če tako odredi zdravnik, saj se z obdukcijo odkrije ali potrdi vzrok smrti ter morebitne bolezni ali nepravilnosti. Ko je smrt potrjena s strani zdravnika, mora osebo umrlega urediti z vsem spoštovanjem. Pri oskrbi umrlega je potrebno spoštovati tudi kulturne in verske predpise.« (Leskovic in Krsnik, 2023, str. 21-22).

»Oskrbovalci umirajočih ljudi morajo pridobiti informacije o poteku bolezni, o posebnostih in področjih, na katera morajo biti pozorni, informacije o tem, kako se spopasti z določenimi situacijami in na koga se lahko kdaj obrnejo. Pridobljene informacije morajo biti čim bolj konkretne zato, da lahko novo življenje prilagodijo konkretni situaciji.« (Lipar, 2013, str. 49).

»Sorodnikom mora biti omogočeno, da se od umrlega poslovijo. Nekateri želijo sodelovati pri oskrbi umrlega, saj jim to olajša žalovanje. Pri oskrbi morajo vsi sodelujoči biti ustrezno zaščiteni pred okužbo. Pomembno je zavedanje, da sorodniki morajo imeti možnost, da se poslovijo od pokojnika in da lahko izrazijo svoja čustva. V postopku poslovljanja se sorodnikom pripravijo stoli, poskrbi se za ustrezno osvetlitev in odkrije se obraz pokojnika, pri čemer je pomembno vzdrževanje spoštovanja do umrlega in njegovih bližnjih. Za to, da se sorodniki poslovijo od pokojnika, je potreben čas, včasih tudi nekdo, ki jih posluša ali odgovori na vprašanja. Ko se bližnji poslovijo od pokojnika, je potrebno ta proces zaključiti tako, da se umrlega pokrije tako, kot je določeno s pravili.« (Leskovic in Krsnik, 2023, str. 22-23).

»Delo na področju paliativne oskrbe je polno izzivov, ki vplivajo na kakovost dela, odnose v timu, znotraj tima na razvoj vsakega posameznika, ki se kasneje odraža tudi na delu z bolnikom in njegovimi sorodniki.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 221). »Storitve in aktivnosti je potrebno načrtovati skupaj z bolnikom in na njegovo željo tudi skupaj s sorodniki. Storitve morajo biti prilagojene glede na potrebe in prioritete bolnika.« (Lipar, 2013, str. 47).

»Socialno delo je ključni člen multidisciplinarnega tima znotraj paliativne oskrbe, ki ponuja holistične storitve pacientom in njihovim sorodnikom. Specializirano socialno delo znotraj

paliativne oskrbe je univerzalna storitev, saj so socialni delavci tisti, ki so vajeni sodelovati z najrazličnejšimi skupinami ljudi, v smislu starosti, diagnoz, razredov, religije in kulture. Socialno delo v paliativni oskrbi zajema sodelovanje z dvema skupinama ljudi, torej z ljudmi, ki so neposredni uporabniki storitev, zaradi bolezni, ki ogrožajo njihovo življenje, in z ljudmi, ki so v vlogi žalujočih. Tako so socialni delavci sposobni iskati ravnovesje v sodelovanju z obojimi in usklajevati različne potrebe obojih.« (Beresford, 2006, str. 26).

»Socialni delavec se znotraj paliativne oskrbe zavzema za individualni pristop in celostno obravnavo umirajočega uporabnika. S svojim delom se zavzema za dobro življenje bolnika do njegove smrti, vključno z dobro smrtjo, pri čemer je poudarek tudi na potrebah družine, ki ne smejo biti prezrte. Socialni delavec s svojim znanjem družini pomaga, da se lažje spoprimejo z vsem, kar se dogaja, vključno z izgubo in žalovanjem. Znotraj multidisciplinarnega tima socialni delavec poskrbi za pomoč osebam v stiski pri ponovnem odkrivanju njihovih virov za prihodnost, ne glede na to, v kateri fazi je bolezen uporabnika.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 166).

»Koordinatorjem paliativne oskrbe sta v pomoč genogram in eko zemljevid, ki sta pripomočka za raziskovanje življenjskega sveta pacienta in družine. Koordinatorji so pogosto prva oseba, ki vstopi v stik s sorodniki in jih povabi na družinski sestanek, znotraj katerega se pogovorijo o sami bolezni in načrtujejo nadaljnjo oskrbo.« (Zlodej, 2015, str. 74). »Genogram ali družinsko drevo je pripomoček, ki služi kot slikovni prikaz družinskih članov in sorodnikov, odnos med njimi in pomembnih dogodkov. Eko zemljevid pa služi kot opora predvsem pri načrtovanju nadaljnje oskrbe uporabnika. Na sredini zemljevida se nahaja uporabnikovo ime in zastavljen cilj ali več ciljev, ki služijo kot podlaga za raziskovanje življenjskega sveta uporabnika.« (Zlodej, 2015, str. 74-75).

»Zemljevid življenjskega sveta ali eko zemljevid je uporaben pri raziskovanju virov, ki obstajajo v življenjskem svetu uporabnika in bodo uporabniku lahko pomagali pri dosegu njegovih zastavljenih ciljev. Uporabniki se na socialne delavce zanašajo predvsem v smislu tega, da jim bodo pomagali spremeniti obstoječo situacijo, pri čemer skupaj sodelujejo v projektu skupnega odkrivanja, načrtovanja in uresničevanju sprememb v življenjskem svetu uporabnika.« (Rapoša Tajnšek in Šugman Bohinc, 2007, str. 3).

»Zaradi poznavanja življenjskega sveta uporabnika je lahko socialna delavka tista, ki po besedah Freud (2023) pomaga vzpostaviti in vzdrževati varno okolje. Socialni delavci imajo veliko znanja, ki se lahko poveže s težkimi boleznimi ljudi. V poštev pride predvsem znanje o

družinskih sistemih in prepoznavanju in ocenjevanju duševnega zdravja posameznikov. S travmo ozaveščen pristop k paliativni oskrbi podpira in krepi poslanstvo socialnih delavcev v smislu zagotavljanja oskrbe, ki je skladna s cilji in je namenjena izboljšanju kakovosti življenja bolnika.« (Freud, 2023, str. 3).

1.5 Socialna oskrba na domu

»Izraz skupnostna skrb zajema različne storitve v skupnosti in je širši izraz kot oskrba na domu, ki zajema storitve osebne nege, gospodinjsko pomoč ali praktične storitve, osebne storitve, nadzor in upravljanje.« (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 9).

»Organizacija socialne oskrbe na domu, po Zakonu o socialnem varstvu, je v pristojnosti občine, ki mora s pogodbo z javnim zavodom ali s podelitvijo koncesije zagotoviti mrežo javne službe.« (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 21). »Občine pomoč na domu tudi sofinancirajo, najmanj v višini 50 %, v povprečju pa preko 70 % celotnih stroškov. Povprečna cena storitve znaša med 5 in 6 evrov na uro.« (GOV, 2023).

»Do storitev socialne oskrbe na domu je upravičena oseba v primeru starosti, invalidnosti in v drugih primerih, kjer se lahko nadomesti institucionalno oskrbo. Lahko se izvaja pri osebah, ki imajo zagotovljene bivalne razmere in druge okoliščine za bivanje v domačem okolju, vendar zaradi starosti, hude invalidnosti, kronične, telesne ali duševne bolezni ne morejo sami skrbeti zase in jim njihovi sorodniki oskrbe in nege ne morejo nuditi. Neposredno izvajanje storitev na domu opravljajo socialne oskrbovalke, njihov koordinator in vodja pa je vodja pomoči na domu.« (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 21-23).

»Storitev pomoči na domu in njen obseg se prilagodi potrebam posameznika, pri čemer lahko le-ta prejme naslednje vrste pomoči:

- Pomoč pri temeljnih dnevnih opravilih, ki zajema pomoč pri oblačenju in slačenju, pomoč pri umivanju, negi in opravljanju osnovnih življenjskih potreb.

- Gospodinjsko pomoč, kjer se lahko uporabniku prinese ali pripravi obrok hrane, pomivanje posode in osnovno čiščenje prostorov bivalnega dela ter vzdrževanje spalnega prostora.

- Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, kjer je pomembno vzpostavljanje socialne mreže z okoljem in sorodstvom. Znotraj tega se nahaja tudi spremljanje uporabnika pri opravljanju nujnih obveznosti, informiranje ustanov o stanju in potrebah uporabnika ter po potrebi tudi priprava uporabnika na bivanje v institucionalnem varstvu.« (GOV, 2021).

»Znotraj tega se pokaže potreba po vzdrževanju stanovanjskega razmerja, predstavitvena funkcija bivalnega prostora in samopodoba stanovalca, predvsem v smislu sposobnosti, da kaj naredi in da se oseba dobro počuti v svojem bivalnem okolju.« (Flaker idr., 2008, str. 128).

»Gospodinjske spretnosti so verjetno najboljši pokazatelj zmožnosti za samostojno življenje. Med uporabniki dolgotrajne oskrbe jih veliko potrebuje pomoč ravno pri gospodinjskih opravilih, saj se le ta vežejo na procese prehranjevanja, urejenosti stanovanja, oblačenja, spanja, skrbi za družinske dogodke, domače kulture in zabave.« (Flaker idr., 2008, str. 204).

»Naziv storitve pomoči na domu ali naziv pomoč družini na domu pove, da pomoč ni ponujena le posameznemu uporabniku, temveč se znotraj teh storitev skuša podpreti tudi sorodnike, ki oskrbo nudijo. Velikokrat je že ob pričetku izvajanja storitev možno opaziti izčrpanost ali izgorelost neformalnih oskrbovalcev. Zato je pomembno, da so tudi oni videni in da imajo priložnost, da so vključeni v iskanje najboljših možnih rešitev.« (Rajer, 2018, str. 60).

»S tem, ko je pomoč na domu organizirana na občinski ravni, je tudi dostop do storitev za uporabnika odvisen od občine stalnega prebivališča. Pri tem pa se občine po dostopnosti do pomoči na domu, cenah in po kakovosti izvajanja storitev med seboj razlikujejo.« (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 71).

»V letu 2021 je socialno oskrbo izvajalo 1.137 oseb bodisi v okviru centra za socialno delo, domov za stare in posebnih socialnovarstvenih zavodov, drugih javnih zavodov ali zasebnikov. V letu 2021 je ena socialna oskrbovalka v povprečju oskrbovala 7,7 uporabnikov. Velika večina socialnih oskrbovalk je zaposlenih za nedoločen čas, pri čemer je obseg redno zaposlenih socialnih oskrbovalk od leta 2009 močno narasel. Tudi v tem letu je večina, torej 96,5% socialnih oskrbovalk žensk, njihova povprečna starost je 47 let. Med socialnimi oskrbovalkami ima približno tretjina srednjo strokovno izobrazbo, sledijo jim osebe z nižjo ali srednjo poklicno izobrazbo, srednjo splošno izobrazbo ali osnovnošolsko izobrazbo ter višjo strokovno izobrazbo. Približno dve tretjini socialnih oskrbovalk ima opravljeno poklicno kvalifikacijo, ki jo osebe s prenizko ali neustrezno izobrazbo potrebujejo zato, da lahko izvajajo oskrbo kot dokvalifikacijo. V letu 2021 povprečna plača socialnih oskrbovalk spada v 24,7 plačni razred.« (IRSSV, 2022, str. 49-52).

»Socialne oskrbovalke so formalni izvajalci oskrbe, ki so plačani izvajalci storitev, organiziranih znotraj skupnosti, in so namenjene podpori starejših ljudi pri bivanju v skupnosti (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 13). Socialne oskrbovalke vodijo dokumentacijo, ki obsega dnevnik dela, prisotnost na delovnem mestu za mesec, potni nalog, poročilo o

opravljenih urah pri uporabnikih socialne oskrbe na domu, potrdilo o prejemu denarja in obvestilo.« (Interreg, 2017).

Pri opravljanju svojega dela in v rednih stikih z uporabniki socialne pomoči na domu se socialne oskrbovalke srečujejo z različnimi situacijami. Njihovo sodelovanje se prične z ljudmi, ki so v različnih obdobjih življenja in tudi v različnih življenjskih situacijah in stanjih. Včasih se sodelovanje zaključi zaradi smrti uporabnika, pri čemer socialna oskrbovalka sodeluje tudi z njegovimi bližnjimi, ki so v veliko primerih tudi neformalni oskrbovalci uporabnika. Boeykens idr. (2023) povedo, »da bolni ljudje, ki živijo doma in njihovi oskrbovalci potrebujejo podporo pri vzpostavitvi avtonomije, ki jim omogoči izvajanje vsakodnevnih aktivnosti, ki so pomenske in tudi nujno potrebne. Skrb bi morala biti organizirana na podlagi življenjskega konteksta uporabnika, ki je viden kot pomemben partner v odnosu in samostojna oseba.«

»S smrtjo se srečujejo tudi socialne oskrbovalke na domu, ki znotraj svojega dela lahko sodelujejo tudi z uporabniki, ki so hudo bolni ali umirajo. Pomoč na domu je mreža storitev, ki je namenjena starejšim osebam, ki živijo v domačem okolju, kjer pa zaradi svoje bolezni ali drugih težav, ki so povezane s starostjo, ne morejo več v celoti poskrbeti za svojo nego in oskrbo, hkrati pa jim tega v zadostni meri ne zmorejo omogočiti njihovi sorodniki.« (GOV, 2021).

»Življenjske izkušnje zavedno ali nezavedno pridobivamo na delovnem mestu, pri čemer so poklici, ki so še posebej povezani z umiranjem in smrtjo predvsem tisti, ki so povezani s skrbjo za druge ljudi. Zdravstveni poklic vpliva na odnos do smrti in umiranja, saj se zdravstveni delavci znotraj svojega poklica pogosto srečajo z umiranjem in smrtjo pacientov, za katere skrbijo. Tako pa ugotavljajo, da je delo v paliativni oskrbi posebno poslanstvo, ki ga ne more opravljati vsak.« (Cvelbar, Pevec in Podobnik, 2020, str. 25).

»Delo z neozdravljivo bolnimi je privilegij, ki ga ne zmore vsak. Takšno delo lahko povzroči intenzivno čustveno in fizično izčrpanost, pri upoštevanju globine in trajanja odnosa ter drugih dejavnikov, kot so pomanjkanje znanja in izkušenj, neustrezna organizacija dela, neupoštevanje paliativnega pristopa in otežene okoliščine kompleksnih obravnav.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 163).

»Spregovoriti je potrebno o ranljivosti strokovnjakov, pri čemer je naloga skrbi za umirajočega človeka za poklicne negovalce zelo zahtevna, tako na čustveni kot tudi na fizični ravni. Kljub temu pa je znotraj psihološkega diskurza omenjena pomembnost strokovnosti in kompetentnosti negovalcev. Negotovost osebja ali strah pred smrtjo in trpljenjem lahko

negativno vpliva na sodelovanje s sorodniki bolnika, saj je pomembno, da je osebe pozorno in sočutno do sorodnikov. S svojo strokovnostjo lahko zaposleni poskrbijo za dostojanstveno smrt starejših umirajočih in hkrati tudi za njihove sorodnike. Vendar pa je s stališča strokovnih delavcev pomembno ubesediti žalost, ki nastopi ob uporabnikovi smrti, saj v času sodelovanja z njim razvijejo prijateljstva in globlje vezi. Vendar se tukaj pojavi dilema izkazovanja resnične žalosti ob upoštevanju profesionalnega spopadanja s smrtjo, ki pa pomeni distanciranje.« (Nielsen in Glasdam, 2013, str. 988).

»Strokovnost v zdravstvenem sektorju se pogosto opisuje kot sposobnost ohranjanja določene čustvene distance. Nasprotno pa je že od nekdaj ključni vidik stroke usposobljenosti ta, da je potrebno znati delati z uporabo svojih osebnostnih in čustvenih kvalifikacij, da bi z ljudmi lahko vzpostavili dobre odnose.« (Nielsen in Glasdam, 2013, str. 989).

»Čeprav je vnaprejšnja oskrba dobro načrtovana, je emocionalno delo, ki vključuje razprave o smrti in umiranju, za nekatere zaposlene v domovih oziroma v poklicih, ki delajo z umirajočimi ljudmi, težava. Nekateri se o umiranju in smrti uporabnikov težko pogovarjajo, tudi s sorodniki uporabnikov. Do tega pride predvsem zaradi pomanjkanja mehanizmov podpore za čustvene potrebe zaposlenih s strani organizacije in pomanjkanje usposabljanja, znanja. Tako zaposleni tudi težje sodelujejo v smiselni pogovorih o načrtovanju oskrbe posameznika, ki pa je pomembno tako zanj kot tudi za njegove sorodnike.« (Spacey, Scammell, Board, in Porter, 2021, str. 2781).

»Ponudniki in izvajalci storitev oskrbe na domu menijo, da so neformalni oskrbovalci bistveni in da je zato pomembno, da oskrbovalna omrežja poskrbijo za zagotavljanje storitev, prav tako pa tudi za čustveno podporo umirajoči osebi in njenim oskrbovalcem. Neformalne mreže skrbi so v veliki meri vključene v skrb za umirajočo osebo, vendar je lahko sodelovanje med formalno in neformalno mrežo izziv. Namreč primarna naloga formalnih oskrbovalcev je zagotavljanje storitev za uporabnika, redkeje so storitve namenjene ožji družini. So pa formalni oskrbovalci lahko pomemben vir informacij in pomoči za neformalne oskrbovalce, da se le-ti lažje organizirajo in poiščejo dodatno pomoč.« (Horsfall, Leonard, Noonan in Rosenberg, 2013, str.335). »Ko pri oskrbi posameznega človeka sodeluje več ljudi, je potrebno skrbno načrtovanje rutine, poteka dneva in tedna, zato da se lahko smiselno razdeli tudi obremenitev vseh vključenih.« (Flaker idr., 2008, str. 53).

»Sodelovanje zaposlenih z bolniki, ki se približujejo smrti, nakazuje na manjkajoče dele v izobraževanju, saj zaposleni v pogovorih o umiranju čutijo nelagodje. Ob pogledu na čustveno

doživljanje umiranja in smrti zaposlenim umiranje in smrt povzročata močne občutke žalosti, tesnobe in krivde, nemoči, frustracije in jeze.« (Jedlicska idr., 2021, str. 65).

»Znotraj študija, ki je usmerjen v poklice, katerih področje dela lahko zajema tudi skrb za kronično bolne ljudi ter starejše uporabnike, velikokrat le-ta smer ni primarna usmeritev v njihovi karieri. Študije so pokazale, da študentje zdravstvene nege in socialnega dela znotraj svojega izobraževanja ne dobijo toliko znanja iz tega področja in v primeru umiranja in smrti doživljajo strah in neprijetne občutke. Hkrati pa se študentje teh poklicev redkeje odločajo za sodelovanje z uporabniki v zadnjih fazah njihovega življenja zaradi tega, ker se ne počutijo dovolj kompetentni za skrb za umirajočega ter pomoč njegovi družini.« (Shinan-Altman , 2018, str. 109).

»Izobraževanje, ki je povezano s smrtjo in umiranjem, je v splošnem bolj omejeno na zagotavljanje fizičnega udobja, premeščanje v ustanovo ali na to, kako obvestiti sorodnike o smrti. Izobraževanje v tej smeri je pogosto usmerjeno na pravne podrobnosti in postopke, tako se izobraževanje ne osredotoča na žalovanje oziroma na bolnika usmerjenega pristopa.« (Cameron, Lunn, Lanos & Batt, 2021, str.93).

»Soočanje z umiranjem in smrtjo je neizogiben del zdravstvenih poklicev in preostalih, ki so vključeni v delo z umirajočimi ljudmi. Srečanje s smrtjo mlajšim zaposlenim ali študentom predstavlja močan čustven izziv. Čustven odziv zaposlenih, ki sodelujejo z umirajočim človekom in njegovimi sorodniki, lahko vpliva na njihovo lastno dobro počutje, hkrati pa tudi na kakovost njihove oskrbe, ki jo nudijo pacientom. Posledice doživljanja smrti pa se okrepijo, predvsem zaradi odsotnosti refleksije in razmisleka o teh čustvih v zdravstveni praksi.« (Jedlicska idr., 2021, str. 65).

»Tudi Slovensko društvo hospic nudi programe, ki so namenjeni strokovnim delavcem. Znotraj teh programov nudijo različne oblike podpore, pri čemer je namen opolnomočenje strokovnih delavcev pri delu z neozdravljivo bolnimi osebami, njihovimi sorodniki in žalujočimi. Na voljo je široka mreža podpore za žalujoče v delovnih organizacijah, kot so osnovne šole, vrtci, domovi za stare ter druge nevladne organizacije, v katerih zaposleni vstopajo v stik s smrtjo.« (Slovensko društvo hospic, 2021).

»Zdravstveni in socialni delavci morajo skozi čas glede konca življenja spremeniti svoja stališča in odnos do oskrbe, saj je smrt neizogiben del življenja in se nanjo ne sme gledati kot na neuspeh medicine in oskrbe. Ena ključnih nalog zaposlenih, ki sodelujejo z umirajočimi uporabniki, je ta, da jim pomagajo sprejeti prehod iz življenja v smrt. Kljub razumevanju in spremembi stališč

pa lahko strokovni delavci pri delu z umirajočimi doživijo velike psihične obremenitve, ki jih morajo na podlagi lastnega znanja in veščin predelati in delo z umirajočimi sprejeti kot delo, ki jih lahko obogati.« (Lipar, 2013, str. 49).

»Prepoznavna stanja je prvi korak pri preprečevanju posledic izčrpanosti, ki lahko dolgoročno gledano vodijo v razvoj kronične utrujenosti in sindroma izgorelosti. Odgovornost za ohranjanje zdravja zaposlenih je tako na organizaciji kot tudi na strani zaposlenega. Na individualni ravni mora zaposleni poskrbeti za ravnovesje med poklicnim in zasebnim življenjem, za svoj prosti čas, pozitivne odnose v osebni in poklicni življenju, prepoznavanje občutka žalosti, prepoznati načine za obnovo osebne moči in dobrega počutja ter tudi poiskati strokovno pomoč, če je to potrebno. Odgovornost organizacije zajema to, da je potrebno omogočiti čas in priložnost za žalovanje, v kar so vštete medicije, supervizije, refleksije itd. Pomembno je omogočiti prostor, v katerem se lahko delijo čustva in je omogočen pogovor s sodelavci. Zraven naštetega pa je pomembno tudi izobraževanje s področja komunikacije, soočanja s stresom ter premagovanje utrujenosti in soočanje z žalovanjem.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 163).

Znotraj organizacije pomoči na domu za dobro delo in počutje socialnih oskrbovalk na delovnem mestu v prvi vrsti skrbi vodja pomoči na domu. Delovno mesto vodje pomoči na domu bo opisano v naslednjem poglavju, saj so vodje pomoči v večini po svoji izobrazbi socialne delavke.

1.6 Pomen socialnega dela pri pomoči na domu

»V današnjem času ljudje živijo bistveno dlje, kot so nekoč, in včasih to pomeni, da ljudje z boleznijo, ki njihovem življenju predstavlja izziv in omejitve, živijo z bolj kompleksnimi in zapletenimi potrebami kot prej.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 166). Tako socialni delavci nastopijo tudi znotraj paliativne oskrbe, ki se lahko v določenem smislu naveže tudi na storitve pomoči na domu, kjer socialne oskrbovalke skrbijo za umirajočega uporabnika.

»V socialnem delu si prizadevamo, da stari ljudje živijo dostojno življenje, kjer je njihov glas slišan in o svojem življenju lahko odločajo avtonomno in samostojno. Kadar pa takšne možnosti nimajo, potrebujejo našo pomoč pri varovanju njihovih interesov.« (Mali in Grebenc, 2021, str. 31).

»Socialni delavec v sodelovanju z bolnikom in njegovimi sorodniki vzpostavi delovni odnos, ki v socialnem delu predstavlja osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči. Poudarek v procesu sodelovanja je na pomenu pogovora, jezika, ki se uporablja, govora, odprtega

prostora, znotraj katerega so vsi udeleženi v pogovoru enakovredni.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 169).

»Vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabnikom posledično pomeni tudi vzpostavitev izvirnega delovnega projekta pomoči, ki pa ga je možno aplicirati le na življenjsko situacijo, v kateri se je uporabnik znašel in jo tudi sam prepozna kot takšno, da bi jo želel spremeniti. Strokovnjak se lahko uporabniku pridruži v samem procesu iskanja rešitev in ob tem spodbuja in ohranja procese raziskovanja deležev udeležencev v rešitvi. V instrumentalni definiciji problema vsi udeleženi podajo svojo definicijo problema, pri čemer se sprejme tudi skupna, delovna definicija problema.« (Stefanovski, 2020, str. 231).

»Osrednji prostor, v katerem se proces pomoči in sodelovanja v socialnem delu razvija, je pogovor, znotraj katerega sta socialni delavec in uporabnik sogovornika in skupaj soustvarjata najboljše možne rešitve v določeni situaciji. Delovni odnos predstavlja odnos pomoči v socialnem delu, ki omogoča, da socialna delavka in uporabnik vzpostavita proces pomoči, znotraj katerega se pomoč raziskuje in soustvarja.« (Čaćinović Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2011, str. 7).

»Pogovor je tisti, ki uporabniku omogoči, da na novo ali prvič ubesedi tisto, česar si želi in kakšnih sprememb si želi, kar mu lahko služi tudi kot opora. Uporabniku spoštljivo pomagamo odkriti in raziskati njegovo moč in vire, ki so potrebni za doseganje zadanih ciljev. Izrednega pomena je ravnanje s perspektive moči, ki nas usmerja v skupnost, v resničnostni svet družine in pomeni povečanje socialne moči posameznika in njegove družine. Pomemben element sodelovanja in pogovorov so zgodbe, ki jih pripoveduje bolnik in veliko pomenijo sorodnikom, saj le-te ostanejo z njimi tudi po smrti bližnjega.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 169).

»Bližnje osebe uporabnika lahko velikokrat doživljajo negotove občutke, zato je pomembno, da jim omogočimo izstop iz negotovih situacij. Pri tem jim je pomembno ponuditi zagotovilo, da bo vsakdanje gotovosti možno rekonstruirati ali poiskati nove. Bližnji potrebujejo dogovore in nove ureditve, ki negotove situacije spremenijo v bolj znosne. V teh obdobjih sorodniki potrebujejo ljudi, ki se nahajajo zunaj te situacije in jim pomagajo dogovore doseči, jih izvajati in jim dati podporo.« (Flaker idr., 2008, str. 64).

»Ob staranju prebivalstva, napredku medicine in ob zahtevni administraciji ter načinu zdravstvene oskrbe, ki se vse bolj prestavlja v domače okolje, bolnišnično socialno delo ob vzporednem delu z zdravniki, medicinskimi sestrami in drugimi strokovnimi sodelavci sledi

filozofiji paliativne oskrbe. Zato socialno delo v zdravstvu predstavlja poseben izziv.« (Ebert Moltara, Malačič in Gumilar, 2021, str. 167).

»Povečanje deleža starega prebivalstva je že od konca 20. stoletja znotraj socialnega dela opozarjalo na pojave, ki spremljajo starost, staranje in stare ljudi. Področje dela s starimi ljudmi je v socialnem delu specializirano področje, saj zahteva posebno znanje in vedenje o starosti in spremembah, ki jih ljudje s staranjem doživljajo. Specializacija področja dela s starimi ljudmi znotraj socialnega dela je primerna zato, ker je socialno delo dinamična veda, ki se hitro prilagaja na spremenjene razmere v družbi.« (Mali in Grebenc, 2021, str. 13).

»Ena izmed nalog socialnega dela je izobraževanje in usposabljanje ljudi za medsebojno sožitje in pomoč. Zaposleni v domovih za stare, ki so po izobrazbi zdravstveni delavci, so v preteklih letih pridobili znanje za oskrbo, ki zagotavlja dobre medosebne odnose in klimo, ki je podobna življenju v domačem okolju, v katerem je star človek bival prej. Pomembno je, da socialne delavke na timskih sestankih, v neposrednih odnosih s stanovalci, v stikih s sorodniki pokažejo, kako se z uporabniki storitev vzpostavlja in ohranja človeški odnos, kako se zagotavlja, da so zadovoljene individualne potrebe, in kako se krepi moč človeka, da ohrani svojo samostojnost.« (Mali in Grebenc, 2021, str. 32). Storitve, ki se izvajajo v sklopu pomoči na domu, v domačem okolju uporabnika, se glede na okolje in potrebe uporabnika smiselno organizirajo.

»Storitve, ki se jih izvaja v sklopu pomoči na domu, so organizirane v dveh delih in za njih skrbijo socialne delavke. Prvi del storitev zajema ugotavljanje upravičenosti do storitve, pripravo dogovora o izvajanju storitve, organizacijo ključnih članov okolja, s tem pa tudi uvodna srečanja, znotraj katerih se spoznajo med seboj izvajalci, sorodniki in upravičenec. V povprečju je za izvajanje storitev pomoči na domu predvidenih osem ur na upravičenca in eden strokovni delavec na vsakih 200 upravičencev. Drugi del izvajanja storitev zajema vodenje storitve, koordinacijo izvajalcev in njihovo usmerjanje, sodelovanje z upravičenci pri izvajanju dogovorjenih storitev in pomoč pri njihovih zapletenih življenjskih situacijah.« (IRSSV, 2022, str. 46).

»Osebe, ki izvajajo storitev vodenja in koordinacije, so v večini ženske, ki so v povprečju stare okrog 42 let. Večina vodij in koordinatorok je zaposlenih za nedoločen čas, pri čemer jih ima dobre tri četrtine vsaj visokošolsko univerzitetno izobrazbo in v povprečju prejemajo plačo po 38. plačilnem razredu. V večini so vodje in koordinatorke po izobrazbi socialne delavke.« (IRSSV, 2022, str. 47-48).

»Koordinacija oskrbe mora biti učinkovita in hitro odzivna, saj pri umirajočih bolnikih lahko štejejo dnevi ali ure. Zato nam ostane malo časa, znotraj katerega lahko ugodimo bolnikovim željam. Med seboj se lahko dopolnjujejo tri različne vrste koordinacije, pri katerih se v današnjem času za enostaven prenos informacij v večini poslužujejo informacijsko-komunikacijske tehnologije: koordinacija znotraj posameznega tima, koordinacija med različnimi timi in koordinacija med različnimi institucijami.« (Lipar, 2013, str. 47).

»Postopek vključitve uporabnika v pomoč na domu se prične s podajo prošnje za uveljavljanje storitve, kjer sodeluje vodja oziroma koordinator, ki kasneje tudi ugotavlja upravičenost uporabnika do storitev. V primeru upravičenosti in možnosti takojšnje vključitve vodja ali koordinator organizira uvodno srečanje, znotraj katerega se ugotovijo pogoji za izvajanje storitev pomoči na domu. Če takojšnja vključitev v izvajanje storitev ni možna, se uporabnika uvrsti na čakalni seznam. Ob sklenitvi dogovora o sodelovanju se vodja/koordinator in uporabnik dogovorita o načinu plačila storitve. V določenih primerih nezmožnosti za plačevanje storitev pomoči na domu je možno vložiti tudi vlogo za uveljavljanje pravice do oprostitve plačila socialno varstvene storitve. S podpisom Dogovora o vrsti, trajanju in načinu izvajanja storitve pomoči na domu se le-ta lahko prične izvajati z dnem, ki je določen v dogovoru. Tako socialna oskrbovalka lahko prične z izvajanjem storitev in svojo prisotnost beleži s pisnimi dnevniki.« (CSO Ormož, 2023).

»Dokumentacija, ki jo vodi vodja službe pomoči na domu, obsega: dogovor o vrsti, trajanju in načinu izvajanja socialne oskrbe, aneks sprememba dogovora, aneks rezervacija, osebni načrt in ugotavljanje upravičenosti do storitve.« (Interreg, 2017).

IRSSV (2014) so kot instrument, ki je primeren za načrtovanje socialne oskrbe na domu, skupaj z uporabnikom označili osebni načrt. Le-ta izhaja iz posameznika in njegovih potreb, hkrati pa vključuje tudi širšo mrežo izvajalcev oskrbe. Znotraj načrta je pomembno pridobiti vpogled v življenje uporabnikov socialne oskrbe na domu, torej kdo so, kaj potrebujejo in v kakšnem obsegu, kdo jim pomaga, kakšno podporo prejemajo in v kakšnem obsegu. Takšen kontekst je pomemben za nadaljnjo načrtovanje storitev tako na mezo oziroma organizacijski ravni kot tudi na nacionalni, makro ravni.

»Proces načrtovanja je sestavljen iz različnih elementov, ki obsegajo vzpostavljanje delovnega odnosa, raziskovanje življenjskega sveta in zapisovanje načrta. Po eni strani na načrt vplivajo načela načrtovanja, po drugi strani pa se veže tudi na dejanske okoliščine, ki vplivajo na samo načrtovanje in tudi na izvajanje načrta.« (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str.35).

»Odnos, ki ga vzpostavimo, ne temelji v večini na oblikovanju rešitev, temveč predvsem na vzpostavitvi delovnega dogovora, zagotavljanju odprtega prostora za pogovor in šele kasneje vzpostavljanje ciljev, preko katerih se soustvarjajo rešitve.« (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 51).

»Osrednja vloga osebnega načrta je uporabniška perspektiva, ki nas usmerja predvsem v smer razmišljanja o moči in vplivu uporabnika na njegovo lastno življenje. Zato je pomembno vedeti, kdo odloča, kaj bo v načrtu zapisano, in kdo bo v ta načrt imel vpogled. Zato, da se načrt lahko uresniči, je potrebno uresničiti koncept krepitev moči, pri čemer mora načrtovalec znotraj sodelovanja z uporabnikom vzpostaviti takšne pogoje, da ima uporabnik občutek, da je načrt res namenjen njemu in da bo vplival na njegovo spreminjanje trenutne življenjske situacije.« (Mali in Videmšek, 2017, str. 33).

»Načrtovanje je kot metoda in proces visoko etično. Zato je pomembno, da načrtovalec upošteva načela načrtovanja, pri čemer mora samo načrtovanje dosledno potekati v smeri krepitev moči uporabnika, hkrati pa mora biti dovolj prilagodljivo glede na življenjske okoliščine in se v skladu z njimi tudi spreminjati.« (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 35).

»Krepitev moči se začne takrat, ko začnemo z načrtovanjem, pri čemer moramo uporabniku dati vso moč v samem procesu. Že od začetka mora uporabnik imeti aktivno vlogo in se nikakor ne sme znajti v podrejenem položaju. Temu se izognemo tako, da je uporabnik dejansko tisti, ki odloča o tem, kako bo načrtovanje potekalo, torej ima uporabnik vpliv. Dovoliti si mora sanjati in sam proces načrtovanja mu more dati občutek, da bo načrt lahko uresničil.« (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 46).

»V osebnih načrtih zasledimo krepitev moči, ki se navezuje na življenje v instituciji. Z načrtovanjem zaposleni odkrivajo spretnosti in sposobnosti uporabnikov, ki lahko koristijo pri hitrejšem prilagajanju na življenje v instituciji.« (Mali in Videmšek, 2017, str. 37). Prav tako pa načrti z uporabniki pomoči na domu lahko pripomorejo k hitrejšemu prilagajanju na dejstvo, da oseba potrebuje pomoč v domačem okolju in jasnejšo opredelitev področij, kjer potrebuje dodatno podporo za samostojnejše življenje.

»Krepitev moči se osredotoča na povečanje osebne moči pri posamezniku ter na njegove osebne značilnosti. Znotraj krepitev moči se uporabniki lahko soočajo z lastno stigmo, negativnimi stereotipi, z občutki jeze in strahu. Moč posameznika se na individualni ravni krepi tako, da se z njim vzpostavi delovni odnos, ki temelji na zaupanju in individualnem projektu pomoči. Samo

sodelovanje pa stoji na temeljih spoštovanja, odprte komunikacije, zavezništva in neformalnosti. Ravno tukaj nas praksa socialnega dela opomni na pomen osebnega odnosa, ki je za uresničevanje dobrega odnosa nujno potreben, saj s sodelovanjem na določeni distanci le to ne more doseči enakega efekta.« (Vidmešek, 2008, str. 214).

2. Formulacija problema

Z raziskavo želim raziskati, kako socialne oskrbovalke doživljajo in sprejemajo umiranje ter smrt uporabnikov. »Sodobna družba je naravnana predvsem v smeri zanikanja umiranja in smrti in je zato tudi odkrit pogovor o tej tematiki lahko oviran. Tudi na strani zdravstvenih delavcev, torej medicinskih sester, zdravnikov in podobnih poklicev, kamor lahko vključimo tudi socialne oskrbovalke, je lahko pogovor o temah umiranja in smrti neprijeten, predvsem zaradi želje po zaščiti pred močnim čustvovanjem, ki je lahko izčrpavajoče. Poklici, ki delajo z umirajočimi ljudmi, se lahko velikokrat poslužujejo različnih taktik blokiranja, ki pa niso nujno najboljše za bolnikovo izražanje potreb in občutij ob njihovih težavah.« (Lunder, 2007, str. 38).

Zato, da je uporabnikom zagotovljena kakovostna oskrba, je potrebno pozornost nameniti temu, kako v družbi skrbimo za vse bolne in oslabiljene ljudi. Način, kako je nekdo umrl, sorodnikom ostane v spominu, zato je pomembno, da je ob koncu življenja za umirajočega poskrbljeno za kakovostno oskrbo. Pogost izziv za strokovne delavce je predvsem prepoznavanje zadnje faze umiranja. Če prepoznamo znake umiranja, lahko uporabniku tudi prilagodimo medicinske in ostale postopke. Z ljudmi, ki umirajo, se je dobro pogovoriti tudi o njegovih željah glede zdravstvenih in drugih storitev. Tudi po smrti uporabnika je potrebno nadaljevati z oskrbo, pri čemer je potrebno osebo na dostojen način oskrbeti, hkrati pa je potrebno poskrbeti tudi za oskrbovalce in sorodnike, ki vstopijo v proces žalovanja (Lipar, 2013, str. 47).

Socialne oskrbovalke se v času izvajanja oskrbe umirajočih ljudi srečajo s številnimi zapletenimi nalogami, ki vključujejo samo oskrbo uporabnika, komuniciranje z zdravstvenimi ustanovami, skrb za dnevne aktivnosti in organiziranje le-teh, domačo oskrbo in usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja. Zato je potrebno poskrbeti tudi za potrebe zaposlenih, ki nudijo oskrbo umirajočim ljudem. Tukaj se pojavijo predvsem potrebe po emocionalni podpori v smislu spodbude, empatije in sočutja (LaValley, 2018, str. 88).

Na drugi stopnji študija socialnega dela sem prakso opravljala v CSO Ormož, kjer sem imela priložnost sodelovati s socialno delavko, vodjo pomoči na domu. Ob obiskih na domu sem spoznala nekaj uporabnikov socialne oskrbe na domu, s tem pa tudi socialne oskrbovalke. Socialna oskrba na domu je edina storitev, ki je ponujena uporabnikom v skupnosti, na domu. V času sodelovanja se socialna oskrbovalka z uporabniki poveže, poveže pa se tudi z njihovimi sorodniki, če le-ti bivajo skupaj oziroma so med seboj povezani. Socialne oskrbovalke tako rekoč postanejo del gospodinjstva, saj se na njih veže skrb za družinskega člana na več področjih. Zato me zanima, kako socialne oskrbovalke vidijo in doživljajo svoje delo, uporabnike in sodelovanje s sorodniki. Hkrati pa me zanima tudi to, kako doživljajo bolezen oziroma umiranje uporabnika, kakšne so možnosti strokovne podpore in kakšna je podpora po

smrti uporabnika. Zanima me, kakšna je vloga socialne delavke v tem procesu, saj so v veliko primerih znotraj storitev pomoči na domu ravno socialne delavke vodje pomoči na domu in skrbijo za zaposlene na terenu.

1. Kako socialne oskrbovalke razumejo svoje poslanstvo znotraj svojega poklica?
2. Kakšna je vloga socialnih oskrbovalk v gospodinjstvih, v katera so vključene?
3. Kako socialne oskrbovalke doživljajo umiranje in smrt svojih uporabnikov?
4. Kakšna je podpora, ki jo socialne oskrbovalke dobijo znotraj procesa sodelovanja z uporabniki in ob prekinitvi sodelovanja zaradi smrti uporabnika?
5. Kakšna je vloga vodje pomoči na domu pri delu s socialnimi oskrbovalkami in delu z uporabniki in njihovimi sorodniki?

3. Metodologija

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava, ki sem jo izvedla znotraj izbrane teme, je kvalitativna, saj sem želela pridobiti besedne opise, ki se nanašajo na raziskovani pojav. Zbirala sem besedne opise socialnih oskrbovalk, ki se nanašajo na njihovo sprejemanje umiranja in izgube uporabnikov, in s tem sem zbirala novo, neposredno izkustveno gradivo, s čimer je moja raziskava tudi empirična (Mesec, 2009). Glede na temo raziskave se mi je zdelo pomembno pridobiti besedne opise, znotraj katerih lahko pridobimo poglobljeno razumevanje dogajanja, ki je za osebe, ki o svojih izkušnjah spregovorijo, na vsakodnevni ravni pomembno.

3.2 Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument, ki sem ga uporabila v raziskavi, je pol strukturiran vprašalnik, ki je bil namenjen izvedbi pol strukturiranega intervjuja (Mesec, 2009). Uporabila sem vnaprej pripravljena vprašanja, ki so služila kot vodilo za izvajanje samih intervjujev s socialnimi oskrbovalkami in vodjo pomoči na domu. Vprašanja so bila prilagodljiva glede na sam potek intervjuja, po potrebi sem postavila tudi podvprašanja. Uporabila sem dva vprašalnika, pri čemer je eden služil intervjujem s socialnimi oskrbovalkami, drugi pa je namenjen vodji pomoči na domu. Vprašalnika se nahajata v prilogah 9.1 in 9.2.

Podatke sem pridobila neposredno s strani vodje pomoči na domu in devetih socialnih oskrbovalk, pri čemer so znotraj intervjujev imele priložnost podati svoje izkušnje, mnenje in pogled na temo raziskovanja. Teme intervjuja z vodjo pomoči na domu so se nanašale na kariero oziroma poklic vodje pomoči na domu, sodelovanje s socialnimi oskrbovalkami, vodenje socialnih oskrbovalk in podporo. Znotraj tega se je pojavila tudi tema podpore, ki jo imajo socialne oskrbovalke na voljo v primeru umiranja in smrti uporabnika. Intervju je zajemal tudi sodelovanje z uporabniki in njihovimi sorodniki, od vključitve do izključitve iz pomoči na domu. Zadnja tema pa se je nanašala na strokovno podporo, ki je namenjena za socialne oskrbovalke in vodje pomoči na domu. S socialnimi oskrbovalkami sem se dotaknila tem, ki se nanašajo na: doživljanje njihovega poklica, število in dolžino obiskovanja uporabnikov, sodelovanje s sorodniki uporabnikov, vključenost v gospodinjstvo uporabnika in gospodinjstva opravila ter načrtovanje opravljanja le-teh, izkušnje izgube uporabnika, uporabnikov. Zanimalo me je, kakšno izkušnjo skrbi za umirajočega uporabnika imajo socialne oskrbovalke oz. če je še morda niti nimajo, kako so doživele smrt uporabnika, kako so v tem času sodelovale s sorodniki in kakšen je zaključek sodelovanja. Zanimalo me je tudi, kako so strokovno podprte pri opravljanju svojega poklica in kako one razumejo vlogo vodje pomoči na domu.

3.3 Populacija in vzorčenje

Populacijo v moji raziskavi predstavljajo osebe, ki opravljajo poklic socialne oskrbovalke, in osebe, ki opravljajo poklic vodje pomoči na domu. Intervjuvanke so bile v letu 2023 zaposlene v CSO Ormož.

Vzorec raziskave sestavlja 9 socialnih oskrbovalk in 1 vodja pomoči na domu. Podatke sem pridobila s strani devetih socialnih oskrbovalk, zaposlenih v CSO Ormož, in s strani vodje pomoči na domu. Moj vzorec je neslučajnostni in priročen. Pred izvajanjem raziskave sem znotraj CSO Ormož napisala prošnjo vodstvu doma za opravljanje raziskave pri njih oziroma z njihovimi zaposlenimi. Pomembno se mi zdi zajeti socialne oskrbovalke in njihovo vodjo zato, da lahko vidimo, kako poteka njihovo delo in kakšne so možne izboljšave, ki jih lahko dosežemo. Socialne oskrbovalke so na tem delovnem mestu različno dolgo, zato je bilo zanimivo pridobiti različne podatke, glede na različno število izkušenj, ki jih imajo.

Vodja pomoči na domu je socialna delavka in je mlajša od 30 let ter ima 4 leta delovnih izkušenj na tem delovnem mestu. Socialne oskrbovalke so bile razvrščene v kategorije od 21 do 60 let, pri čemer v kategorijo od 21-25 let spadata dve socialni oskrbovalki, v kategorijo med 41 in 45 let ena, tri socialne oskrbovalke so v kategoriji 46-50 let, ena v kategoriji 51-55 let ter dve v kategoriji 56-60 let. Nekatere so svojo poklicno pot pričele že v domu za stare. Trajanje njihove poklicne dobe v tem poklicu je od 1 leta do 30 let. Vse so zaposlene v CSO Ormož, tako sem tudi podatke pridobila v prostorih CSO Ormož.

V raziskavi so sodelovale socialne oskrbovalke, pri čemer v raziskavo ni bilo vključenega nobenega moškega. Največ socialnih oskrbovalk v moji raziskavi je starih med 46 in 50 let. Socialne oskrbovalke sem spraševala tudi po njihovi izobrazbi, pri čemer so socialne oskrbovalke v različnih kategorijah. Opravljeno imajo osnovno šolo, dodatna izobraževanja za opravljanje poklica socialne oskrbovalke ali srednjo šolo. Socialne oskrbovalke svoj poklic opravljajo različno dolgo. Največ jih ta poklic opravlja med 6 in 10 let ter med 21 in 25 let.

3.4 Zbiranje podatkov

Pri zbiranju podatkov sem uporabila metodo spraševanja, pri čemer sem si pomagala z delno standardiziranim intervjujem. Vprašanja sem glede na tematiko zastavila sproti, po potrebi pa sem dodala tudi podvprašanja, ki so spodbudila razvoj pogovora. S takšnim načinom spraševanja sem socialnim oskrbovalkam omogočila, da so z menoj lahko podelile svoje izkušnje in doživljanje v celoti.

Intervjuvati sem pričela po odobritvi vodstva CSO Ormož za izvajanje raziskave pri njih. Najprej sem izvedla intervju z vodjo pomoči na domu. Za organizacijo in ureditev terminov za

izvajanje intervjujev s socialnimi oskrbovalkami je poskrbela vodja pomoči na domu. Tako sem s socialnimi oskrbovalkami opravila 9 intervjujev. Z njimi sem se srečala po njihovem delovnem času ali pred njihovim delovnim časom ob vikendih. Intervjuje sem izvajala od 4. avgusta do 3. septembra 2023. Opravile smo jih znotraj CSO Ormož, pri čemer je intervju v povprečju trajal 40 minut. Pogovore s socialnimi oskrbovalkami in vodjo sem snemala, o tem sem jih predhodno obvestila in tako so se s snemanjem pogovora vse strinjale. Njihove odgovore sem s pomočjo posnetkov prepisala in uredila v samostojne dokumente. Dve socialni oskrbovalki sta izrazili željo po pisni izpolnitvi vprašalnika, pri čemer sem preko elektronske pošte podala dodatna pojasnila in vsa potrebna podvprašanja. Menim, da tema raziskovanja ni bila ravno lahka ali vsakdanja, vendar sem na zahteven pogovor o umiranju in smrti s pomočjo intervjujev spoznala veliko različnih izkušenj, pripovedi in s tem tudi doživljanja tega procesa s strani socialnih oskrbovalk.

3.5 Obdelava podatkov

Pridobljene podatke iz intervjujev sem obdelala s pomočjo kvalitativne analize, na podlagi katere sem razčlenjenim zapisom določila enote kodiranja, jim pripisala izraze za pojme, ki jih lahko analiziramo in definiramo. Na koncu analize sem opravila osno in odnosno kodiranje, ki sem ga zaključila z oblikovanjem končne teoretične formulacije (Mesec, 1998).

Kvalitativna analiza je potekala v fazah, pri čemer sem v fazi urejanja gradiva posnete intervjuje prepisala in jih smiselno uredila. V fazi izbora izjav za kodiranje sem znotraj urejenih besedil intervjujev izbrala dele besedila, ki so pomembni za mojo raziskavo in sem jim pripisala pojme, saj je pomembno, da se pojmi vežejo na sam problem raziskave oziroma odgovarjajo na moja raziskovalna vprašanja. Intervju z vodjo pomoči na domu je označen s črko A, intervjuji s socialnimi oskrbovalkami pa imajo črke od B do J, tako sem jim znotraj analize tudi pripisala zaporedne številke izbranih izjav. Znotraj odprtega kodiranja sem v tabelo razporedila številko izjave, izjavo, pojem, kategorijo in temo oziroma nadkategorijo. Na podlagi tega sem naredila še osno kodiranje.

Primer razčlenitve besedila na sestavne dele:

1. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjstva opravila opravljate?

Od kuhanja (B27) do čiščenja bivalnih prostorov (B28), za uporabnike po potrebi grem v trgovino ali lekarno ali zdravstveni dom (B29), potem pa še izvajanje nege (B30).

Odprto kodiranje pomeni, da sem izjave iz intervjuja po vrsti prepisala v tabelo. Vsako izjavo sem označila s črko intervjuja in s številko izjave, torej B27, B28, B29, B30. Izjavam sem v

nadaljevanju pripisala relevantne pojme, ki sem jih kasneje združila v kategorije in nadkategorije. Analiza se nadaljuje z osnim kodiranjem, pri čemer sem posebej osno kodirala intervju vodje pomoči na domu in posebej intervjuje s socialnimi oskrbovalkami. Na podlagi tega sem oblikovala zaključno teorijo.

Tabela 2: Primer odprtega kodiranja intervjuja s socialno oskrbovalko:

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
B27	Od kuhanja	Kuhanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B28	do čiščenja bivalnih prostorov	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B29	za uporabnike po potrebi grem v trgovino ali lekarno ali zdravstveni dom	Opravki	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B30	Potem pa še izvajanje nege	Nega	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

Primer osnega kodiranja intervjujev s socialnimi oskrbovalkami:

Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

-Gospodinjska opravila

- Kuhanje (B27, D52, F45, G27, J21, J22)
- Čiščenje (B28, C35, C36, C37, D53, E18, E19, F43, F52, F55, F76, G28, G31, H10, I26, J23, J24)
- Opravki (B29, D49, D62, J25)
- Nega (B30, F41, F51, F79)
- Vsa gospodinjska opravila (E14, E20, F42, F44, F57, G29, I25)
- Hranjenje (E15)
- Druženje (F53, F54, F56, G30, I24)

Odprto kodiranje se nahaja v prilogah od 9.13 do 9.22, osno kodiranje pa je posebej priloženo v prilogah 9.23 in 9.24.

4. Rezultati

4.1 Rezultati intervjuja z vodjo pomoči na domu

4.1.1. Kariera

Vodja pomoči na domu opiše svoj poklic in svojo pot do tega mesta. Pričela je kot pripravnica in se je glede na splet okoliščin potem redno zaposlila (*»Po končanem pripravništvu sem naredila strokovni izpit, se redno zaposlila in nato prevzela pomoč na domu.« (A6)*) in je v roku enega leta postala vodja pomoči na domu.

Socialna delavka opravlja delo v domu za stare in obenem delo vodje pomoči na domu (*»Moje delovno mesto tukaj je 70% socialna delavka v domu in 30% pomoč na domu.« (A11)*). Ker pa se povečuje število uporabnikov, se povečuje tudi obseg dela. V sklopu svojega poklica sodeluje z uporabniki, sorodniki in socialnimi oskrbovalkami. Socialne oskrbovalke usmerja pri opravljanju njihovega poklica in soočanju z morebitnimi težavami. Skrbi tudi za koordinacijo njihovega dela, kar pomeni, da mora urejati njihove delovnike glede na vse morebitne spremembe na strani socialnih oskrbovalk ali uporabnikov tako, da vsi uporabniki prejmejo storitve pomoči na domu. S sorodniki sodeluje pri vzpostavitvi odnosa, pri vzdrževanju komunikacije in glede urejanja plačil. Vodja pomoči na domu oblikuje urnike dela za socialne oskrbovalke, saj morajo vedeti, katere uporabnike obiščejo v svojem delovnem času. Urniki se lahko dnevno spreminjajo, zato mora biti vedno tudi v stalni pripravljenosti, kar pomeni, da vodja pomoči na domu mora biti vedno dosegljiva na telefonu, zato da lahko glede na morebitne spremembe koordinira potek dela. Skrbi tudi za timski duh, pri čemer skrbi za povezanost med socialnimi oskrbovalkami, saj je pomembno, da se kljub opravljanju terenskega dela poklica počutijo kot del kolektiva. Vodja pomoči na domu poskrbi tudi za primerno opremo na terenu, torej za uniforme in obutev, ki so primerne glede na letni čas. Vodja pomoči na domu pove, da je njena naloga tudi zastopanje socialnih oskrbovalk. Naloga vodje pomoči na domu je še, da pozna socialne oskrbovalke in jih lahko na podlagi tega tudi poveže z določenimi uporabniki. Vodja pomoči na domu organizira prvo srečanje in gre skupaj s socialno oskrbovalko na prvi obisk na domu in vzpostavi dober odnos. Pomaga tudi pri ureditvi vloge in sklene dogovor o sodelovanju, v katerem so zajete vse pomembne informacije (*»Potem se sestavi dogovor med nami, kot ustanovo in uporabnikom, kjer je navedena cena, koliko časa se hodi, vse potrebno, da se ta dokument podpiše, da mi potem tja hodimo in da imajo oni potrdilo, da jih obiskujemo.« (A131)*). Uporabnikom lahko pomaga na različnih področjih in jim poda vse potrebe informacije.

Vodja pomoči na domu sodeluje tudi z drugimi službami, kot so Center za socialno delo, Center za duševno zdravje in patronažna služba in z drugimi zaposlenimi znotraj doma za stare ter z vodstvom. Vodja pomoči na domu ima pozitiven odnos do svojega poklica (*»Vodja pomoči na domu je lep poklic oziroma lepo delovno mesto.« (A57)*). Pove, da je to delo časovno zahtevno, zato bi bila potrebna digitalizacija in reorganizacija dela, kjer bi lahko vodja pomoči na domu opravljala le-to delo. Pove, da so za njen poklic potrebna različna izobraževanja in samoiniciativa (*»Nekakšnih izobraževanj zame takrat ni bilo, koliko sem se sama pozanimala in prebrala gradiva na internetu, drugače pa v tem delu moraš biti in ga začutiti, tega te ne more nihče naučiti, če si si, če nisi nisi.« (A108)*) in različna izobraževanja. Opiše pa tudi lastnosti vodje pomoči na domu. Vodja pomoči na domu mora biti dostopna, odprta, komunikativna in razumevajoča oseba. (*»Do ljudi ne moreš biti nesramen, moraš jih razumeti, ko so ljudje v stiski, rabijo nekoga, na katerega se lahko zanesejo, moraš jih poslušati.« (A58)*) in (*»kljub temu, da imaš tudi ti kdaj slab dan, moraš tistih deset oziroma petnajst minut biti v redu, moraš biti dostopen do ljudi, odprt, brez zadržkov, komunikativen.« (A59)*).

Glede izzivov na delovnem mestu pove, da je njeno delo psihično zahtevno (*»Če govorim o socialnem delu v domu in za starostnike, je zahtevno, najbolj psihično.« (A12)*). Sooča se s težavami in problemi starih ljudi, ki jih srečuje v domu za stare, hkrati pa je pri tistih, ki so uporabniki pomoči na domu, toliko težje pomagati (*»Pri pomoči na domu pa je to še toliko težje...« (A14)*). Vsakodnevno se sooča s stiskami starih ljudi, pri čemer je težava tudi pomanjkanje prostih mest za vključitev uporabnikov v pomoč na domu (*»ker so ljudje, ki so potrebni pomoči in jim včasih zaradi razlogov pomanjkanja oskrbovalk ali zaradi tega, ker več ni prostora za vključitev.« (A15)*). Pove, da verjetno pri tistih, ki ta poklic opravljajo že dlje časa, takšne stvari postanejo bolj vsakodnevne, torej z dolžino opravljanja tega poklica lahko človek postane tudi bolj otopel glede določenih problemov (*»ker čez čas postaneš malo bolj otopel, ker se več ne ukvarjaš s tem, ker tega problema sam ne moreš rešiti.« (A18)*). Delo vodje pomoči na domu pa zajema tudi reševanje konfliktnih situacij (*»to moraš nekako med oskrbovalko, uporabnikom in svojci izpeljati, da se to prekine.« (A23)*), kjer omeni tudi neprimerno vedenje uporabnikov do socialnih oskrbovalk. Pomembno je, da vodja pomoči na domu išče rešitve, tako v konfliktnih situacijah med uporabniki in socialnimi oskrbovalkami kot tudi takrat, ko je potrebno organizirati, da delo socialnih oskrbovalk teče dalje (*»Za vodjo pomoči na domu se delovni dan ne konča ob treh ali ob enih ali ob petih, ampak je to celi dan, ker lahko na primer oskrbovalka zboli zvečer ob osmih in te pokliče... mene jutri ne bo, prosim če sem lahko prosta. In potem ob devetih večer moraš spremeniti potek dela.« (A91)*). Vodja

pomoči na domu pove, da ji kot socialni delavki na tem delovnem mestu primanjkuje strokovne podpore v socialnem delu (*»Kot vodji mi manjka, da bi tudi sama imela kakšno takšno pomoč, ampak kot socialni delavci na domu in vodja pomoči na domu tega nimamo in si sam v vsem, ... zato je fajn, če bi imeli možnost, da bi slišali nekoga tretjega, da nam nekaj pove.« (A117)*) in da si želi, da bi lahko bolj pogosto obiskovala teren (*»Moralo bi priti do tega, da bi uporabniki dobili občutek, da so vključeni v neko storitev, da bi lahko tudi jaz šla večkrat do njih, ker jih moraš vprašati, kako so zadovoljni, kaj bi želeli, da se izboljša, oni lahko dajo največ predlogov, ker vidijo, kaj manjka oz. kaj ni v redu.« (A164)*).

4.1.2. Pomoč na domu

Z vodjo pomoči na domu sva spregovorili tudi o poklicu socialne oskrbovalke. Pove, da so v njihovem domu v večini zaposlene starejše ženske, z izjemo dveh mlajših od 30 let, ter da je zaposlitev dolgotrajna (*»ostale pa so tukaj zaposlene že dolga leta.« (A77)*). Socialne oskrbovalke delajo na terenu, kjer glede svojega dela vodijo dnevnik (*»oskrbovalke vodijo svoj dnevnik, v pisni obliki, na katerega napišejo, koliko časa so pri katerem uporabniku bile in se jim uporabnik na ta dnevnik tudi podpiše.« (A33)*). Njihov delovni čas je odvisen od razporeda urnikov (*»Oskrbovalke delajo osem ur dnevno oziroma po potrebi delajo tudi nadure v po dogovoru z mano.« (A51)*) in sprememb le-tega (*»Iz dneva v dan oskrbovalke nimajo točno določenega časa od sedmih do treh in ne vejo, kako bodo drugi teden v petek delale.« (A89)*), saj je delo na terenu razgibano (*»Je pa to drugačen sistem dela, kot je na primer v domu, kjer delavci delajo na oddelkih, na terenu je bolj razgibano, je bolj živi sistem, vsaki dan je lahko en kup sprememb.« (A88)*). Pove tudi, da bodo socialne oskrbovalke v kratkem dobile službene telefone, ki bodo v časovno korist tako njim kot tudi vodji pomoči na domu (*»Vsaka oskrbovalka bo dobila svoj službeni telefon, ki ga trenutno še nimajo in bodo lahko na telefonih videle razpored za en dan ali za en teden naprej.« (A73)*). Vodja pomoči na domu govori tudi o pozitivnih lastnostih socialnih oskrbovalk, kjer pove, da so zaposlene srčne in da se dobro razumejo z uporabniki. Strokovna podpora, ki je na voljo socialnim oskrbovalkam, se kaže v obliki supervizije (*»Podporo oskrbovalkam nudimo tudi v obliki supervizij, to so mesečna srečanja, ko pride ena supervizorka, ki z njimi debatira o pomembnih temah.« (A116)*). Pove, da bi bilo smiselno glede podpore ustanoviti tudi podporne skupine (*»Mogoče bi bilo smiselno ustanoviti kakšne podporne skupine v regiji, da si malo povejo predajo izkušnje.« (A162)*). Socialne oskrbovalke so tiste, ki so dnevno v stiku z uporabniki, z njimi oblikujejo tesen odnos, kar pomeni, da postanejo pomemben del gospodinjstva, ki ga obiskujejo (*»Velikokrat dobimo tudi komentarje, kot so, da uporabniki oskrbovalke niso več jemali kot oskrbovalko ampak kot*

del družine.» (A140)). Socialne oskrbovalke skrbijo za prenos informacij od uporabnikov do vodje pomoči na domu (»Vodjo pomoči na domu nekateri uporabniki hitro pozabijo, ker nimajo z mano veliko stika, še posebej tisti, ki so manj zahtevni oziroma se z oskrbovalko vse dogovorijo, potem gre informacija preko oskrbovalke do mene.« (A128)), tudi glede smrti uporabnikov (»Ob smrti pa se velikokrat zgodi, da svojci najprej pokličejo oskrbovalko pa ji povejo, da je uporabnik umrl in potem oskrbovalka pokliče mene.« (A136)). Nekateri sorodniki tudi po smrti uporabnika ostanejo v stiku s socialno oskrbovalko (»tako da se dostikrat tudi zgodi, da svojci in oskrbovalka ostanejo v stikih tudi po smrti njihovega družinskega člana, katerega je oskrbovalka obiskovala.« (A141)). Vodja pomoči na domu govori tudi o pridobivanju izkušenj v takšnem poklicu, saj se tega, kako kvalitetno opravljati delo socialne oskrbovalke, naučiš z leti izkušenj.

Za pomoč na domu uporabniki ali sorodniki morajo vložiti prošnjo (»V večini primerov se na nas obrnejo svojci od uporabnikov, da zaprosijo za pomoč na domu.« (A118)). Vodja pomoči na domu organizira prvi obisk na domu, torej gre skupaj s socialno oskrbovalko na teren (»Potem se začne tako, da jaz pokličem svojce ali uporabnika, da gremo na prvi hišni obisk, to gre vedno prvič vodja pomoči na domu in pa oskrbovalka.« (A124)). Na prvem obisku se dogovorijo o izvajanju storitev (»Na prvem razgovoru se dogovorimo, kdaj se bo hodilo, koliko ur se bo hodilo, razložim jim vse, kaj oskrbovalke delajo, kakšne so njihove naloge, dostikrat uporabniki zahtevajo kakšne naloge.« (A125)), ki jih uporabnik potrebuje, in o plačilu storitev (»Koliko časa so oskrbovalke pri njih, toliko uporabniki plačajo.« (A34)) in (»Z njimi se potem dogovorimo tudi o načinu plačila, ali bo plačilo šlo preko trajnika ali preko položnice, nekateri prihajajo plačevat tudi k nam, nekateri dajo denar oskrbovalki, da ona pride plačat v računovodstvo.« (A133)). Cena pomoči na domu ima urno postavko, ki v CSO Ormož znaša 5 evrov, storitve pa do polne cene doplačajo občine (»razliko do 20,86 pa plačajo občine, v našem primeru Občina Ormož, Občina Sveti Tomaž in Občina Središče ob Dravi.« (A36)). S sorodniki in uporabniki si izmenjajo kontakte, saj kasneje več sodelujejo preko telefona (»Na tem razgovoru se razloži tudi, da v času dopustov oz. bolniške pride do nadomeščanj in jim dam svojo kontaktno številko.« (A126)). Nekateri uporabniki prejemajo storitve občasne pomoči na domu (»Ko pride do izboljšanja, se nekateri odločijo, da bi pomoč imeli enkrat na teden ali enkrat na štirinajst dni.« (A68)), nekaterim pa se njihovo stanje tako izboljša, da je pomoč na domu lahko le začasna (»Velikokrat smo imeli tudi primere začasne pomoči na domu, ... in oskrbovalke hodijo k njemu na dom določen čas, ko se pozdravijo, pa rečejo, da ne rabijo več pomoči.« (A67)).

Potrebe po pomoči na domu se povečujejo (*»zato ker je pomoč na domu čedalje bolj popularna, čedalje več je takih ljudi, ki bi radi imeli pomoč na domu.« (A43)*), saj si pomoč na domu v primerjavi z domskim varstvom ljudje lažje privoščijo (*»Pomoč na domu je cenejša, kot domska oskrba, ker domska oskrba se iz leta v leto oziroma sedaj že iz meseca v mesec draži, medtem ko se je pomoč na domu lani od avgusta pocenila, zato je posledično tudi več uporabnikov.« (A44)*). Uporabniki živijo v različnih bivanjskih razmerah, pri čemer nekateri nimajo zagotovljenih dobrih higienskih razmer. Znotraj pomoči na domu je veliko povpraševanja po jutranji negi (*»Nekatere oskrbovalke z delom začnejo že tudi pred sedmo uro, ker je veliko povpraševanja po jutranjih negah.« (A50)*). Prepoznavnost pomoči na domu se večja, tako pa se pojavljajo tudi čakalne liste (*»Če pa ni možnosti, da je ves teren napolnjen, pa se potem uvrsti na čakalno listo.« (A122)*). Z rastjo števila uporabnikov (*»Ko sem jaz začela delati, je bilo od 20 do 25 uporabnikov, sedaj jih imamo 50 in jih bo še več.« (A42)*) pa se povečuje tudi število zaposlenih, pri čemer so zaposlili tri nove socialne oskrbovalke.

Socialne oskrbovalke in vodja pomoči na domu se srečujejo na sestankih oziroma srečanjih, pri čemer so socialne oskrbovalke in vodja pomoči na domu izrazile željo po več sestankih (*»V bodoče se bomo potrudili, da se bomo sestajali vsak teden, ker v preteklosti, ko je bilo majn uporabnikov, je to šlo.« (A41)*). Srečanja tima so postala redkejša, saj zaradi povečanega obsega uporabnikov in dela primanjkuje časa (*»Zaradi pomanjkanja časa se tudi z oskrbovalkami manj dobivamo, ker v preteklosti smo se dobivale vsako jutro, ob sedmih zjutraj je bil sestanek, naredil se je razpored za dan, ki sledi.« (A49)*). Takšna srečanja so pomembna predvsem za dober odnos med socialnimi oskrbovalkami (*»Potem mi velikokrat oskrbovalke svetujejo, kako bi bilo najboljše, in mi rečejo, jaz lahko vzamem tega uporabnika, bomo že nekako.« (A113)*) in za vzdrževanje timskega duha (*»Na oskrbovalke sem se navadila in smo postale dobre prijateljice, imamo pa nek odnos vodje pomoči na domu in oskrbovalk.« (A114)*), kjer pa so dobrodošla tudi organizirana druženja (*»S strani našega vodstva pa so čez leto organizirani kakšni izleti, športne igre, pohodi, druženja, ki povežejo zaposlene med sabo.« (A167)*).

Vodja pomoči in socialne oskrbovalke so tim, kar pomeni, da se podpirajo tudi v težkih situacijah, katerih del je tudi smrt uporabnikov. Vodja pomoči na domu ob smrti uporabnika sorodnikom pošlje sožalnico (*»Mi kot dom se trudimo, da se vsem pošiljajo sožalja, da dobijo pozornost tudi z naše strani.« (A137)*) in nudi tudi vso potrebno pomoč in podporo. Sorodniki se velikokrat zahvalijo za prejeto skrb s strani socialne oskrbovalke (*»Svojci me velikokrat pokličejo, se zahvalijo, nekateri nam napišejo tudi pisma, zahvale, pohvale oskrbovalkam.« (A138)*), socialne oskrbovalke pa se po svojih zmožnostih lahko udeležijo pogreba uporabnika

(»Nekatere oskrbovalke grejo tudi na pogreb, predvsem k tistim uporabnikom, katere so obiskovale več let in so se na njih navezale.« (A139)). Socialne oskrbovalke so same povedale, da se od uporabnika poslovijo, kar pomeni, da se udeležijo pogreba ali kropljenja pokojnika. S smrtjo uporabnika se sodelovanje zaključí. Vodja pomoči na domu opiše tudi svoje izkušnje s prvo izgubo uporabnika (»Jaz sem se na začetku težko spoprijela s smrtmi v domu, ko vidiš mrtvega človeka.« (A150))* in kako se dojemanje smrti lahko skozi čas spreminja (*»Po teh letih, kar delam tuka,j sedaj to čisto drugače dojemam, dojemam kot del življenja, ... v službi pa to vzamem kot del mojega dela, kot del tega, da jaz moram to prenesti, sprejeti in iti dalje.« (A151))*).*

4.2 Rezultati intervjujev s socialnimi oskrbovalkami

4.2.1. Poklic socialne oskrbovalke

Glede samega poklica so socialne oskrbovalke v moji raziskavi izrazile zadovoljstvo s poklicem, saj jim le-ta predstavlja veselje in osebno zadovoljstvo, kjer socialna oskrbovalka pove (*»Zame je to neke vrste osebno zadovoljstvo, da te je nekdo vesel, da prideš k njemu, to mi je več vredno kot plača in vse ostalo skupaj.« (I9))*. Socialne oskrbovalke povedo, da jim njihov poklic predstavlja to, da pomagajo ljudem na področjih življenja, kjer sami potrebujejo pomoč in jim tako olajšajo vsakdan (*»Pomeni, da lahko pomagam drugim, kateri več ne zmorejo vsega sami.« (H5))*. Socialna oskrbovalka je izpostavila tudi pomen ostajanja v domačem okolju in je povedala, da ljudem največ pomeni, da lahko ostanejo v domačem okolju z njihovo pomočjo (*»da so lahko čim dalj časa doma v svojem okolju, to je tudi za njih največje zadovoljstvo.« (G7))* in (*»Da so lahko tam, kjer so preživeli celo življenje, mislim, da jim na tak način lahko tudi podaljšamo leta življenja.« (G8))*).

Na podlagi pogovorov je možno ugotoviti tudi, kakšne so lastnosti socialnih oskrbovalk, torej kaj je pri opravljanju njihovega poklica pomembno. Po njihovih besedah so pomembne vrline: dobrosrčnost in zgovornost, hitra vzpostavitev odnosa in družabnost (*»Kot socialna oskrbovalka, v družine, ki vstopam, se počutim zelo dobro, z njimi imam zelo dober odnos, hitro se dobro povežem z njimi.« (D9))*. Izpostavile so tudi naklonjenost starim ljudem, torej veselje do dela s staro populacijo (*»že od nekdaj se rada ukvarjam in družim s starejšimi ljudmi, že kot majhna sem rada poslušala njihove zgodbe.« (C7))* in lastne izkušnje skrbi za starega človeka (*»Jaz sem že prej imela izkušnjo, sem skrbela za dva sorodnika, jima delala nego, moram reči, da zelo rada delam s starostniki.« (G74))*. Pomembne lastnosti pa so tudi iznajdljivost (*»Jaz ko pridem k hiši, si vedno predstavljam, zdaj približno to more biti tukaj, to tukaj, v glavnem pri tem poklicu moraš biti iznajdljiv.« (D27))*), organiziranost in potrpežljivost.

Socialne oskrbovalke obiskujejo različno število uporabnikov. Imajo določeno število svojih rednih uporabnikov, ki se giblje med petimi in sedmimi uporabniki (*»Na dan imam od šest do sedem uporabnikov.« (C15)*). Se pa to število lahko na dnevni ravni spreminja. Tako socialne oskrbovalke poznajo večje število uporabnikov (*»Vsaka oskrbovalka pozna približno trideset uporabnikov, saj se med sabo nadomeščamo.« (B12)*), kar pomeni, da lahko v času nadomeščanja obišejo tudi uporabnike, ki jih drugače obiskujejo druge socialne oskrbovalke (*»ker hodim tudi na terene od drugih sodelavk.« (B11)*). Poklic socialne oskrbovalke je razgiban, saj obiskujejo redne uporabnike, hkrati pa tudi nadomeščajo sodelavke in obiskujejo njihove uporabnike, kar pomeni, da sodelujejo z najrazličnejšimi uporabniki v različnih okoljih, kjer se morajo same sproti znajti in izpeljati delo (*»Je pa kar tako, da sem en dan pri enem drugem dan pri drugem, ki še nisem bila, saj se lahko hitro zgodi, da katera od oskrbovalk gre na bolniško.« (I12)*).

Pomoč na domu se v sklopu CSO Ormož opravlja v treh občinah, in sicer v občini Ormož, Sveti Tomaž in Središče ob Dravi. Socialne oskrbovalke so izrazile zadovoljstvo z opravljanjem terenskega dela, pri čemer povedo, da rade delajo na terenu in svoje delo raje opravljajo na terenu (*»Na terenu mi je boljše kot v domu.« (F6)*). Na razpored delovnega časa vpliva število uporabnikov in njihova oddaljenost (*»Če uporabniki ne živijo preveč narazen, potem jih imaš lahko več, kot če se pelješ iz enega na drugi konec.« (D13)*). V povezavi s terenskim delom so socialne oskrbovalke omenile kriterije, ki jih je potrebno pri njihovem delu izpolnjevati, hkrati pa so povedale, da le-ti lahko kakovost njihovega dela omejujejo, kar pomeni, da so omejene z določenimi časovnimi okvirji, pri čemer morajo zaradi sprotih sprememb krajšati svoje ure pri uporabnikih ali pa se odpovedati svoji malici (*»takrat moram njihov čas krajšati, prav tako ob takih dnevih skrajšam tudi svojo malico ali se ji odpovem, samo da lahko poskrbim za vse uporabnike.« (G12)*). Terensko delo pomeni tudi bližje sodelovanje z uporabniki, s tem pa tudi vzpostavitev posebne vezi, kjer se tudi socialne oskrbovalke navežejo na uporabnike (*»Sicer se v domu tudi navadiš, ampak na terenu imaš manj uporabnikov in se bolj navežeš na njih.« (F7)*). Socialne oskrbovalke vodijo tudi svoj dnevnik dela na terenu, v katerega zabeležijo delo na terenu (*»imam zvezek, v katerega si točno pišem, pri kom sem bila kateri dan.« (F26)*).

4.2.2. Uporabniki

Socialne oskrbovalke svoje uporabnike obiskujejo različno dolgo, z nekaterimi sodelujejo že več let, z nekaterimi pa so sodelovanja zaradi različnih razlogov precej kratka, večinoma omenijo smrt uporabnika (*»potem pa sem šla na dopust in je gospoda dvakrat obiskala druga oskrbovalka, potem pa je umrl.« (F31)*). Povedo, da lahko koga obišejo samo enkrat, potem

pa nikoli več, zaradi spleta različnih okoliščin (*»imaš pa tudi takšne uporabnike, ki jih obiščeš zgolj enkrat in nikoli več, lahko gre v bolnico ali v dom.« (I18)*). Socialne oskrbovalke navedejo dolžino sodelovanja, pri čemer je najkrajši čas sodelovanja v moji raziskavi 8 mesecev, najdaljši omenjen čas sodelovanja pa 13 let (*»imela pa sem gospoda, ki sem ga obiskovala trinajst let.« (C17)*).

Na temo razumevanja z uporabniki so socialne oskrbovalke povedale, da se v večini razumejo z vsemi uporabniki (*»Razumem se z vsemi uporabniki, ki jih obiskujem.« (C21)*), kljub temu pa vedo, da obstajajo tudi možnosti menjave, v primeru, da z uporabniki ne bi našle načina, kako bi lahko sodelovali (*»V primeru, da se s kom res močno nebi ujele pa seveda lahko pride tudi do zamenjave uporabnika.« (C22)*). Hkrati pa o menjavah govorijo tudi v primeru, da so uporabniki navajeni na to, da jih obišče tudi katera druga socialna oskrbovalka (*»Zdaj so sicer navajeni tudi, da pride katera druga, pa so tudi z drugimi zadovoljni.« (F16)*). Socialna oskrbovalka pove, da pozna navade uporabnikov, h katerim hodi že dlje časa (*»S tistimi, ki sodelujem že dolgo časa, sem se na njih tudi navadila, tako da že točno poznaš točno njihove navade.« (C24)*), vendar omeni, da je potrebno vseeno imeti profesionalen odnos in obdržati določeno distanco, kar pomeni, da se na uporabnika ne smeš navezati preveč (*»Kljub temu pa se ne moreš na nekoga navezati v tolikšni meri, da bi bil enakovreden kot družinski član.« (C25)*). Socialne oskrbovalke govorijo o vzpostavitvi vezi z uporabniki (*»Prvi dan sem malo bolj radovedna, hočem zvedeti čim več, kasneje pa se že znajdeš.« (G22)*), ki z daljšim sodelovanjem postaja vse močnejša (*»Če je daljše sodelovanje prav gotovo pride do povezanosti.« (J9)*). Pomembno je, da so uporabniki s strani socialnih oskrbovalk slišani, da socialne oskrbovalke z njimi samostojno sodelujejo in zgradijo zaupljiv odnos (*»Uporabniki nam zaupajo.« (C27)*). Socialne oskrbovalke sodelujejo z različnimi uporabniki, pri čemer omenijo, da so s strani uporabnikov večinoma dobro sprejete (*»Ljudje nas lepo sprejmejo.« (D21)*), vendar pa nekateri storitve pomoči na domu sprejmejo čez čas (*»Uporabniki, ki se vključijo na novo, včasih to nego vzamejo kot nujno zlo, kasneje pa, ko se ujamemo, je pa tako, kot če bi prišla domov.« (J7)*). Skozi sodelovanje se med socialnimi oskrbovalkami in njihovimi uporabniki splete vez, pri čemer se uporabniki navadijo na sodelovanje z določeno socialno oskrbovalko, zato so na njo tudi posebej navezani oziroma najraje sodelujejo z njo (*»določeni uporabniki pa so tako, da so zelo navezani na svoje oskrbovalke in sprašujejo, kje je moja oskrbovalka.« (D22)*), tako se tudi socialne oskrbovalke navadijo na svoje uporabnike (*»ampak določeni na primer se zelo navežejo na svojo oskrbovalko in prav tako mi na njih.« (F17)*). Smiselnost povezave med socialno oskrbovalko in uporabnikom je tudi ta, da vzpostavijo rutino

na podlagi poznavanja uporabnika in njegovega življenja, vzpostavijo zaupljiv odnos in se navadijo drug na drugega (*»Ni pa to tudi vseh vsem uporabnikom, saj nekomu, ki mu delaš nego ni fajn, če pride vsaki dan druga oskrbovalka. (I14)»). Potrebno je poznati uporabnike in njihove potrebe, saj so le-te pri vsakem lahko različne (*»Nekateri imajo samo nego, drugi imajo samo gospodinjsko pomoč, spet nekateri rabijo bolj kot ne samo družbo, zelo različno je.« (J13)»). Hkrati pa so tudi bivanjske razmere uporabnikov različne, tako socialna oskrbovalka omeni slabe bivanjske razmere uporabnikov, znotraj katerih se je potrebno znajti in opraviti delo (*»Gospa v hiši ni imela niti kopalnice niti stranišča.« (F82)»).***

4.2.3. Sorodniki

Socialne oskrbovalke prihajajo k uporabnikom v različne družine, različne gospodinjske skupnosti, kar pomeni, da je pomembno, da socialna oskrbovalka spozna, kako posamezne družine delujejo (*»Tako da je to veliko različnih družin in karakterjev.« (J22)»). Nekateri uporabniki živijo skupaj z družinami, skupaj z zakoncem (*»imam en par, kjer imam dva uporabnika.« (B25)») ali pa so vdove ali vdovci (*»Večinoma pa obiskujem vdove in vdovce.« (B26)»).***

Sorodniki in socialne oskrbovalke večinoma komunicirajo preko telefona (*»Večinoma komuniciramo preko telefona, saj so to starostniki, ki so večinoma sami doma, mladi so po službah ali pa si kje kaj zapišemo ali zabeležimo, odvisno kako kje.« (B23)»). Z nekaterimi pa se pogovarjajo tudi v živo (*»Če so svojci doma, potem se o stvareh pogovorimo doma.« (C30)»). Komunicirajo predvsem o stanju uporabnikov, torej če prihaja do kakšnih sprememb, saj je izmenjava informacij za dobro sodelovanje pomembna, pri čemer lahko sorodniki sproti obveščajo socialne oskrbovalke (*»Nas obveščajo o različnih spremembah pri uporabnikih.« (E13)») ali pa socialne oskrbovalke sproti obveščajo sorodnike (*»Tam kjer pa so sorodniki še v službah ali pa ne živijo skupaj, tistim pa poročamo, kako se ljudje obnašajo, če so mogoče bolni, če bi mogli obiskati zdravnika.« (H9)»). Komunikacija pa poteka tudi glede samega dela (*»Z njimi se pogovarjamo in dogovarjamo glede dela.« (E11)») in (*»Slišimo se, nam povejo če je kaj posebnega za narediti, napišejo nam na listke.« (G23)»).******

Sodelovanje med sorodniki in socialnimi oskrbovalkami poteka na različne načine, pri čemer lahko tisti sorodniki, ki so v času obiska doma, tudi sodelujejo (*»Nekateri so prisotni doma in mi tudi včasih pomagajo.« (J18)»). Sodelovanje zajema obveščanje o stanju uporabnika (*»Obvestijo me, kaj se dogaja z uporabnikom.« (C33)»), informiranje sorodnikov o novostih (*»Če se pojavi kaj novega, na primer dvigala, potem to takoj priporočamo svojim, da se ne matrajo z uporabniki.« (D46)») in pomoč za olajšanje določenih področij življenja. Odnos s***

sorodniki socialna oskrbovalka opiše kot profesionalni odnos (*»v večji meri ne navezujem prijateljskih vezi s sorodniki, saj sem v službi.« (C34)*), sorodniki načeloma tudi niso prisotni, ko socialna oskrbovalka opravlja svoje delo (*»Ker pri ljudeh, ki jih imam redne nikoli ni svojcev zraven, vedno sem z njimi sama.« (D30)*). V sodelovanju s sorodniki je pomembno zaupanje (*»To je dobro, če ti nekdo zaupa hišo, imaš občutek, da si sprejet.« (D35)*) in (*»Moraš imeti dober odnos z ljudmi, ker to je zelo pomembno.« (D36)*). Na podlagi zaupanja se zgradi tudi dober odnos s sorodniki (*»Zelo dobro sodelujem s sorodniki uporabnikov na mojem terenu.« (D44)*). Socialne oskrbovalke pa predstavljajo tudi vezni člen med različnimi akterji, kar pomeni, da prenašajo informacije med sodelavkami (*»Takrat povem tudi v službi, če se dogaja kaj novega ali če je prišlo do česa novega.« (G25)*) in tudi do vodstva (*»seveda o tem obvestimo tudi šefico.« (F37)*).

4.2.4. Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

Gospodinjska opravila, ki jih socialne oskrbovalke opravljajo v sklopu storitev pomoči na domu, so v večini kar vsa gospodinjska opravila (*»Glede gospodinjskih opravil se načeloma opravlja vse.« (E14)*). To so kuhanje (*»kuhanje, to predvsem tam kjer sem dve uri.« (F45)*), čiščenje (*»počistiš, kar je potrebno.« (D53)*), razni opravlki (*»Včasih so me poslali uporabniki v trgovino, lekarno ali k zdravniku, to mi naročijo dan prej, da se ne vozim sem in tja.« (J25)*), nega (*»Odvisno, zjutraj imamo večinoma nege.« (F41)*), hranjenje (*»Pripravljamo zajtrke, hranimo.« (E15)*), druženje (*»So pa tudi uporabniki, ki si želijo bolj kot ne samo druženje.« (F53)*).

Glede načrtovanja gospodinjskih opravil se socialne oskrbovalke dogovarjajo z uporabniki (*»Navadno sem z uporabniki sama in v tem času skupaj načrtujemo stvari, ki so za narediti.« (B34)*) ali skupaj s sorodniki (*»edino v primeru, kjer se pri uporabniku pojavlja demenca, tam pa večinoma stvari načrtujemo s svojci.« (B32)*). Dogovor glede gospodinjskih opravil se večinoma opravi na prvem obisku pri uporabnikih (*»Delajo se naloge, za katere se dogovorimo pri prvem obisku uporabnika.« (C38)*), (*»Glede gospodinjskih opravil se dogovorimo na prvem obisku.« (H11)*). V sklopu sodelovanja med socialno oskrbovalko in uporabnikom pa se lahko glede gospodinjskih opravil dogovarjajo tudi sproti (*»Z uporabniki se zmenimo tudi za naprej, kaj se bo delalo naslednje dni.« (C41)*). Socialne oskrbovalke povedo, da tudi same opazijo, kaj lahko še postorijo, torej je pomembna samoiniciativa (*»veliko si moraš organizirati sam, sam moraš videti stvari, ki so za narediti.« (D54)*) in dobra organizacija (*»Načrtovanje teh opravil je pri opravljanju tega poklica pomembno zato, da se lažje organizira druženje in čiščenje.« (E21)*). Znotraj dela z uporabniki je pomembno tudi, da socialne oskrbovalke

sodelujejo z vodstvom na različne načine in so odgovorne za obveščanje nadrejenih (*»v službi seveda moramo obvestiti šefici, da gremo temu in temu prevzamemo to in to, sem bila v lekarni, sem šla k zdravniku, sem šla v trgovino.« (D51)*). Pri določenih uporabnikih pa se lahko tudi zgodi, da določena gospodinjska opravila zavračajo, tukaj gre predvsem za nego (*»Ni nam pustila niti, da bi ji pomagali narediti osebno higieno, rekla je, da si ona to naredi sama.« (F78)*).

Trajanje obiska pri uporabniku določijo glede na potrebe uporabnika, tako obiski trajajo različno dolgo. Po večini obiski trajajo eno uro (*»ostale pa imam vse po eno uro.« (G15)*), kjer uporabniki potrebujejo samo nego, obisk socialne oskrbovalke traja pol ure (*»tam kjer se dela samo nega, pa imamo tudi samo po pol ure, vendar je to zelo redko.« (D64)*), tam kjer pa so potrebe uporabnikov večje, so socialne oskrbovalke tudi dve uri.

4.2.5 Izkušnja izgube uporabnika

Socialne oskrbovalke se znotraj svoje kariere večkrat srečajo s smrtjo svojih uporabnikov, ki so del starejše populacije. Socialne oskrbovalke povedo, da so v času opravljanja svojega poklica doživele že več izgub uporabnikov in da je za njih smrt uporabnika težka (*»V teh letih sem izgubila že kar nekaj uporabnikov.« (C44)*), (*»To so res težki trenutki, izgubila sem že res veliko uporabnikov.« (D68)*). Izkušnjo izgube uporabnika opišejo kot pretresljiv dogodek (*»gre za pretresljiv dogodek, to ti pusti posledice.« (B36)*), ki ga kasneje tudi podoživljajo skozi dan ali čez čas (*»Potem mi je rabilo kakšen dan ali dva, da sem te stvari malo predelala, ponoči nisem mogla prav spati, celo noč sem samo razmišljala o tem, tega ne pozabiš takoj, cela slika se mi je prevrtela še več krat.« (F98)*). Svojih uporabnikov pa se tudi velikokrat spominjajo (*»Imela sem na primer eno uporabnico, ki je umrla že zelo dolgo nazaj in se še sedaj z eno izmed mojih uporabnikov velikokrat spomniva na njo in imava občutek kot, da je še vedno med nama .« (F100)*). Smrt jih lahko tudi prizadene (*»Imam tudi izkušnjo, ko sem se v petek razjokala, ker sem videla in čutila, da gospod več ne bo živel veliko dni, jaz pa sem začela z dopustom.« (F102)*) in jo težko sprejmejo (*»To je težko sprejeti, sam se navadiš na uporabnika.« (D66)*). Dve socialni oskrbovalki pomislita tudi na smrt bližnjih oseb. Hkrati pa socialni oskrbovalke vidijo smrt kot del življenja (*»vendar sem takšnega mišljenja da že pri rojstvu dobimo karto za vlak smrti, vsak kdo bo prišel na to.« (C45)*) in poskušajo sprejemati smrt uporabnikov (*»Jaz jemljem te stvari tako, da če se človek res dolgo časa muči in mu vsaki gib predstavlja bolečino in mu ni pomoči ne medicinske in nobene druge, da je za njega boljše, da se poslovi.« (J34)*). Socialne oskrbovalke pa smrt uporabnikov doživljajo različno, ena izmed socialnih oskrbovalk pove, da je smrt uporabnika sprejela lažje zaradi kratkotrajnosti

obiskovanja (*»Izgube uporabnika nisem doživela precej hudo, saj nisem hodila k uporabniku tako dolgo.« (E22)*). Skozi daljše sodelovanje pa se med uporabniki in socialnimi oskrbovalkami vzpostavi vez (*»Odvisno kako se na koga navežeš, nekam kam hodiš dalj časa je naveza močnejša tako iz ene kot druge strani.« (33)*), ki lahko vpliva tudi na doživljanje smrti uporabnika. Socialne oskrbovalke povedo, da jim je pomembno, da se od uporabnikov poslovijo. To storijo tako, da gredo za njih molit, jih gredo kropit ali na pogreb (*»Jaz recimo, če izgubim uporabnika, grem k vsakemu molit, nekako se na tak način posloviš od njih.« (D73)*). Nekatera sodelovanja z uporabniki se zaključijo zaradi namestitve uporabnika v dom za stare (*»Kar nekaj krat se je že zgodilo, da ko so uporabnikom pošle moči, da so jih namestili v dom za stare in so svoje zadnje dni preživel tam.« (F64)*).

4.2.6 Skrb za umirajočega uporabnika

Izkušnje socialnih oskrbovalk pri skrbi za umirajočega uporabnika so različne. Nekatere imajo izkušnjo reševanja uporabnika, kjer so pomagale pri oživljanju (*»Gospoda sem položila na stran na tla, nato sem dobila napotke še iz urgence, to je trajalo približno deset minut.« (B42)*). Pri skrbi za umirajoče uporabnike so zelo dobrodošle tudi osebne izkušnje skrbi za umirajočo bližnjo osebo ali oživljanje (*»Takrat mi je prišla prav osebna izkušnja, ko se je to zgodilo moji bližnji osebi.« (B41)*). Socialne oskrbovalke pri uporabnikih, katerih stanje se slabša, sproti preverjajo njihovo počutje in so tako v stiku s sorodniki (*»Ko vidim, da so uporabniki slabi, veliko krat pokličem popoldan in vprašam, kako je mama, kako je ata, kako ste vi, kako se počutite, jih probam potolažiti.« (D87)*), saj se v primeru slabšanja lahko pričenejo pripravljati tudi na smrt (*»Tudi če so bili vidni znaki za smrt in se na smrt nekako pripravljaš.« (H12)*). Pri skrbi za umirajočega uporabnika socialne oskrbovalke navajajo osebni odnos, kar pomeni, da jim je za njihove uporabnike mar in poskrbijo za čim večjo kakovost storitev tudi v času, ko uporabnik umira. Osebni odnos pa lahko tudi ob smrti uporabnika pomeni, da njihovo smrt doživijo bolj osebno (*»Počutiš se tako, kot če bi izgubil koga od svojih.« (J31)*). Socialne oskrbovalke v času obdobja umiranja uporabnika poskušajo izpolniti njihove želje (*»če pa imajo kakšne posebne želje pa jim še bolj ustrežeš.« (G41)*). Socialna oskrbovalka navaja, da uporabniki v tem času čutijo žejo (*»Večinoma sem imela takšne izkušnje, da so uporabniki takrat bili žejni, da so od mene hoteli vodo.« (C55)*). Socialne oskrbovalke v tem času za uporabnike skrbijo dalje, kot so do sedaj (*»Ko vidiš, da nekdo začne postajati slabši, normalno skrbiš za njega še naprej.« (B47)*). Uporabniki umrejo različnih smrti, nekateri umrejo zaradi starosti (*»Večina moji uporabnikov je umrlo zaradi starosti.« (G50)*) ali nenadno. Socialne oskrbovalke imajo tudi izkušnjo, ko so uporabnike našle mrtve (*»Potem mu je začela poslušati*

srce, če mu še bije, poslušaj in ni več slišala utripa, potem je rekla, da naj še jaz probam poslušati, dala sem si v ušesa in tudi sama nisem več slišala nič.» (F93)).

Skrb za umirajočega uporabnika in doživljanje smrti je psihično naporno (*»To je kar psihično naporno, večkrat to neseš domov, čeprav pravijo, da bi moral pustiti službo v službi, ampak na žalost ni tistega gumba, da bi izklopil in nebi pomislil na uporabnika, kako je v danem trenutku.« (I37))* in za socialne oskrbovalke predstavlja težko izkušnjo, ki jo opišejo tako (*»še te vseeno zgrabi šok, ti gre na jok.« (H13))* in povedo, da se na uporabnike navežejo (*»To je zelo težko, ker se na uporabnika navežeš.« (G35))*). Socialne oskrbovalke v času moje raziskave niso skrbele za umirajočega uporabnika.

4.2.7 Ravnanje v primeru smrti

V času umiranja in v primeru smrti socialne oskrbovalke sodelujejo s sorodniki uporabnikov. V raznih primerih socialne oskrbovalke obvestijo sorodnike o pomembnem dogajanju. V tem času socialne oskrbovalke sorodnikom nudijo podporo in so jim na voljo za pogovor (*»Čim več se pogovarjaš s sorodniki, da se malo odmislijo ali pa se spominjajo o tistih lepih časih, ko so še bili skupaj.« (H18))*. Socialne oskrbovalke so lahko tudi pomemben vir informacij (*»veliko krat nam rečejo, da naj naredimo mi, kar mislimo, da je prav, ker imamo več izkušenj, prosijo nas za nasvete, na tak način sodelujemo z njimi, jaz dam svoje mnenje, svojci svojega in tako nekako združimo mnenje in pridemo do rešitev.« (G44))* in z njimi se tudi skupaj pripravljajo na smrt, kar pomeni, da sprejmejo stanje, v kakršnem je uporabnik. Nekateri sorodniki pa se namesto na socialne oskrbovalke obrnejo na vodjo pomoči na domu. Socialne oskrbovalke opazijo tudi, da v tem času včasih težje sodelujejo s sorodniki (*»Odvisno od sorodnikov, nekateri sorodniki se včasih malo umaknejo ali pa se prikažejo samo tu in tam.« (J39))*. Z nekaterimi sorodniki še po smrti uporabnika socialne oskrbovalke obdržijo kontakt, z nekaterimi pa ne (*»Nekaj krat po smrti uporabnice smo se še slišali, je nekaj takih uporabnikov, s katerimi sem se po smrti še nekaj krat slišala.« (F115))*. Tako se tudi ponekod sodelovanje zaključi (*»takrat jih več ne gremo obiskovat oziroma se naše sodelovanje zaključi.« (C65))*, ponekod pa se nadaljuje (*»Z nekaterimi sorodniki še po smrti imamo določen čas stike, z nekaterimi pa več ne, odvisno kako se sorodniki odločijo.« (B63))*, kot se lahko nadaljuje tudi izvajanje storitev pomoči na domu, vendar za drugega družinskega člana (*»Imela sem tudi primer, ko sem hodila k uporabnici in njenemu možu, potem je uporabnica umrla in mesec dni nisem hodila k njim, nato pa si je gospod zaželel pomoč na domu.« (I53))*. Ob smrti uporabnika sorodniki pokličejo vodjo pomoči na domu in izrazijo zahvalo za oskrbo njihovega družinskega

člana (*»Od enih sorodnikov pokojne uporabnice sem dobila zelo lepo zahvalo, res nekaj posebnega, zelo so se potrudili, eno zahvalo so dali meni eno pa so poslali v dom.« (F114)*).

V primeru smrti morajo socialne oskrbovalke obvestiti vse potrebne službe in ljudi. V primeru, da najdejo uporabnika v slabem stanju ali mrtvega, morajo ravnati po protokolu in poklicati nujno medicinsko pomoč (*»Potem, če je treba pokličemo urgenco« (B52)*), policijo (*»Pokliče se policijo.« (C67)*). V primeru smrti uporabnika pokličejo tudi nadrejeno (*»Če nas svojci obvestijo, da je uporabnik umrl, potem mi obvestimo naprej našo šefico.« (D101)*) in sorodnike (*»obvesti se sorodnike.« (C69)*).

Socialna oskrbovalka mora v primeru smrti uporabnika ravnati po protokolu in tam počaka do prihoda reševalcev (*»Potem šefica pride do tiste hiše, mi pa moramo tam počakati, do prihoda reševalcev.« (B57)*), odide lahko šele po potrjeni smrti uporabnika (*»če je smrt določena, počakamo, do prihoda zdravnika, da smrt potrdi potem pa odidemo.« (B58)*). Socialne oskrbovalke povedo, da so k uporabnikom prišle tudi že, ko niso več kazali znakov življenja (*»drugače pa se mi je nekaj krat zgodilo, da je uporabnik bil mrtev, ko sem prišla tja, ali pa so me popoldan poklicali.« (I56)*) ali pa so umrli med obiskom socialne oskrbovalke (*»Do sedaj v vseh letih kar to delam sem samo enkrat doživela to, da mi je uporabnik umrl, ko sem bila tam.« (I55)*). V primeru smrti socialne oskrbovalke sorodnikom izrečejo sožalje (*»Izrečeš sožalje sorodnikom.« (H20)*), ponudijo vzpodbudne besede (*»jim dam vzpodbudne besede.« (E35)*), lahko se udeležijo tudi pogreba (*»Če je možno vedno ob izgubi uporabnika grem tudi na pogreb, včasih se odpovem malici in grem tiste pol ure molit, kupim kakšno svečko nesem in se poslovim.« (G48)*). Socialne oskrbovalke se različno soočajo s smrtjo uporabnikov, pri čemer je omenjeno ločevanje službe in zasebnega življenja (*»Ločim službo in svoje življenje, tako sem se naučila skozi leta.« (C52)*), spet druge se s smrtjo soočijo težko (*»Jaz sem takšen človek, da mi smrt res predstavlja težave, ko sem bila majhna sem izgubila očeta in od takrat naprej mi je to res težava, tudi to, da sem delala v domu, kjer se večkrat srečaš s smrtjo mi ni pomagalo pri tem, da bi dobila »trdo kožo«.« (I57)*). Pomembno je, da v celotni situaciji ostaneš miren (*»Moraš ostati močen in čim bolj umirjen.« (H16)*). Socialne oskrbovalke pa lahko poskrbijo tudi za prenos medicinskih pripomočkov k tistim uporabnikom, ki bi jih morda potrebovali (*»Edino, če jim ostanejo kakšne plenice ali terapevtski pripomočki, če jih podarijo domu, gremo po te stvari.« (C71)*).

4.2.8 Strokovna podpora

V sklopu raziskave me je zanimalo, kakšne strokovne podpore so deležne socialne oskrbovalke pri svojem delu in ob soočanju s smrtjo uporabnikov. Podpora s strani nadrejenih je lahko

podpora na terenu s strani nadrejenega (*»Ko pride nadrejeni na teren, kjer se je zgodila smrt, te tolaži, vprašajo te, če boš sposoben do konca oddelati teren, če ne lahko greš domov.«* (B67)), pripravljenost na pogovor (*»Če se hočemo pogovoriti, če bi te to tako pretreslo, da nebi mogel resno delati več naprej so v službi pripravljeni na pogovor.«* (C78)), prosti dan (*»in prosti dan, če bi ga potrebovale.«* (H24)) in psihološka pomoč (*»Je pa možnost tudi psihološke pomoči.«* (J50)). Socialne oskrbovalke povedo, da je potrebna podpora na voljo (*»Če želiš, dobiš vso željeno podporo.«* (D103)), hkrati pa se podpora po smrti uporabnika preneha (*»Kasneje pa navadno o tem več ne razpravljamo.«* (B68)).

Socialne oskrbovalke si podporo nudijo tudi med seboj. Se veliko pogovarjajo (*»Se pa oskrbovalke med sabo pomenimo, pogovarjamo, se tolažimo, spodbujamo, izmenjamo izkušnje, tako nam je potem lažje.«* (B69)) in si med seboj delijo informacije, s katerimi se lahko pripravijo na različne razmere. Podporo dobijo tudi znotraj skupnih srečanj, kjer se pogovarjajo o uporabnikih in se obvestijo o njihovem zdravstvenem stanju, zato da so tudi druge lahko pripravljene na različne razplete. S tem namenom si socialne oskrbovalke želijo več sestankov, saj so takšnega načina dela bile navajene tudi pred epidemijo (*»Manjkajo pa mi tudi sestanki, ki smo jih v času pred korono imeli vsako jutro na domu pred tem, ko smo šle na teren, takrat smo si povedale kaj se kje dela, razdelilo se je delo dobile smo razpored, če je prišlo do kakšnih sprememb.«* (G63)), namreč s pomočjo sestankov so podprte z informacijami in sodelovanjem z drugimi socialnimi oskrbovalkami. Pomembno je dobro timsko vzdušje med socialnimi oskrbovalkami, kar pomeni, da so med seboj povezane, se dobro razumejo in tako tudi dobro sodelujejo med seboj. Hkrati pa je pomemben tudi dober odnos z vodjo pomoči na domu (*»To je edino, kar me malo moti, glede sodelovanja pa nimamo težav, naši šefi so res super, tudi direktorica nas velikokrat vpraša, kako smo, kako poteka delo, če so kakšne težave, da naj pridemo in povemo, nikoli se ne zgodi, da si za nas ne bi vzeli časa.«* (D132)).

Podpora znotraj delovnega mesta pa se nanaša predvsem na izobraževanja (*»Dosti smo imeli tudi predavanj znotraj doma, takrat nas vedno pokličejo.«* (D111)), pri čemer si socialne oskrbovalke želijo izobraževanj na določene tematike (*»Prav bi prišlo kakšno predavanje za opravljanje poklica, na primer o demenci ali o alzheimerjevi bolezni, o Parkinsonovi bolezni, to kar večinoma starostniki imajo, da potem veš, kako se kje moraš obnašati, na kaj si lahko pripravljen.«* (C81)). Socialne oskrbovalke, ki so pričele s tem delom, si v splošnem želijo več izobraževanj (*»Želim si več izobraževanja, ker sem prvič v taki stroki bi bili vsi dodatni podatki dobrodošli.«* (H25)). Znotraj njihove stroke so deležne tudi supervizije (*»Imeli smo že izvajalce, ki so odlično odpeljali potek srečanja in pa tudi takšne, ki vsaj meni niso pritegnili pozornosti.«*

(F118)). Podporo pa najdejo tudi v obliki samopomoči (*»Velikokrat moraš nekaj pretrpeti, pač takšno je življenje, takšen imamo poklic, da moramo biti na to pripravljeni.«* (D116)) in sodelovanju z drugimi strokami (*»lahko se tudi sam pozanimaš, jaz vprašam glavno sestro, prav tako imam takšno osebno zdravnico, da se lahko obrnem na njo za kakšna mnenja.«* (J53)).

4.2.9 Vloga vodje pomoči na domu

Vlogo in naloge vodje pomoči na domu socialne oskrbovalke opišejo različno. Povedo, da je vodja pomoči na domu vezni člen med socialnimi oskrbovalkami, uporabniki in sorodniki (*»Naša nadrejena je začetni člen, ki nas poveže z uporabniki.«* (B86)) in skrbi za koordinacijo (*»Sodelujejo glede odpovedi oskrbe kateri dan, če rabijo kakšno uro prej oskrbo in ostala prilagajanja.«* (E44)). Skupaj s socialno oskrbovalko opravi prvi obisk pri uporabniku (*»Šefica gre z nami na prvi obisk in na vključitev.«* (D124)). Obiskuje uporabnike na terenu (*»ob vključitvi, včasih obišče uporabnike ob praznikih.«* (J64)), kjer pa socialne oskrbovalke povedo, da bi bilo dobrodošlo, če bi vodja pomoči na domu bila na terenu prisotna več (*»Vseeno bi bilo dobro, tudi uporabnikom bi se zdelo lepo če bi vsaj vsako leto enkrat našo vodstvo obiskalo uporabnike in jih vprašali, kako so, če so zadovoljni.«* (G65)). Vodja pomoči na domu sodeluje tudi s sorodniki uporabnikov (*»S sorodniki so večinoma na vezi glede vsega, kaj se dogaja in pa če pride do kakšnih sprememb.«* (E43)). Vodja pomoči na domu opravlja naloge socialnega dela (*»Zelo mi je všeč, da so naše šefice socialne delavke, zdi se mi, da imajo dobro podlago.«* (D129)), svetuje (*»Pusti nam, da se na njo obrnemo z vprašanji, pripravljena nas je poslušati in nam dati nasvete.«* (J60)) in skrbi za kakovost storitev (*»Vodja skrbi da je uporabnikom nudena čim boljša oskrba in družba ki jo potrebujejo.«* (E42)) ter za dober odnos med zaposlenimi (*»Prav tako je pomembno, da vzpostavi dober odnos z nami, da ni samo šefico in nam govori naredi to, to in to.«* (J59)). Socialne oskrbovalke to delovno mesto dojemajo kot zahtevno (*»Meni se zdi delo naše vodje pomoči na domu zahtevno«* (F128)), (*»Vse se dogovarjajo, vodja ima veliko odgovornost.«* (I69)).

5. Razprava

V raziskavi so socialne oskrbovalke z menoj podelile svoje izkušnje o opravljanju njihovega poklica. Znotraj same raziskave sem pridobila globlji vpogled v odnos, ki nastane med uporabniki in socialnimi oskrbovalkami, namreč njihovo delo jim ne predstavlja le službe, temveč se znotraj njega z uporabniki razvije poseben odnos, ki je veliko vreden na obeh straneh. S tem, ko socialne oskrbovalke posvečajo pozornost uporabnikom, njihovim potrebam in željam, lahko veliko pripomorejo k visoki kvaliteti oskrbe, ki jo uporabniki prejmejo (Boeykens idr., 2023, str. 423).

S tem pa je tudi doživljanje smrti uporabnikov za socialne oskrbovalke lahko težka situacija, v kateri potrebujejo določeno vrsto podpore, hkrati pa se mi zdi dobrodošlo, da imajo o svojih izkušnjah možnost spregovoriti in jih reflektirati. »Refleksija je proces natančnega razmisleka o dogodku ali izkušnji in je novo znanje, perspektiva o tem, kaj smo iz te izkušnje pridobili. Reflektiranje tako pomeni pogledati nazaj na lastno izkušnjo in razmišljati o njej in o tem, kaj bi lahko bilo drugače.« (Videmšek in Čačinovič Vogrinčič, 2021, str. 6).

Vodja pomoči na domu je opisala svoj poklic, pri čemer je povedala, da se obseg dela zaradi povečanja števila uporabnikov povečuje. Njena naloga je skrb za usmerjanje in koordinacijo socialnih oskrbovalk, za dobro timsko vzdušje in urnike dela. Torej so za neposredno izvajanje storitev zadolžene socialne oskrbovalke, vodenje in koordiniranje storitev pa opravlja vodja pomoči na domu (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 23).

Sodelovanje z uporabniki in sorodniki je prav tako del poklica vodje pomoči na domu, pri čemer jim lahko pomaga pri urejanju vlog, organizira prvo srečanje oziroma prvi obisk na domu skupaj s socialno oskrbovalko, kjer se dogovorijo, kako bo pomoč na domu potekala in kaj uporabnik potrebuje. Vodja pomoči na domu je tudi tista oseba, ki skrbi za kakovost storitev in ujemanje uporabnikov in socialnih oskrbovalk. Povezuje se tudi z drugimi službami in zaposlenimi v domu za stare, kot tudi zunaj njega. »Koordiniranje pomeni usklajevanje različnih pomembnih akterjev. Pomeni tudi delo z različnimi mrežami, tako formalnimi kot tudi neformalnimi. Mreže je potrebno dobro spoznati in postati tudi del njih, saj je znotraj tega dela pomembno, da je uporabnik dobro povezan s svojimi mrežami, hkrati pa da so tudi mreže dobro povezane med seboj.« (Flaker, Mali, Rafaelič in Ratajc, 2013, str. 185). Poklic vodje pomoči na domu je zahteven poklic, ki od zaposlene zahteva veliko samoiniciative in organiziranosti ter znanja o ravnanju z ljudmi. Hkrati pa je lahko tak poklic tudi psihično zahteven, saj od vodje zahteva stalno pripravljenost, saj se spremembe dogajajo na dnevni ravni, hkrati pa tudi sposobnost dajanja pomoči v okviru zmožnosti v danih situacijah. Vodja pomoči na domu skrbi

tudi za timski duh med zaposlenimi, kjer so zelo pomembni sestanki oziroma njihova srečanja, na katerih podelijo vse pomembne informacije in jim pomagajo pri poznavanju drugih uporabnikov, ki jih obiščejo v primeru nadomeščanja. Pomembno je, da so socialne oskrbovalke ustrezno podprte, saj v nasprotnem primeru lahko pride do preobremenjenosti, izpostavljenosti prezahtevnim nalogam na terenu in izgube motivacije za delo. (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 23).

Pomoč na domu izvajajo socialne oskrbovalke, ki so bile v moji raziskavi le ženske. Njihov delovni čas je odvisen od razporeditve urnika in razporeditve uporabnikov. Podpora, ki pripada socialnim oskrbovalkam, je supervizija, hkrati pa tudi podpora vodstva. Supervizija je priložnost za konstruktivno razpravo o tem, kako ravnamo v praksi in je poglavitni vir podpore, ki jo lahko prejmemo takrat, ko se soočamo z izzivi, za katere lahko poiščemo tudi možne rešitve (Videmšek in Čaćinovič Vogrinčič, 2021, str. 5). Socialne oskrbovalke skrbijo za prenos informacij med uporabniki, sorodniki in vodjo pomoči na domu, saj so one tiste, ki z uporabniki preživijo največ časa in oblikujejo poseben odnos. Po smrti uporabnika se sodelovanje v sklopu pomoči na domu zaključi. Takrat sorodniki prejmejo sožalje s strani doma za stare, socialne oskrbovalke pa se lahko udeležijo tudi pogreba. Včasih sorodniki izrazijo tudi zahvalo za prejeto oskrbo.

Do storitev pomoči na domu lahko uporabniki dostopajo, ko oddajo vlogo za pomoč na domu, pri čemer vodja pomoči na domu organizira prvi obisk na domu, kjer se dogovorijo vse glede potrebnih storitev pomoči na domu, njihovega izvajanja in tudi plačila. Potrebe po pomoči na domu se povečujejo, saj je pomoč na domu trenutno lažje dostopna uporabnikom v primerjavi z domsko oskrbo. Hkrati pa ljudje lahko ostanejo v domačem okolju in prejmejo potrebno pomoč na tistih področjih, kjer jo potrebujejo. S pomočjo na domu se tako rekoč nadomesti potreba po institucionalnem varstvu, s tem pa je posameznikom omogočeno, da čim dlje ostanejo v domačem okolju (GOV, 2023).

Socialne oskrbovalke svoje poslanstvo vidijo v pomoči ljudem tam, kjer sami ne zmorejo poskrbeti zase, kar se torej tiče gospodinjskih opravil in nege. »V gospodinjstvih lahko predstavljajo vlogo socialne oskrbovalke, svetovalke, kuharice, gospodinje, pedikerke in drugih vlog, ki jih opravljajo v sklopu storitev pomoči na domu. S tem pa postanejo tudi pomemben del družine in pomembna podpora, tako za uporabnike kot tudi za njihove sorodnike. Tudi sorodniki od njih pridobijo različne informacije, ki jim lahko pomagajo pri skrbi za družinskega člana, ki potrebuje pomoč.« (Rajer, 2018, str. 61).

Z vso potrebno podporo pa lahko uporabniki tudi dlje časa ostanejo v domačem okolju. Socialne oskrbovalke morajo pri svojem delu kazati lastnosti, kot so dobrosrčnost, iznajdljivost, organiziranost, potrpežljivost in družabnost. Hkrati pa njihovo delo od njih zahteva tudi to, da so naklonjene delu s starimi ljudmi in lahko z njimi hitro vzpostavijo odnos. Obiskujejo med 5 in 7 stalnih uporabnikov, pri čemer se to število lahko spreminja v primeru nadomeščanja. Povprečno število uporabnikov, ki jih obiskujejo socialne oskrbovalke, znaša 7,7 uporabnikov (IRSSV, 2022, str.49-52).

Nadomeščanje drugih sodelavk pomeni, da morajo socialne oskrbovalke poznati več uporabnikov, saj obiskujejo tudi druge terene, ki se nahajajo v treh občinah. Socialne oskrbovalke so z opravljanjem terenskega dela zadovoljne, saj se v domačem okolju z uporabniki lahko boljše povežejo in jim nudijo bolj kakovostno oskrbo. »Socialne oskrbovalke pomoč na domu uporabnikom v domačem okolju izvajajo srčno in požrtvovalno, saj terensko delo zahteva delo v različnih vremenskih razmerah in različnih bivanjskih okoljih, kjer se socialne oskrbovalke znajdejo v najrazličnejših vlogah.« (Rajer, 2018, str. 61).

Socialne oskrbovalke uporabnike obiskujejo različno dolgo, pri čemer so nove vključitve precej pogoste. Nekatera sodelovanja so kratkotrajna, bodisi zaradi smrti ali pa izboljšanja stanja uporabnikov, nekatera pa lahko trajajo tudi več let. Socialne oskrbovalke se v večini razumejo z vsemi uporabniki, hkrati pa se zavedajo tudi tega, da sodelujejo z različnimi uporabniki in da obstaja možnost, da se z nekaterimi uporabniki ne bi ujele, kjer v resnih primerih obstaja tudi možnost menjave. Socialne oskrbovalke z uporabniki vzpostavijo posebno vez, ki temelji na zaupanju in poslušanju. Z uporabniki sodelujejo samostojno, saj gre tudi za profesionalen odnos. Socialne oskrbovalke sčasoma spoznajo navade uporabnikov in odgovore na različne potrebe. Pri skrbi za kakovost storitev je pomembno, da se oblike oskrbe razvijajo s pomočjo uporabnikov, kar pomeni, da je potrebno oblike oskrbe sproti prilagajati vsakokratnim potrebam uporabnikov (Mali in Grebenc, 2021, str. 267). Uporabniki se znotraj obstoječega odnosa na določeno socialno oskrbovalko lahko tudi bolj navežejo kot na drugo, kar je glede na njihov odnos in vsakodnevno sodelovanje tudi smiselno.

»Pomoč na domu je lahko tudi v podporo sorodnikom, ki se v svojem vsakdanu srečujejo s premagovanjem izzivov, ki so povezani s starejšo osebo, ki potrebuje pomoč, hkrati pa tudi s svojimi osebnimi težavami. Sorodniki skrb za starejšo osebo v celoti težko prepustijo drugim, tako si tudi težje privoščijo oddih, ki je za njih ravno tako potreben potem, ko v oskrbo starejše osebe vložijo veliko svoje energije.« (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 107).

Socialne oskrbovalke sodelujejo s sorodniki uporabnikov, pri čemer je pomembna komunikacija med njimi, ki pa poteka predvsem preko telefona in se nanaša na stanje uporabnikov in izvajanja storitev pri njih. Socialne oskrbovalke obiskujejo različne družine, pri čemer lahko obiskujejo ljudi, ki živijo sami, pare ali pa uporabnike, ki živijo skupaj z družinami. Tako z njihovimi sorodniki sodelujejo v smislu obveščanja o stanju uporabnika, so vezni člen in vir informacij. Sodelovanje s sorodniki pa je lahko različno, v večini pa z njimi razvijejo dober odnos, ki temelji na zaupanju, ki je pri vstopanju v njihova gospodinjstva tudi nujno potrebno.

Socialne oskrbovalke so vključene v gospodinjstva uporabnikov, pri čemer izvajajo različna gospodinjstva opravila, ki se nanašajo na kuhanje, čiščenje, nego, hranjenje, druženje in druge opravke. Kako bodo opravila izvajale, se z uporabniki in sorodniki dogovorijo na prvem obisku, glede na to, kakšne so potrebe uporabnika. Kasneje se glede določenih opravil z uporabniki dogovarjajo sproti. Socialne oskrbovalke morajo biti dobro organizirane, hkrati pa pokazati tudi veliko mero samoiniciative. Glede na potrebe uporabnika po različnih storitvah pomoči na domu se določi tudi časovno trajanje obiskov socialne oskrbovalke, ki trajajo med pol ure in dvema urama. »Uporabnikom je pri delu socialnih oskrbovalk najbolj pomemben njihov odnos, hkrati pa tudi kakovostno izvajanje oskrbe ter točnost prihoda k njim. Pomembno jim je, da pri njih ostanejo dovolj časa, ki je namenjen opravljanju storitev, pri čemer se na podlagi dobrega odnosa oblikuje tudi medsebojno zaupanje.« (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str. 98).

V raziskavi me je zanimala predvsem izkušnja socialnih oskrbovalk z izgubo uporabnikov, kako jo doživijo in kakšne imajo izkušnje s skrbjo za umirajočega uporabnika ter kako ravnaajo v primerih njihove smrti. Socialne oskrbovalke so doživele že več izgub uporabnikov. To so opisale kot pretresljiv dogodek, ki ga lahko tudi podoživljajo. Smrt je težka izkušnja, ki jih lahko tudi prizadene, saj so z uporabniki vzpostavile posebno vez. »Odnos, ki ga znotraj oskrbe oblikujejo socialne oskrbovalke in uporabniki, temelji na zaupanju in komunikaciji in je s tem ključni sestavni del visokokakovostne oskrbe uporabnikov. Zaupanje je ključen temelj za gradnjo močne vezi z uporabniki.« (Russo, Willis in Smallwood, 2022, str. 214). Hkrati pa smrt sprejemajo tudi kot del življenja in s tem tudi sprejmejo smrt uporabnikov. Za njih je pomembno, da se od uporabnika lahko poslovijo. Nekaterih pa se tudi kasneje še spominjajo.

Skrb za umirajočega uporabnika je težka izkušnja. Nekatere imajo izkušnjo reševanja uporabnika, nekatere pa tudi s tem, da so same ugotovile smrt uporabnika. V skrbi za umirajoče uporabnike socialne oskrbovalke uporabljajo osebne izkušnje in stalno preverjajo stanje

uporabnikov. Z njimi imajo osebni odnos in jim v zadnjem delu življenja želijo izpolniti tudi mogoče želje. Skrb za uporabnika nadaljujejo naprej, vendar se lahko hkrati tudi pripravljajo na smrt. Skrb za umirajočega uporabnika je psihično naporno delo, saj v tem obstaja veliko negotovosti glede uporabnikovega življenja. »Fizični in psihološki izzivi, s katerimi se socialne oskrbovalke soočajo na dnevni ravni, vplivajo tudi na kvaliteto njihovega vsakodnevnega življenja. Socialne oskrbovalke se počutijo odgovorne za izvajanje skrbi za uporabnike.« (Kalanlar in Kuru Alici, 2020, str. 1006-1007).

V času umiranja uporabnika in v primeru smrti socialna oskrbovalka sodeluje tudi s sorodniki, s katerimi včasih tudi po smrti ostane v kontaktu. V tem času jim lahko nudi potrebno podporo, informacije in se z njimi pogovarja, lahko se tudi skupaj pripravljajo na smrt. »Tako lahko formalni oskrbovalci s svojim znanjem in deljenjem izkušenj pomagajo neformalnemu oskrbovalcu, torej sorodnikom ali bližnjim osebam, ki uporabnikom nudijo pomoč in oskrbo.« (Horsfall, Leonard, Noonan in Rosenberg, 2013, str. 334). Pri nekaterih družinah se pomoč na domu nadaljuje tudi po smrti uporabnika, saj jo je potem potreben kdo izmed bližnjih. Z nekaterimi pa se sodelovanje popolnoma zaključi, kjer se sorodniki tudi zahvalijo za oskrbo. V primeru smrti mora socialna oskrbovalka ravnati po protokolu in obvestiti vse pomembne osebe, kar pomeni, da obvesti vodstvo, reševalno službo in sorodnike. Socialna oskrbovalka na mestu počaka do prihoda reševalcev oziroma do potrjene smrti. Socialne oskrbovalke sorodnikom lahko namenijo vzpodbudne besede, izrečejo sožalje, lahko se udeležijo tudi pogreba. Lahko poskrbijo tudi za prenos medicinskih pripomočkov do drugih uporabnikov. Nekatere socialne oskrbovalke lažje ločijo zasebno življenje od poklicnega, nekatere pa se s smrtjo težko soočijo, še posebej v primerih, ko so prisotne ob smrti uporabnika. Glede na vse situacije, ki so pri opravljanju storitev pomoči na domu možne, bi bilo dobrodošlo, da bi bilo skrbstveno delo, ki ga opravljajo socialne oskrbovalke, splošno bolj cenjeno (Hlebec, Nagode in Filipovič Hrast, 2014, str.130).

Ob vsem tem pa me je zanimala tudi oblika podpore, ki je socialnim oskrbovalkam pri opravljanju njihovega poklica na voljo. Socialne oskrbovalke s strani nadrejenega lahko prejmejo podporo na terenu, hkrati pa imajo tudi možnost pogovora, prostega dne ali psihološke pomoči. Pomembno je, da tudi socialne oskrbovalke sodelujejo med seboj, pri čemer so jim najpomembnejši skupni sestanki, kjer lahko med seboj delijo informacije in krepijo timsko vzdušje. Znotraj delovnega mesta se lahko udeležijo različnih izobraževanj, na voljo imajo supervizijo, pomembno pa je tudi sodelovanje z drugimi strokami. »Pozorni moramo biti na to, da zaposleni v svojem osnovnem izobraževanju navadno dobijo malo znanja in praktičnih

spretnosti za delo s starimi ljudmi, saj je lahko izobraževanje velikokrat zgolj teoretično, zastarelo in posplošeno. Zato je pomembno, da so izobraževanja sprotna in da sledijo tudi novim metodam in oblikam dela, kjer je pomembno timsko delo in koordiniranje.« (Flaker idr., 2008, str. 327).

Socialne oskrbovalke vodjo pomoči na domu vidijo kot vezni člen, saj povezuje socialno oskrbovalko z uporabniki in sorodniki ter obratno. Uporabnike obiskuje na terenu in je odgovorna za prvi obisk na domu. Skrbi za dober odnos med zaposlenimi in je njihov koordinator. Vodja pomoči na domu opravlja zahtevno delo, katerega del je tudi opravljanje socialnega dela. Skrbi tudi za kakovost storitev, ki jih uporabniki na terenu prejmejo. Saj je tudi namen in cilj izvajanja storitev pomoči na domu ta, da le-te doprinesejo k čim kvalitetnejšemu življenju uporabnikov v njihovem domačem okolju (CSO Ormož, 2023).

6. Sklepi

- Socialne oskrbovalke svoje poslanstvo znotraj poklica vidijo v pomoči ljudem, ki ob prejetih storitvah lahko tudi dlje časa ostanejo v domačem okolju.
- Socialne oskrbovalke morajo pri svojem delu biti organizirane, potrpežljive, iznajdljive, hrkati pa je pomembno, da so naklonjene delu s starejšo populacijo, so družabne in znajo vzpostaviti stik z ljudmi.
- Socialne oskrbovalke obiskujejo svoje redne uporabnike, pri čemer pa jih morajo poznati vsaj nekaj več, zaradi nadomeščanja sodelavk in tako dela na njihovem terenu.
- Pomoč na domu je delo na terenu, s čimer so socialne oskrbovalke zadovoljne, saj znotraj obiskovanja ljudi v njihovem domačem okolju z njimi navežejo močnejše stike. Vseeno pa jim določeni kriteriji onemogočajo, da bi delo opravile tako kakovostno, kot bi si to želele same.
- Iste uporabnike obiskujejo lahko tudi več let, pri čemer pa se sodelovanje večinoma zaključi zaradi smrti uporabnika. Z uporabniki se v veliki večini razumejo, saj poznajo njihove navade in na podlagi medsebojnega zaupanja vzpostavijo posebno vez.
- Socialne oskrbovalke s sorodniki sodelujejo predvsem v smislu komuniciranja glede uporabnikov, njihovega zdravstvenega stanja in željenih opravil. V večini komunicirajo preko telefona.
- Socialne oskrbovalke opravljajo vsa gospodinjstva opravila, vendar pri vsakem uporabniku v tolikšni meri, kot jih potrebuje on. Opravila načrtujejo skupaj z uporabniki ali sorodniki, pri čemer se glede potreb in željenih storitev dogovorijo na prvem obisku, kasneje pa se glede njih lahko z uporabniki tudi sproti dogovarjajo.
- Socialne oskrbovalke so se v večini soočile že z več izgubami uporabnikov. Izguba uporabnika je pretresljiv dogodek, smrt jih prizadene. Hkrati pa socialne oskrbovalke smrt dojemajo kot del življenja in tako tudi smrt uporabnikov sprejmejo, pri tem pa jim pomaga tudi slovo od uporabnika.
- Skrb za umirajočega uporabnika je težka izkušnja, polna negotovosti. Socialne oskrbovalke nadaljujejo skrb za uporabnika, pri čemer je ta odnos toliko bolj oseben, saj uporabnikom poskušajo izpolniti želje in sproti preverjajo njihovo stanje. Takšno delo je psihično naporno.
- V primeru smrti mora socialna oskrbovalka ravnati po protokolu. Obvestiti mora vse pristojne službe in sorodnike. Sorodnikom je lahko v oporo in jim nudi pogovor. S sorodniki

v večini prenehajo sodelovanje, ponekod se pomoč na domu lahko tudi nadaljuje pri drugem družinskem članu.

- Socialne oskrbovalke imajo v sklopu podpore s strani nadrejenih na voljo pogovor, prosti dan in psihološko pomoč. Na strani socialnih oskrbovalk je pomembno timsko vzdušje, kjer so pomembni skupni sestanki, kjer lahko med seboj delijo informacije. Znotraj delovnega mesta pa imajo na voljo izobraževanja, supervizijo in sodelovanje z drugimi strokami.
- Vodjo pomoči na domu vidijo kot vezni člen med njimi, uporabniki in sorodniki. Odgovorna je za organizacijo prvega obiska pri uporabnikih in vseh dogovorov, ki jih je potrebno tam skleniti. Delo vodje pomoči na domu je zahtevno delo, ki zajema koordiniranje, svetovanje, terensko delo in skrb za kakovost storitev. Znotraj opravljanja različnih nalog se opazi opravljanje socialnega dela.
- Delo vodje pomoči na domu zajema usmerjanje socialnih oskrbovalk, sodelovanje s sorodniki in uporabniki, skrb za timski duh in kakovost dela socialnih oskrbovalk. Sodeluje tudi z drugimi zaposlenimi in zastopa socialne oskrbovalke. Odgovorna je za organizacijo prvega obiska na domu in sklepanju dogovora o sodelovanju.
- Delo vodje pomoči na domu je zahtevno delo, ki zahteva veliko časa, s tem pa tudi stanje stalne pripravljenosti, saj mora v primeru sprememb urejati delovnike socialnih oskrbovalk tako, da je poskrbljeno za uporabnike. Delovno mesto je psihično zahtevno, saj je pomembno neprestano iskati rešitve za različne situacije.
- Poklic socialne oskrbovalke nudi dolgotrajno zaposlitev, ki zajema razgibano terensko delo. Socialne oskrbovalke na terenu vodijo dnevnike, skrbijo za prenos informacij in imajo tesen odnos z uporabniki in s sorodniki.
- Potrebe po pomoči na domu se vsako leto povečujejo, pri čemer je veliko povpraševanja po jutranji negi. Z rastjo števila uporabnikov se pojavljajo tudi čakalne liste, hkrati pa to pomeni tudi novo zaposlovanje.

7. Predlogi

- Poznavanje doživljanja izgube uporabnikov pri socialnih oskrbovalkah se mi zdi pomembno zato, da so lahko razumljene in tudi konkretno podprte pri različnih izzivih, skrbi za umirajoče uporabnike in ob njihovi smrti. Seznanitev z rezultati se mi zdi pomembna tako za vodstvo ponudnikov socialne pomoči na domu, ki organizira ustrezno podporo za zaposlene.
- Potrebno bi bilo organizirati podporne skupine, ki bi bile namenjene socialnim oskrbovalkam, pri čemer bi lahko med seboj delile svoje izkušnje dela kot tudi težke izkušnje, ki jih s seboj prinese ta poklic. Podporne skupine bi morale biti organizirane vsaj po regijah, s strani organizacij, ki izvajajo socialno pomoč na domu.
- Hkrati se mi zdi pomembno, da so socialne oskrbovalke strokovno podprte pri opravljanju svojega poklica. Predvsem za tiste, ki so šele pričele z opravljanjem tega poklica, se mi zdi pomembno, da imajo na voljo čim več strokovnih vsebin in tudi praktičnih izkušenj.
- Vodja pomoči na domu in socialne oskrbovalke bi morale imeti pogostejša srečanja, saj je to pomembno za obe strani, predvsem pa za dobro delovanje tima in organizacijo dela socialnih oskrbovalk.
- Vodja pomoči na domu bi morala biti zadolžena le za opravljanje tega delovnega mesta, tudi za namen kakovosti izvajanja storitev pomoči na domu in pogostejše obiske uporabnikov na terenu. Tako bi bilo boljše, da delo socialne delavke v domu za stare opravlja druga zaposlena.
- Vodje pomoči na domu bi morale imeti na voljo več izobraževanj. Hkrati pa bi morale imeti na voljo tudi supervizije in možnost povezovanja z drugimi vodji, kjer bi lahko med seboj delile izkušnje.
- V pogovor o pomoči na domu se mi zdi pomembno vključiti uporabnike in sorodnike, saj socialne oskrbovalke vstopajo v njihova gospodinjstva, zato bi bilo dobro pridobiti njihovo mnenje in pregled nad tem, kako so zadovoljni s prejetimi storitvami in kaj bi lahko izboljšali.
- Menim, da bi glede na povečanje potreb po pomoči na domu iz razlogov, kot so ostajanje v domačem okolju in hkrati finančna dostopnost, bilo smiselno podrobneje poznati ta poklic, saj s povečanjem števila uporabnikov raste tudi število zaposlenih. Za kakovostno izvajanje storitev se mi zdi pomembno, da so socialne oskrbovalke tudi primerno izobražene in dobro vpeljene v poklic, saj je pomembno, da imajo uporabniki dobro izkušnjo in da lahko izkoristijo vso možno pomoč, ki jim je na voljo.

8. Uporabljena literatura

- Adams, L., Athey, A., Brooks, K., Lazarus, K., DeVinney, A., & Leaf, P. J. (2023). When Death Hits You in Your Face, You Have to Listen": A Qualitative Investigation of Peer Bereavement Support Volunteers in Black American Communities. *Omega: Journal of Death and Dying*. Pridobljeno 23.8.2023 s <https://doi.org/10.1177/00302228231161816>
- Arora, V. (2021). The Changing Paradigm of Death and Dying. *Social Change*, 51(3), 347–361. Pridobljeno 16.7.2023 s <https://doi.org/10.1177/00490857211032951>
- Aoun, S. M., Breen, L. J., Howting, D. A., Rumbold, B., McNamara, B., & Hegney, D. (2015). Who needs bereavement support? A population based survey of bereavement risk and support need. *PLoS ONE*, 10(3). Pridobljeno 23.8.2023 s <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0121101>
- Bellamy, G., Gott, M., Waterworth, S., McLean, C., & Kerse, N. (2014). “But I do believe you’ve got to accept that that’s what life’s about”: older adults living in New Zealand talk about their experiences of loss and bereavement support. *Health & Social Care in the Community*, 22(1), 96–103. Pridobljeno 23.8.2023 s <https://doi.org/10.1111/hsc.12069>
- Beresford, P. (2006). *Palliative Care, Social Work and Service Users : Making Life Possible*. Jessica Kingsley Publishers.
- Boeykens, D., Sirimsi, M. M., Timmermans, L., Hartmann, M. L., Anthierens, S., De Loof, H., De Vlieghe, K., Foulon, V., Huybrechts, I., Lahousse, L., Pype, P., Schoenmakers, B., Van Bogaert, P., Van den Broeck, K., Van Hecke, A., Verhaeghe, N., Vermandere, M., Verté, E., Van de Velde, D., & De Vriendt, P. (2023). How do people living with chronic conditions and their informal caregivers experience primary care? A phenomenological-hermeneutical study. *Journal of Clinical Nursing*, 32(3–4), 422–437. Pridobljeno 16.7.2023 s <https://doi.org/10.1111/jocn.16243>
- Cameron, C., Lunn, T. M., Lanos, C., & Batt, A. M. (2021). *Dealing with dying - progressing paramedics’ role in grief support*. *Progress in Palliative Care*, 29(2), 91–97. Pridobljeno 16.7.2023 s <https://doi.org/10.1080/09699260.2020.1856634>
- Clark, D. A., Majerhold, K. (2007). Med upanjem in sprejemanjem - medikalizacija umiranja. *Časopis za kritiko znanosti*, letnik 35(227), 84-89.
- CSO Ormož. (2023). *Pomoč na domu*. Pridobljeno 16.7.2023 s https://www.cso-ormoz.si/pomoc_na_domu.html
- Cvelbar, A., Pevec, A., Podobnik, A. (2020). Odnos do smrti in umiranja. *Kakovostna starost*, 23(4), 16-31.

- Čacinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N. & Možina, M. (2011). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ebert Moltara, M., Malačič, S., & Gumilar, I. (2021). *Paliativna oskrba : priročnik*. Ljubljana: Slovensko združenje paliativne in hospic oskrbe Slovenskega zdravniškega društva
- Ebert Moltara, M., Gumilar, I., Žist, A. (2021). *4. slovenski kongres paliativne oskrbe*. Pridobljeno 1.8.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-429WEPHK/afd1b09d-badc-46fa-8d3b-993f071f3f6e/PDF>
- 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., & Udovič N. (2011). *Nastajanje dolgotrajne oskrbe. Ljudje in procesi- eksperiment in sistem*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Ratajc, S. (2013). *Osebo načrtovanje in izvajanje storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Freud, J. S. (2023). The Vital Role of Palliative Care Social Workers in Providing Trauma-Informed Palliative Care. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, ahead-of-print(ahead-of-print), 1–4. Pridobljeno 22.8.2023 s <https://doi.org/10.1080/15524256.2023.2183147>
- GOV. (2023). *Pomoč na domu*. Pridobljeno 14.11.2022 s <https://www.gov.si/teme/pomoc-na-domu/>
- Gross, S. E., Lavi, S., & Boas, H. (2019). *Medicine, Technology, and Religion Reconsidered*. *Science, Technology, & Human Values*, 44(2), 186–208. <https://doi.org/10.1177/0162243918783477>
- Hlebec, V., Nagode, M., & Filipovič Hrast, M. (2014). *Kakovost socialne oskrbe na domu: vrednotenje, podatki in priporočila*. Ljubljana: Fakulteta za družbene vede, Založba FDV.
- Horsfall, D., Leonard, R., Noonan, K., & Rosenberg, J. (2013). *Working together-apart: Exploring the relationships between formal and informal care networks for people dying at home*. *Progress in Palliative Care*, 21(6), 331–336. <https://doi.org/10.1179/1743291X12Y.0000000047>
- Interreg. (2017). *Načrt optimizacije izvajanja pomoči na domu*. Pridobljeno 25.7.2023 s <http://demenca.eu/wp-content/uploads/2017/05/NA%C4%8CRT-OPTIMIZACIJE-IZVAJANJA-POMO%C4%8CI-NA-DOMU.pdf>
- IRSSV. (2014). *Pregled izvajanja socialne oskrbe na domu po evropskih državah s poudarkom na ocenjevanju potreb uporabnikov. Končno poročilo*. Pridobljeno 16.7.2023 s

https://irssv.si/wp-content/uploads/2021/10/PND-mednarodni-pregled-in-ocenjevanje-potreb_koncno-porocilo.pdf

-IRSSV. (2022). *Spremljanje izvajanja storitve pomoči za družino: Pomoč na domu. Analiza stanja v letu 2021. Končno poročilo*. Pridobljeno 4.5.2022 s <https://irssv.si/wp-content/uploads/2022/11/Analiza-izvajanja-PND-v-2021-1.pdf>

-Jack, B. A., Mitchell, T. K., Cope, L. C., & O'Brien, M. R. (2016). *Supporting older people with cancer and life-limiting conditions dying at home: a qualitative study of patient and family caregiver experiences of Hospice at Home care*. *Journal of Advanced Nursing*, 72(9), 2162–2172. <https://doi.org/10.1111/jan.12983>

-Jedlicska, N., Srnová, D., Scheide, L., Wijnen-Meijer, M., Gartmeier, M., & Berberat, P. O. (2021). Medical Trainees' Experiences With Dying and Death. *Omega: Journal of Death and Dying*, 83(1), 64–83. <https://doi.org/10.1177/0030222819843436>

-Jiao, K., Chow, A. Y., Wang, J., & Chan, I. I. (2021). Factors facilitating positive outcomes in community-based end-of-life care: A cross-sectional qualitative study of patients and family caregivers. *Palliative Medicine*, 35(6), 1181–1190. Pridobljeno 22.8.2023 s <https://doi.org/10.1177/02692163211007376>

-Kalanlar, B., & Kuru Alici, N. (2020). The effect of care burden on formal caregiver's quality of work life: a mixed-methods study. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 34(4), 1001–1009. Pridobljeno 3.11.2023 s <https://eds-p-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=ec652c7a-1798-45c0-ae2e-a6e9dc7ff307%40redis>

-Kang, Y. (2021). Why Are Dying Individuals Stigmatized and Socially Avoided? Psychological Explanations. *Journal of Social Work in End-of-Life & Palliative Care*, 17(4), 317–348. <https://doi.org/10.1080/15524256.2021.1930330>

-Klevišar, M. (2006). *Spremljanje umirajočih*. Ljubljana: Družina.

-Kobal Straus, K., & Nagode, M. (2022). *Dolgotrajna oskrba – izziv in priložnost za boljši jutri*. Pridobljeno 5.8.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-MZDVRIE8/be2b2a38-8c10-44ba-ac0d-716bdde47766/PDF>

-LaValley, S. A. (2018). End-of-Life Caregiver Social Support Activation: The Roles of Hospice Clinicians and Professionals. *Qualitative Health Research*, 28(1), 87–97. Pridobljeno 20.8.2023 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epub/10.1177/1049732317732963>

-Leskovic, L., & Krsnik, S. (2023). *Paliativna oskrba bližnjih: priročnik za izobraževanje neformalnih oskrbovalcev*. Založba Univerze. <https://www.zalozba-unm.si/index.php/press/catalog/book/56>

- Lekalakala-Mokgele, E. (2018). Death and dying: elderly persons' experiences of grief over the loss of family members. *South African Family Practice*, 60(5), 151–154. Pridobljeno 22.8.2023 s <https://doi.org/10.1080/20786190.2018.1475882>
- Lipar, T. (2013). Strategija oskrbe umirajočih. *Kakovostna starost*, 16 (4), 44-51.
- Lunder, U. (2007). Paliativna oskrba - kako opuščamo staro in sprejemamo novo. *Časopis za kritiko znanosti*, 35 (227), 34-42.
- Mali, J. (2013). *Dolgotrajna oskrba v Mestni občini Ljubljana*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. & Videmšek, P. (2017). *Od načrta skrbi in programa oskrbe do osebnega načrtovanja in izvajanja storitev*. Pridobljeno 16.7.2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Od_URN_NBN_SI_DOC-JTGYXKS7.pdf/2018112611081590/
- Mali, J., Flaker, V., Urek, M., & Rafaelič, A. (2018). *Inovacije v dolgotrajni oskrbi: primer domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., & Kejžar, A. (2019). *A model of integrated care of residents with dementia: a case of innovation in long-term care with accommodation in Slovenia*. *Ljetopis socijalnog rada*, 26 (3), 447-469.
- Mali, J., & Grebenc, V. (2021). *Strategije raziskovanja in razvoja dolgotrajne oskrbe starih ljudi v skupnosti*. Ljubljana: Založba Univerze.
- Mesec, B. (1998). *Uvod v kvalitativno raziskovanje v socialnem delu* [pdf]. Pridobljeno 4.5.2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-C11L6WB5/92248721-1c57-48ab-8705-5504e2d439bb/PDF>
- Mesec, B. (2009). *Načrtovanje raziskave : študijsko gradivo za interno uporabo. Metodologija raziskovanja v socialnem delu 1*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
- Mesec, P., & Petan, M. (2021). *Skupne evropske smernice za prehod iz institucionalne v skupnostno oskrbo*. Pridobljeno 3.8.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-IXF1HQRH/75b3797c-9906-4a1f-ac71-2e787937be1b/PDF>
- Milčinski, M., & Bajželj, A. (Ur.). (2011). *Življenje, smrt in umiranje v medkulturni perspektivi*. Ljubljana: Znanstvena založba Filozofske fakultete.
- Nielsen, K. T., & Glasdam, S. (2013). *Professional caregivers' work with the dying in nursing homes - a Foucault-inspired analysis of discourses in the last decade in a Danish context*. *Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 27(4), 983–993. <https://doi.org/10.1111/scs.12021>
- Novaković, S, Zakotnik, B. & Žgajnar, J. (2009). *Paliativna oskrba bolnika ob koncu življenja: zbornik*. 131. Pridobljeno 13.7.2023 s <http://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-GJGZWW58/d05c55ee-98d1-452a-bc9f-8cb37a930ac4/PDF>

- Rajer, C. (2018). Pomoč na domu je osnovni razbremenilni program družinskim oskrbovalcem. *Kakovostna starost*, 21 (2), 60-62.
- Ramovš, J. (2013). Umiranje. *Kakovostna starost*, 16 (4), 72-73.
- Russo, L., Willis, K., & Smallwood, N. (2022). Assisting People With Their Living, Not Their Dying: Health Professionals' Perspectives of Palliative Care and Opioids in ILD. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*, 39(2), 211–219. <https://doi.org/10.1177/10499091211018664>
- Shinan-Altman, S. (2018). Assessing social work and nursing students' intentions to work with dying patients. *Social Work Education*, 37(1), 108–118.
- Slovensko društvo Hospic (2021). *Umirajoči in svojci*. Pridobljeno 1.8.2023 s <https://hospic.si/umirajoci-in-svojci/>
- SSKJ. (2023). Pridobljeno 6.8.2023 s <https://fran.si/iskanje?FilteredDictionaryIds=130&View=1&Query=%2A>
- Sousa, A., Marina, S., & Ricou, M. (2022). *Spiritual Beliefs and Hastened Death: A Study on Medical Students*. *Omega: Journal of Death and Dying*, 85(2), 384–408. <https://doi.org/10.1177/0030222820944101>
- Spacey, A., Scammell, J., Board, M., & Porter, S. (2021). *A critical realist evaluation of advance care planning in care homes*. *Journal of Advanced Nursing*, 77(6), 2774–2784. <https://doi.org/10.1111/jan.14822>
- Stefanoski, P. (2020). Izvirni delovni projekt (in ne servis!) pomoči. *Socialno delo*, letnik 59, številka 2/3, str. 229-233.
- Šprajc, P., Podbregar, I. & Brezavšček, A. (2017). Homecare service providers as an organizational form of support for the elderly. *Organizacija (Kranj)*, letnik 50, številka 3, str. 274-284.
- Štancar, K., & Pahor, M. (2007). Umiranje kot družben pojav. *Socialno delo*, 46, (1-2), 21 - 31.
- Šugman Bohinc, L., Rapoša Tajnšek, P., & Škerjanc, J. (2007). *Življenjski svet uporabnika: raziskovanje, ocenjevanje in načrtovanje uporabe virov za doseganje zelenih razpletov*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Videmšek, P. (2008). Krepitev moči kot temeljno orodje socialnega dela. *Socialno delo*, 47 (3), 209-217, 391, 399.
- Videmšek, P., & Čačinovič Vogrinčič, G. (2021). *Supervizija v socialnem delu*. Pridobljeno 3.11.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-VVUM7GPO/153928d1-27dd-4a4e-b8ef-65401e4e5434/PDF>

- Zlodej, N. (2015). Genogram in eko zemljevid. *V luči dostojanstva življenja : zbornik*, Str. 73-74. Pridobljeno 20.8.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-9XFKAQYN/dbd827eb-107b-4308-b8a5-13d6c71c06ae/PDF>
- Warmoth, K., Tarrant, M., Abraham, C., & Lang, I. A. (2016). Older adults' perceptions of ageing and their health and functioning: a systematic review of observational studies. *Psychology, Health & Medicine*, 21(5), 531–550. <https://doi.org/10.1080/13548506.2015.1096946>
- Zimšek, H. (2018). HOSPIC. *Ženske in ginekološki raki*, Str. 255-270. Pridobljeno 1.8.2023 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-ZIAXNJ6B/aa3ac5e3-4e1f-40b8-a864-b3313f878811/PDF>

9. Priloge

9.1. Vprašalnik za socialne oskrbovalke

Spol:

Starost:

Izobrazba:

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke:

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?
2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?
3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?
4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?
5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate?
Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?
6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?
7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?
8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?
9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?
10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključi?
11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?
12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več?
(Izobraževanja, supervizije..)
13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

9.2 Vprašalnik za vodjo pomoči na domu

Spol:

Starost:

Izobrazba:

Dolžina opravljanja poklica vodje pomoči na domu:

1. Kakšna je bila vaša pot do mesta vodje pomoči na domu?
2. Opišite poklic in naloge vodje pomoči na domu.
3. Kako vodite socialne oskrbovalke na domu, kakšno je vaše sodelovanje?
4. Kakšno podporo nudite socialnim oskrbovalkam pri opravljanju njihovega poklica?
5. Kako sodelujete z uporabniki od vključitve v pomoč na domu, do izključitve?
6. Kako sodelujete s socialnimi oskrbovalkami v primerih, ko uporabnik umira in ob njegovi smrti?
7. Kako sodelujete s sorodniki v času, ko uporabnik umira in ob njegovi smrti?
8. Si znotraj opravljanja vašega poklica želite več podpore s strani vaše stroke? Ali menite, da bi socialne oskrbovalke potrebovale več strokovne podpore pri opravljanju njihovega poklica? (Izobraževanja, supervizije..)

9.3 Intervju A

Spol: Ženski (A1)

Starost: 29 let (A2)

Izobrazba: mag. socialnega dela (A3)

Dolžina opravljanja poklica vodje pomoči na domu: 4 leta (A4)

1. Kakšna je bila vaša pot do mesta vodje pomoči na domu?

Jaz sem tukaj začela kot pripravnica (A5), pred tem je to delo opravljala strokovna vodja. Po končanem pripravništvu sem naredila strokovni izpit, se redno zaposlila in nato prevzela pomoč na domu (A6). To je bilo v razponu enega leta (A7), bili sva samo dve, jaz in strokovna vodja in je bilo meni to delo takoj predano (A8). To je moja prva zaposlitev (A9), zaradi spleta okoliščin oziroma zaradi premalo socialnih delavk sem tako hitro dobila to delovno mesto (A10). Moje delovno mesto tukaj je 70% socialna delavka v domu in 30% pomoč na domu (A11).

2. Opišite poklic in naloge vodje pomoči na domu.

Če govorim o socialnem delu v domu in za starostnike je zahtevno, najbolj psihično (A12). Vsaki dan spopadaš z različnimi težavami, problemi, izzivi starostnikov (A13). Pri pomoči na domu pa je to še toliko težje (A14), ker so ljudje, ki so potrebni pomoči in jim včasih zaradi razlogov pomanjkanja oskrbovalk ali zaradi tega ker več ni prostora za vključitev (A15). Sam pri sebi si v stiski, ker nekdo potrebuje pomoč, ti pa mu ne moreš pomagati (A16). Ampak se mogoče tisti, ki to že dela 20 ali 30 let, več toliko ne ukvarja s tem (A17), ker čez čas postaneš malo bolj otopel, ker se več ne ukvarjaš s tem, ker tega problema sam ne moreš rešiti (A18). Kot vodja pomoči na domu se zahteva od tebe, da sodeluješ z uporabniki, s svojci, z oskrbovalkami čisto vsaki dan (A19). Oskrbovalke morajo vedeti njihove razporede, k kateremu uporabniku gredo vsaki dan (A20). Moraš jih vedno usmerjati, včasih motivirati, poslušati, če imajo kakšne težave, če imajo kakšne težave z uporabniki na terenu, če se kje kaj dogaja, če je kateri izmed uporabnikov bolan in ima katera kakšne zadržke (A21). Pri kakšnih moških uporabnikih smo že imeli primere, da so se dogajala kakšna otipavanja, ali ogovarjanja oskrbovalk s kakimi ljubkovalnimi načini (A22) in to moraš nekako med oskrbovalko, uporabnikom in svojci izpeljati, da se to prekine (A23). Imela sem en tak primer, da se je gospod dotikal oskrbovalke, ji govoril neprimerne stvari (A24) in takrat sem šla na teren k njemu in se z njim pogovorila, kar tako na ostro in ker se to ni končalo smo tisto oskrbovalko s terena od njega umaknili (A25). Po tem dogodku sem se z vsemi oskrbovalkami pogovorila, katera bi bila pripravljena hoditi k njemu, nekatere so imele zadržke, med tem ko je ena oskrbovalka, ki je že dolgo let na terenu in je močan karakter je rekla, da se te situacije ne boji in da bo poskusila (A26). Omenjena oskrbovalka mu je že prvi dan postavila meje, mu povedala, da je ona tam zato, ker pride v službo in ker njemu pomaga in pika in tako se je to nehalo (A27). Ta poklic od tebe zahteva, da si koordinator, vsaki dan (A28). Svojci te kličejo za to, da bi imeli pomoč na domu, koliko pomoči na domu bi imeli, želja je ogromno, realnost pa je na žalost drugačna (A29). Svojci te kličejo, ko jim kaj ni v redu (A30). Včasih se zaradi bolniške ali dopustov morajo skrajšati iz ene ure na pol ure ali na tri četrt ure in to včasih kdo ne razume oziroma jim ne ustreza, da kaj ni mogoče (A31). To se mora potem nekako pametno vse skup zvoziti, da na koncu delovni dan poteka brez večjih težav (A32). Je pa tako, da oskrbovalke vodijo svoj dnevnik, v pisni obliki, na katerega napišejo koliko časa so pri katerem uporabniku bile in se jim uporabnik na ta dnevnik tudi podpiše (A33). Koliko časa so oskrbovalke pri njih, toliko uporabniki plačajo (A34). Mi imamo ceno pet eurov na uro (A35), razliko do 20,86 pa plačajo občine, v našem primeru Občina Ormož, Občina Sveti Tomaž in Občina Središče ob Dravi (A36). Ukvarjam se tudi s plačili, saj na koncu meseca naredim obračune in če kar koli s plačilom ni v redu, če se ure ne poklopijo potem uporabniki ali svojci kličejo in tako pride do težav (A37). Kot vodja pomoči na domu moraš ohranjati povezanost med oskrbovalkami, saj se ne srečujejo vsaki dan, je pa pomembno, da se počutijo kot, da so del nekega kolektiva oziroma tima, da se ne počutijo, da so prepuščene same sebi (A38). Dejstvo je, da jih pri vsakem novem uporabniku sama ne morem uvesti, zato jih prosim, da se med seboj pokličejo, da se slišijo, da si predajo delo (A39). Srečamo se kolikor se le da, sedaj v času dopustov v veliki meri to ni mogoče (A40). V bodoče se bomo potrudili, da se bomo sestajali vsaki teden, ker v preteklosti, ko je bilo majn uporabnikov je to šlo (A41). Ko sem jaz začela delati je bilo od 20 do 25 uporabnikov, sedaj jih imamo 50 in jih bo še več (A42), zato ker je

pomoč na domu čedalje bolj popularna, čedalje več je takih ljudi, ki bi radi imeli pomoč na domu (A43). Pomoč na domu je cenejša, kot domska oskrba, ker domska oskrba se iz leta v leto oziroma sedaj že iz meseca v mesec draži, med tem, ko se je pomoč na domu lani od avgusta pocenila, zato je posledično tudi več uporabnikov (A44). Eden izmed razlogov za povečano povpraševanje je zagotovo tudi ta, da smo jo oglaševali po radiju, da so ljudje sploh slišali kaj to je, saj je še vedno veliko takih ljudi, ki ne ve, da ta opcija sploh obstaja (A45). Kar naenkrat je število uporabnikov poskočilo za 30 (A46), tako, da smo zaposlili tri nove oskrbovalke v teh letih (A47), dejansko je to sedaj velik zalogaj zraven dela, ki ga imam v domu (A48). Zaradi pomanjkanja časa se tudi z oskrbovalkami manj dobivamo, ker v preteklosti smo se dobivale vsako jutro, ob sedmih zjutraj je bil sestanek, naredil se je raspored za dan, ki sledi (A49). Nekatere oskrbovalke z delom začnejo že tudi pred sedmo uro, ker je veliko povpraševanja po jutranjih negah (A50). Oskrbovalke delajo osem ur dnevno oziroma po potrebi delajo tudi nadure v po dogovoru z mano (A51). Naloge vodje pomoči na domu so tudi, da skrbim za primerno obutev in obleko (A52), tukaj sodelujem z direktorico in strokovno vodjo, z zaposleno iz nabave (A53). Poskrbeti je potrebno, da imajo uniforme, da imajo obutev primerno letnemu času (A54). Poskrbeti je potrebno tudi za ustrezen zaščitni material, k meni si prihajajo po rokavice, po razkužilo, mila, predpasnike, vse kar je potrebno (A55). Kar koli se v domu dogaja, dogodki, prireditve, sestanki, zbori delavcev, sem jaz tisti vmesni člen, ki jih koordinira, da se na te dogodke pride v dom, ker načeloma oskrbovalke ne prihajajo v dom, razen zjutraj in popoldan, ko se pridejo štemplat, tako, da ne vejo kaj se v domu dogaja, tako da si ti tisti, ki jim predaš te zadeve (A56). Vodja pomoči na domu je lep poklic oziroma lepo delovno mesto (A57). Do ljudi ne moreš biti nesramen, moraš jih razumeti, ko so ljudje v stiski rabijo nekoga na katerega se lahko zanesejo, moraš jih poslušati (A58), kljub temu, da imaš tudi ti kdaj slab dan, moraš tistih deset oziroma petnajst minut biti v redu, moraš biti dostopen do ljudi, odprt, brez zadržkov, pogovorljiv, komunikativen (A59). Oskrbovalke vstopajo v take hiše, ki nimajo zagotovljenih dobrih bivanjskih razmer, higienskih razmer (A60) zato grem na prvi obisk uporabnika vedno zraven oskrbovalke, pripravljen moraš biti, da vstopaš v okolje, ki tebi ni v redu, se ne počutiš v redu (A61). Ko prideš ti k nekomu domov moraš spoštovati njegovo hišo, njegovo okolje v katerem živi in ne dirigirati kako bi nekdo moral živeti (A62). V domu imamo mesečne koordinacije strokovnih služb s centrom za socialno delo, s centrom za duševno zdravje in s patronažami (A63). Z njimi smo veliko v stiku in če kje niso zagotovljeni pogoji, da bi se opravljalo delo na domu potem se pogovorimo s centrom za socialno delo (A64). Veliko krat se z delavko, ki je zaposlena na področju starejših v centru za socialno delo, dogovorimo in gremo z njo na hišne obiske in ljudi opozorimo kako in kaj bi bilo treba (A65), takih primerov ni veliko, je pa kakšen na vsake toliko, na koncu ali smo takšne ljudi namestili v domove, ker v takšnih pogojih niso mogli živeti ali so se jim naročili kakšni servisi iz centra za socialno delo, pa smo se potem mi vključili (A66). V našem okolju ni veliko takšnih slabih pogojev, če pa so pa se z oskrbovalkami pogovorimo in potem rečejo, da bomo uredili in počistili. Veliko krat smo imeli tudi primere začasne pomoči na domu, ko na primer nekdo pade in si zlomi kolk, koleno, gleženj in oskrbovalke hodijo k njemu na dom določen čas, ko se pozdravijo pa rečejo, da ne rabijo več pomoči (A67). Ko pride do izboljšanja, se nekateri odločijo, da bi pomoč imeli enkrat na teden ali enkrat na štirinajst dni (A68). Toliko, da imajo občutek, da nekdo prihaja v hišo.

3. Kako vodite socialne oskrbovalke na domu, kakšno je vaše sodelovanje?

Razporede za oskrbovalke delam iz dneva v dan, saj je vsaki dan veliko sprememb (A69). Svojci me kličejo dopoldan, da je uporabnik šel v bolnico, da je šel v zdravilišče, uporabniki pokličejo, da jih tisti dan nebo doma ker gredo po opravkih (A70). Tako, da je za štirinajst dni ali mesec dni zelo težko delati raspored, saj skoraj zagotovo ne ostane isti. Razporede oskrbovalkam javljam preko sms sporočila (A71), se pa bo delalo v bodoče v okviru programa, ki ga imamo na računalnikih, pro-bit (A72). Vsaka oskrbovalka bo dobila svoj službeni telefon, ki ga trenutno še nimajo in bodo lahko na telefonih videle raspored za en dan ali za en teden naprej (A73), odvisno od tega, kako bo vodja pomoči na domu to izpisala v program, tako, da bo to vse bolj avtomatsko. Pred tem taki način dela ni bil potreben, sedaj pa ko se je število oskrbovalk povečalo in načrtujemo, da jih bo še več, je pa taka rešitev smiselna (A74). V ta program se bo vpisovalo vse, same oskrbovalke bodo lahko vpisovale, če imajo zdravniški pregled, videlo se bo če je zbor delavcev v službi, vse te stvari bodo vidne. Ne bo več toliko javljanja preko sms sporočil, kar trenutno vzame res veliko časa (A75). Naše sodelovanje poteka res v redu (A76), večinoma imamo zaposlene starejše ženske (A77), samo dve imamo na novo, ki sta stari pod trideset let (A78), ostale pa so tukaj zaposlene že dolga leta (A79). Vse delavke so srčne, z nobeno nimam težav, da bi bili

uporabniki nezadovoljni, da nebi hoteli, da katera ne bi prišla (A80). Vse svoje delo opravijo v redu, z njimi sem res super zadovoljna, ne izkoriščajo se nepotrebne bolniške (A81), med samimi oskrbovalkami in oskrbovalkami in mano ni trenja oziroma napetosti (A82). Je pa res, da kot vodja pomoči na domu moraš veliko delati, da so odnosi takšni kot morajo biti (A83). Če sam kot vodja nisi pošten do oskrbovalk lahko pričakuješ tudi obratno (A84). Kot vodja ne smeš biti preveč popustljiv in ne smeš biti preveč zahteven in strog, najti moraš nekakšno srednjo vrednost (A85), ampak to dosežeš čez čas, ko vidiš kakšen karakter je katera oskrbovalka, kaj katera rabi, ali rabi dosti podpore, pohval, usmerjanja, ali rabi dosti pogovorov ali pa nerabi enostavno nič ali pa zgolj občasno kakšen nasvet (A86). So pa res poštene, rečejo mi, da če greš ti meni na roko grem jaz tebi na roko, v primeru, da katera kdaj mora iti prej domov iz službe, da ima neke obveznosti, če se karkoli zgodi, to uravnovesimo tako, da se zmenimo, da naslednji dan ali dan prej pride v službo pol ure prej in ima nadure, da jih lahko po koristi (A87). Je pa to drugačen sistem dela, kot je na primer v domu, kjer delavci delajo na oddelkih, na terenu je bolj razgibano, je bolj živi sistem, vsaki dan je lahko en kup sprememb (A88). Iz dneva v dan oskrbovalke nimajo točno določenega časa od sedmih do treh in ne vejo, kako bodo drugi teden v petek delale (A89). Pri tem delu se moraš vsaki dan sproti prilagajati, koordinirati, vedno imeti telefon zraven sebe (A90). Za vodjo pomoči na domu se delovni dan ne konča ob treh ali ob enih ali ob petih ampak je to celi dan, ker lahko na primer oskrbovalka zboli zvečer ob osmih in te pokliče, da naslednji dan ne more priti v službo, ker imam vročino, ali pa če se jim doma kaj zgodi, moža so peljali v bolnico mene jutri ne bo, prosim če sem lahko prosta. In potem ob devetih večer moraš spremeniti potek dela (A91). To je od ponedeljka do ponedeljka v eno, ker med vikendi naše oskrbovalke vozijo kosila uporabnikom na dom, tudi tukaj se dosti krat kaj zgodi, ali se peljejo po terenu in jim počí guma, ali se peljejo po terenu in so takšni nalivi, nevihte, da podre kakšno drevo in te pokliče, kaj naj naredi, ali pa kličejo, da koga ni doma, da jim je čudno, da se ni kaj komu zgodilo, tukaj je res milijon enih stvari, vedno moraš biti na razpolago (A92). Verjetno, katera vodja pomoči ni, ampak če hočeš, da se oskrbovalka počuti varno in da jim bo v redu, jim moraš dati možnost, da te pokliče, da ti pove kaj je narobe (A93). To moraš vzeti v zakup z tem delovnim mestom, da si vedno dosegljiv (A94). Tako, da naše sodelovanje je res v redu, jaz imam zelo dobre izkušnje s tem delovnim mestom, kar se tiče pomoči na domu (A95), je pa tudi res da moraš v samem domu, kot vodja pomoči na domu nastopiti še pred svojimi nadrejenimi in se moraš za kaj zavzeti ali pa kaj zahtevati (A96). Na primer, sedaj imamo toliko in toliko uporabnikov in bi potrebovali novo oskrbovalko. Vedno imaš vprašanje zakaj, vedno moraš dati odgovor, argumente zakaj sedaj to, zakaj tisto, ker se za določene stvari moraš malo izboriti (A97). Zraven tega moraš tudi zastopati oskrbovalke, veliko krat se nam zgodi, da oskrbovalke hodijo v trgovine za uporabnike in jih ljudje vidijo v trgovinah, dosti krat pridejo kakšni očitki in vprašanja zakaj pa je bila tista oskrbovalka v trgovini in potem moraš zagovarjati, podati argument svojemu nadrejenemu, zakaj se to dogaja, kje je bila, za koga je bila, da vodilni vedo, da imaš vse pod kontrolo in da to nekako teče in, da oskrbovalke tega ne izkoriščajo (A98). Zgodilo se nam je že, da so uporabniki izrazili nezadovoljstvo s katero izmed oskrbovalk, saj so bili navajeni na oskrbovalko, ki k njim hodi že pet ali šest let in v času dopusta pride veliko krat do menjav (A99). Imela sem že veliko očitkov, takrat se moraš pogovoriti s socialno oskrbovalko, ji povedati za kaj gre, da je težava, saj so očitki, da se ne naredi nega tako, kot bi se morala, včasih katera prehitro odide in, da računamo celo uro. Takšne stvari se oskrbovalki morajo povedati, da se stvari popravijo, čeprav je kritiko težko komu povedati, še težje pa jim je včasih sprejeti, ampak vseeno moraš, potem pa se moraš potruditi, da imaš z oskrbovalko še naprej dober odnos, ker drugače več ne bo šlo dobro naprej (A100). Vse kar ti povedo uporabniki in svojci moraš verjeti njim in prav tako moraš verjeti oskrbovalki in tako moraš najti neko srednji pot in to vse skupaj koordinirati in dosti delati s svojci in dosti z oskrbovalko (A101). Če vidiš, da kje oskrbovalka in uporabnik ne gresta skupaj, že karakterno ne niti po pogovoru, da se nimata kaj za pogovarjati, potem temu uporabniku moraš priskrbeti drugo oskrbovalko (A102). Ker jaz delam tako, da spoznam uporabnike, spoznam svojce in tako pretehtam s katero oskrbovalko bi ta uporabnik šel skupaj (A103). Nekateri so bolj nežni, nekateri so bolj zaprti, nekateri odprti, komunikativni, brez zadržkov in točno veš katero oskrbovalko lahko kam daš (A104). Pri meni je tako, jaz prej nisem imela dosti delovnih izkušenj, kar se tiče tega, še samo ne vem kako sem se v to tako vpeljala, od začetka je bilo res težko (A105), niti imen od vseh oskrbovalk si nisem takoj zapomnila, uporabniki so govorili po priimkih, mislila sem si da tega ne bom zmogla, na začetku mi je bilo nerodno, ko sem imela sestanek kot šestindvajset letnica, ki vodi šest oskrbovalk. Mogoče mi je bilo v pomoč, da sem takšen karakter, da mi ni težko, že v šoli in na faksu sem bila takšna, da sem bila povsod zraven, ni me bilo strah govornih

nastopov, komunikacija mi ne dela težav (A106). V takšnih primeri veliko krat pripomore to, da nisi zadržan in da se ne bojiš, ker to je kar veliki zalogaj, ker če hočeš, da tvoj nadrejeni v službi vidi, da si sposoben, meni veliko pomeni, da moji nadrejeni vidijo, da nekaj lahko naredim in tudi sama sem se gnala, da sem lahko dokazala, da jaz to lahko, da zmorem (A107). Nekakšnih izobraževanj zame takrat ni bilo, koliko sem se sama pozanimala in prebrala gradiva na internetu, drugače pa v tem delu moraš biti in ga začutiti, tega te ne more nihče naučiti, če si si, če nisi nisi (A108). Je pa res, da sem veliko krat gledala videe o vodenju in o motiviranju zaposlenih, sicer nisem neki šef, vseeno pa imam pod sabo ljudi, ki jih moram voditi in take izkušnje do takrat nisem imela (A109). Izobraževanja so bila tukaj, ko so prišli iz socialne zbornice, vsi ponudniki izobraževanj, to sem vedno prosila, če lahko grem in so mi odobrili, sicer tega ni veliko, mogoče dvakrat na leto, toliko da malo slišiš izkušnje drugih, ki imajo tudi pomoč na domu, ki so večji in imajo po tristo do štiristo uporabnikov, ki se ukvarjajo samo s tem, potem malo slišiš kakšna je njihova praksa in potem vidiš kako to poteka pri nas in si malo deliš izkušnje, nasvete (A110).

4. Kakšno podporo nudite socialnim oskrbovalkam pri opravljanju njihovega poklica?

Meni je to prišlo pod kožo in mi je čisto normalno, jaz lahko delam in domsko varstvo in pomoč na domu eno z drugim, je pa zelo stresno. Jaz sem v teh petih letih kar sem tukaj imam vedno službo v glavi, tako da to verjetno tudi ni v redu (A111). Ko pridem domov pokličem oskrbovalke in preverim, če lahko jutri one naredijo to in tisto, zgodi se da me kličejo zvečer, da ne morejo priti ker imajo vročino, potem moraš iskati rešitev in klicati druge oskrbovalke, kako se bo to uredilo (A112). Potem mi veliko krat oskrbovalke svetujejo kako bi bilo najboljšo in mi rečejo, jaz lahko vzamem tega uporabnika, bomo že nekako (A113). Na oskrbovalke sem se navadila in smo postale dobre prijateljice, imamo pa nek odnos vodje pomoči na domu in oskrbovalk (A114). Kmalu bo prišel čas, ko se bodo starejše oskrbovalke poslovile in se bo skupina spremenila, vedno ko pride kdo nov se skupina spremeni, ti se moraš navaditi na novo oskrbovalko in oskrbovalka na tebe (A115). Podporo oskrbovalkam nudimo tudi v obliki supervizij, to so mesečna srečanja, ko pride ena supervizorka, ki z njimi debatira o pomembnih temah (A116). Kot vodji mi manjka, da bi tudi sama imela kakšno takšno pomoč, ampak kot socialni delavci na domih in vodja pomoči na domu nega nimamo in si sam v vsem, večina ne ve kaj vse delaš, s čim vse se ukvarjaš, kakšne težave imaš, nikomur ne moreš svojih zagat oziroma težav povedati in zato je fajn, če bi imeli možnost, da bi slišali nekoga tretjega, da nam nekaj pove (A117).

5. Kako sodelujete z uporabniki od vključitve v pomoč na domu, do izključitve?

V večini primerov se na nas obrnejo svojci od uporabnikov, da zaprosijo za pomoč na domu (A118). Jaz jih dosti krat povabim sem na razgovor, da se naredi vloga, da se vloga podpiše, če je uporabnik zmožen, da pride zraven jim predlagam naj pride zraven, če ne pa svojci odnesejo vlogo, da jo uporabnik doma podpiše in jo prinesejo potem nazaj (A119). Veliko krat pa gremo tudi na teren, ali grem sama ali s centrom za socialno delo ali s patronažo ali pa s centrom za duševno zdravje in dejansko se potem vloga naredi pri uporabniku doma, da se mu malo razloži, kaj to je, kaj se dela, koliko je možnosti obsega, s tem se sama vključitev začne (A120). Potem se vloga pregleda, ko se pregledajo želje od svojce in uporabnikov, koliko pomoči na domu bi imeli, v kolikšnem obsegu, v katerih urah, katere dni v tednu, potem pa jaz kolikor hitro lahko vključim v proces dela (A121). Če pa ni možnosti, da je ves teren napolnjen, pa se potem uvrsti na čakalno listo (A122). Trudimo se, da je čakalna lista čim krajša, da imajo vsi uporabniki možnost, predvsem tisti, pri katerih je res nujno, da imajo pomoč na domu (A123). Potem se začne tako, da jaz pokličem svojce ali uporabnika, da gremo na prvi hišni obisk, to gre vedno prvič vodja pomoči na domu in pa oskrbovalka (A124). Na prvem razgovoru se dogovorimo kdaj se bo hodilo, koliko ur se bo hodilo, razložim jim vse kaj oskrbovalke delajo, kakšne so njihove naloge, dosti krat uporabniki zahtevajo kakšne naloge (A125), ki jih oskrbovalke načeloma naj nebi delale oziroma jih niso dolžne opravljati, če se bodo opravile pa je odvisno od volje oskrbovalk. Na tem razgovoru se razloži tudi, da v času dopustov, bolniške pride do nadomeščanj in jim dam svojo kontaktno številko (A126), kontaktnih števil od oskrbovalk se ne daje, ker nimajo službenih telefonov, tako da se potem v večini primerov obrnejo na mene, skoraj vse oskrbovalke pa dajejo uporabnikov svoje osebne številke, vendar same presodijo komu jih dajo in komu ne (A127). Vodjo pomoči na domu nekateri uporabniki hitro pozabijo, ker nimajo z mano veliko stika, še posebej tisti, ki so manj zahtevni oziroma se z oskrbovalko vse dogovorijo, potem gre informacija preko oskrbovalke do mene (A128). Veliko krat je tako, da se na mene obračajo svojci, sem pokličejo, če so kakšne odpovedi, če so kakšni problemi, na

primer, da niso s čim zadovoljni, da niso zadovoljni z oskrbovalko, da niso zadovoljni s časom koliko smo tam, da smo premalo tam, oskrbovalka ni naredila tega in tega (A129). Tako, da z nekaterimi sodelujem dosti, z nekaterimi pa praktično nič, saj mi oskrbovalka preda vse informacije (A130). Potem se sestavi dogovor med nami, kot ustanovo in uporabnikom, kjer je navedena cena, koliko časa se hodi, vse potrebno, da se ta dokument podpiše, da mi potem tja hodimo in da imajo oni potrdilo, da jih obiskujemo (A131). Nekaterim uporabnikom urejamo podaljšanje denarne pomoči, varstvenih dodatkov, nekateri nas prosijo za pomoč pri dodatkih za pomoč in postrežbo, potem nas prosijo, da za uporabnike pokličemo in jim uredimo zdravstvene storitve, preglede, izvide, ker jih sami ne morejo dobiti (A132). Z njimi se potem dogovorimo tudi o načinu plačila, ali bo plačilo šlo preko trajnika, ali preko položnice, nekateri prihajajo plačevati tudi k nam, nekateri dajo denar oskrbovalki, da ona pride plačat v računovodstvo (A133). Veliko krat se na mene obračajo tudi ko jih zanima za domsko namestitvev, ko so tako daleč, da razmišljajo o tem se potem obrnejo na mene (A134). Ali pa če bi kdo rad imel še dodatna kosila, potem me pokličejo in me vprašajo, da jim vse razložim (A135). Ob smrti pa se veliko krat zgodi, da svojci najprej pokličejo oskrbovalko pa ji povejo, da je uporabnik umrl in potem oskrbovalka pokliče mene (A136). Mi kot dom se trudimo, da se vsem pošiljajo sožalja, da dobijo pozornost tudi iz naše strani (A137). Svojci me veliko krat pokličejo, se zahvalijo, nekateri nam napišejo tudi pisma, zahvale, pohvale oskrbovalkam (A138). Nekateri oskrbovalke grejo tudi na pogreb, predvsem k tistim uporabnikom katere so obiskovale več let in so se na njih navezale (A139). Veliko krat dobimo tudi komentarje, kot so, da uporabniki oskrbovalke niso več jemali kot oskrbovalko ampak kot del družine (140), tako da se dosti krat tudi zgodi, da svojci in oskrbovalko ostanejo v stikih tudi po smrti njihovega družinskega člana, katerega je oskrbovalka obiskovala (A141). Ko se sodelovanje z nami konča se konča, te uporabnike potem prevzamejo druge službe (A142). Sem pa imela nekaj takšnih primerov, ko so se svojci name obračali z vprašanji, z dvomi, z težavami, kako bo ko bo mama umrla, kako bo ko bo oče umrl (A143). Kot socialni delavec moraš vedeti poslušati, moraš se vedeti postaviti v njihovo kožo, vseeno ne biti preveč sočuten in ne premalo in nekako z zdravo pametjo svetovati (A144). Tega te ne nauči nihče, to dobiš z izkušnjami, tudi sama pri sebi vidim, da v povezavi z delom v domu pridobiš potrebne izkušnje, prav tako pa te na nek način na takšne pogovore pripravi, če si sam imel kakšno izgubo bližnjih, moraš pa tudi sam delati na sebi in na svojih čustvih, tako naučiš svetovati drugim (A145). Svojci so veliko krat hvaležni, da jih poslušáš, da se ne pogovarjajo samo v ožjem družinskem krogu o tem ampak, da lahko to povejo še nekemu drugemu, tako, da dobijo nekoliko bolj jasno sliko (A146). Večkrat pa obiščem tudi uporabnike na domu, jim nesem našo domsko glasilo Zvonček, jih povprašam kako so zadovoljni z našim delom (A147), drugače pa z njimi urejam vse preko telefona (A148).

6. Kako sodelujete s socialnimi oskrbovalkami v primerih, ko uporabnik umira in ob njegovi smrti?

Oskrbovalke mi pridejo vedno povedat, da uporabnik umira, da je zelo slab, da se svojci že pripravljajo, da bo umrl (A149). Jaz sem se na začetku težko spoprijela s smrtmi v domu, ko vidiš mrtvega človeka (A150). Po teh letih kaj delam tukaj sedaj to čisto drugače dojemam, dojemam kot del življenja, čeprav pri sebi in pri svojih bližnjih ne funkcioniram tako, v službi pa to vzamem kot del mojega dela, kot del tega, da jaz moram to prenesti, sprejeti in iti dalje (A151). Tako, da, ko se to zgodi je čisto odvisno kako so oskrbovalke navezane na uporabnike, predvsem takrat ko so k hiši hodile več let, rabijo to, da se mi izpovejo, da mi povejo kaj so skupaj doživeli, povejo, da niso okej, da niso dobre volje, potem jim probam to predstaviti kot del življenja, kot del službe (A152). Ne vem kako bodo odreagirale mlajše generacije, ki so manj časa zaposlene, ko se bo katera s tem spopadla iz oči v oči (A153). Ker je drugače, ko si doma in jaz javim, da je uporabnik umrl, kot takrat ko nekoga vidiš, da umre, je to velik izziv (A154).

7. Kako sodelujete s sorodniki v času, ko uporabnik umira in ob njegovi smrti?

Stojimo jim ob strani, če rabijo naša pomoč, predvsem s tistimi s katerimi poprej vzpostaviš povezavo (A155). Na nas se obračajo tudi tisti, ki so sami doma živeli z umrlim, tam kjer pa so velike družine, pa se to nekako reši v družinskem krogu (A156). Veliko krat nas kličejo kaj je naslednji korak, kako bo s pogrebom, če je treba odjaviti elektriko, komunalo, predvsem splošne informacije, ki se jih sproti naučiš, jim daš kontakte od podjetij, od občine, jim pomagaš odjaviti, če sami ne uspejo (A157).

8. Kaj znotraj opravljanja vašega poklica želite glede podpore s strani vaše stroke?

Jaz bi si želela več časa za pomoč na domu, verjetno se bo s časoma, ko bo še več uporabnikov ustalilo delovno mesto, kjer bo vodja zgolj vodja pomoči na domu (A158). Pri nas po v kratkem potrebna reorganizacija, da bo ena zaposlena za vodjo pomoči na domu (A159). Rabiš več časa, da narediš kvalitetno delo, da si lahko vzameš več časa za ljudi, za uporabnike, za svojce za oskrbovalke, da nisi pod konstantnim pritiskom, da uspeš narediti razporede v službi, ker dosti, krat se zgodi, da mi enostavno zmanjka časa in naredim razporede doma (A160). Predvsem zmanjka časa, da bi se lahko večkrat sestali z oskrbovalkami, da bi za njih bila kakšna predavanja za žalovanje, za sprejemanje ob smrti (A161). Mogoče bi bilo smiselno ustanoviti kakšne podporne skupine v regiji, da si malo povejo predajo izkušnje (A162). Našim oskrbovalkam je dovolj že to, da se srečamo, včasih so vse oskrbovalke poznale vse uporabnike, saj se nam je večkrat uspelo sestati, sedaj enostavno zmanjka časa (A163). Moralo bi priti do tega, da bi uporabniki dobili občutek, da so vključeni v neko storitev, da bi lahko tudi jaz šla večkrat do njih, ker jih moraš vprašati kako so zadovoljni, kaj bi želeli, da se izboljša, oni lahko dajo največ predlogov, ker vidijo kaj manjka kaj ni v redu (A164). Manjka tudi kakšna intervizija, supervizija za vodjo pomoči na domu, saj mislim, da tudi mi potrebujemo strokovno razbremenitev (A165).

9. Kaj bi po vašem mnenju socialne oskrbovalke potrebovale z vidika strokovne podpore pri opravljanju njihovega poklica?

To, da bi se večkrat dobivale, me si tudi koliko nam čas dopušča, sestanemo izven službe, da se malo družimo, da se malo povežemo, da se ne pogovarjamo samo o službi, torej da pride do neke vrste team buildinga, do tega pride iz moje strani in strani oskrbovalk (A166). S strani našega vodstva pa so čez leto organizirani kakšni izleti, športne igre, pohodi, druženja, ki povežejo zaposlene med sabo (A167).

9.4. Intervju B

Spol: ženski (B1)

Starost: 52 (B2)

Izobrazba: osnovna šola (B3), šola za socialno oskrbovalko na domu na Ljudski univerzi (B4)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 14 let (B5)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

Moje delo mi pomeni veliko (B6), ker rada delam s starejšimi ljudmi, rada delam to, rada jim pomagam (B7). Starejši ljudje vedno rečejo, da jim socialne oskrbovalke prinesem veliko energije (B8), da oni lažje funkcionirajo, če si dober srčen in če si veseli, če jim rečeš kakšno lepo besedo, to ji res veliko pomeni (B9).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Dnevno jih imam šest ali sedem, včasih tudi osem (B10), ker hodim tudi na terene od drugih sodelavk (B11). Vsaka oskrbovalka pozna približno trideset uporabnikov, saj se med sabo nadomeščamo (B12). To se pojavlja predvsem v času bolniške odsotnosti in dopustov (B13). Torej rednih pa imamo pet, šest ali sedem odvisno od tega koliko ur ima kateri uporabnik (B14). Obiskujem pa uporabnike iz Občine Ormož, Sveti Tomaž in Središče ob Dravi (B15).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Najdlje sodelujem z uporabnico, k kateri hodim že pet let (B16), potem k eni uporabnici hodim štiri leta (B17), eno imam na novo, ki sem jo do sedaj obiskala dvakrat in bo postala moja redna uporabnica (B18). K eni družini hodim že tri leta (B19).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

Večinoma komuniciramo preko telefona (B20). Z njimi se pogovarjam glede počutja, glede tega kaj uporabniki rabijo, obvestijo me glede zdravstvenega stanja in drugih posebnosti uporabnika (B21). Prav tako, če do česa pride jih jaz ali moja nadrejena obvestimo po telefonu (B22). Večinoma komuniciramo preko telefona, saj so to starostniki, ki so večinoma sami doma, mladi so po službah ali pa si kje kaj zapišemo ali zabeležimo, odvisno kako kje (B23). Hodim k različnim družinam uporabnikov (B24), imam en par, kjer imam dva uporabnika (B25). Večinoma pa obiskujem vdove in vdovce (B26).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključite uporabnike?

Od kuhanja (B27), do čiščenja bivalnih prostorov (B28), za uporabnike po potrebi grem v trgovino ali lekarno, ali zdravstveni dom (B29). Potem pa še izvajanje nege (B30). Večina načrtujemo skupaj z uporabniki (B31), edino v primeru, kjer se pri uporabnik pojavlja demenca, tam pa se večinoma stvari načrtujemo s svojci (B32). Pri uporabnikih z demenco je namreč bolj zaželeno, da upoštevamo načrte svojcev, saj sami težje presodijo določene stvari na razumljiv način (B33). Navadno sem z uporabniki sama in v tem času skupaj načrtujemo stvari, ki so za narediti (34).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

To se mi je že kar nekaj krat zgodilo (B35), gre za pretresljiv dogodek, to ti pusti posledice (B36). Večkrat se pelješ mimo kakšne hiše in podoživiš stvari (B37). Prizadene te vsaka smrt, pa tudi če uporabnika obiskuješ manj časa, če si ga dobro poznal ali pa tudi ne (B38). Sama sem imela pred letom in pol težko izkušnjo z izgubo bližnje osebe (B39).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika

skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

Ena izmed zadnjih izkušenj je ta, ko je uporabnika v času moje nege, za mizo zadela kap in ga je kar začelo vleči na eno stran (B40). Takrat mi je prišla prav osebna izkušnja, ko se je to zgodilo moji bližnji osebi (B41). Gospoda sem položila na stran na tla, nato sem dobila napotke še iz urgence, to je trajalo približno deset minut (B42). Jaz sem mislila, da je gospod umrl, vendar se je potem vseeno prebudil

(B43). Na isti način se je vse dogajalo, kot z mojo bližnjo osebo, ampak je gospod potem na enkrat zakašljal in je prišel k sebi, bil je že čist modrikasti, vse mu je že vleklo na stran (B44). Urgenca mi je rekla, da mu moram glavo dati zelo nazaj in nekajkrat močneje potisniti nazaj (B45). Ko je uporabnik prišel k sebi me je presenečeno pogledal in vprašal kaj delam z njim, zakaj sem ga dala na tla (B46). Ko vidiš, da nekdo začne postajati slabši, normalno skrbiš za njega še naprej (B47), vendar se vseeno nekako pripravljáš, da ga dolgo več nebo (B48). Drugače pa so moji uporabniki taki, da imajo radi lepe tople besede, in da jih malo pobožam po ramenih, po glavi (B49). Trenutno pa nimam nobenega takega uporabnika, da bi se videlo, da gre z življenjem proti koncu (B50).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

Če se kaj takega zgodi, da prideš k hiši in je kakšno takšno stanje, obvestimo prvo sorodnike, pomagamo koliko se da (B51). Potem, če je treba pokličemo urgenco (B52). Potem te včasih še kdo od sorodnikov pokliče, včasih pa tudi ne (B53). Torej, če se zgodi, da uporabnik umre najprej obvestimo svojce (B54), obvestimo urgenco (B55) in nato še nadrejeno (B56). Potem šefica pride do tiste hiše, mi pa moramo tam počakati, do prihoda reševalcev (B57), če je smrt določena, počakamo, do prihoda zdravnika, da smrt potrdi potem pa odidemo (B58).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

Sorodniki se na nas začnejo obračati že takoj, ko sami vidijo, da uporabniki slabijo, potem se začnejo bolj zanašati na nas (B59), da se tudi sami bolj pripravijo (B60), se sproti informirajo (B61). Po smrti pa se naše sodelovanje konča (B62).

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

Z nekaterimi sorodniki še po smrti imamo določen čas stike, z nekaterimi pa več ne, odvisno kako se sorodniki odločijo (B63). Imam primer, ko smo hodili k uporabnici, ki je nato umrla in smo nato hodili dalje k hiši k njenemu možu (B64). Najprej smo približno leto dni imeli pomoč za njo, po smrti pa smo začeli obiskovati njega (B65). Kasneje se je ta gospod zato ker je rabil več pomoči premestil v dom za stare, saj potrebuje že skoraj 24 urno nego (B66).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Ko pride nadrejeni na teren, kjer se je zgodila smrt, te tolaži, vprašajo te, če boš sposoben do konca od delati teren, če ne lahko greš domov (B67). Kasneje pa navadno o tem več ne razpravljamo (B68). Se pa oskrbovalke med sabo pomenimo, pogovarjamo, se tolažimo, spodbujamo, izmenjamo izkušnje, tako nam je potem lažje (B69). Včasih imamo kakšne sestanke, kjer se tudi pogovarjamo o tem (B70), vendar se zadnji dve leti od časa ko je bila korona najn dobivamo, tudi to leto je ostalo tako, da sestankov nismo uspele izpeljati (B71). Pogovarjamo pa se, da bi morale to nazaj normalizirati, da bi tega imeli nazaj več (B72), včasih smo imele sestanke vsaki dan, vsako jutro, na jutranjih sestankih smo šle hitro v petnajstih minutah vse uporabnike skozi, od vsake oskrbovalke, tisto je res bilo super (B73). Takrat smo vse vedle za vse, zdaj pa se veliko krat zgodi, da enostavno ne veš, greš enkrat k enem uporabniku potem pa dva ali tri mesece ne, pa več ne veš kako je ta uporabnik, kaj se je spremenilo, je kaj posebnega (B74). Nisi tako pripravljen z glavo za teren (B75). Drugače pa res pogrešam to, ko smo te sestanke imele vsaki dan (B76). Po teh jutranjih sestankih sem bolj imela občutek, kot da smo ekipa (B77).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več?

(Izobraževanja, supervizije..)

Veliko krat imamo kakšna predavanja in izobraževanja iz zdravstvene smeri pa tudi kakšna druga (B78). Imeli smo tudi supervizije s socialno delavko, to smo imeli pred korono enkrat tedensko (B79). Pogovarjali smo se o različnih temah, tudi o smrti (B80). To poteka tako, da ena pove nek primer in potem na njem delamo (B81). Pogovarjale smo se o primerih, ki smo jih doživele, pa o naših uporabnikih

(B82). To mi je tudi bilo zelo všeč, jaz zelo rada poslušam takšne stvari (B83), malo težje pa mi je o njih govoriti (B84). Kljub temu pa mi predvsem pomaga to, da že poslušam nekaj o teh stvareh (B85).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Naša nadrejena je začetni člen, ki nas poveže z uporabniki (B86). Ko dobimo novega uporabnika gre prvič z nami, da nas spozna z novimi uporabniki, da jim predstavi našo delo, seveda z njimi naveže stik že pred prvim obiskom (B87). Nekateri svojci so zahtevni in se mora z njimi pogovarjati o veliko stvareh, ki jih potem preda naprej na nas (B88). Drugače pa nas šefica razporeja in nam dela urnike za dnevne razporede (B89). Drugače pa je res super vodja, vedno je pripravljena sodelovati z nami in nam svetovati, tako o službenih kot osebnih stvareh (B90). Tudi v smislu povezovanja med samimi oskrbovalkami, včasih pride do kakšnega konflikta med nami in ga ona ve rešiti na dober način, vedno rešuje stvari sproti, tako, da se ti probleme, te zamere ne vlečejo (B91). Nikoli ne favorizira nobene zaposlene, do vseh je enaka in to pripomore k temu, da se dobro počutimo in da smo dobra ekipa (B92).

9.5 Intervju C

Spol: Ženski (C1)

Starost: 46 (C2)

Izobrazba: kmetijska šola (C3), bolničar negovalec (C4)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 22 let (C4)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

Moj poklic mi predstavlja veliko veselje (C6), že od nekdaj se rada ukvarjam in družim s starejšimi ljudmi, že kot majhna sem rada poslušala njihove zgodbe (C7). To kar pa sedaj naredim za njih, ko vidim njihovo zadovoljstvo v očeh mi pomeni veliko (C8). Rada imam terensko delo (C9), ne predstavljam si da bi morala opravljati svojo delo kje drugje (C10). Ko prideš k ljudem na dom je vedno dober občutek, saj te toplo sprejmejo in so te veseli (C11). Tega poklica nebi menjala nikoli (C12), dobro se razumem tako s svojci kot z uporabniki (C13), najbolj pa sem zadovoljna, ko vidim da je delo narejeno (C14).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Na dan imam od šest do sedem uporabnikov (C15).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Večina uporabnikov obiskuje dve do tri leta (C16), imela pa sem gospoda, ki sem ga obiskovala trinajst let (C17). Pred kratkim sem tudi imela novo vključitev (C18), drugače pa uporabnike tudi menjujem oziroma nadomeščam sodelavke v času dopustov in bolniške (C19). Ko nadomeščaš sodelavko, je delo precej razgibano, od vsake oskrbovalke moraš vedeti, kje so doma njeni uporabniki, kaj se pri njih dela (C20). Razumem se z vsemi uporabniki, ki jih obiskujem (C21). V primeru, da se s kom res močno nebi ujele pa seveda lahko pride tudi do zamenjave uporabnika (C22). Se pa meni še to ni zgodilo, ker sem do sedaj še z vsakim našla skupen jezik (C23). S tistimi, ki sodelujem že dolgo časa, sem se na njih tudi navadila, tako da že točno poznaš točno njihove navade (C24). Kljub temu pa se ne moreš na nekoga navezati v tolikšni meri, da bi bil enakovreden kot družinski član (C25). Veliko krat pride tudi do tega, da se uporabniki na nas oskrbovalke navadijo in z nami vzpostavijo takšno vez, da nam včasih zaupajo več stvari kot svojim bližnjim, ker vedo, da teh stvari, ki nam jih povedo oni, ne smemo povedati nikomur (C26). Uporabniki nam zaupajo (C27). Vseeno pa se zavedam, da se znotraj mojega poklica vmešavati v družino, saj tudi meni ne bi odgovarjalo, če bi se kdo vmešaval v mojo (C28). Tisto, kar pa mi kdo pove, pa poslušam (C29).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

Če so svojci doma potem se o stvareh pogovorimo doma (C30), če ne pa se z njimi slišim preko telefonov (C31). Svojci me sproti obveščajo preko telefona, če pride do kakšnih posebnosti (C32). Obvestijo me, kaj se dogaja z uporabnikom (C33), v večji meri ne navezujem prijateljskih vezi s sorodniki, saj sem v službi (C34).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?

Umivam posodo (C35), zbrišem tla, pometem (C36), preoblečem posteljnino (C37) in podobno. Delajo se naloge, za katere se dogovorimo pri prvem obisku uporabnika (C38), seveda pa naredim tudi naloge, ki si jih zaželi uporabniki sproti (C39), veliko krat pa naredim tudi stvari, ki jih vidim sama (C40). Z uporabniki se zmenimo tudi za naprej, kaj se bo delalo naslednje dni (C41). So uporabniki, ki si zaželi kakšne stvari za naprej (C42), so pa takšni pri katerih moraš stvari videti sam (C43).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

V teh letih sem izgubila že kar nekaj uporabnikov (C44), vendar sem takšnega mišljenja da že pri rojstvu dobimo karto za vlak smrti, vsak kdo bo prišel na to (C45). Jaz se zavedam tega, da ne delam v vrtcu, da delam s starostniki in sem tudi na to pripravljena (C46). Takšno stališče, kot ga imam, mi pomaga pri tem, da se s smrtjo uporabnika znam spopasti (C47). Nekako mi smrt uporabnikov manj strašna kot lastna smrt ali smrt bližnjih (C48). Sem pa že prišla k uporabniku, ko je bil mrtev (C49), takrat veš kaj moraš narediti, poklicati policijo, svojce (C50). Če pa so svojci doma pa izrečeš sožalje in greš (C51). Ločim službo in svoje življenje, tako sem se naučila skozi leta (C52). Je pa res da morda k kateremu

uporabniku hodiš dva dni k kateremu pa trinajst let in se pri obeh moraš s smrtjo enako spopasti, saj je pač takšno življenje (C53). Navadiš se na uporabnike prav tako pa se s časoma navadiš tudi, da bodo umrli (C54).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

Večinoma sem imela takšne izkušnje, da so uporabniki takrat bili žejni, da so od mene hoteli vodo (C55). Jaz sem jih vprašala, kaj si želijo jesti, izpolnila sem jim želje (C56). Nisem jim omenila, da se mi zdi da se njihova pot zaključuje, delala sem svoje delo naprej (C57).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

Sorodnikom je težko, sorodnike moraš nekako pomiriti, jim reči kakšno besedo več (C58), probam jim biti upora v tistih težkih časih (C59).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

V času, ko uporabnik umira se na mene večkrat obrnejo sorodniki (C60), na mene se obrnejo po informacijo (C61), za podporo (C62). Nekako so bolj pomirjeni, če se z nekom, ki je obiskoval njihovega svojca pogovorijo (C63). Po smrti uporabnika me svojci obvestijo ali mene ali pa v službo (C64), takrat jih več ne gremo obiskovat oziroma se naše sodelovanje zaključi (C65). Svojci so z nami zadovoljni, za uporabnike se na pogrebih večkrat zahvalijo, za delovanje CSO in oskrbovalki za podporo (C66).

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

Pokliče se policijo (C67), rešilce (C68), obvesti se sorodnike (C69), potem pa se naše delo tam zaključi, saj prevzamejo delo druge službe (C70). Edino, če jim ostanejo kakšne plenice ali terapevtski pripomočki, če jih podarijo domu, gremo po te stvari (C71). V primerih, ko skrbiš za enega izmed zakoncev se pa včasih zgodi, da nadaljujem z delom in obiski drugega zakonca (C72). Včasih pa že od začetka skrbiš za obadva in nato obiskuješ še samo enega (C73). Ob smrti uporabnika nimam drugih posebnih nalog, torej ne rabim opraviti zadnje nege, saj mi tudi moj časovni raspored dela ne dopušča, da bi kje ostala dlje (C74). V tisti uri ko sem tam, je pomembno, da se o smrti uporabnika obvesti urgenco in nadrejene (C75). V domu, pa zaposleni morajo narediti zadnjo nego, tako smo se učili tudi v šoli, kako ravnati takrat ko oseba umre (C76). Če bi pa to bil del moje naloge pa bi jo opravila (C77).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Če se hočemo pogovoriti, če bi te to tako pretreslo, da nebi mogel resno delati več naprej so v službi pripravljeni na pogovor (C78). Drugače pa jaz nimam problema s tem, da bi potrebovala kaj več (C79). Vem pa, da je na voljo, če česa nebi mogla prenesti (C80).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Prav bi prišlo kakšno predavanje, za opravljanje poklica, na primer o demenci, ali o alzheimerjevi bolezni, o parkinsonovi bolezni, to kar večinoma starostniki imajo, da potem veš kako se kje moraš obnašati, na kaj si lahko pripravljen (C81). To, da bi osvežili znanja, kot na primer, da veš, da sladkorni bolnik mora jesti vsaki dve uri, vsaj nekaj malo (C82). Drugače pa se oskrbovalke med seboj pokličemo, če katera katero rabi (C83), smo dober tim (C84).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Naša vodja ima veliko dela (C85), za nas devet oskrbovalk mora pripraviti vsaki dan sproti teren, pa še so dopusti in bolniške, plus tega še opravlja delo v domu (C86). Ona gre navadno z nam na prvi obisk, ko gre za uvajanje (C87). Če pa kje hodi druga oskrbovalka, ki je določene dni odsotna ali pa ko prevzameš nov teren pa včasih vodja gre z nami včasih pa samo dobiš navodila iz strani oskrbovalke ali

šefice (C88). Vodja mora sodelovati tudi s svojci in uporabniki, da uskladi vse potrebno (C89). Vodja mora koordinirati naše delo, nam pripraviti urnike (C90).

9.6 Intervju D

Spol: ženski (D1)

Starost: 58 (D2)

Izobrazba: trgovska šola (D3), pomoč na domu za socialno oskrbovalko (D4)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 30 let (D5), 10 let neprekinjeno na terenu (D6)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

Mislim, da sem si zelo dobro izbrala ta poklic, sem zelo zadovoljna z njim (D7). Rada grem v službo, rada to delam (D8). Kot socialna oskrbovalka, v družine, ki vstopam se počutim zelo dobro, z njimi imam zelo dober odnos, hitro se dobro povežem z njimi (D9). Pri svojih uporabnikih se počutim kot doma, zelo dobro se znajdem in hvala bogu nimam večjih problemov (D10).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Na dan obiskujem šest ali sedem uporabnikov, včasih malo več včasih manj, nikoli pa manj kot šest (D11). Delam od sedmih do treh z razvozom in malico (D12). Če uporabniki ne živijo preveč narazen potem jih imaš lahko več, kot če se pelješ iz enega na drugi konec (D13). V času dopustov je to vse bolj razgibano (D14). Obiskujemo pa uporabnike iz Občin Ormož, Sveti Tomaž in Središče ob Dravi (D15). Delamo pa vse oskrbovalke v vseh občinah (D16).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Pri nekaterih uporabnikih sem že več kot pet let (D17). Letos sem imela nekaj novih vključitev, nedolgo nazaj sem imela dve novi vključitvi (D18), prihaja pa veliko krat tudi do menjav (D19). Recimo, da nas pokliče šefica, prosim lepo, da greš tja in tja, nam da naslov in gremo do stranke, hvala bogu se dobro znajdemo (D20). Ljudje nas lepo sprejmejo (D21), določeni uporabniki pa so tako, da so zelo navezani na svoje oskrbovalke in sprašujejo kje je moja oskrbovalka (D22), vendar o tem na veliko ne razpravljam, povem da sem danes tukaj jaz, takšno je pač stanje, bomo se zrihtali, pripravili kaj je potrebno, hvala bogu v vseh teh letih res nisem imela večjih problemov z uporabniki (D23). To je pri nas na terenu tako, ni to stalno, pride pa do kakšnega izpada, recimo, da kateri oskrbovalki zbolijo otrok, da katera zbolijo sama, potem nas šefica pokliče in reče, da lepo prosi, da gremo tja in tja (D24). Nikoli pa me ni bilo iti strah k novim uporabnikom (D25). Je sicer tisti prvi moment ko prideš k hiši ali je odklenjeno, ali bo kakšna posebnost, vendar se vedno treba nekako znajti (D26). Jaz ko pridem k hiši, si vedno predstavljam zdaj približno to more biti tukaj, to tukaj, v glavnem pri tem poklicu moraš biti iznajdljiv (D27), organiziran (D28) in potrpežljiv (D29). Ker pri ljudeh, ki jih imam redne nikoli ni svojcev zraven, vedno sem z njimi sama (D30). V preteklosti sem imela primer, ko sta skupaj živeli mama in hči, takrat je gospa bla navadno zraven (D31), vendar je ta uporabnica v začetku leta umrla, gospa je imela rane tako, da v teh primerih je prišla patronaža, drugače pa sem vedno sama z uporabniki (D32). Je pa tako, da je ta hčer veliko krat morala kam iti, takrat mi je nastavila ključ (D33), svojci ti takrat zaupajo (D34). To je dobro, če ti nekdo zaupa hišo, imaš občutek, da si sprejet (D35). Moraš imeti dober odnos z ljudmi, ker to je zelo pomembno (D36), včasih mi je tudi neprijetno, ker nekaj imamo tudi čiščenja in ti reče tisti čas ko ti prideš mene ni, tam de nastavljeni ključ, takrat dobiš občutek, da imajo v nas neko zaupanje (D37). So pa ljudje, k katerim prideš, si odkleneš, ga urediš (D38), urediš vse ostale potrebne stvari zakleneš hišo in greš (D39). Nekaj uporabnikov imam takih, da imajo družine, nekaj da so doma hčerke, mož (D40), nobenega uporabnika pa nimam takšnega, da bi bil čisto sam (D41). S sorodniki sem občasno v stiku preko telefona (D42), da se pogovorimo, kaj bi bilo potrebno narediti naslednje dni, da me obvestijo o kakšni odsotnosti (D43).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

Zelo dobro sodelujem s sorodniki uporabnikov na mojem terenu (D44), imamo dobre odnose (D45). Če se pojavi kaj novega na primer dvigala, potem to takoj priporočamo svojcem, da se ne matrajo z uporabniki (D46). Pomagamo jim tudi sedaj, ko je ta krepitev zdravja (D47). Dosti jih informiramo, glejte to bi si lahko uredili, to se sedaj dela tako in tako (D48). Veliko sodelujemo z njimi, tudi če sta na primer mož in žena in rabita kakšna zdravila, mož prosi, če bi lahko me spotoma ko gremo mimo lekarne prevzela zdravila, pa če lahko prevzamemo plenice (D49). Imamo kar dobro organizacijo (D50), v službi

seveda moramo obvestiti šefici, da gremo temu in temu prevzamemo to in to, sem bila v lekarni, sem šla k zdravniku, sem šla v trgovino (D51).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?

Če je treba komu pripraviti zajtrk, se mu pripravi, dan se začne tako, kot doma, odpreš hladilnik, mu pripraviš željeno (D52), počistiš, kar je potrebno (D53), veliko si moraš organizirati sam, sam moraš videti stvari, ki so za narediti (D54). Drugače pa ni problemov, da mi kdo rekel tega ne smeš ali onega (D55). Se pa na začetku ob vključitvi v grobem zmenimo kaj kdo rabi, po navadi ko gremo prvič k stranki, gremo s šefico in ona vse pove to in to in to je za delati (D56). Seveda pa se tudi sproti pojavijo stvari, ki jih je treba narediti, če te uporabnik prosi, da mu nekaj narediš mu seveda ustrežeš (D57), no recimo nekih voženj z avtov uporabnikov tega mi ne smemo imeti. Je pa res, da se jaz peljem iz enega kraja in bi gospa recimo morala k zdravniku, pokličem šefico in jo vprašam, če jo lahko zapeljem, potem se seveda naredi izjema in se jo lahko pelje (D58). Jaz rečem, da je pomembna organizacija (D59) in seveda, da če delaš nekaj kaj ni vsakdanje, da moraš obvezno obvestiti svoje nadrejene (D60). Velikokrat se z uporabniki dogovorimo tako, da nam en dan prej povedo, če kaj rabijo iz trgovine in jim potem kumi spotoma, ko se peljemo do njih (D61). Je pa to tako, da je to v času njihove ure, ni to tako, da bi šel v trgovino, ko imaš malico, v trgovino gremo ko imajo uro oni, tako smo se dogovorili (D62). Pri uporabnikih smo najmanj eno uro (D63), tam kjer se dela samo nega, pa imamo tudi samo po pol ure, vendar je to zelo redko (D64). Pred časom sem imela uporabnico, ki sem jo dvakrat na teden obiskovala po dve uri, sedaj vse uporabnike obiskujem po eno uro, dve uri imamo navadno tiste, ki jih moramo stuširati (D65).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

To je težko sprejeti, sam se navadiš na uporabnika (D66). Jaz vedno jemljem uporabnike, kot da so moji in tudi uporabniki, ko pridem k njim rečejo o naša gospa je prišla (D67). To so res težki trenutki, izgubila sem že res veliko uporabnikov (D68). Delala sem v domu in sedaj delam na terenu, izguba uporabnika na terenu je vsekakor težja, saj se bolj navežeš na uporabnika, ko z njim vsaki, dan preživiš eno uro (D69). V domu je več ljudi, ni toliko časa, z uporabniki na terenu lažje vzpostaviš neki globlji odnos, pride do več medsebojnega zaupanja (D70). Pri nekaterih uporabnikih je tako, da dobiš občutek, da si jim več vreden kot njihovi otroci (D71). Pride tudi do tega, da uporabniki svojim otrokom določenih stvari, ki jih delamo me ne pustijo delati, bolj ti zaupajo (D72). Jaz recimo, če izgubim uporabnika, grem k vsakemu molit, nekako se na tak način posloviš od njih (D73), imaš pa na koncu dober občutek, da si za nekoga delal dobre stvari, da si jim pomagal (D74). Je pa težko, kot sem že povedala, sem hodila k mami in hčeri, ko je bila mama moja uporabnica in ko je gospa umrla me je njena hči prosila, če bi lahko še dalje hodila k njej (D75), gospa je sicer tudi stara preko sedemdeset let, ostala je sama in je rekla, da rabi nekoga (D76). Ko jo obiščem je vsa vesela, da pridem (D77). Pa tudi, tako recimo, če k uporabnikom več ne hodiš, pa se s svojci občasno še slišimo, me vprašajo kako sem, pa da naj pridem malo okrog, če se kje srečamo smo vsi veseli, res ohranimo dobre odnose (D78).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

To je tudi zelo težko (D79), vendar moraš nekako spraviti tudi te ure skozi, veliko krat bi rekla, da moramo oskrbovalke v takih primerih biti močne zase in še za družino uporabnikov, ker to pade na nas, da bodrimo svoje, družinam predstavljamo neko podporo (D80), veliko krat na nas naslovijo kakšna vprašanja (D81). Tako osebno, oziroma direktno ne moraš reči, da bo uporabnik umrl, pri nekaterih pride hitro do tega pri nekateri ne, potem svojci sprašujejo, kako dolgo mislite, da bo še preživel, še bo šlo en čas, kakšne so možnosti, kako mu lahko pomagamo (D82). Trenutno na srečo nimam nobenega takega uporabnika, ki bi bil proti koncu svojih moči, imela sem primer leto v maju, sedaj ga na srečo nimam (D83).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

S sorodniki imam že na splošno vzpostavljene dobre vezi, naše sodelovanje v težkih trenutkih je dobro, pride do medsebojne pomoči (D84), veliko krat se mi zelo zahvaljujejo, tako je če veliko let hodiš k hiši, te praktično vzamejo za svojega družinskega člana (D85). Jaz sem imela pred dvema letoma in pol doma težko izkušnjo, izgubila sem moža in je prišlo do tega, da sem morala ostati doma, takrat so me uporabniki klicali vsaki teden, kako je sem, kako je mož, kako potekajo stvari, uporabniki so me tolažili, da bo vse v redu (D86). Ko vidim, da so uporabniki slabi, veliko krat pokličem popoldan in vprašam kako je mama, kako je ata, kako ste vi, kako se počutite, jih probam potolažiti (D87). Ker vem koliko je to pomembno, ker sem takega menja, da v težkih trenutkih spoznaš krog prijateljev (D88). Težko je, ker veš kako je ko to sam doživljaš, je pa res, da tudi če je človek star sto let je tvoj, neglede, če je bil hudoben, nekateri so res grozno hudobni do svojih otrok, ko pa pridemo mi pa so kot iz pravljice, čeprav ti svojci povedo zgodovino (D89). Jaz ko pridem k uporabnikom dejansko vzamem človeka takšnega, kot ga spoznam, jaz to nič ne razpravljam kako je bilo včasih, tudi nimam navade, da bi od stranke do stranke hodila in to nekaj razglabljala (D90). Smrt uporabnikov me po moji osebni izkušnji še bolj prizadene, kot me je na začetku moje službene poti (D91). Ko sem bila mlajša sem si mislila pač, da tako mora biti, sedaj pa mi je žal za vsakega človeka, ki umre, naj bo mladi ali stari, tvoj je (D92).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

Name se obrnejo glede pogreba, povemo jim kaj sledi, kaj morajo narediti, pomagamo tistim, ki nas prosijo, to predvsem tam kjer so starejši ljudje (D93). Mi jim praktično vedno dajemo neke nasvete, tudi sedaj ko je ta projekt krepitev zdravja, jih spodbujamo, da se udeležujejo, pa tudi za kakšne pripomočke (D94). Veliko krat, pa nastane problem pri denarju, da bi si kupili kakšne pripomočke, ki bi jim olajšali vsakodnevne težave, večinoma so to starejši kmečki ljudje, ki nimajo denarja in potem včasih pokličemo doktorje kako in kaj, če se da kje kaj, da jim pomagaš (D95). Ali pa recimo en izmed uporabnikov umre in več teh pripomočkov ne rabijo, potem pokličemo svojce in si te stvari izposodimo (D96). Torej, kot sem rekla je sodelovanje in dobri odnosi s svojci veliko vredno (D97). Za takšne stvari ti mora biti mar, moraš imeti nekje v ozadju kako bi lahko pomagal svojim uporabnikom (D98).

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

K nekaterim potem seveda več ne prihajaš, stike recimo z nekaterimi svojci še imaš, včasih te še kdo pokliče, ali pa ti pokličeš njih (D99), včasih se spomniš kakšni stvari in jih podoživiš, vse ostane nekje v tebi (D100). Če nas svojci obvestijo, da je uporabnik umrl, potem mi obvestimo naprej našo šefico (D101). Pri nekaterih se tukaj naša pot razide, nekateri pa si zaželiijo nadaljnjega sodelovanja (D102).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Če želiš, dobiš vso željeno podporo (D103). Jaz vem, da takrat, ko mi je umrl mož sem imela v službi veliko podporo od šefice, tudi od direktorice in strokovne vodje in glavne sestre (D104). Prav tako, če bi sedaj v primeru smrti uporabnika potreboval kakršno koli pomoč ali podporo so v službi res vedno pripravljeni, da nas poslušajo podprejo, potolažijo (D105). Šefica nas vedno po smrti uporabnika vpraša, kako smo, kako je z nami, če smo v redu (D106). Šefico imamo res zlata vredno, dobro sodelujemo, dobre si smo, meni to res veliko pomeni (D107). Tudi same oskrbovalke smo dober tim, smo zelo povezane, se pokličemo ena drugo, v službi imamo sestanke, zelo dobro sodelujemo (D108). Če slučajno kaj pride v času službe, recimo, da je kateri slabo in recimo, da ne dobimo šefice, potem prosiš recimo, katero drugo sodelavko, če lahko malo podaljša in naredi še tisti teren, da naredi tiste nujne stvari, meni je kolektiv odličen (D109).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Imamo tudi supervizije in intervizije, sedaj v času korone je sicer bilo tega manj, drugače pa smo tega imele res veliko (D110). Dosti smo imeli tudi predavanj znotraj doma, takrat nas vedno pokličejo (D111). Te supervizije nam velikokrat pomagajo, pred časom smo imeli eno predavanje po smrti mojega moža, težko sem šla skozi tista predavanja, težko sem jih poslušala, ker ti to pride vse naprej, ta predavanja so bila dobra, dobro je bilo vse povedano, vendar se mi takrat za moj primer bila pretežka, saj sem s svojimi mislimi bila nekje drugje (D112). Ko mi umre kdo izmed uporabnikov se navadno zanesem sama nase, lažje se sama s sabo spravim na realna tla, kot če bi to mogla s kom predebatirati

(D113). Jaz si mislim, da je tako moralo biti, moraš iti dalje, tvoje življenje gre naprej (D114). Kot pravim ta predavanja so mi všeč, vendar mi v tem primeru niso odgovarjala, takrat kakšna dva dni nisem prišla k sebi, te stvari rešim tako, da grem malo ven v naravo in si probam zbistriti misli (D115). Velikokrat moraš nekaj pretrpeti, pač takšno je življenje, takšen imamo poklic, da moramo biti na to pripravljeni (D116). Veliko krat pa na sestankih predebatiramo o uporabnikih, če je kje kašen problem, če se je kje spremenilo zdravstveno stanje uporabnika, to si me vse med sabo povemo, recimo vzameš kakšnega uporabnika od katere oskrbovalke in je njegovo stanje dosti slabše kot je bilo pred pol leta (D117). To si me vse sproti povemo, sproti si delimo informacije, da vemo na kaj smo lahko pripravljene (D118). Tudi, če gre katera gre na štirinajst dnevni dopust, potem ti pove tista oskrbovalka, ki odide, kje so kakšne posebnosti, na kaj moraš biti pozoren, kje je kaj novega (D119). Res dobro sodelujemo in imamo dobre odnose (D120).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Naša šefica je super, ne morem reči niti ene besede čez njo (D121). Ljudje so zelo zadovoljni z njo, edino, kar bi lahko bilo še boljše, seveda to ni v njeni moči, ko sem delal preko socialnega je naša šefica šla k uporabnikom domov in jih obiskala, saj so oni komaj čakali, da jih še nekdo obišče in jih vpraša kako so zadovoljni, vendar sedaj to v sklopu doma naši šefici časovno ne gre skozi (D122). Ljudem veliko pomeni, da se pet minut usedeš dol z njimi in se malo pogovoriš, to v njihovih očeh vredno več kot marsikaj drugega (D123). Šefica gre z nami na prvi obisk in na vključitev (D124), potem pa je odvisno od družine, koliko se kaj oni na njo obračajo, v mojem primeru se večinoma obračajo na mene, da potem naši šefici informacije naprej predam jaz (D125). Bolj so navezani na nas, če se res mogoče kaj hudega narobe, se verjetno obrnejo na nas vendar jaz za te stvari sploh ne vem, se v to ne spuščam (D126). Jaz mislim, da kolikor ji čas dopušča in glede na potrebe odlično sodeluje tako z uporabniki kot z njihovimi svojci (D127). Jaz grem tudi za štiri mesece v pokoj in mi bo zelo žal, da več ne bom obiskovala ljudi, vendar vem, da enkrat moraš to narediti in iti (D128). Zelo mi je všeč, da so naše šefice socialne delavke, zdi se mi, da imajo dobro podlago (D129), edino, kar bi si jaz osebno želela je, da bi lahko šle več ven k ljudem, da bi jih mogoče enkrat na dva meseca obiskala, za to bi bila jaz in uporabniki zelo veseli (D130). Slaba stran iz strani naše države je ta, da določajo nekakšne kriterije, ki dejansko onemogočajo kakovostno delo naših služb, tudi glede tega ko obiskujemo uporabnike, vsaki, dan ko pridemo k uporabnikom se mi zdi, da predvsem tisti, ki nimajo nikogar, da bi bilo pomembno, da bi si vzeli več časa za njih, da bi se na začetku z njimi malo pogovarjali, če ma imaš časa samo eno uro in si zelo na tempirani, kaj vse moraš narediti in se ti mudi, zmanjka časa za pomembno stvar, to je počutje uporabnika (D131). To je edino kar me malo moti, glede sodelovanja pa nimamo težav, naši šefi so res super, tudi direktorica nas veliko krat vpraša kako smo, kako poteka delo, če so kakšne težave, da naj pridemo in povemo, nikoli se ne zgodi, da si za nas nebi vzeli časa (D132).

9.7 Intervju E

Spol: Ženski (E1)

Starost: 24 (E2)

Izobrazba: Bolničar – negovalec (E3)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 8 mesecev (E4)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?
Moj poklic mi pomeni, da lahko ljudem pomagam in olajšam njihova življenja, kolikor se le da (E5). Prav tako ljudje kateri živijo sami, so potrebni družbe, ki jim jo mi lahko nudimo (E6).
2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?
Obiskujem 6 uporabnikov (E7).
3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?
Z njimi sodelujem že 8 mesecev (E8), od tega mi je en uporabnik umrl (E9).
4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?
Sodelujemo na različne načine (E10). Z njimi se pogovarjamo in dogovarjamo glede dela (E11), kontrol pri zdravnikih (E12). Nas obveščajo o različnih spremembah pri uporabnikih (E13).
5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?
Glede gospodinjskih opravil se načeloma opravlja vse (E14). Pripravljamo zajtrke, hranimo (E15), imamo čiščenje bivalnih prostorov v katere se lahko tudi uporabniki vključijo če so sposobni (E16). Načrtujem si gospodinjska dela po dnevih (D17), torej brisanje prahu (E18), sesanje, pomivanje tal, čiščenje oken (E19) in druga opravila (E20). Načrtovanje teh opravil je pri opravljanju tega poklica pomembno zato, da se lažje organizira druženje in čiščenje (E21).
6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?
Izgubo uporabnika nisem doživela precej hudo, saj nisem hodila k uporabniku tako dolgo (E22).
7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?
Skrb za umirajočega je precej bolj skrbna in nežna (E23), saj je uporabnik precej bolj občutljiv in lahko doživlja različne bolečine (E24).
8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?
Oskrbo umirajočega uporabnika nisem doživljala prehudo, saj nisem bila navezana na njega (E25), je pa vsaka oskrba umirajočega uporabnika huda (E26) ker ne veš kako se uporabnik počuti in kaj tisti trenutek čuti ali se zaveda kaj se dogaja (E27). Je pa zato sodelovanje s sorodniki toliko težje (E28) saj vedo, da se počasi bliža konec in jim je potrebno stati ob strani in jih bodriti (E29).
9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?
Sodelovanje z njimi mora biti takrat sočutno, skrbno in pa zaupanja vredno (E30). Potrebujejo podporo in pa tolažilne besede (E31). Meni osebno je bila to kar težka naloga (E32) saj ne veš kako človeka takrat pomiriti ali jih tolažiti, ker ne moreš vedeti kako se počutijo (E33).
10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?
Ko uporabnik umre izpovem sožalje sorodnikom (E34), jim dam vzpodbudne besede (E35) in se poslovim (E36).
11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Namenijo ti kakšen prosti dan (E37), če bi hotel iti na pogreb (E38) ali pa če si bil tako navezan, da si ga bil potreben, da si se lahko malo pomiril (E39).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Podprti smo načeloma kar v redu (E40), bi pa mogoče lahko bilo kaj več izobraževanj (E41).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Vodja skrbi da je uporabnikom nudena čim boljša oskrba in družba ki jo potrebujejo (E42). S sorodniki so večinoma na vezi glede vsega kaj se dogaja in pa če pride do kakšnih sprememb (E43). Sodelujejo glede odpovedi oskrbe kateri dan, če rabijo kakšno uro prej oskrbo in ostala prilagajanja (E44).

9.8 Intervju F

Spol: Ženski (F1)

Starost: 50 (F2)

Izobrazba: Bolničar negovalec, srednja zdravstvena (F3)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 21 (F4)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

Verjetno če bi še enkrat izbirala poklic bi si izbrala enakega (F5). Na terenu mi je boljše kot v domu (F6). Sicer se v domu tudi navadiš ampak na terenu imaš manj uporabnikov in se bolj navežeš na njih (F7). Na pomoči na domu sem že 21 let (F8), sicer sem bila med tem od začetka malu v domu ampak ne veliko (F9), zdaj v času korone sem spet bila v domu, vse delavke iz terena so nas vprašali in tiste, ki smo bile za smo pomagale v domu (F10).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Koliko uporabnikov imam je odvisno od dneva (F11). Šefica napiše razpored, v povprečju bi jih naj imeli nekje šest na dan (F12), če ima kdo po dve uri jih imaš pet na dan, imam dva para uporabnikov, k katerim bi naj hodila dve uri na dan, vendar mi vedno časovno ne uspe (F13). Zdaj uporabniki, ki hodim k njim so zadovoljni (F14), večkrat mi rečejo da komaj čakajo da jih obiščem (F15). Zdaj so sicer navajeni tudi, da pride katera druga, pa so tudi z drugimi zadovoljni (F16) ampak določeni na primer se zelo navežejo na svojo oskrbovalko in prav tako mi na njih (F17). Ena uporabnica, ki jo obiskujem reče saj meni je čist vseeno katera pride, potem pa se pogovarjava naprej in reče, eh samo s tabo mi je najlepše (F18). Je pa odvisno tudi od samih ljudi, imam tudi ene katere ne obiskujem pogosto, ampak je res prijetno priti k nekaterim, ker se res dobro počutiš pri njih (F19). Včasih se tudi zgodi, da dobiš uporabnika s katerim se ne ujameš (F20), tako sem imela en primer, kjer je na začetku, ko sem obiskovala uporabnico bilo vse okej, vendar je gospa res imela veliko kil, je bila res pretežka, pa sem ji rekla, da bi verjetno mogla zaradi svojega zdravja malo shujšati, ker ji drugače mi več dolgo ne bomo mogli pomagati, po tem mi je gospa tako zamerila, da je rekla da več ne želi da hodim tja (F21). Potem sem to povedala šefici in je naredila menjavo (F22). V mojih 21 letih je to bil edini primer, ko sem menjala uporabnika zaradi tega ker se nismo ujeli (F23). Če se pa s kom ne razumemo in pride do kakšnih zapletov pa se lahko z vodjo zmenimo, da uporabnik dobi drugo oskrbovalko (F24).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Najdlje hodim k uporabnikoma, ki sta par k njima hodim že od leta 2015 ali 2016 (F25), imam zvezek v katerega si točno pišem pri komu sem bila kateri dan (F26), pa tudi če kdo umre, ali pa če gre kdo v dom (F27). Včasih si ta zvezek pogledam malo za nazaj, da se spomnim svojih uporabnikov (F28). Zdaj čist na novo sem imela eno vključitev (F29), kamor sem hodila s šefico k gospodu k kateremu sem šla dvakrat (F30), potem pa sem šla na dopust in je gospoda dvakrat obiskala druga oskrbovalka potem pa je umrl (F31). Potem pred kratkim sem spet imela novo vključitev (F32), k gospodu sem šla en dan, drugi dan ko sem ga obiskala, pa je umrl med tem ko sva mu s patronažno delali nego oz. ga urejali (F33). Nekateri uporabniki čakajo res do zadnjega, ko so čist ne močni in si šele takrat zaželiyo oz. se odločijo za pomoč na domu (F34).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

V redu, z nekaterimi sem bolj v stiku z nekaterimi manj (F35). Če recimo moram zjutraj priti prej ali pa če popoldan ne morem priti jih pokličem, se da z njimi zmeniti vse (F36), seveda o tem obvestimo tudi šefico (F37), nekateri pa nimajo nikogar s kom bi lahko stopil v kontakt (F38). Uporabnike, ki jih obiskujem redno imajo vsi svoje in lahko vstopim v kontakt z njimi (F39). Nimam nikogar, ki bi bil čisto sam (F40).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?

Odkvisno, zjutraj imamo večinoma nege (F41), potem popoldan pa opravljam vsa gospodinjstva opravila (F42), čiščenje (F43), postiljanje, perilo dam prati, likanje (F44), kuhanje, to predvsem tam kjer sem dve uri (F45), po navadi se vnaprej zmenimo kaj bom kuhala, ob ponedeljkih jim večinoma ne kuham, saj jim ostane od nedelje, od kosila (F46). K uporabnikom, ki hodim že dalj časa točno vem kaj jim je treba narediti, tako da navadno niti ne dobim kakršnih navodil iz njihove strani (F47). Če je recimo za kuhanje kaj ki vzame več časa potem si najprej pripravim vse stvari in jih dam na štedilnik, potem pa grem potem zrihtam uporabnike, da se mi potem že kuha, drugače mi časovno nebi zneslo v dveh urah (F48). Ko delaš to že dlje časa si prav organiziran (F49), včasih pridem k uporabnikom že skoraj dopoldan, pa še ne pojejo zajtrka, takrat jim dam zajtrk, zraven se pogovarjamo kaj bomo kuhali, če je kaj manj zahtevnega še recimo posesam, zbršem gor tla (F50). Pri nekaterih uporabnikih imamo samo striktno nego in nič drugega (F51), mogoče edino pometeš in pomiješ posodo od zajtrka ki mu ga daš, jim pripraviš zajtrk (F52). So pa tudi uporabniki, ki si želijo bolj kot ne samo druženje (F53), vendar imamo trenutno zgolj eno takšno gospo, gospa ne želi, da ko pridemo k njej, da bi kaj delali temveč je najbolj vesela, ko prideš (F54). Načeloma, ko jo oskrbovalke obiščemo ji zjutraj zgolj obujemo nogavice ter ji posteljemo ali po potrebi menjamo posteljnino, malo pometeš in enkrat na teden zbršes tla (F55), gospa si zaželi kapučino in druženje (F56). Od uporabnika do uporabnika so različne naloge, ki jih opravljamo oziroma kaj se pri komu dela (F57). Načeloma se držimo tiste kar se dogovorimo pri vključitvi oziroma pri prvem obisku (F58), včasih, ko pa imaš kaj viška časa in kaj vidiš pa narediš tudi tisto (F59). Pred časom nam je šefica naročila, da smo morale vse napisati svoje uporabnike ter pri vsakemu uporabniku napisati kaj pri njemu delamo (F60). Vsaki, dan si pišemo dnevnike na katere se nam uporabniki morajo podpisati (F61). V bodoče naj bi imeli telefone preko katerih se bomo štemplali, takrat tudi dnevnikov v fizični obliki nebo več imele (F62).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

V vseh teh letih mojega dela tukaj, je umrlo že veliko mojih uporabnikov (F63). Kar nekaj krat se je že zgodilo, da ko so uporabnikom pošle moči, da so jih namestili v dom za stare in so svoje zadnje dni preživeli tam (F64), kar nekaj sem imela takšnih primerov, da sem svoje uporabnike izgubila ravno v času mojega dopusta (F65). Imela sem eno uporabnico, ki je imela raka, bila je iz zelo dobre družine, čez čas je gospa postala precej boljša, najprej je bila suha potem je postala malo močnejša, takrat sem si mislila kako zanimivo, da je postala tako v redu, dobila je nazaj apetit, potem pa so ji zamenjali zdravila, iz zdravil, ki so bila vredna 8000€, na zdravila, ki so bila vredna 3000€ in na koncu 500€, takrat je gospa spet začela izgubljati svojo težo (F66). Takrat je gospe začelo zdravje pešati, rak se je razširil, postala je res boga, obležala je na postelji, rak jo je že začel razžirati, česa takega si več ne želim videti (F67). Kot mladi so ji že odstranili maternico, gospa je imela tudi pruh, po operaciji se ji je še poslabšal, ker se ni pazila, na koncu pa jo je rak dobesedno razžrl (F68). Ko sem jo obiskovala zadnje dni, sem ji hrano in pijačo spuščala po majhnih žličkah, take uporabnike je res težko videti (F69). Ko sem prišla k uporabnici se mi je tudi njeni mož razjokal, šel je do nje in jo pogledal (F70). Res je, da so vedeli, da so to njeni zadnji dnevi, so bili pripravljeni, vendar gospa vseeno ni bila še stara (F71). Bilo pa je še veliko takšnih uporabnikov, ki sem rada hodila k njim in so umrli (F72). Pred časom sem prišla k uporabnici domov in nisem morala k njej noter, ven pa sem slišala, da je kričala, da si je zlomila nogo (F73). Takrat sem poiskala sosedo, ki mi je pomagal odpreti vrata, ko sem prišla noter je gospa imela grdo zlomljeno nogo (F74). Gospa je živela v slabih razmerah, mi smo jo obiskovali, da smo ji prinesli kaj iz trgovine, mogoče, če smo ji kdaj kaj skuhalo (F75), prinesli drva ali malo pometli, kjer se je dalo (F76), saj nam ni pustila, da bi ji preveč pospravljali (F77). Ni nam pustila niti, da bi ji pomagali narediti osebno higieno, rekla je da si ona to naredi sama (F78). Ko si je zlomila nogo sem poklicala rešilca, takrat pa sem jo morala zrihtati, počistiti noge, zrezati nohte (F79). Trenutno vseeno nimamo več takšnih uporabnikov, ki bi odklanjali pomoč pri osebni higieni (F80). Prej omenjena gospa je hotela storitve, kot so da ji pobarvamo lase ni pa hotela pomoči pri osebni higieni (F81). Gospa v hiši ni imela niti kopalnice niti stranišča (F82). Včasih smo imeli kar nekaj takšnih uporabnikov, ki niso imeli kopalnice, v takšnih primerih si za osebno higieno na štedilniku segrejemo vodo in jo preliješ v lavor ter si vzameš milo in krpo in narediš osebno higieno (F83). Pred kratkim mi je na terenu pri prvem obisku umrl uporabnik, s šefico sva takrat v torek šle na vključitev (F84). Naslednji dan v sredo, ko sem prišla tja se je gospod še z mano pogovarjal, rekel mi je da me ne pozna, potem sem mu razložila, da sem prišla ker delam pomoč na domu, povedala sem mu, da ga bom malo umila, da ga nebo rabil njegov sin, ker ima veliko dela s kmetijo (F85). S sinom sva ga začela umivati skupaj, no ko sva začela delati nego še je

gospod rekel »kaj me premetavata«, potem je začel malo bolj globoko dihati, potem mu je sin še rekel »ata, kaj se spet delaš«, rekel je veš to vedno začne delati, ko mu kaj ne paše, rekel je da je vedno bil nesramen in da je vse moralo biti tako kot je hotel on (F86). No potem sva ga midva lepo zrihtala, nato sem rekla sinu, da ga bom še pobrila in mu porezala nohte, sinu pa sem rekla, da naj gre v štaló ker sem vedela, da ima še veliko dela (F87). Potem je sin odšel v štaló, jaz sem ga začela briti potem je spet začel na veliko dihati takšen mrzel zrak v mene, jaz pa sem si mislila, da mi je njegov sin rekel, da če mi kaj ne paše, da se dela in sem si mislila, da že nebo nekaj posebnega (F88). Potem sem mu malo s prsti podprla veke in jih spustim in so se samo zaprle in potem sem si mislila, kako bi se gospod lahko tako naredil (F89). No potem sem ga začela briti med tem je prišla patronažna, ko sem končala, še je rekla »no danes pa je gospod lepo pobrit, ampak zgleda pa res slabo«, v tistem je tudi prišel sin in mu je rekla patronažna »joj ne vem, če se gospod ne poslavlja« (F90). Potem sem sina vprašala, če ima še kakšno kremo, da ga namažem po obrazu, ker se mu je koža po obrazu precej luščila, potem sem ga še celega lepo namazala (F91). Nato sem mu še začela rezati nohte, patronažna mu je tačas previjala nogo, nato pa rečem patronažni, da se mi zdi, da gospod več ne diha, potem ga je pogledala še ona in je rekla, da tudi ona več ne vidi znakov dihanja (F92). Potem mu je začela poslušati srce, če mu še bije, posluša in ni več slišala utripa, potem je rekla, da naj še jaz probam poslušati, dala sem si v ušesa in tudi sama nisem več slišala nič (F93). Potem, ko sva to ugotovili sem pustila patronažno in odšla od uporabnika (F94). V primeru, da bi sin ostal sam in nebi bilo patronažne bi morala ostati z njim, tako pa je vse stvari uredila patronažna (F95). Potem sem takoj poklicala šefico (F96) in sem ji od tistega vsega razburjenja oziroma stresnega dogodka zavila v napačno smer, sem zgrešila cesto, potem mi je šefica rekla naj se malo ustavim in se pomirim, ker mi res ni bilo vseeno, prišla sem prvič k gospodu in je umrl poleg mene, med tem ko je sin odšel (F97). Potem mi je rabilo kakšen dan ali dva, da sem te stvari malo predelala, ponoči nisem morala prav spati, celo noč sem samo razmišljala o tem, tega ne pozabiš takoj, cela slika se mi je prevrtela še večkrat (F98). Če pa hodiš še komu dlje časa in umre, pa se spomniš še več trenutkov, ki jih preživiš z njimi (F99). Imela sem na primer eno uporabnico, ki je umrla že zelo dolgo nazaj in se še sedaj z eno izmed mojih uporabnikov veliko krat spomniva na njo in imava občutek kot, da je še vedno med nama (F100). Ko kdo izmed mojih uporabnikov umre navadno ne grem na pogreb ampak kupim tri svečke in grem v vežico kropit, saj so pogrebi navadno med službo, jaz pa sem hodila kropit med službo, tisti dan reskiram svojo malico (F101). Imam tudi izkušnjo, ko sem se v petek razjokala, ker sem videla in čutila, da gospod več ne bo živel veliko dni, jaz pa sem začela z dopustom (F102). Takrat je naslednji ponedeljek ena izmed naših delavk še šla k gospodu v torek pa je že umrl, mi pa je bilo vseeno takrat krivo, da mu nisem zadnjič mogla pri njemu biti jaz (F103).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

Trenutno nimam nikogar, ki bi bil v tako slabem stanju (F104), sicer hodim, k paru, kjer mož skrbi za ženo in je gospa zelo boga, vendar ne v tem smislu, da bi gospa umrla ampak jo muči demenca, verjetno se ji je povečal se ji je tumor v glavi in se sedaj vse narobe pogovarja, pomeša stvari, kakšen dan je včasih malo boljše pride pa tudi kak dan, ko je ne razumeš nič kaj ti hoče povedati, prav tako je gospa v zadnjem času precej shujšala (F105). Jaz v primeru, da vidim, da je uporabnik v slabem stanju imam navado, da vedno zrihtam celega, da ga pobrijem, mu porežem nohte, to mi na primer ni težko narediti (F106).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

Če pogledaš skozi oči življenja, se pripraviš na to, da bo vsak uporabnik umrl, ko vidiš posameznike, ki zelo trpijo, si včasih misliš, da bi bilo boljše, da bi si jih bog vzela k sebi (F107). Ko sem hodila, k gospe, kot sva se pogovarjali prej, ki je imela raka, se mi je zelo smilila in sem si večkrat mislila, da bi bilo boljše, če bi se gospa rešila trpljenja, ker je res bila zelo boga (F108). Določeni uporabniki sami veliko razmišljajo o smrti, eni, rečejo, joj da bi še počasi umrl, vsem sem na poti, samo imajo delo z mano, pa vi imate samo delo z mano (F109), potem jim rečem, da je to moja služba in da to delam z veseljem (F110).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

Nimam takšnih uporabnikov, kjer bi se svojci obračali name, če pride do kaj takšnega, se načeloma svojci obrnejo na našo šefico (F111). Vseeno pa kot sem povedala že prej, če so svojci uporabnikov doma, jim predstavljam neko oporo in se tudi z njimi pogovarjamo o teh stvareh (F112).

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

Pokličemo šefico in ona uredi te stvari (F113). Od enih sorodnikov pokojne uporabnice sem dobila zelo lepo zahvalo, res nekaj posebnega, zelo so se potrudili, eno zahvalo so dali meni eno pa so poslali v dom (F114). Nekaj krat po smrti uporabnice smo se še slišali, je nekaj takih uporabnikov s katerimi sem se po smrti še nekaj krat slišala (F115). Ko se s svojci kje srečam, se vedno še spomnimo uporabnika in rečemo kakšno besedo (F116). Včasih se zgodi tudi to, da je imel en izmed partnerjev pomoč na domu, kasneje po smrti tega uporabnika pa jo obdrži drugi partner (F117).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Imeli smo supervizijo, ki je predvsem odvisna od tega kdo supervizijo izvaja (F118). Imeli smo že izvajalce, ki so odlično odpeljali potek srečanja in pa tudi takšne, ki vsaj meni niso pritegnili pozornosti (F119).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Vsaki sedmih letih moramo imeti tri izobraževanja za našo stroko, potem imamo izobraževanja o prvi pomoči, včasih v domu tudi potekajo kakšna izobraževanja o različnih temah, ki pa se jih lahko prostovoljno udeležimo (F120). Pred menjavo vodstva pa je teh izobraževanj bilo še bistveno več (F121). Pred časom korone smo se tudi kot ekipa sodelavk vsako jutro dobili in si izmenjale informacija kam bo katera šla, kaj bo katera delala, kakšne so kje posebnosti (F122). Sedaj pa recimo sploh več ne poznam drugih uporabnikov razen svojih (F123). Navada je torej bila takšna, da smo se zjutraj dobile in si povedale kje je kaj novega, kje je kakšna posebnost, na kaj je treba paziti, če gre kdo k tvojemu uporabniku, ker včasih res moraš pri komu paziti pri negi (F124). Najslabše je, da ti dajo samo razpored in ti rečejo sedaj pa pojdi tja in ti o nikomur nihče nič ne pove, ne veš če jo tisti dan moraš stuširati ali ne, ali moraš pomiti tla ali ne (F125). Ta jutranja srečanja mi nedvomno manjkajo, mogoče nebi rabila biti vsaki dan, vsaki teden enkrat ali dvakrat pa nedvomno (F126). Sedaj imamo tudi več uporabnikov in več oskrbovalk nas je in je to še težje, saj večkrat dobiš koga novega (F127).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Meni se zdi delo naše vodje pomoči na domu zahtevno (F128), saj mora opravljati delo v domu (F129) in pa tudi na terenu (F130). Naše delo je zelo fleksibilno, raznoliko, ljudje si vedno zmislijo kaj novega, pride do bolniških dopustov, razporede je treba napisati nove in je to res zahtevno, nas je vedno več, vedno več je uporabnikov (F131). Naša vodja, ker ji ne uspe vsega narediti v službi veliko krat za naslednji dan pripravi in pošlje urnike za večer (F132). Menim, da je to služba za dve zaposleni ali pa za boljše plačilo (F133), ker na dolgi rok se bojim, da se bo zamenjalo veliko vodij pomoči, kar pa ni dobro ne za nas delavke in ne za uporabnike in njihove svojce (F134).

9.9 Intervju G

Spol: Ženski (G1)

Starost: 44 (G2)

Izobrazba: srednja poklicna šola, slaščičarka (G3)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 6 let (G4)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

Da lahko pomagam ljudem (G5), to mi je največje zadovoljstvo in da so ljudje zadovoljni in srečni, glavno da jim lahko pomagam (G6), da so lahko čim dalj časa doma v svojem okolju, to je tudi za njih največje zadovoljstvo (G7). Da so lahko tam, kjer so preživeli celo življenje, mislim, da jim na tak način lahko tudi podaljšamo leta življenja (G8).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Svojih imam trenutno pet, te redno obiskujem (G9), drugače pa imamo vedno kakšne bolniške in dopuste, takrat pa pride do nadomeščanj (G10). Včasih, ko na nas pade veliko uporabnikov, recimo da jih imam v enem dnevu osem (G11), takrat moram njihov čas krajšati, prav tako ob takih dnevih skrajšam tudi svojo malico ali se ji odpovem, samo da lahko poskrbim za vse uporabnike (G12). Pri uporabnikih sem različno dolgo, pri nekaterih sem dve uri in petnajst minut (G13), pri nekaterih uro in pol (G14), ostale pa imam vse po eno uro (G15).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Najdlje obiskujem uporabnika k katerima hodim že peto leto (G16). Potem k dvema uporabnicama hodim tretje leto (G17), uporabnica k kateri sem hodila štiri leta (G18) pa je pred dvema mesecema umrla (G19). Ob novih vključitvah nimam težav, hitro se najdem in se povežem z uporabniki (G20). Zgodilo se je tudi, da šefica ni imela časa in mi je dala samo naslov in sem se sama spoznala z novimi uporabniki, potem se predstaviš in rečeš samo jaz nadomeščam to oskrbovalko, boste mi malo povedali, kaj je za narediti (G21). Prvi dan sem malo bolj radovedna, hočem zvedeti čim več, kasneje pa se že znajdeš (G22).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

Slišimo se, nam povejo če je kaj posebnega za narediti, napišejo nam na listke (G23), če je kaj takšnega me tudi pokličejo, če je kaj posebnega jaz pokličem tudi njih (G24). Takrat povem tudi v službi, če se dogaja kaj novega ali če je prišlo do česa novega (G25), tudi sodelavke si med sabo predamo pomembnejše informacije (G26).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate?

Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?

Včasih kuham (G27), potem pospravljam, počistim (G28), zlikam, uredimo vse kar je potrebno (G29), če ostane kaj časa pa gremo tudi na kakšni krajši deset minutni sprehod (G30). Včasih operemo okna, potem tudi damo pralnilo, ga obesimo (G31). Veliko stvari se dogovorimo ob vključitvi uporabnika (G32), se pa tudi sproti pojavijo želje uporabnikov, kaj je za narediti (G33), prav tako pa če vidiš sam ukrepaš in narediš stvari (G34).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

To je zelo težko, ker se na uporabnika navežeš (G35), uporabniki se navežejo na tebe, te vzamejo za svojega, ker jih praktično res skoraj vsaki dan obiščeš, veliko krat smo več z njimi kot njihovi svojci (G36). Dlje časa kot hodiš bolj se navežeš na uporabnika in težje ti je, ko se od njega moraš posloviti (G37). Jaz si uporabnika vzamemo kot svojega, vedno skrbim za njih kot, da bi skrbela za koga od svojih sorodnikov (G38).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

Sedaj imam eno uporabnico, ki je bila zelo slaba, bila sva z hčerko kar v kontaktu, sva si medsebojno izmenjevale informacije kako je gospa, odvisno katera je takrat bila z njo, ampak gre gospe sedaj na boljše (G39). Ko skrbim za uporabnika, ki je v slabšem stanju za njega skrbim normalno, kot za vsakega drugega uporabnika (G40), če pa imajo kakšne posebne želje pa jim še bolj ustrežeš (G41). Imela sem primer, ko je gospa imela sladkorno in je res bila že čisto na koncu, takrat me je prosila, če lahko dobi še samo en kos česa koli sladkega in sem ji dala (G42).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

V teh težkih časih se sorodniki veliko obračajo na nas (G43), veliko krat nam rečejo, da naj naredimo mi kaj mislimo da je prav, ker imamo več izkušenj, prosijo nas za nasvete, na tak način sodelujemo z njimi, jaz dam svoje mnenje svojci svojega in tako nekako združimo mnenje in pridemo do rešitev (G44).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

Sorodniki sodelujejo z nami, probam jih potolažiti, vedno rečem da moramo razmišljati pozitivno, probam jih vedno tolažiti (G45).

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

Načeloma telefonske ostanejo, si napišemo še kakšno sporočilo s svojci, drugače pa da bi tako da bi še naprej bili tako zelo v stikih to pa več ne (G46). Nisem še imela primera, da bi nadaljevala sodelovanje saj še nisem izgubila uporabnika kjer bi obiskovala dva uporabnika (G47). Če je možno vedno ob izgubi uporabnika grem tudi na pogreb, včasih se odpovem malici in grem tiste pol ure molit, kupim kakšno svečko nesem in se poslovim (G48). Vodstvo v primeru smrti načeloma obvestim jaz, svojem rečem da ne rabijo imeti skrbi glede tega (G49). Večina moji uporabnikov je umrlo zaradi starosti (G50). Pred kratkih sem imela uporabnika, ki sem k njemu hodila samo en teden, gospod je zadnji dan, ko sem bila pri njemu bil zelo slab, to sva ugotovila skupaj z njegovim sinom, ki je vsako jutro prišel k njemu, da mu je dal insulin (G51). Gospod je bil nas splošno slab in večinoma v postelji, zadnji dan pa si je zaželel, da bi šel v kuhinjo, tako sva ga s sinom pospremila do nje, se je usedel dol, pojedel pol banane, spil vodo (G52). Ko je preteklo nekaj časa sem rekla, da bom pa sedaj morala iti in tako sva ga s sinom poskušala pospremiti nazaj do sobe vendar se gospod več ni mogel postaviti na noge (G53). Potem sva se s sinom odločila, da ga v sobo odneseva skupaj s stolom, potem sva ga dala na posteljo in mu podložila noge (G54). Takrat sem mela v mislih jutri jaz več verjetno nem prišla sem, potem sem sinu dala svojo telefonsko in mu rekla, da če bo prišlo do kakšnih težav ali sprememb, da me le naj pokliče (G55). Ko sem se odpeljala in niti še nisem prišla do drugega uporabnika me je sin že klical in mi rekel, da je gospod umrl, to je bilo v roku desetih minut (G56).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Nikoli nismo imeli težav, vedno ko je prišlo do česa smo se lahko obrnili na našo šefico (G57). Smo zelo povezane, vedno si gremo na roko in nikoli ni težav (G58). Vedno imamo zelo veliko podporo z njene strani (G59).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Imeli smo že supervizijo, in v jesen imamo še eno (G60). Hodile smo tudi v en dom na izobraževanje, meni bi bilo zelo všeč če bi takih izobraževanj in podpor v prihodnje bilo še več, saj nam to pomaga predelati težje stvari (G61). Na superviziji smo se takrat pogovarjali kako dojamemo smrt, kako jo sprejmemo in ko slišiš več stvari ti je lažje (G62). Manjkajo pa mi tudi sestanki, ki smo jih v času pred korono imeli vsako jutro na domu pred tem ko smo šle na teren, takrat smo si povedale kaj se kje dela, razdelilo se je delo dobile smo razpored, če je prišlo do kakšnih sprememb (G63).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Zelo dobro bi bilo, da bi vodja lahko večkrat prišla k uporabnikom na dom, da bi vprašala kako so zadovoljni kateri uporabniki, če je treba kaj izboljšati, sicer že svojci kontaktirajo vodstvo, če kaj ni v redu (G64). Vseeno bi bilo dobro, tudi uporabnikom bi se zdelo lepo če bi vsaj vsako leto enkrat našo vodstvo obiskalo uporabnike in jih vprašali kako so, če so zadovoljni (G65). Na prvo vključitev sicer vodstvo gre ampak starejši vseeno veliko krat pozabijo, to vidim tudi pri tistih uporabnikih, ki jih vidim redkeje, ko mi rečejo ti pa še nisi bila pri nas in potem poveš neko zgodbo in se spomnijo, da smo se že videli (G66). Uporabnikom je zelo pomemben osebni stik (G67). Po mojem bi bilo tudi v redu, če bi direktorica bila pripravljena narediti podobno (G68). Jaz sem prvo leto delala na domu preko javnih del za druženje, takrat sem eno leto bila na demenci (G69). Za tem sem tu in tam šla na teren, če je bila kakšna bolniška, potem sem bila malo v domu in po oddelkih (G70). Nato mi je vodja rekla, da me zelo vidi na terenu, sprva nisem bila zadovoljno nato sva se dogovorili, da probam (G71). Sedaj pa ko sem probala pa več ni šans, da bi zamenjala saj tukaj res lahko uporabnika urediš od glave do pet, ga urediš tako kot je treba, ni tako kot v domu, kjer je vsaki oskrbovalec moral urediti dvajset uporabnikov zjutraj (G72). Uporabniki v domu niti približno niso tako urejeni kot tisti, ki jih obiskujemo na domu (G73). Jaz sem že prej imela izkušnjo, sem skrbela za dva sorodnika, jima delala nego, moram reči, da zelo rada delam s starostniki (G74).

9.10 Intervju H

Spol: Ženski (H1)

Starost: 22 (H2)

Izobrazba: frizer (H3)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 1 leto (H4)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

Pomeni, da lahko pomagam drugim kateri več ne zmorejo vsega sami (H5).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Večinoma okrog 10, včasih malo več kar pa je odvisno od razporeda (H6).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Z mojimi uporabniki sodelujem eno leto (H7).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

Kjer so sorodniki doma se sproti pogovarjamo kako lahko izboljšamo vse storitve (H8). Tam kjer pa so sorodniki še v službah ali pa ne živijo skupaj, tistim pa poročamo kako se ljudje obnašajo, če so mogoče bolani, če bi mogli obiskati zdravnika (H9).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?

Umivanje in pospravljanje posode, brisanje prahu, sesanje tal in pajčevine, brisanje tal, čiščenje kopalnic in spalnic, preoblačenje posteljnine, pranje, obešanje in likanje oblačil, itd. (H10) Glede gospodinjskih opravil se dogovorimo na prvem obisku (H11).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

Tudi če so bili vidni znaki za smrt in se na smrt nekako pripravljáš (H12), še te vseeno zgrabi šok, ti gre na jok (H13).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

Čim bolj se posvetiš uporabniku, se več pogovarjáš (H14), skrbiš še bolj za čistočo (H15).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

Moraš ostati močen in čim bolj umirjen (H16). Tudi z sorodniki se sproti dogovarjamo kaj bi lahko naredili drugače, da bi bilo boljšega počutja (H17).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

Čim več se pogovarjáš z sorodniki, da se malo odmislijo ali pa se spominjajo o tistih lepih časih, ko so še bili skupaj (H18). Boljše je, da niso sami in da se lahko zanesejo na nas (H19).

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

Izrečeš sožalje sorodnikom (H20), nudiš še dodatno pomoč (H21), nekaterim pa še se po smrti pomaga, če želijo (H22).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Na voljo je pogovor (H23) in prosti dan, če bi ga potrebovale (H24).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Želim si več izobraževanja, ker sem prvič v taki stroki bi bili vsi dodatni podatki dobrodošli (H25).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Vodja pomoči na domu je naša vodja, razporeja naše urnike (H26). Sodeluje pa tudi z uporabniki in njihovimi sorodniki na terenu (H27).

9.11 Intervju I

Spol: Ženski (I1)

Starost: 48 (I2)

Izobrazba: živilski tehnik (I3), izobrazba za socialno oskrbovalko (I4)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: na terenu 9 let (I5) vse skupaj z domom pa 26 (I6)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

Dosti mi pomeni to, da lahko ljudem pomagam, tako fizično kot tudi psihično (I7), ker ljudem to veliko pomeni, včasih pogovor še več, kot če jim kaj narediš (I8). Zame je to neke vrste osebno zadovoljstvo, da te je nekdo vesel, da prideš k njemu, to mi je več vredno kot plača in vse ostalo skupaj (I9).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Svojih rednih imam 6 (I10), ko pa so dopusti in bolniške pa tudi 8 in več na dan (I11). Je pa kar tako, da sem en dan pri enem drugi dan pri drugem, ki še nisem bila, saj se lahko hitro zgodi, da katera od oskrbovalk gre na bolniško (I12). Če si začetnik ti je to mogoče malo težko, me pa ki smo že toliko časa pa se nekako znajdemo (I13). Ni pa to tudi vseč vsem uporabnikom, saj nekomu, ki mu delaš nego ni fajn, če pride vsaki dan druga oskrbovalka (I14). Saj se nekako sprijaznijo ampak vidiš, da so najbolj zadovoljni s svojo oskrbovalko (I15). Mogoče tisti, ki jim prideš zgolj recimo počistiš ali kaj podobnega jim je za tistih par dni vseeno (I16).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Imela sem uporabnike, ki sem jih obiskovala 4 leta (I17), imaš pa tudi takšne uporabnike, ki jih obiščeš zgolj enkrat in nikoli več, lahko gre v bolnico ali v dom (I18).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

Jaz imam kar dobre izkušnje z vsemi, tisti, ki ne živijo doma jih obveščam, če kaj ni okej (I19). Tisti, ki pa so doma pa se tako srečamo, jaz povem, če vidim kaj novega na kaj naj bodo pozorni (I20). Moram reči, da se kar dobro razumem z vsemi, komuniciramo v veliki meri o tem kako so uporabniki, torej če pride do kakšnih sprememb na kaj naj bodo pozorni (I21). Če imam nego, tisti sorodniki, ki so doma v tistem času niso z mano, takrat sva samo z uporabnikom (I22), drugače pa so sorodniki predvsem ljudje, ki več ne hodijo v službo in so doma, tako, da tudi radi spijejo kavo in poklepetajo z mano o svojcu (I23).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?

Čisto odvisno, če uporabniki živijo s kom potem z gospodinjskimi opravili nimamo kaj dosti dela (I24), kjer pa so uporabniki sami doma, tam pa delaš vse enako kot doma (I25), daš perilo prati, ga obesiš, zlikaš, zložiš v omaro, počistiš, če vidiš, da je kaj za počistiti (I26). Odvisno kaj je pri kom potrebno, to pa se navadno dogovorijo z našo vodjo na prvem srečanju, kjer sorodniki in svojci povedo kaj pričakujejo od nas (I27). Tako se glede na to koliko časa smo pri uporabniku dogovorimo kaj se bo delalo, če ima eno uro in delamo nego potem kaj dosti za kaj drugega ne ostane, če pa imajo kaj več časa pa se naredi še kaj drugega (I28). Kako dolgo bi radi imeli oskrbovalko povedo sami (I29). Tam kjer smo eno uro je na prvem mestu, da poskrbiš za uporabnika, če pa ostane kaj več časa pa se še kaj počisti ali naredi, kaj po želji uporabnika (I30). Včasih se kdo odloči, da bi rad, da smo pri njemu več časa, včasih se komu stanje izboljša in hoče vseeno, da ga obiskujemo še na prejšnje za druženje in da se naredi kakšna opravila, ki jih sam ne more (I31). Uporabniki se na nas navežejo in težko prekinajo sodelovanje z nami (I32).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

Odvisno kako se na koga navežeš, nekam kam hodiš dalj časa je naveza močnejša tako iz ene kot druge strani (I33), ko vidiš, da je uporabnik na koncu je to psihično precej težko predelati, ko vidiš da uporabnik trpi ti je zelo hudo za njega (I34). Je pa tako kot v življenju, nekdo ti je bolj pri srcu in ti je težje če se moraš posloviti od njega, sicer tega da ti je nekdo bolj pri srcu ne pokažeš (I35). Ko vidiš, da se nekdo dlje časa muči vsakič preden prideš k njemu študiraš kako ga boš našel, ali bo še živ, kako bi ga sploh zrihtal, ker eni imajo grozne bolečine, umiti in urediti pa jih moreš (I36). To je kar psihično

naporno, večkrat si to neseš domov, čeprav pravijo, da bi moral pustiti službo v službi ampak na žalost ni tistega gumba, da bi izklopil in nebi pomislil na uporabnika kako je v danem trenutku (I37). Ko vidijo, da si z njimi povezani, ko z njimi vzpostaviš kontakt, ti zaupajo marsikaj, nekateri ti zaupajo več kot svojim otrokom, ker smo mi res veliko sami z in samo za njih in jim to res veliko pomeni, tako se navežeš na človeka in ga imaš dejansko rad (I38).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

Veliko razmišljam o tem, nekako s strahom greš v službo, ker ne veš kako bo tisti dan, bo okej ali nebo, mogoče pride že kakšen dan, ko je malo boljše, nato spet pride takšen dan, da je čisto slab in reče pusti me na miru in idi, to ne rečejo za to, ker te nebi imeli radi ampak zato, ker imajo takšne bolečine, da jim je vse odveč (I39). Zdaj trenutno hvalo bogu nimam takšnega uporabnika, ko pa je pa je to zelo težko in si v tistem času precej v stresu (I40). Nikoli ne veš kako bo naslednji dan (I41).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

Nič kaj posebnega kot drugače, če so doma tako vidijo, kaj se dogaja (I42), če pa jih ni pa jih obveščam po telefonu, kako se mi zdijo (I43). Odvisno tudi od sorodnikov, nekaterim je vseeno, nekateri so bolj navezani na starše (I44). Sorodniki se precej nanašajo na nas, imam prakso, da tisti, ki ne živijo skupaj, da jih sproti obveščam kako je uporabnik, tudi če odidejo na dopust, jim napišem, da je doma vse okej, ker če so sorodniki na dopustu verjamem, da tudi takrat razmišljajo o svojcih (I45). Včasih se zgodi tudi to, da vidiš, da uporabnik ni okej, takrat pokličem šefico in rečem, da bom pri uporabniku ostala še pol ure več, ker ne moreš uporabnika pustiti recimo, če uporabnik bruha, če je bled ali poten, takrat obvestim sorodnike, da naj nekdo pride tja, da lahko brez slabe vesti odidem, da mu lahko nekdo pomaga (I46).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

Sodelujemo normalno naprej, če prihaja do sprememb jih sproti obveščam (I47). Po smrti sorodniki sami vse uredijo (I48)

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

Navadno grem izrečem sožalje (I49), sorodniki se mi zahvalijo za vse (I50), na nek način tako zaključimo sodelovanje (I51), včasih te še kdo pokliče, ali če se srečamo in se pogovorimo (I52). Imela sem tudi primer, ko sem hodila k uporabnici in njenemu možu, potem je uporabnica umrla in mesec dni nisem hodila k njim, nato pa si je gospod zaželel pomoč na domu (I53). Nekateri potem več ne zanjo poskrbeti za sebe in si zaželijo nadaljevanje, sploh tam kjer ostane možki sam, ker so to starejši ljudje in je to še takšna navada, da možki dejansko od gospodinjskih opravil ne znajo narediti nič, ženske se še nekako znajdejo, možki pa res ne (I54). Do sedaj v vseh letih kar to delam sem samo enkrat doživela to, da mi je uporabnik umrl, ko sem bila tam (I55), drugače pa se mi je nekaj krat zgodilo, da je uporabnik bil mrtev, ko sem prišla tja, ali pa so me popoldan poklicali (I56). Jaz sem takšen človek, da mi smrt res predstavlja težave, ko sem bila majhna sem izgubila očeta in od takrat naprej mi je to res težava, tudi to, da sem delala v domu, kjer se večkrat srečam s smrtjo mi ni pomagalo pri tem, da bi dobila »trdo kožo« (I57). Ko vidiš nekoga, da se res muči te prešine misel, da bi bilo dobro da se tako rekoč reši, ampak ko prideš k njemu in vidiš človeka, si pa vseeno misliš pa naj še bo malo, še upaš, da se stanje izboljša (I58). Zgodi se, da so smrti nenadne (I59), večinoma pa jih umre od starosti ali bolezni in pričakuješ, recimo da ima raka (I60).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke? Včasih imamo to suprevizijo glede stresa, ker vsaki človek ti pove svojo zgodbo, ki si jo nalagaš v glavi, pride takšen dan, da so nekateri uporabniki vsi v redu, včasih pa pride tudi dan, ko ni nihče v redu in nekako tisti negativno energijo potegneš na sebe, ne vem včasih razmišljam o tem, da imamo vsi svoje težave, tudi jaz jih imam, ampak se ti to vseeno nekako podzavestno prikrade v glavo in si sam težko pomagaš, težko razčistiš, ker sam ne moreš reči sedaj pa grem domov in o tem več ne bom razmišljal (I61). Nekako ti ostane, če je več uporabnikov slabe volje to nekako vsrkaš v sebe in tudi sam prideš takšne volje domov, tako da je fajn, jaz imam sedaj tri takšne, ki so zelo pozitivne, ko prideš tja in ti dajo energijo, to je res fajn, ker večina uporabnikov ti nekaj vzame to energijo, nekateri so res taki, tudi mlajši, ki res celi čas samo jamrajo in jim ni nič okej (I62). Imam to srečo, da navadno grem k tem

starejšim uporabnicam na koncu službe in me pričakajo z dobro voljo in energijo, tako, da res komaj čakam tisto zadnjo uro, da jih obiščem, saj se mi navadno tako boljše izteče dan (I63).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Mislim, da imamo dovolj izobraževanj, saj na psiho težko kdo vpliva, ker to kar moraš narediti moraš, to navadno ne uspe, tudi če se trudiš, če delaš z nekimi čustvi težko na to vplivaš (I64). Če se pa na nikogar ne navežeš potem pa delo ne more biti narejeno tako, kot je treba (I65). Vseeno je to drugače, kot če delaš v domu, ko jih moraš v eni uri ne vem koliko urediti, tukaj pa imaš eno uro časa, ki si ga res lahko vzameš za uporabnika, da ga urediš kot je treba in se res navežeš, da pa bi se izklopil in bil kot robot pa je po mojem mnenju nemogoče, saj se potem nebi smel pogovarjati, tako pa to ne more funkcionirati (I66).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Naša šefica zelo dobro sodeluje tako z uporabniki, kot tudi s sorodniki in nami (I67). Vedno javi sorodnikom ali uporabnikom, če pride do kakšnih sprememb, da pride druga oskrbovalka (I68). Vse se dogovarjajo, vodja ima veliko odgovornost (I69). Po koroni se je spremenilo to, da se ob jutrih več ne dobivamo v službi, kjer nam je šefica povedala ti greš tja, tja in tja (I70). Recimo, da je katera zbolela smo te informacije dobile na licu mesta, sedaj pa dobimo sms-e (I71). Imamo res malo sestankov, na srečo smo že toliko časa sodelavke, da same komuniciramo med samo, da če katerega uporabnika obiščemo prvič si medsebojno predamo navodila (I72). To mi manjka, da bi se večkrat srečale in družile in izmenjale informacije o uporabnikih (I73).

9.12 Intervju J

Spol: Ženski (J1)

Starost: 56 (J2)

Izobrazba: srednja šola (J3), izobraževanja preko ljudske univerze za socialno oskrbovalko (J4)

Dolžina let opravljanja poklica socialne oskrbovalke: 4 leta (J5)

1. Kaj vam pomeni vaš poklic?

To rada delam, to mi je za dušo in za vse (J6). Uporabniki, ki se vključijo na novo včasih to nego vzamejo kot nujno zlo, kasneje pa ko se ujamemo je pa tako kot če bi prišla domov (J7). To jim pomeni veliko saj si veliko krat za vse prvi, prvi dobiš "špricar" in veselje in hvaležnost pa tudi razočaranje, si kot družinski član (J8). Če je daljše sodelovanje prav gotovo pride do povezanosti (J9).

2. Koliko uporabnikov obiskujete v letošnjem koledarskem letu?

Šest jih imam rednih (J10), potem pa so še kakšne menjave v času dopustov in bolniške, lahko bi rekla, da jih obiskujem okrog petnajst (J11). Tako da je to veliko različnih družin in karakterjev (J12). Nekateri imajo samo nego, drugi imajo samo gospodinjsko pomoč, spet nekateri rabijo bolj kot ne samo družbo, zelo različno je (J13).

3. Kako dolgo že sodelujete z njimi?

Z enim izmed uporabnikov sodelujem že dve leti (J14), pred enim tednom pa sem imela novo vključitev, tako da se še navajava (J15). Ko imaš novo vključitev rabiš nekaj dni, da se navadiš na rutino uporabnika in da se tudi uporabniki navadijo na nas (J16).

4. Na kakšen način sodelujete s sorodniki uporabnikov?

Ovisno, nekateri sploh nimajo svojcev ali pa imajo malo stikov z njimi, tako, da jih sploh ne poznam (J17). Nekateri so prisotni doma in mi tudi včasih pomagajo (J18). Nekateri so prisotni samo tako, da so v kuhinji tačas, če bi slučajno rabili pomoč, da jih lahko pokličem, spet z nekaterimi se slišimo po telefonu, taki vprašajo za telefonsko, če se slučajno kaj zgodi, da mi javijo (J19). Povedo mi, da je uporabnik bil pri zdravniku, da imajo na primer nova zdravila ali nove kreme (J20).

5. Kako ste vključeni v gospodinjstvo uporabnika? Katera gospodinjska opravila opravljate? Kako načrtujete vzdrževanje gospodinjstva? Kako v načrtovanje vključujete uporabnike?

Pri eni družini sem včasih vedno kuhala posebne diete, takrat je bila družina tričlanska, hčerka je imela posebno dieto, tako da si niso morali privoščiti hrane iz doma ali gostiln (J21). Kasneje sta hčerka in mož umrli, tako, da se sedaj samo pripravim ali zaključim kosilo uporabnici (J22). Drugače pa delam vse od čiščenja, do pranja in likanja, vse kar moraš narediti doma (J23), včasih počistim tudi okna, generalno se počisti kuhinja, tisto kar je bolj potrebno se naredi v tistem trenutku (J24). Včasih so me poslali uporabniki v trgovino, lekarno ali k zdravniku, to mi naročijo dan prej, da se ne vozim sem in tja (J25). Vse kar je treba narediti se dogovori na prvem obisku (J26), kasneje se nove stvari zmenijo po dogovoru, saj se stvari vedno spreminjajo (J27).

6. Kako ste doživeli izgubo uporabnika ali več uporabnikov?

Na začetku sem imela same takšne uporabnike, ki so bili slabi, nekateri so se mučili dolgo časa, tako da si včasih misliš, da bi za njih bilo najboljšo da bi odšli (J28). Jaz to tudi sorodnikom rečem, da mi lahko povejo, da se bojijo (J29), tudi meni je hudo, ko vidim da se človek na katerega se navadiš muči, takrat jim skušam lajšati tiste zadnje dneve (J30). Počutiš se tako, kot če bi izgubil koga od svojih (J31). Če le lahko grem kasneje kropit ali na pogreb, se mi zdi zame osebno, da sem dobila veliko od njih in si zaslužijo, da se poslovim od njih (J32). Jaz lažje poslovim in zaključim to poglavje in začnem z novim uporabnikom, če se poslovim od njega (J33). Jaz jemljem te stvari tako, da če se človek res dolgo časa muči in mu vsaki gib predstavlja bolečino in mu ni pomoči ne medicinske in nobene druge, da je za njega boljše, da se poslovi (J34).

7. Kakšna je vaša izkušnja skrbi za umirajočega uporabnika? Ali za umirajočega uporabnika skrbite trenutno? Kako doživljate skrb za umirajočega uporabnika?

Trenutno nimam takšnega uporabnika, so pa mi pred mesecem dni v kratkem roku umrli trije uporabniki (J35). Vedno jih sprašujem, če imajo kakšne posebne želje, bi rad še koga videl, vprašam, če imajo kakšno željo pa kakšni hrani ali obleki, te namažem s to kremo, ti dam raje to plenico in mu razlagam stvari, ki jih hoče slišati (J36). Meni osebno to vzame malo več energije, saj nikoli ne vem, če še ga bom našla naslednji dan in samo čakam, vedno se sprašujem, če se bo to zgodilo jutri, ali za teden dni, za mesec dni več ne verjamem (J37). Takrat sem vedno v taki psihični pripravljenosti, da me ne prizadene preveč, te stvari so precej čustvene, res pa je da nikoli nisi tako pripravljen, da te take stvari nebi vsaj malo šokirale (J38).

8. Kako ste to doživeli ali kako doživljate oskrbo ali izgubo uporabnika in kako doživljate sodelovanje s sorodniki v času oskrbe ali izgube uporabnika?

Odvisno od sorodnikov, nekateri sorodniki se včasih malo umaknejo ali pa se prikažejo samo tu in tam (J39). Nekateri pa so takšni, da me sprašujejo kaj bi bilo najboljše narediti, na koga bi se bilo najboljše obrniti (J40). Včasih me sprašujejo, katerega govornika bi imeli na pogrebi, kako se naj obrnejo na pogrebni zavod, včasih me kdo vpraša, če bi bilo bolje, da bi to rešili v ožjem krogu, tako se včasih se res kdo obrne name z osebnimi vprašanji (J41).

9. Kako sodelujete s sorodniki v času umiranja uporabnika?

Z nekaterimi se več pogovarjamo in se pripravimo na določene stvari (J42). Veliko jim pomeni, da jim pokažemo razumevanje in da tudi hodimo k njim in skrbimo za njihove bližnje (J43).

10. Kaj je sledilo po smrti uporabnika? Kako se vaše delo oziroma sodelovanje zaključí?

Če se vidimo kje s sorodniki, vedno ostane neka hvaležnost (J44). Veliko krat čutiš hvaležnost od sorodnikov, z nekaterimi se še vedno slišimo, če drugo ob praznikih, če pa se kje srečamo pa smo veseli, takrat podebatiramo za nazaj in o življenju, ki teče naprej, o otrocih in vnukih (J45). Imela sem družino, kjer je hčerka imela raka in sem hodila k njej, oče je doživel kap in so mu prav tako odkrili raka, ko je hčerka umrla sem začela skrbeti za očeta, ker je rekla mama, da ne zmore skrbeti za njega, po njegovi smrti pa obiskujem še njo (J46). Sin, ki je ostal je hotel, da ostanem že zaradi varnosti in tudi za to, da zrihtam stvari po hiši, prav tako si gospa želi družbe, včasih me tudi pokliče po telefoni in imama zelo odprti odnos, sva kot mama in hči, gospa se je tudi v teh najtežjih trenutkih vedno obračala name in tako sva postali pravi prijateljici (J47). Z izkušnjami pa tudi dobiš bolj debelo kožo in lažje sprejmeš smrt, ko doživiš to nekaj krat se navadiš (J48).

11. Kakšna je strokovna podpora ki ste jo dobili po zaključku sodelovanja s strani vodstva, vaše stroke?

Včasih, če recimo če ne zmorem lahko prosim za menjavo, včasih tudi prosim za kakšni dan da imam prosto (J49). Je pa možnost tudi psihološke pomoči (J50).

12. Kako ste pri opravljanju vašega poklica strokovno podprti? Česa si želite več? (Izobraževanja, supervizije..)

Imeli smo supervizije (J51), prav tako smo imeli izobraževanja (J52), lahko se tudi sam pozanimaš, jaz vprašam glavno sestro, prav tako imam takšno osebno zdravnico, da se lahko obrnem na njo za kakšna mnenja (J53). Tako, da ko sem imela primer paliative sem se res veliko obračala na njo, prvič sem imela tudi sondno in črpalko in sem se res obrnila na njo, kako s tem delati (J54). Včasih se obrnem tudi na patronažo, ki hodi po terenu in se srečamo, takrat vprašam za kakšne posebnosti, včasih se obrnem tudi na delavce centra za duševno zdravje, če se srečamo na terenu (J55). Ali pa se obrnem na doktorja od uporabnika, nikoli nebi rada naredila stvari narobe in se vedno raje pozanimam (J56).

13. Kako razumete vlogo vodje pomoči na domu v procesu sodelovanja s socialnimi oskrbovalkami in z uporabniki ter njihovimi sorodniki?

Njeno delo je odgovorno in potrebno (J57). Veliko je odvisno od šefice, pomemben je njen pristop do svojcev in uporabnikov ter do nas (J58). Prav tako je pomembno, da vzpostavi dober odnos z nami, da ni samo šefica in nam govori naredi to, to in to (J59). Pusti nam, da se na njo obrnemo z vprašanji, pripravljena nas je poslušati in nam dati nasvete (J60). Jaz osebno včasih sama česa ne upam povedati

svojem, da bi se nekaj moglo spremeniti in se obrnem na šefico, da te stvari uredi ona (J61). Šefica rešuje morebitne spore med nami in nesporazume, ki lahko nastanejo tekom dela, včasih kakšnega starejšega gospoda malo zanese in šefica obvesti sorodnike, ter druge oskrbovalke, da v primeru menjave morajo biti na to pozorne (J62). Šefica gre na prvi obisk (J63), ob vključitvi, včasih obišče uporabnike ob praznikih (J64). Vsako leto obišče druge uporabnike, predvsem tiste, ki si želijo obiska, tisti, ki nočejo nikogar drugega pri hiši jih seveda ne obišče (J65). Včasih nas uporabniki vprašajo, če šefi kaj vprašajo, če so zadovoljni s storitvami (J66).

9.13 Odprto kodiranje intervjuja A

Tabela 1

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
A1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
A2	29 let	Pod 30 let	Starost	Statistični podatki
A3	Mag. socialnega dela	Univerzitetna izobrazba	Izobrazba	Statistični podatki
A4	4 leta	Manj kot 5 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
A5	Jaz sem tukaj začela kot pripravnica.	Pripravnništvo	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A6	Po končanem pripravništvu sem naredila strokovni izpit, se redno zaposlila in nato prevzela pomoč na domu.	Redna zaposlitev po pripravništvu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A7	To je bilo v razponu enega leta.	Poklic vodje pomoči na domu v roku enega leta	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A8	bili sva samo dve, jaz in strokovna vodja in je bilo meni to delo takoj predano.	Pot do delovnega mesta	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A9	To je moja prva zaposlitev	Prva zaposlitev	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A10	zaradi spleta okoliščin oziroma zaradi premalo socialnih delavk sem tako hitro dobila to delovno mesto	Splet okoliščin	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A11	Mojo delovno mesto tukaj je 70% socialna delavka v domu in 30% pomoč na domu	Delitev dela znotraj delovnega mesta	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A12	Če govorim o socialnem delu v domu in za starostnike je zahtevno, najbolj psihično.	Psihično zahtevno	Izzivi na delovnem mestu	Kariera

A13	Vsaki dan spopadaš z različnimi težavami, problemi, izzivi starostnikov.	Težave in problemi starostnikov	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A14	Pri pomoči na domu pa je to še toliko težje.	Težavnost pomoči na domu	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A15	ker so ljudje, ki so potrebni pomoči in jim včasih zaradi razlogov pomanjkanja oskrbovalk ali zaradi tega ker več ni prostora za vključitev.	Pomanjkanje prostih mest za vključitev novih uporabnikov	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A16	Sam pri sebi si v stiski, ker nekdo potrebuje pomoč, ti pa mu ne moreš pomagati.	Psihično zahtevno	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A17	Ampak se mogoče tisti, ki to že dela 20 ali 30 let, več toliko ne ukvarja s tem	Dolžina opravljanja poklica	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A18	ker čez čas postaneš malo bolj otopel, ker se več ne ukvarjaš s tem, ker tega problema sam ne moreš rešiti	Otopelost	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A19	Kot vodja pomoči na domu se zahteva od tebe, da sodeluješ z uporabniki, s svojci, z oskrbovalkami čisto vsaki dan	Sodelovanje z uporabniki, sorodniki in socialnimi oskrbovalkami	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A20	Oskrbovalke morajo vedeti njihove razporede, k kateremu uporabniku gredo vsaki dan.	Oblikovanje razporedov za socialne oskrbovalke	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

A21	Moraš jih vedno usmerjati, včasih motivirati, poslušati, če imajo kakšne težave, če imajo kakšne težave z uporabniki na terenu, če se kje kaj dogaja, če je kateri izmed uporabnikov bolan in ima katera kakšne zadržke	Usmerjanje socialnih oskrbovalk	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A22	Pri kakšnih moških uporabnikih smo že imeli primere, da so se dogajala kakšna otipavanja, ali ogovarjanja oskrbovalk s kakimi ljubkovalnimi načini	Neprimerno vedenje uporabnikov	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A23	to moraš nekako med oskrbovalko, uporabnikom in svojci izpeljati, da se to prekine	Reševanje konfliktnih situacij	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A24	Imela sem en tak primer, da se je gospod dotikal oskrbovalke, ji govoril neprimerne stvari	Neprimerno vedenje uporabnikov	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A25	takrat sem šla na teren k njemu in se z njim pogovorila, kar tako na ostro in ker se to ni končalo smo tisto oskrbovalko s terena od njega umaknili	Reševanje konfliktnih situacij	Izzivi na delovnem mestu	Kariera

A26	Po tem dogodku sem se z vsemi oskrbovalkami pogovorila, katera bi bila pripravljena hoditi k njemu, nekatere so imele zadržke, med tem ko je ena oskrbovalka, ki je že dolgo let na terenu in je močan karakter je rekla, da se te situacije ne boji in da bo poskusila	Iskanje rešitev	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A27	Omenjena oskrbovalka mu je že prvi dan postavila meje, mu povedala, da je ona tam zato, ker pride v službo in ker njemu pomaga in pika in tako se je to nehalo	Iskanje rešitev	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A28	Ta poklic od tebe zahteva, da si koordinator, vsaki dan	Koordiniranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A29	Svojci te kličejo za to, da bi imeli pomoč na domu, koliko pomoči na domu bi imeli, želja je ogromno, realnost pa je na žalost drugačna	Sodelovanje s sorodniki	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A30	Svojci te kličejo, ko jim kaj ni v redu	Sodelovanje s sorodniki	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A31	Včasih se zaradi bolniške ali dopustov morajo skrajšati iz ene ure na pol ure ali na tri četrt ure in to včasih kdo ne razume oziroma jim ne	Koordiniranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	ustreza, da kaj ni mogoče			
A32	To se mora potem nekako pametno vse skup zvoziti, da na koncu delovni dan poteka brez večjih težav	Koordiniranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A33	oskrbovalke vodijo svoj dnevnik, v pisni obliki, na katerega napišejo koliko časa so pri katerem uporabniku bile in se jim uporabnik na ta dnevnik tudi podpiše	Vodenje dnevnikov	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A34	Koliko časa so oskrbovalke pri njih, toliko uporabniki plačajo	Plačilo storitev	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A35	Mi imamo ceno pet eurov na uro	Urna postavka 5 evrov	Cena pomoči na domu	Pomoč na domu
A36	razliko do 20,86 pa plačajo občine, v našem primeru Občina Ormož, Občina Sveti Tomaž in Občina Središče ob Dravi	Doplačilo občin Ormož, Sveti Tomaž in Središče ob Dravi	Cena pomoči na domu	Pomoč na domu
A37	Ukvarjam se tudi s plačili, saj na koncu meseca naredim obračune in če kar koli s plačilom ni v redu, če se ure ne poklopijo potem uporabniki ali svojci kličejo in tako pride do težav	Urejanje plačil	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A38	Kot vodja pomoči na domu	Skrb za timski duh	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	moraš ohranjati povezanost med oskrbovalkami, saj se ne srečujejo vsaki dan, je pa pomembno, da se počutijo kot, da so del nekega kolektiva oziroma tima, da se ne počutijo, da so prepuščene same sebi			
A39	Dejstvo je, da jih pri vsakem novem uporabniku sama ne morem uvesti, zato jih prosim, da se med seboj pokličejo, da se slišijo, da si predajo delo	Koordiniranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A40	Srečamo se kolikor se le da, sedaj v času dopustov v veliki meri to ni mogoče	Srečanja	Tim	Pomoč na domu
A41	V bodoče se bomo potrudili, da se bomo sestajali vsaki teden, ker v preteklosti, ko je bilo majn uporabnikov je to šlo	Želja po pogostejših srečanjih	Tim	Pomoč na domu
A42	Ko sem jaz začela delati je bilo od 20 do 25 uporabnikov, sedaj jih imamo 50 in jih bo še več	Rast števila uporabnikov	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A43	zato ker je pomoč na domu čedalje bolj popularna, čedalje več je takih ljudi, ki bi	Večanje potreb po pomoči na domu	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu

	radi imeli pomoč na domu			
A44	Pomoč na domu je cenejša, kot domska oskrba, ker domska oskrba se iz leta v leto oziroma sedaj že iz meseca v mesec draži, med tem, ko se je pomoč na domu lani od avgusta pocenila, zato je posledično tudi več uporabnikov	Primerjava cen pomoči na domu in domske oskrbe	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A45	Eden izmed razlogov za povečano povpraševanje je zagotovo tudi ta, da smo jo oglaševali po radiju, da so ljudje sploh slišali kaj to je, saj je še vedno veliko takih ljudi, ki ne ve, da ta opcija sploh obstaja	Širjenje prepoznavnosti	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A46	Kar naenkrat je število uporabnikov poskočilo za 30	Rast števila uporabnikov	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A47	tako, da smo zaposlili tri nove oskrbovalke v teh letih	Novo zaposlovanje	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A48	dejansko je to sedaj velik zalogaj zraven dela, ki ga imam v domu	Povečan obseg dela	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A49	Zaradi pomanjkanja časa se tudi z oskrbovalkami manj dobivamo, ker v preteklosti smo se dobivale vsako jutro, ob sedmih zjutraj je bil sestanek,	Redkejša srečanja tima	Tim	Pomoč na domu

	naredil se je razpored za dan, ki sledi			
A50	Nekatere oskrbovalke z delom začnejo že tudi pred sedmo uro, ker je veliko povpraševanja po jutranjih negah	Veliko povpraševanje po jutranji negi	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A51	Oskrbovalke delajo osem ur dnevno oziroma po potrebi delajo tudi nadure v po dogovoru z mano	Delovni čas	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A52	Naloge vodje pomoči na domu so tudi, da skrbim za primerno obutev in obleko	Skrb za primerno opremo na terenu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A53	tukaj sodelujem z direktorico in strokovno vodjo, z zaposleno iz nabave	Sodelovanje z drugimi zaposlenimi	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A54	Poskrbeti je potrebno, da imajo uniforme, da imajo obutev primerno letnemu času	Skrb za primerno opremo na terenu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A55	Poskrbeti je potrebno tudi za ustrezen zaščitni material, k meni si prihajajo po rokavice, po razkužilo, mila, predpasnike, vse kar je potrebno	Skrb za primerno opremo na terenu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A56	Kar koli se v domu dogaja, dogodki, prireditve, sestanki, zbori delavcev, sem jaz tisti vmesni	Koordiniranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	člen, ki jih koordinira, da se na te dogodke pride v dom, ker načeloma oskrbovalke ne prihajajo v dom...tako, da ne vejo kaj se v domu dogaja, tako da si ti tisti, ki jim predaš te zadeve			
A57	Vodja pomoči na domu je lep poklic oziroma lepo delovno mesto	Pozitiven odnos do poklica	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A58	Do ljudi ne moreš biti nesramen, moraš jih razumeti, ko so ljudje v stiski rabijo nekoga na katerega se lahko zanesejo, moraš jih poslušati	Lastnosti vodje pomoči na domu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A59	kljub temu, da imaš tudi ti kdaj slab dan, moraš tistih deset oziroma petnajst minut biti v redu, moraš biti dostopen do ljudi, odprt, brez zadržkov, pogovorljiv, komunikativen	Lastnosti vodje pomoči na domu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A60	Oskrbovalke vstopajo v take hiše, ki nimajo zagotovljenih dobrih bivanjskih razmer, higienskih razmer	Različne bivanjske razmere uporabnikov	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A61	grem na prvi obisk uporabnika vedno zraven oskrbovalke,	Skupni prvi obisk s socialno oskrbovalko	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	pripravljen moraš biti, da vstopaš v okolje, ki tebi ni v redu, se ne počutiš v redu			
A62	Ko prideš ti k nekomu domov moraš spoštovati njegovo hišo, njegovo okolje v katerem živi in ne dirigirati kako bi nekdo moral živeti	Vzpostavitev dobrega odnosa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A63	V domu imamo mesečne koordinacije strokovnih služb s centrom za socialno delo, s centrom za duševno zdravje in s patronažami	Sodelovanje z drugimi službami	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A64	Z njimi smo veliko v stiku in če kje niso zagotovljeni pogoji, da bi se opravljalo delo na domu potem se pogovorimo s centrom za socialno delo	Sodelovanje z drugimi službami	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A65	Veliko krat se z delavko, ki je zaposlena na področju starejših v centru za socialno delo, dogovorimo in gremo z njo na hišne obiske in ljudi opozorimo kako in kaj bi bilo treba	Sodelovanje z drugimi službami	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A66	smo takšne ljudi namestili v domove, ker v takšnih pogojih niso mogli živeti ali so se jim naročili kakšni servisi iz centra	Sodelovanje z drugimi službami	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	za socialno delo, pa smo se potem mi vključili			
A67	Veliko krat smo imeli tudi primere začasne pomoči na domu, ... in oskrbovalke hodijo k njemu na dom določen čas, ko se pozdravijo pa rečejo, da ne rabijo več pomoči	Začasna pomoč na domu	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A68	Ko pride do izboljšanja, se nekateri odločijo, da bi pomoč imeli enkrat na teden ali enkrat na štirinajst dni	Občasna pomoč na domu	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A69	Razporede za oskrbovalke delam iz dneva v dan, saj je vsaki dan veliko sprememb	Oblikovanje razporedov za socialne oskrbovalke	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A70	Svojci me kličejo dopoldan, da je uporabnik šel v bolnico, da je šel v zdravilišče, uporabniki pokličejo, da jih tisti dan nebo doma ker gredo po opravkih	Sodelovanje s sorodniki	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A71	Razporede oskrbovalkam javljam preko sms sporočila	Oblikovanje razporedov za socialne oskrbovalke	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A72	se pa bo delalo v bodoče v okviru programa, ki ga imamo na računalnikih, pro-bit	Oblikovanje razporedov za socialne oskrbovalke	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A73	Vsaka oskrbovalka bo dobila svoj	Pridobitev službenih telefonov	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu

	službeni telefon, ki ga trenutno še nimajo in bodo lahko na telefonih videle razpored za en dan ali za en teden naprej			
A74	Pred tem taki način dela ni bil potreben, sedaj pa ko se je število oskrbovalk povečalo in načrtujemo, da jih bo še več, je pa taka rešitev smiselna	Digitalizacija organizacije dela	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A75	Ne bo več toliko javljanja preko sms sporočil, kar trenutno vzame res veliko časa	Časovno zahtevno delo	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A76	Naše sodelovanje poteka res v redu	Dober odnos	Tim	Pomoč na domu
A77	večinoma imamo zaposlene starejše ženske	Zaposlene starejše ženske	Poklic socialne oskrbovalke	Kariera
A78	samo dve imamo na novo, ki sta stari pod trideset let	Dve zaposleni mlajši od 30 let	Poklic socialne oskrbovalke	Kariera
A79	ostale pa so tukaj zaposlene že dolga leta	Dolgotrajnost zaposlitve	Poklic socialne oskrbovalke	Kariera
A80	Vse delavke so srčne, z nobeno nimam težav, da bi bili uporabniki nezadovoljni, da nebi hoteli, da katera ne bi prišla	Pozitivne lastnosti socialnih oskrbovalk	Poklic socialne oskrbovalke	Kariera
A81	Vse svoje delo opravijo v redu, z njimi sem res super zadovoljna, ne	Pozitivne lastnosti socialnih oskrbovalk	Poklic socialne oskrbovalke	Kariera

	izkoriščajo se nepotrebne bolniške			
A82	med samimi oskrbovalkami in oskrbovalkami in mano ni trenja oziroma napetosti	Dober odnos	Tim	Pomoč na domu
A83	Je pa res, da kot vodja pomoči na domu moraš veliko delati, da so odnosi takšni kot morajo biti	Vzpostavitev dobrega odnosa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A84	Če sam kot vodja nisi pošten do oskrbovalk lahko pričakuješ tudi obratno	Dober odnos	Tim	Pomoč na domu
A85	Kot vodja ne smeš biti preveč popustljiv in ne smeš biti preveč zahteven in strog, najti moraš nekakšno srednjo vrednost	Lastnosti vodje pomoči na domu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A86	ampak to dosežeš čez čas, ko vidiš kakšen karakter je katera oskrbovalka, kaj katera rabi, ali rabi dosti podpore, pohval, usmerjanja, ali rabi dosti pogovorov ali pa nerabi enostavno nič ali pa zgolj občasno kakšen nasvet	Poznavanje socialnih oskrbovalk	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A87	So pa res poštene, rečejo mi, da če greš ti meni na roko grem jaz tebi na roko, ... se zmenimo, da naslednji dan ali	Koordiniranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	dan prej pride v službo pol ure prej in ima nadure, da jih lahko po koristi			
A88	Je pa to drugačen sistem dela, kot je na primer v domu, kjer delavci delajo na oddelkih, na terenu je bolj razgibano, je bolj živi sistem, vsaki dan je lahko en kup sprememb	Razgibanost terenskega dela	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A89	Iz dneva v dan oskrbovalke nimajo točno določenega časa od sedmih do treh in ne vejo, kako bodo drugi teden v petek delale	Delovni čas	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A90	Pri tem delu se moraš vsaki dan sproti prilagajati, koordinirati, vedno imeti telefon zraven sebe	Stalna pripravljenost	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A91	Za vodjo pomoči na domu se delovni dan ne konča ob treh ali ob enih ali ob petih ampak je to celi dan, ker lahko na primer oskrbovalka zbolí zvečer ob osmih in te pokliče... mene jutri ne bo, prosim če sem lahko prosta. In potem ob devetih večer moraš spremeniti potek dela	Iskanje rešitev	Izzivi na delovnem mestu	Kariera

A92	To je od ponedeljka do ponedeljka v eno, ker med vikendi naše oskrbovalke vozijo kosila uporabnikom na dom,...vedno moraš biti na razpolago	Stalna pripravljenost	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A93	če hočeš, da se oskrbovalka počuti varno in da jim bo v redu, jim moraš dati možnost, da te pokliče, da ti pove kaj je narobe	Vzpostavitev dobrega odnosa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A94	To moraš vzeti v zakup z tem delovnim mestom, da si vedno dosegljiv	Stalna pripravljenost	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A95	Tako, da naše sodelovanje je res v redu, jaz imam zelo dobre izkušnje s tem delovnim mestom, kar se tiče pomoči na domu	Pozitiven odnos do poklica	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A96	je pa tudi res da moraš v samem domu, kot vodja pomoči na domu nastopiti še pred svojimi nadrejenimi in se moraš za kaj zavzeti ali pa kaj zahtevati	Zastopanje socialnih oskrbovalk	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A97	Vedno imaš vprašanje zakaj, vedno moraš dati odgovor, argumente zakaj sedaj to, zakaj tisto, ker se za določene stvari moraš malo izboriti	Zastopanje socialnih oskrbovalk	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

A98	Zraven tega moraš tudi zastopati oskrbovalke, veliko krat se nam zgodi, da oskrbovalke hodijo v trgovine za uporabnike in jih ljudje vidijo v trgovinah, dosti krat pridejo kakšni očitki... potem moraš zagovarjati, podati argument svojemu nadrejenemu, ... da vodilni vedo, da imaš vse pod kontrolo in da to nekako teče in, da oskrbovalke tega ne izkoriščajo	Zastopanje socialnih oskrbovalk	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A99	Zgodilo se nam je že, da so uporabniki izrazili nezadovoljstvo s katero izmed oskrbovalk, saj so bili navajeni na oskrbovalko, ki k njim hodi že pet ali šest let in v času dopusta pride veliko krat do menjav	Iskanje rešitev	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A100	Takšne stvari se oskrbovalki morajo povedati, da se stvari popravijo, čeprav je kritiko težko komu povedati, še težje pa jim je včasih sprejeti, ampak vseeno moraš, potem pa se moraš	Vzpostavitev dobrega odnosa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	potruditi, da imaš z oskrbovalko še naprej dober odnos, ker drugače več ne bo šlo dobro naprej			
A101	Vse kar ti povedo uporabniki in svojci moraš verjeti njim in prav tako moraš verjeti oskrbovalki in tako moraš najti neko srednji pot in to vse skupaj koordinirati in dosti delati s svojci in dosti z oskrbovalko	Vzpostavitev dobrega odnosa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A102	Če vidiš, da kje oskrbovalka in uporabnik ne gresta skupaj, že karakterno ne niti po pogovoru, da se nimata kaj za pogovarjati, potem temu uporabniku moraš priskrbeti drugo oskrbovalko	Iskanje rešitev	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A103	Ker jaz delam tako, da spoznam uporabnike, spoznam svojce in tako pretehtam s katero oskrbovalko bi ta uporabnik šel skupaj	Sodelovanje z uporabniki, sorodniki in socialnimi oskrbovalkami	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A104	Nekateri so bolj nežni, nekateri so bolj zaprti, nekateri odprti, komunikativni, brez zadržkov in točno veš katero	Poznavanje socialnih oskrbovalk	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	oskrbovalko lahko kam daš			
A105	Pri meni je tako, jaz prej nisem imela dosti delovnih izkušenj, kar se tiče tega, še samo ne vem kako sem se v to tako vpeljala, od začetka je bilo res težko	Prva zaposlitev	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A106	Mogoče mi je bilo v pomoč, da sem takšen karakter, da mi ni težko, že v šoli in na faksu sem bila takšna, da sem bila povsod zraven, ni me bilo strah govornih nastopov, komunikacija mi ne dela težav	Lastnosti vodje pomoči na domu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A107	V takšnih primeri veliko krat pripomore to, da nisi zadržan in da se ne bojiš, ker to je kar veliki zalogaj, ker če hočeš, da tvoj nadrejeni v službi vidi, da si sposoben, meni veliko pomeni, da moji nadrejeni vidijo, da nekaj lahko naredim in tudi sama sem se gnala, da sem lahko dokazala, da jaz to lahko, da zmorem	Lastnosti vodje pomoči na domu	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A108	Nekakšnih izobraževanj zame takrat ni bilo, koliko sem se sama pozanimala in	Samoiniciativa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	prebrala gradiva na internetu, drugače pa v tem delu moraš biti in ga začititi, tega te ne more nihče naučiti, če si si, če nisi nisi			
A109	Je pa res, da sem veliko krat gledala videe o vodenju in o motiviranju zaposlenih, sicer nisem neki šef, vseeno pa imam pod sabo ljudi, ki jih moram voditi in take izkušnje do takrat nisem imela	Samoiniciativa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A110	Izobraževanja so bila tukaj, ko so prišli iz socialne zbornice, vsi ponudniki izobraževanj, to sem vedno prosila, če lahko grem in so mi odobrili, ... kako to poteka pri nas in si malo deliš izkušnje, nasvete	Izobraževanja	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A111	Jaz sem v teh petih letih kar sem tukaj imam vedno službo v glavi, tako da to verjetno tudi ni v redu	Stalna pripravljenost	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A112	Ko pridem domov pokličem oskrbovalke in preverim, če lahko jutri one naredijo to in tisto, zgodi se da me kličejo zvečer, da ne morejo priti ker	Iskanje rešitev	Izzivi na delovnem mestu	Kariera

	imajo vročino, potem moraš iskati rešitev in klicati druge oskrbovalke, kako se bo to uredilo			
A113	Potem mi veliko krat oskrbovalke svetujejo kako bi bilo najboljše in mi rečejo, jaz lahko vzamem tega uporabnika, bomo že nekako	Dober odnos	Tim	Poklic socialne oskrbovalke
A114	Na oskrbovalke sem se navadila in smo postale dobre prijateljice, imamo pa nek odnos vodje pomoči na domu in oskrbovalk	Dober odnos	Tim	Poklic socialne oskrbovalke
A115	Kmalu bo prišel čas, ko se bodo starejše oskrbovalke poslovile in se bo skupina spremenila, vedno ko pride kdo nov se skupina spremeni, ti se moraš navaditi na novo oskrbovalko in oskrbovalka na tebe	Vzpostavitev dobrega odnosa	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A116	Podporo oskrbovalkam nudimo tudi v obliki supervizij, to so mesečna srečanja, ko pride ena supervizorka, ki z njimi debatira o pomembnih temah	Strokovna podpora	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A117	Kot vodji mi manjka, da bi tudi sama imela	Primanjkljaj strokovne	Izzivi na delovnem mestu	Kariera

	kakšno takšno pomoč, ampak kot socialni delavci na domih in vodja pomoči na domu nega nimamo in si sam v vsem, ... zato je fajn, če bi imeli možnost, da bi slišali nekoga tretjega, da nam nekaj pove	podpore v socialnem delu		
A118	V večini primerov se na nas obrnejo svojci od uporabnikov, da zaprosijo za pomoč na domu	Prošnja svojcev za pomoč na domu	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A119	Jaz jih dosti krat povabim sem na razgovor, da se naredi vloga, da se vloga podpiše, če je uporabnik zmožen, da pride zraven jim predlagam naj pride zraven, če ne pa svojci odnesejo vlogo, da jo uporabnik doma podpiše in jo prinesejo potem nazaj	Organizacija prvega srečanja	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A120	Veliko krat pa gremo tudi na teren, ali grem sama ali s centrom za socialno delo ali s patronažo ali pa s centrom za duševno zdravje in dejansko se potem vloga naredi pri uporabniku doma, da se mu malo razloži, kaj to je, kaj se dela, koliko je	Obisk na terenu	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu

	možnosti obsega, s tem se sama vključitev začne			
A121	Potem se vloga pregleda, ko se pregledajo želje od svojce in uporabnikov, koliko pomoči na domu bi imeli, v kolikšnem obsegu, v katerih urah, katere dni v tednu, potem pa jaz kolikor hitro lahko vključim v proces dela	Ureditev vloge	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A122	Če pa ni možnosti, da je ves teren napolnjen, pa se potem uvrsti na čakalno listo	Čakalna lista	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A123	Trudimo se, da je čakalna lista čim krajša, da imajo vsi uporabniki možnost, predvsem tisti, pri katerih je res nujno, da imajo pomoč na domu	Čakalna lista	Potrebe po pomoči na domu	Pomoč na domu
A124	Potem se začne tako, da jaz pokličem svojce ali uporabnika, da gremo na prvi hišni obisk, to gre vedno prvič vodja pomoči na domu in pa oskrbovalka	Prvi obisk	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A125	Na prvem razgovoru se dogovorimo kdaj se bo hodilo, koliko ur se bo hodilo, razložim jim vse kaj oskrbovalke	Dogovor o izvajanju storitev	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu

	delajo, kakšne so njihove naloge, dosti krat uporabniki zahtevajo kakšne naloge			
A126	Na tem razgovoru se razloži tudi, da v času dopustov, bolniške pride do nadomeščanj in jim dam svojo kontaktno številko	Izmenjava kontaktov	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A127	kontaktnih števil od oskrbovalk se ne daje, ker nimajo službenih telefonov... oskrbovalke pa dajejo uporabnikov svoje osebne številke, vendar same presodijo komu jih dajo in komu ne	Izmenjava kontaktov	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A128	Vodjo pomoči na domu nekateri uporabniki hitro pozabijo, ker nimajo z mano veliko stika, še posebej tisti, ki so manj zahtevni oziroma se z oskrbovalko vse dogovorijo, potem gre informacija preko oskrbovalke do mene	Skrb prenos informacij	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A129	Veliko krat je tako, da se na mene obračajo svojci, sem pokličejo, če so kakšne odpovedi, če so kakšni problemi,	Sodelovanje z uporabniki, sorodniki in socialnimi oskrbovalkami	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	na primer, da niso s čim zadovoljni, da niso zadovoljni z oskrbovalko, da niso zadovoljni s časom koliko smo tam, da smo premalo tam, oskrbovalka ni naredila tega in tega			
A130	Tako, da z nekaterimi sodelujem dosti, z nekaterimi pa praktično nič, saj mi oskrbovalka preda vse informacije	Skrb prenos informacij	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A131	Potem se sestavi dogovor med nami, kot ustanovo in uporabnikom, kjer je navedena cena, koliko časa se hodi, vse potrebno, da se ta dokument podpiše, da mi potem tja hodimo in da imajo oni potrdilo, da jih obiskujemo	Dogovor o sodelovanju	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A132	Nekaterim uporabnikom urejamo podaljšanje denarne pomoči, varstvenih dodatkov, nekateri nas prosijo za pomoč pri dodatkih za pomoč in postrežbo, potem nas prosijo, da za uporabnike	Pomoč uporabnikom na različnih področjih	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	pokličemo in jim uredimo zdravstvene storitve, preglede, izvide, ker jih sami ne morejo dobiti			
A133	Z njimi se potem dogovorimo tudi o načinu plačila, ali bo plačilo šlo preko trajnika, ali preko položnice, nekateri prihajajo plačevat tudi k nam, nekateri dajo denar oskrbovalki, da ona pride plačat v računovodstvo	Dogovor o načinu plačila	Cena pomoči na domu	Pomoč na domu
A134	Veliko krat se na mene obračajo tudi ko jih zanima za domsko namestitev, ko so tako daleč, da razmišljajo o tem se potem obrnejo na mene	Informiranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A135	Ali pa če bi kdo rad imel še dodatna kosila, potem me pokličejo in me vprašajo, da jim vse razložim	Informiranje	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A136	Ob smrti pa se veliko krat zgodi, da svojci najprej pokličejo oskrbovalko pa ji povejo, da je uporabnik umrl in potem oskrbovalka pokliče mene	Skrb prenos informacij	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A137	Mi kot dom se trudimo, da se vsem pošiljajo sožalja, da dobijo pozornost	Pošiljanje sožalja	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu

	tudi iz naše strani			
A138	Svojci me veliko krat pokličejo, se zahvalijo, nekateri nam napišejo tudi pisma, zahvale, pohvale oskrbovalkam	Zahvala sorodnikov	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A139	Nekatere oskrbovalke grejo tudi na pogreb, predvsem k tistim uporabnikom katere so obiskovale več let in so se na njih navezale	Obisk pogreba	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A140	Veliko krat dobimo tudi komentarje, kot so, da uporabniki oskrbovalke niso več jemali kot oskrbovalko ampak kot del družine	Tesen odnos z uporabniki in sorodniki	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A141	tako da se dosti krat tudi zgodi, da svojci in oskrbovalko ostanejo v stikih tudi po smrti njihovega družinskega člana, katerega je oskrbovalka obiskovala	Ohranjanje stikov	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A142	Ko se sodelovanje z nami konča se konča, te uporabnike potem prevzamejo druge službe	Zaključek sodelovanja	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A143	Sem pa imela nekaj takšnih primerov, ko so se svojci name	Pomoč sorodnikom	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu

	obračali z vprašanji, z dvomi, z težavami, kako bo ko bo mama umrla, kako bo ko bo oče umrl			
A144	Kot socialni delavec moraš vedeti poslušati, moraš se vedeti postaviti v njihovo kožo, vseeno ne biti preveč sočuten in ne premalo in nekako z zdravo pametjo svetovati	Pomoč sorodnikom	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A145	Tega te ne nauči nihče, to dobiš z izkušnjami, tudi sama pri sebi vidim, da v povezavi z delom v domu pridobiš potrebne izkušnje, prav tako pa te na nek način na takšne pogovore pripravi, če si sam imel kakšno izgubo bližnjih, moraš pa tudi sam delati na sebi in na svojih čustvih, tako naučiš svetovati drugim	Pridobivanje izkušenj	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A146	Svojci so veliko krat hvaležni, da jih poslušáš, da se ne pogovarjajo samo v ožjem družinskem krogu o tem ampak, da lahko to povejo še nekomu drugemu, tako, da dobijo	Sodelovanje s sorodniki	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera

	nekoliko bolj jasno sliko			
A147	Večkrat pa obiščem tudi uporabnike na domu, jim nesem našo domsko glasilo Zvonček, jih povprašam kako so zadovoljni z našim delom	Obisk na terenu	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A148	drugače pa z njimi urejam vse preko telefona	Sodelovanje preko telefona	Storitve pomoči na domu	Pomoč na domu
A149	Oskrbovalke mi pridejo vedno povedat, da uporabnik umira, da je zelo slab, da se svojci že pripravljajo, da bo umrl	Skrb prenos informacij	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A150	Jaz sem se na začetku težko spoprijela s smrtmi v domu, ko vidiš mrtvega človeka	Prve izkušnje s smrtjo uporabnika	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A151	Po teh letih kaj delam tukaj sedaj to čisto drugače dojemam, dojemam kot del življenja, ... v službi pa to vzamem kot del mojega dela, kot del tega, da jaz moram to prenesti, sprejeti in iti dalje	Dojemanje smrti	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A152	Tako, da, ko se to zgodi je čisto odvisno kako so oskrbovalke navezane na uporabnike, predvsem takrat ko so k hiši hodile več let, rabijo to, da se mi izpovejo, da	Dojemanje smrti	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu

	mi povejo kaj so skupaj doživeli, povejo, da niso okej, da niso dobre volje, potem jim probam to predstaviti kot del življenja, kot del službe			
A153	Ne vem kako bodo odreagirale mlajše generacije, ki so manj časa zaposlene, ko se bo katera s tem spopadla iz oči v oči	Prve izkušnje s smrtjo uporabnika	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A154	Ker je drugače, ko si doma in jaz javim, da je uporabnik umrl, kot takrat ko nekoga vidiš, da umre, je to velik izziv	Prve izkušnje s smrtjo uporabnika	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A155	Stojimo jim ob strani, če rabijo naša pomoč, predvsem s tistimi s katerimi poprej vzpostaviš povezavo	Pomoč sorodnikom	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A156	Na nas se obračajo tudi tisti, ki so sami doma živeli z umrlim, tam kjer pa so velike družine, pa se to nekako reši v družinskem krogu	Pomoč sorodnikom	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu
A157	Veliko krat nas kličejo kaj je naslednji korak, ... predvsem splošne informacije, ki se jih sproti naučiš, jim daš kontakte od podjetij, od	Pomoč sorodnikom	Ravnanje ob smrti uporabnika	Pomoč na domu

	občine, jim pomagaš odjaviti, če sami ne uspejo			
A158	Jaz bi si želela več časa za pomoč na domu, verjetno se bo s časoma, ko bo še več uporabnikov ustalilo delovno mesto, kjer bo vodja zgolj vodja pomoči na domu	Želja po reorganizaciji dela	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A159	Pri nas po v kratkem potrebna reorganizacija, da bo ena zaposlena za vodjo pomoči na domu	Želja po reorganizaciji dela	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A160	Rabiš več časa, da narediš kvalitetno delo, da si lahko vzameš več časa za ljudi, za uporabnike, za svojce za oskrbovalke, da nisi pod konstantnim pritiskom, da uspeš narediti razporede v službi, ker dosti, krat se zgodi, da mi enostavno zmanjka časa in naredim razporede doma	Želja po reorganizaciji dela	Poklic vodje pomoči na domu	Kariera
A161	Predvsem zmanjka časa, da bi se lahko večkrat sestali z oskrbovalkami, da bi za njih bila kakšna predavanja za žalovanje, za sprejemanje ob smrti	Želja po pogostejših srečanjih	Tim	Pomoč na domu

A162	Mogoče bi bilo smiselno ustanoviti kakšne podporne skupine v regiji, da si malo povejo predajo izkušnje	Ustanovitev podpornih skupin	Poklic socialne oskrbovalke	Pomoč na domu
A163	Našim oskrbovalkam je dovolj že to, da se srečamo, včasih so vse oskrbovalke poznale vse uporabnike, saj se nam je večkrat uspelo sestati, sedaj enostavno zmanjka časa	Želja po pogostejših srečanjih	Tim	Pomoč na domu
A164	Moralo bi priti do tega, da bi uporabniki dobili občutek, da so vključeni v neko storitev, da bi lahko tudi jaz šla večkrat do njih, ker jih moraš vprašati kako so zadovoljni, kaj bi želeli, da se izboljša, oni lahko dajo največ predlogov, ker vidijo kaj manjka kaj ni v redu	Več možnosti za obisk terena	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A165	Manjka tudi kakšna intervizija, supervizija za vodjo pomoči na domu, saj mislim, da tudi mi potrebujemo strokovno razbremenitev	Primanjkljaj strokovne podpore	Izzivi na delovnem mestu	Kariera
A166	To, da bi se večkrat dobivale, me si	Želja po pogostejših srečanjih	Tim	Pomoč na domu

	tudi koliko nam čas dopušča, sestanemo izven službe, da se malo družimo, da se malo povežemo, da se ne pogovarjamo samo o službi, torej da pride do neke vrste team buildinga, do tega pride iz moje strani in strani oskrbovalk			
A167	S strani našega vodstva pa so čez leto organizirani kakšni izleti, športne igre, pohodi, druženja, ki povežejo zaposlene med sabo	Organizirana druženja	Tim	Pomoč na domu

9.14 Odprto kodiranje intervjuja B

Tabela 2

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
B1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
B2	52	51-55 let	Starost	Statistični podatki
B3	osnovna šola	Osnovnošolska izobrazba	Izobrazba	Statistični podatki
B4	šola za socialno oskrbovalko na domu na Ljudski univerzi	Dodatno izobraževanje	Izobrazba	Statistični podatki
B5	14 let	11-15 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
B6	Moje delo mi pomeni veliko	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
B7	ker rada delam s starejšimi ljudmi, rada delam to, rada jim pomagam	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
B8	Starejši ljudje vedno rečejo, da jim socialne oskrbovalke prinesem veliko energije	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
B9	da oni lažje funkcionirajo, če si dober srčen in če si veseli, če jim rečeš kakšno lepo besedo, to ji res veliko pomeni	Dobrosrčnost in zgovornost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
B10	Dnevno jih imam šest ali sedem, včasih tudi osem	6-7, včasih tudi 8	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
B11	ker hodim tudi na terene od drugih sodelavk	Obisk drugih terenov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke
B12	Vsaka oskrbovalka pozna približno trideset uporabnikov, saj se med sabo nadomeščamo	Poznavanje drugih uporabnikov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke
B13	To se pojavlja predvsem v času bolniške	Obisk drugih terenov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke

	odsotnosti in dopustov			
B14	Torej rednih pa imamo pet, šest ali sedem odvisno od tega koliko ur ima kateri uporabnik	5,6 ali 7 rednih uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
B15	Obiskujem pa uporabnike iz Občine Ormož, Sveti Tomaž in Središče ob Dravi	V treh občinah	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
B16	Najdlje sodelujem z uporabnico, k kateri hodim že pet let	5 let	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
B17	potem k eni uporabnici hodim štiri leta	3 leta	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
B18	eno imam na novo, ki sem jo do sedaj obiskala dvakrat in bo postala moja redna uporabnica	Nova vključitev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
B19	K eni družini hodim že tri leta	3 leta	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
B20	Večinoma komuniciramo preko telefona	Preko telefona	Komunikacija	Sorodniki
B21	Z njimi se pogovarjam glede počutja, glede tega kaj uporabniki rabijo, obvestijo me glede zdravstvenega stanja in drugih posebnosti uporabnika	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
B22	Prav tako, če do česa pride jih jaz ali moja nadrejena obvestimo po telefonu	Preko telefona	Komunikacija	Sorodniki
B23	Večinoma komuniciramo	Preko telefona	Komunikacija	Sorodniki

	preko telefona, saj so to starostniki, ki so večinoma sami doma, mladi so po službah ali pa si kje kaj zapišemo ali zabeležimo, odvisno kako kje			
B24	Hodim k različnim družinam uporabnikov	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
B25	imam en par, kjer imam dva uporabnika	Obisk para	Obisk različnih uporabnikov	Uporabniki
B26	Večinoma pa obiskujem vdove in vdovce	Vdove ali vdovci	Obisk različnih uporabnikov	Uporabniki
B27	Od kuhanja	Kuhanje	Gospodinska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B28	do čiščenja bivalnih prostorov	Čiščenje	Gospodinska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B29	za uporabnike po potrebi grem v trgovino ali lekarno, ali zdravstveni dom	Opravitki	Gospodinska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B30	Potem pa še izvajanje nege	Nega	Gospodinska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B31	Večina načrtujemo skupaj z uporabniki	Skupaj z uporabniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B32	edino v primeru, kjer se pri uporabnik pojavlja demenca, tam pa se večinoma stvari načrtujemo s svojci	Skupaj s sorodniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B33	Pri uporabnikih z demenco je namreč bolj zaželeno, da upoštevamo načrte svojcev,	Skupaj s sorodniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

	saj sami težje presodijo določene stvari na razumljiv način			
B34	Navadno sem z uporabniki sama in v tem času skupaj načrtujemo stvari, ki so za narediti	Skupaj z uporabniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
B35	To se mi je že kar nekaj krat zgodilo	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
B36	gre za pretresljiv dogodek, to ti pusti posledice	Pretresljiv dogodek	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
B37	Večkrat se pelješ mimo kakšne hiše in podoživiš stvari	Podoživljanje	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
B38	Prizadene te vsaka smrt, pa tudi če uporabnika obiskuješ manj časa, če si ga dobro poznal ali pa tudi ne	Smrt te prizadene	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
B39	Sama sem imela pred letom in pol težko izkušnjo z izgubo bližnje osebe	Izguba bližnje osebe	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
B40	Ena izmed zadnjih izkušenj je ta, ko je uporabnika v času moje nege, za mizo zadela kap in ga je kar začelo vleči na eno stran	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B41	Takrat mi je prišla prav osebna izkušnja, ko se je to zgodilo moji bližnji osebi	Uporaba osebnih izkušenj	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B42	Gospoda sem položila na stran na tla, nato sem	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	dobila napotke še iz urgence, to je trajalo približno deset minut			
B43	Jaz sem mislila, da je gospod umrl, vendar se je potem vseeno prebudil	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B44	Na isti način se je vse dogajalo, kot z mojo bližnjo osebo, ampak je gospod potem na enkrat zakašljal in je prišel k sebi, bil je že čist modrikasti, vse mu je že vleklo na stran	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B45	Urgenca mi je rekla, da mu moram glavo dati zelo nazaj in nekajkrat močneje potisniti nazaj	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B46	Ko je uporabnik prišel k sebi me je presenečeno pogledal in vprašal kaj delam z njim, zakaj sem ga dala na tla	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B47	Ko vidiš, da nekdo začne postajati slabši, normalno skrbiš za njega še naprej	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B48	vendar se vseeno nekako pripravljáš, da ga dolgo več nebo	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B49	Drugače pa so moji uporabniki taki, da imajo radi lepe tople besede, in da jih	Osebni odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	malo pobožam po ramenih, po glavi			
B50	Trenutno pa nimam nobenega takega uporabnika, da bi se videlo, da gre z življenjem proti koncu	Trenutno nima umirajočih uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
B51	Če se kaj takega zgodí, da prideš k hiši in je kakšno takšno stanje, obvestimo prvo sorodnike, pomagamo koliko se da	Obvestilo sorodnikom	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
B52	Potem, če je treba pokličemo urgenco	Klic urgence	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
B53	Potem te včasih še kdo od sorodnikov pokliče, včasih pa tudi ne	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
B54	Torej, če se zgodí, da uporabnik umre najprej obvestimo svojce	Klic sorodnikom	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
B55	obvestimo urgenco	Klic urgence	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
B56	in nato še nadrejeno	Klic nadrejene	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
B57	Potem šefica pride do tiste hiše, mi pa moramo tam počakati, do prihoda reševalcev	Počaka do prihoda reševalcev	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
B58	če je smrt določena, počakamo, do prihoda zdravnika, da smrt potrdi potem pa odidemo	Odhod po potrjeni smrti	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
B59	Sorodniki se na nas začnejo	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Obdobje umiranja uporabnika

	obračati že takoj, ko sami vidijo, da uporabniki slabijo, potem se začnejo bolj zanašati na nas			
B60	da se tudi sami bolj pripravijo	Pripravljanje na smrt	Sodelovanje s sorodniki	Obdobje umiranja uporabnika
B61	se sproti informirajo	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Obdobje umiranja uporabnika
B62	Po smrti pa se naše sodelovanje konča	Zaključek sodelovanja	Sodelovanje s sorodniki	Obdobje umiranja uporabnika
B63	Z nekaterimi sorodniki še po smrti imamo določen čas stike, z nekaterimi pa več ne, odvisno kako se sorodniki odločijo	Z nekaterimi se sodelovanje zaključi, z nekaterimi nadaljuje	S sorodniki	Sodelovanje po smrti uporabnika
B64	Imam primer, ko smo hodili k uporabnici, ki je nato umrla in smo nato hodili dalje k hiši k njenemu možu	Nadaljevanje pomoči na domu	S sorodniki	Sodelovanje po smrti uporabnika
B65	Najprej smo približno leto dni imeli pomoč za njo, po smrti pa smo začeli obiskovati njega	Nadaljevanje pomoči na domu	S sorodniki	Sodelovanje po smrti uporabnika
B66	Kasneje se je ta gospod zato ker je rabil več pomoči premestil v dom za stare, saj potrebuje že skoraj 24 urno nego	Zaključek sodelovanja	S sorodniki	Sodelovanje po smrti uporabnika
B67	Ko pride nadrejeni na teren, kjer se je zgodila smrt, te tolaži, vprašajo te, če boš sposoben do	Podpora na terenu	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora

	konca od delati teren, če ne lahko greš domov			
B68	Kasneje pa navadno o tem več ne razpravljamo	Po smrti se preneha	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
B69	Se pa oskrbovalke med sabo pomenimo, pogovarjamo, se tolažimo, spodbujamo, izmenjamo izkušnje, tako nam je potem lažje	Pogovor	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B70	Včasih imamo kakšne sestanke, kjer se tudi pogovarjamo o tem	Sestanki	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B71	vendar se zadnji dve leti od časa ko je bila korona majn dobivamo, tudi to leto je ostalo tako, da sestankov nismo uspele izpeljati	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B72	Pogovarjamo pa se, da bi morale to nazaj normalizirati, da bi tega imeli nazaj več	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B73	včasih smo imele sestanke vsaki dan, vsako jutro, na jutranjih sestankih smo šle hitro v petnajstih minutah vse uporabnike skozi, od vsake oskrbovalke, tisto je res bilo super	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B74	Takrat smo vse vedle za vse,	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora

	zdaj pa se veliko krat zgodi, da enostavno ne veš, greš enkrat k enemu uporabniku potem pa dva ali tri mesece ne, pa več ne veš kako je ta uporabnik, kaj se je spremenilo, je kaj posebnega			
B75	Nisi tako pripravljen z glavo za teren	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B76	Drugače pa res pogrešam to, ko smo te sestanke imele vsaki dan	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B77	Po teh jutranjih sestankih sem bolj imela občutek, kot da smo ekipa	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
B78	Veliko krat imamo kakšna predavanja in izobraževanja iz zdravstvene smeri pa tudi kakšna druga	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
B79	Imeli smo tudi supervizije s socialno delavko, to smo imeli pred korono enkrat tedensko	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
B80	Pogovarjali smo se o različnih temah, tudi o smrti	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
B81	To poteka tako, da ena pove nek primer in potem na njem delamo	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
B82	Pogovarjale smo se o primerih, ki smo jih doživele, pa o naših uporabnikih	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora

B83	To mi je tudi bilo zelo všeč, jaz zelo rada poslušam takšne stvari	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
B84	malo težje pa mi je o njih govoriti	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
B85	Kljub temu pa mi predvsem pomaga to, da že poslušam nekaj o teh stvareh	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
B86	Naša nadrejena je začetni člen, ki nas poveže z uporabniki	Vezni člen	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
B87	Ko dobimo novega uporabnika gre prvič z nami, da nas spozna z novimi uporabniki, da jim predstavi našo delo, seveda z njimi naveže stik že pred prvim obiskom	Prvi obisk	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
B88	Nekateri svojci so zahtevni in se mora z njimi pogovarjati o veliko stvareh, ki jih potem preda naprej na nas	Sodelovanje s sorodniki	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
B89	Drugače pa nas šefica razporeja in nam dela urnike za dnevne razporede	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
B90	Drugače pa je res super vodja, vedno je pripravljena sodelovati z nami in nam svetovati, tako o službenih kot osebnih stvareh	Svetovanje	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

B91	Tudi v smislu povezovanja med samimi oskrbovalkami, včasih pride do kakega konflikta med nami in ga ona ve rešiti na dober način, vedno rešuje stvari sproti, tako, da se ti probleme, te zamere ne vlečejo	Skrb za dober odnos med zaposlenimi	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
B92	Nikoli ne favorizira nobene zaposlene, do vseh je enaka in to pripomore k temu, da se dobro počutimo in da smo dobra ekipa	Skrb za dober odnos med zaposlenimi	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

9.15 Odprto kodiranje intervjuja C

Tabela 3

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
C1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
C2	46	51-55 let	Starost	Statistični podatki
C3	kmetijska šola	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
C4	bolničar negovalec	Dodatno izobraževanje	Izobrazba	Statistični podatki
C5	22 let	21-25 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
C6	Moj poklic mi predstavlja veliko veselje	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
C7	že od nekdaj se rada ukvarjam in družim s starejšimi ljudmi, že kot majhna sem rada poslušala njihove zgodbe	Naklonjenost starim ljudem	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
C8	To kar pa sedaj naredim za njih, ko vidim njihovo zadovoljstvo v očeh mi pomeni veliko	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
C9	Rada imam terensko delo	Zadovoljstvo z opravljanjem terenskega dela	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
C10	ne predstavljam si da bi morala opravljati svojo delo kje drugje	Zadovoljstvo z opravljanjem terenskega dela	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
C11	Ko prideš k ljudem na dom je vedno dober občutek, saj te toplo sprejmejo in so te veseli	Zadovoljstvo z opravljanjem terenskega dela	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
C12	Tega poklica nebi menjala nikoli	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
C13	dobro se razumem tako s svojci kot z uporabniki	Hitra vzpostavitev odnosa	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
C14	najbolj pa sem zadovoljna, ko vidim da je delo narejeno	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke

C15	Na dan imam od šest do sedem uporabnikov	6-7 uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
C16	Večina uporabnikov obiskuje dve do tri leta	2-3 leta	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
C17	imela pa sem gospoda, ki sem ga obiskovala trinajst let	13 let	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
C18	Pred kratkim sem tudi imela novo vključitev	Nova vključitev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
C19	drugače pa uporabnike tudi menjujem oziroma nadomeščam sodelavke v času dopustov in bolniške	Obisk drugih terenov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke
C20	Ko nadomeščaš sodelavko, je delo precej razgibano, od vsake oskrbovalke moraš vedeti, kje so doma njeni uporabniki, kaj se pri njih dela	Obisk drugih terenov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke
C21	Razumem se z vsemi uporabniki, ki jih obiskujem	Razumevanje z vsemi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C22	V primeru, da se s kom res močno nebi ujele pa seveda lahko pride tudi do zamenjave uporabnika	Možnost menjave	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C23	Se pa meni še to ni zgodilo, ker sem do sedaj še z vsakim našla skupen jezik	Razumevanje z vsemi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C24	S tistimi, ki sodelujem že dolgo časa, sem se na njih tudi	Poznavanje navad uporabnikov	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki

	navadila, tako da že točno poznaš točno njihove navade			
C25	Kljub temu pa se ne moreš na nekoga navezati v tolikšni meri, da bi bil enakovreden kot družinski član	Ohranjanje distance	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C26	Veliko krat pride tudi do tega, da se uporabniki na nas oskrbovalke navadijo in z nami vzpostavijo takšno vez, da nam včasih zaupajo več stvari kot svojim bližnjim, ker vedo, da teh stvari, ki nam jih povedo oni, ne smemo povedati nikomur	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C27	Uporabniki nam zaupajo	Zaupanje	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C28	Vseeno pa se zavedam, da se znotraj mojega poklica vmešavati v družino, saj tudi meni ne bi odgovarjalo, če bi se kdo vmešaval v mojo	Ohranjanje distance	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C29	Tisto, kar pa mi kdo pove, pa poslušam	Poslušanje	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
C30	Če so svojci doma potem se o stvareh pogovorimo doma	V živo	Komunikacija	Sorodniki

C31	če ne pa se z njimi slišim preko telefonov	Preko telefona	Komunikacija	Sorodniki
C32	Svojci me sproti obveščajo preko telefona, če pride do kakšnih posebnosti	Preko telefona	Komunikacija	Sorodniki
C33	Obvestijo me, kaj se dogaja z uporabnikom	Obveščanje o stanju uporabnika	Sodelovanje	Sorodniki
C34	v večji meri ne navezujem prijateljskih vezi s sorodniki, saj sem v službi	Profesionalni odnos	Sodelovanje	Sorodniki
C35	Umivam posodo	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C36	zbrišem tla, pometem	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C37	preoblečem posteljnino	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C38	Delajo se naloge, za katere se dogovorimo pri prvem obisku uporabnika	Dogovor na prvem obisku	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C39	seveda pa naredim tudi naloge, ki si jih zaželiyo uporabniki sproti	Sprotno dogovarjanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C40	veliko krat pa naredim tudi stvari, ki jih vidim sama	Samoiniciativa	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C41	Z uporabniki se zmenimo tudi za naprej, kaj se bo delalo naslednje dni	Sprotno dogovarjanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C42	So uporabniki, ki si zaželiyo kakšne stvari za naprej	Sprotno dogovarjanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
C43	so pa takšni pri katerih moraš stvari videti sam	Samoiniciativa	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

C44	V teh letih sem izgubila že kar nekaj uporabnikov	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
C45	vendar sem takšnega mišljenja da že pri rojstvu dobimo karto za vlak smrti, vsak kdo bo prišel na to	Smrt kot del življenja	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
C46	Jaz se zavedam tega, da ne delam v vrtcu, da delam s starostniki in sem tudi na to pripravljena	Smrt kot del življenja	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
C47	Takšno stališče, kot ga imam, mi pomaga pri tem, da se s smrtjo uporabnika znam spopasti	Smrt kot del življenja	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
C48	Nekako mi smrt uporabnikov manj strašna kot lastna smrt ali smrt bližnjih	Sprejemanje smrti uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
C49	Sem pa že prišla k uporabniku, ko je bil mrtev	Prihod k mrtvemu uporabniku	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C50	takrat veš kaj moraš narediti, poklicati policijo, svojce	Ravnanje po protokolu	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C51	Če pa so svojci doma pa izrečeš sožalje in greš	Izrek sožalja sorodnikom	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C52	Ločim službo in svoje življenje, tako sem se naučila skozi leta	Ločevanje službe in zasebnega življenja	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C53	Je pa res da morda k kateremu uporabniku hodiš dva dni k kateremu pa trinajst let in se pri obeh moraš s smrtjo enako	Sprejemanje smrti uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika

	spopasti, saj je pač takšno življenje			
C54	Navadiš se na uporabnike prav tako pa se s časoma navadiš tudi, da bodo umrli	Sprejemanje smrti uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
C55	Večinoma sem imela takšne izkušnje, da so uporabniki takrat bili žejni, da so od mene hoteli vodo	Uporabnik čutijo žejo	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
C56	Jaz sem jih vprašala, kaj si želijo jesti, izpolnila sem jim želje	Izpolnitev želja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
C57	Nisem jim omenila, da se mi zdi da se njihova pot zaključuje, delala sem svoje delo naprej	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
C58	Sorodnikom je težko, sorodnike moraš nekako pomiriti, jim reči kakšno besedo več	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C59	probam jim biti upora v tistih težkih časih	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C60	V času, ko uporabnik umira se na mene večkrat obrnejo sorodniki	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C61	na mene se obrnejo po informacijo	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C62	za podporo	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C63	Nekako so bolj pomirjeni, če se z nekom, ki je obiskoval njihovega	Pogovor	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	svojca pogovorijo			
C64	Po smrti uporabnika me svojci obvestijo ali mene ali pa v službo	Obvestilo sorodnikom	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C65	takrat jih več ne gremo obiskovat oziroma se naše sodelovanje zaključi	Zaključek sodelovanja	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C66	Svojci so z nami zadovoljni, za uporabnike se na pogrebih večkrat zahvalijo, za delovanje CSO in oskrbovalki za podporo	Zahvala za oskrbo	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C67	Pokliče se policijo	Klic policije	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
C68	rešilce	Klic urgence	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
C69	obvesti se sorodnike	Klic sorodnikom	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
C70	potem pa se naše delo tam zaključi, saj prevzamejo delo druge službe	Odhod po potrjeni smrti	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C71	Edino, če jim ostanejo kakšne plenice ali terapevtski pripomočki, če jih podarijo domu, gremo po te stvari	Prenos medicinskih pripomočkov	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C72	V primerih, ko skrbiš za enega izmed zakoncev se pa včasih zgodi, da nadaljujem z delom in obiski drugega zakonca	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

C73	Včasih pa že od začetka skrbiš za obadva in nato obiskuješ še samo enega	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
C74	Ob smrti uporabnika nimam drugih posebnih nalog, torej ne rabim opraviti zadnje nege, saj mi tudi moj časovni razpored dela ne dopušča, da bi kje ostala dlje	Ravnanje po protokolu	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C75	V tisti uri ko sem tam, je pomembno, da se o smrti uporabnika obvesti urgenco in nadrejene	Ravnanje po protokolu	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C76	V domu, pa zaposleni morajo narediti zadnjo nego, tako smo se učili tudi v šoli, kako ravnati takrat ko oseba umre	Ravnanje po protokolu	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C77	Če bi pa to bil del moje naloge pa bi jo opravila	Ravnanje po protokolu	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
C78	Če se hočemo pogovoriti, če bi te to tako pretreslo, da nebi mogel resno delati več naprej so v službi pripravljeni na pogovor	Pripravljenost na pogovor	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
C79	Drugače pa jaz nimam problema s tem, da bi potrebovala kaj več	Pripravljenost na pogovor	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
C80	Vem pa, da je na voljo, če česa	Pripravljenost na pogovor	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora

	nebi mogla prenesti			
C81	Prav bi prišlo kakšno predavanje, za opravljanje poklica, na primer o demenci, ali o alzheimerjevi bolezni, o Parkinsonovi bolezni, to kar večinoma starostniki imajo, da potem veš kako se kje moraš obnašati, na kaj si lahko pripravljen	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
C82	To, da bi osvežili znanja, kot na primer, da veš, da sladkorni bolnik mora jesti vsaki dve uri, vsaj nekaj malo	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
C83	Drugače pa se oskrbovalke med seboj pokličemo, če katera katero rabi	Pogovor	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
C84	smo dober tim	Timsko vzdušje	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
C85	Naša vodja ima veliko dela	Različne naloge	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
C86	za nas devet oskrbovalk mora pripraviti vsaki dan sproti teren, pa še so dopusti in bolniške, plus tega še opravlja delo v domu	Različne naloge	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
C87	Ona gre navadno z nam na prvi obisk, ko gre za uvajanje	Prvi obisk	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
C88	Če pa kje hodi druga	Prvi obisk	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

	oskrbovalka, ki je določene dni odsotna ali pa ko prevzameš nov teren pa včasih vodja gre z nami včasih pa samo dobiš navodila iz strani oskrbovalke ali šefice			
C89	Vodja mora sodelovati tudi s svojci in uporabniki, da uskladi vse potrebno	Sodelovanje s sorodniki	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
C90	Vodja mora koordinirati naše delo, nam pripraviti urnike	Različne naloge	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

9.16 Odprto kodiranje intervjuja D

Tabela 4

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
D1	ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
D2	58	56-60 let	Starost	Statistični podatki
D3	trgovska šola	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
D4	pomoč na domu za socialno oskrbovalko	Dodatno izobraževanje	Izobrazba	Statistični podatki
D5	30 let	26-30 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
D6	10 let neprekinjeno na terenu	6-10 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
D7	Mislim, da sem si zelo dobro izbrala ta poklic, sem zelo zadovoljna z njim	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
D8	Rada grem v službo, rada to delam	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
D9	Kot socialna oskrbovalka, v družine, ki vstopam se počutim zelo dobro, z njimi imam zelo dober odnos, hitro se dobro povežem z njimi	Hitra vzpostavitev odnosa	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
D10	Pri svojih uporabnikih se počutim kot doma, zelo dobro se znajdem in hvala bogu nimam večjih problemov	Iznajdljivost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
D11	Na dan obiskujem šest ali sedem uporabnikov, včasih malo več včasih manj, nikoli pa manj kot šest	6-7 uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke

D12	Delam od sedmih do treh z razvozom in malico	Delovni čas	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
D13	Če uporabniki ne živijo preveč narazen potem jih imaš lahko več, kot če se pelješ iz enega na drugi konec	Delovni čas	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
D14	V času dopustov je to vse bolj razgibano	Obisk drugih terenov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke
D15	Obiskujemo pa uporabnike iz Občin Ormož, Sveti Tomaž in Središče ob Dravi	V treh občinah	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
D16	Delamo pa vse oskrbovalke v vseh občinah	V treh občinah	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
D17	Pri nekaterih uporabnikih sem že več kot pet let	5 let	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
D18	Letos sem imela nekaj novih vključitev, nedolgo nazaj sem imela dve novi vključitvi	Nova vključitev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
D19	prihaja pa veliko krat tudi do menjav	Možnost menjave	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D20	Recimo, da nas pokliče šefica, prosim lepo, da greš tja in tja, nam da naslov in gremo do stranke, hvala bogu se dobro znajdemo	Sodelovanje z različnimi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D21	Ljudje nas lepo sprejmejo	Sodelovanje z različnimi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D22	določeni uporabniki pa so tako, da so zelo navezani	Navezanost na določeno socialno oskrbovalko	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki

	na svoje oskrbovalke in sprašujejo kje je moja oskrbovalka			
D23	vendar o tem na veliko ne razpravljam, povem da sem danes tukaj jaz, takšno je pač stanje, bomo se zrihtali, pripravili kaj je potrebno, hvala bogu v vseh teh letih res nisem imela večjih problemov z uporabniki	Profesionalni odnos	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D24	To je pri nas na terenu tako, ni to stalno, pride pa do kakšnega izpada, recimo, da kateri oskrbovalki zboli otrok, da katera zboli sama, potem nas šefica pokliče in reče, da lepo prosi, da gremo tja in tja	Sodelovanje z različnimi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D25	Nikoli pa me ni bilo iti strah k novim uporabnikom	Razumevanje z vsemi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D26	Je sicer tisti prvi moment ko prideš k hiši ali je odklenjeno, ali bo kakšna posebnost, vendar se vedno treba nekako znajti	Iznajdljivost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
D27	Jaz ko pridem k hiši, si vedno predstavljam zdaj približno to more biti tukaj, to tukaj, v glavnem pri	Iznajdljivost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke

	tem poklicu moraš biti iznajdljiv			
D28	organiziran	Organiziranost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
D29	in potrpežljiv	Potrpežljivost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
D30	Ker pri ljudeh, ki jih imam redne nikoli ni svojcev zraven, vedno sem z njimi sama	Niso prisotni pri obiskih	Sodelovanje	Sorodniki
D31	V preteklosti sem imela primer, ko sta skupaj živeli mama in hči, takrat je gospa bla navadno zraven	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
D32	vendar je ta uporabnica v začetku leta umrla, gospa je imela rane tako, da v teh primerih je prišla patronaža, drugače pa sem vedno sama z uporabniki	Samostojno sodelovanje	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D33	Je pa tako, da je ta hčer veliko krat morala kam iti, takrat mi je nastavila ključ	Zaupanje	Sodelovanje	Sorodniki
D34	svojci ti takrat zaupajo	Zaupanje	Sodelovanje	Sorodniki
D35	To je dobro, če ti nekdo zaupa hišo, imaš občutek, da si sprejet	Zaupanje	Sodelovanje	Sorodniki
D36	Moraš imeti dober odnos z ljudmi, ker to je zelo pomembno	Zaupanje	Sodelovanje	Sorodniki
D37	včasih mi je tudi neprijetno,			

	ker nekaj imamo tudi čiščenja in ti reče tisti čas ko ti prideš mene ni, tam de nastavljeni ključ, takrat dobiš občutek, da imajo v nas neko zaupanje			
D38	So pa ljudje, k katerim prideš, si odkleneš, ga urediš	Zaupanje	Sodelovanje	Sorodniki
D39	urediš vse ostale potrebne stvari zakleneš hišo in greš	Zaupanje	Sodelovanje	Sorodniki
D40	Nekaj uporabnikov imam takih, da imajo družine, nekaj da so doma hčerke, mož	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
D41	nobene uporabnika pa nimam takšnega, da bi bil čisto sam	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
D42	S sorodniki sem občasno v stiku preko telefona	Stik preko telefona	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
D43	da se pogovorimo, kaj bi bilo potrebno narediti naslednje dni, da me obvestijo o kakšni odsotnosti	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
D44	Zelo dobro sodelujem s sorodniki uporabnikov na mojem terenu	Dober odnos	Sodelovanje	Sorodniki
D45	imamo dobre odnose	Dober odnos	Sodelovanje	Sorodniki
D46	Če se pojavi kaj novega na primer dvigala, potem to takoj	Informiranje	Sodelovanje	Sorodniki

	priporočamo svojcem, da se ne matrajo z uporabniki			
D47	Pomagamo jim tudi sedaj, ko je ta krepitev zdravja	Informiranje	Sodelovanje	Sorodniki
D48	Dosti jih informiramo, glejte to bi si lahko uredili, to se sedaj dela tako in tako	Informiranje	Sodelovanje	Sorodniki
D49	Veliko sodelujemo z njimi, tudi če sta na primer mož in žena in rabita kakšna zdravila, mož prosi, če bi lahko me spotoma ko gremo mimo lekarne prevzela zdravila, pa če lahko prevzamemo plenice	Opravi	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjska opravila
D50	Imamo kar dobro organizacijo	Organizacija	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D51	v službi seveda moramo obvestiti šefici, da gremo temu in temu prevzamemo to in to, sem bila v lekarni, sem šla k zdravniku, sem šla v trgovino	Sodelovanje z vodstvom	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D52	Če je treba nekomu pripraviti zajtrk, se mu pripravi, dan se začne tako, kot doma, odpreš hladilnik, mu pripraviš željeno	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila

D53	počistiš, kar je potrebno	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila
D54	veliko si moraš organizirati sam, sam moraš videti stvari, ki so za narediti	Samoiniciativa	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D55	Drugače pa ni problemov, da mi kdo rekel tega ne smeš ali onega	Skupaj z uporabniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D56	Se pa na začetku ob vključitvi v grobem zmenimo kaj kdo rabi, po navadi ko gremo prvič k stranki, gremo s šefico in ona vse pove to in to in to je za delati	Dogovor na prvem obisku	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D57	Seveda pa se tudi sproti pojavijo stvari, ki jih je treba narediti, če te uporabnik prosi, da mu nekaj narediš mu seveda ustrežeš	Sprotno dogovarjanje	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D58	Je pa res, da se jaz peljem iz enega kraja in bi gospa recimo morala k zdravniku, pokličem šefico in jo vprašam, če jo lahko zapeljem, potem se seveda naredi izjema in se jo lahko pelje	Sprotno dogovarjanje	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D59	Jaz rečem, da je pomembna organizacija	Organizacija	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila

D60	in seveda, da če delaš nekaj kaj ni vsakdanje, da moraš obvezno obvestiti svoje nadrejene	Sodelovanje z vodstvom	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D61	Velikokrat se z uporabniki dogovorimo tako, da nam en dan prej povedo, če kaj rabijo iz trgovine in jim potem kumi spotoma, ko se peljemo do njih	Sprotno dogovarjanje	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjska opravila
D62	Je pa to tako, da je to v času njihove ure, ni to tako, da bi šel v trgovino, ko imaš malico, v trgovino gremo ko imajo uro oni, tako smo se dogovorili	Opravitki	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjska opravila
D63	Pri uporabnikih smo najmanj eno uro	1 ura	Trajanje obiska	Vključenost v gospodinjska opravila
D64	tam kjer se dela samo nega, pa imamo tudi samo po pol ure, vendar je to zelo redko	30 minut	Trajanje obiska	Vključenost v gospodinjska opravila
D65	Pred časom sem imela uporabnico, ki sem jo dvakrat na teden obiskovala po dve uri, sedaj vse uporabnike obiskujem po eno uro, dve uri imamo navadno tiste, ki jih moramo stuširati	1-2 uri	Trajanje obiska	Vključenost v gospodinjska opravila
D66	To je težko sprejeti, sam se navadiš na uporabnika	Smrt te prizadene	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika

D67	Jaz vedno jemljem uporabnike, kot da so moji in tudi uporabniki, ko pridem k njim rečejo o naša gospa je prišla	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D68	To so res težki trenutki, izgubila sem že res veliko uporabnikov	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D69	Delala sem v domu in sedaj delam na terenu, izguba uporabnika na terenu je vsekakor težja, saj se bolj navežeš na uporabnika, ko z njim vsaki, dan preživiš eno uro	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D70	V domu je več ljudi, ni toliko časa, z uporabniki na terenu lažje vzpostaviš neki globlji odnos, pride do več medsebojnega zaupanja	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D71	Pri nekaterih uporabnikih je tako, da dobiš občutek, da si jim več vreden kot njihovi otroci	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D72	Pride tudi do tega, da uporabniki svojim otrokom določenih stvari, ki jih delamo me ne pustijo delati, bolj ti zaupajo	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D73	Jaz recimo, če izgubim	Slovo od uporabnika	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika

	uporabnika, grem k vsakemu molit, nekako se na tak način posloviš od njih			
D74	imaš pa na koncu dober občutek, da si za nekoga delal dobre stvari, da si jim pomagal	Slovo od uporabnika	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D75	Je pa težko, kot sem že povedala, sem hodila k mami in hčeri, ko je bila mama moja uporabnica in ko je gospa umrla me je njena hči prosila, če bi lahko še dalje hodila k njej	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D76	gospa je sicer tudi stara preko sedemdeset let, ostala je sama in je rekla, da rabi nekoga	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D77	Ko jo obiščem je vsa vesela, da pridem	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D78	Pa tudi, tako recimo, če k uporabnikom več ne hodiš, pa se s svojci občasno še slišimo, me vprašajo kako sem, pa da naj pridem malo okrog, če se kje srečamo smo vsi veseli, res ohranimo dobre odnose	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D79	To je tudi zelo težko	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
D80	vendar moraš nekako spraviti tudi te ure	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	skozi, veliko krat bi rekla, da moramo oskrbovalke v takih primerih biti močne zase in še za družino uporabnikov, ker to pade na nas, da bodrimo svoje, družinam predstavljamo neko podporo			
D81	veliko krat na nas naslovijo kakšna vprašanja	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D82	Tako osebno, oziroma direktno ne moraš reči, da bo uporabnik umrl, ... potem svojci sprašujejo, kako dolgo mislite, da bo še preživel, še bo šlo en čas, kakšne so možnosti, kako mu lahko pomagamo	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D83	Trenutno na srečo nimam nobenega takega uporabnika, ki bi bil proti koncu svojih moči, imela sem primer leto v maju, sedaj ga na srečo nimam	Trenutno nima umirajočih uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
D84	S sorodniki imam že na splošno vzpostavljene dobre vezi, naše sodelovanje v težkih trenutkih je dobro, pride do medsebojne pomoči	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

D85	veliko krat se mi zelo zahvaljujejo, tako je če veliko let hodiš k hiši, te praktično vzamejo za svojega družinskega člana	Zahvala za oskrbo	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D86	Jaz sem imela pred dvema letoma in pol doma težko izkušnjo, izgubila sem moža ... so me uporabniki klicali vsaki teden, kako je sem, kako je mož, kako potekajo stvari, uporabniki so me tolažili, da bo vse v redu	Izguba bližnje osebe	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D87	Ko vidim, da so uporabniki slabi, veliko krat pokličem popoldan in vprašam kako je mama, kako je ata, kako ste vi, kako se počutite, jih probam potolažiti	Preverjanje stanja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
D88	Ker vem koliko je to pomembno, ker sem takega menja, da v težkih trenutkih spoznaš krog prijateljev	Uporaba osebnih izkušenj	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
D89	Težko je, ker veš kako je ko to sam doživljaš, je pa res, da tudi če je človek star sto let je tvoj, neglede, če je	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	bil hudoben, ... čeprav ti svojci povedo zgodovino			
D90	Jaz ko pridem k uporabnikom dejansko vzamem človeka takšnega, kot ga spoznam, jaz to nič ne razpravljam kako je bilo včasih, tudi nimam navade, da bi od stranke do stranke hodila in to nekaj razglabljala	Osební odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
D91	Smrt uporabnikov me po moji osebni izkušnji še bolj prizadene, kot me je na začetku moje službene poti	Smrt te prizadene	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D92	Ko sem bila mlajša sem si mislila pač, da tako mora biti, sedaj pa mi je žal za vsakega človeka, ki umre, naj bo mladi ali stari, tvoj je	Smrt te prizadene	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D93	Name se obrnejo glede pogreba, povemo jim kaj sledi, kaj morajo narediti, pomagamo tistim, ki nas prosijo, to predvsem tam kjer so starejši ljudje	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D94	Mi jim praktično vedno dajemo neke nasvete, tudi	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	sedaj ko je ta projekt krepitev zdravja, jih spodbujamo, da se udeležujejo, pa tudi za kakšne pripomočke			
D95	Veliko krat, pa nastane problem pri denarju, da bi si kupili kakšne pripomočke, ki bi jim olajšali vsakodnevne težave, ... včasih pokličemo doktorje kako in kaj, če se da kje kaj, da jim pomagaš	Pomoč pri pridobivanju sredstev in pripomočkov	Sodelovanje	Sorodniki
D96	Ali pa recimo en izmed uporabnikov umre in več teh pripomočkov ne rabijo, potem pokličemo svojce in si te stvari izposodimo	Prenos medicinskih pripomočkov	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
D97	Torej, kot sem rekla je sodelovanje in dobri odnosi s svojci veliko vredno	Dober odnos	Sodelovanje	Sorodniki
D98	Za takšne stvari ti mora biti mar, moraš imeti nekje v ozadju kako bi lahko pomagal svojim uporabnikom	Osebni odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
D99	K nekaterim potem seveda več ne prihajaš, stike recimo z nekaterimi svojci še imaš, včasih te še kdo pokliče, ali pa ti pokličeš njih	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

D100	včasih se spomniš kakšni stvari in jih podoživiš, vse ostane nekje v tebi	Podoživljanje	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
D101	Če nas svojci obvestijo, da je uporabnik umrl, potem mi obvestimo naprej našo šefico	Klic nadrejene	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
D102	Pri nekaterih se tukaj naša pot razide, nekateri pa si zaželiyo nadaljnjega sodelovanja	Z nekaterimi se sodelovanje zaključí, z nekaterimi nadaljuje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
D103	Če želiš, dobiš vso željeno podporo	Potrebna podpora je na voljo	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
D104	Jaz vem, da takrat, ko mi je umrl mož sem imela v službi veliko podporo od šefice, tudi od direktorice in strokovne vodje in glavne sestre	Potrebna podpora je na voljo	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
D105	Prav tako, če bi sedaj v primeru smrti uporabnika potreboval kakršno koli pomoč ali podporo so v službi res vedno pripravljeni, da nas poslušajo podprejo, potolažijo	Pripravljenost na pogovor	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
D106	Šefica nas vedno po smrti uporabnika vpraša, kako smo, kako je z nami, če smo v redu	Pripravljenost na pogovor	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora

D107	Šefico imamo res zlata vredno, dobro sodelujemo, dobre si smo, meni to res veliko pomeni	Zadovoljstvo z vodjo pomoči na domu	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
D108	Tudi same oskrbovalke smo dober tim, smo zelo povezane, se pokličemo ena drugo, v službi imamo sestanke, zelo dobro sodelujemo	Timsko vzdušje	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
D109	Če slučajno kaj pride v času službe, recimo, da je kateri slabo in recimo, da ne dobimo šefice, potem prosiš recimo, katero drugo sodelavko, če lahko malo podaljša in naredi še tisti teren, da naredi tiste nujne stvari, meni je kolektiv odličen	Timsko vzdušje	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
D110	Imamo tudi supervizije in intervizije, sedaj v času korone je sicer bilo tega manj, drugače pa smo tega imele res veliko	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D111	Dosti smo imeli tudi predavanj znotraj doma, takrat nas vedno pokličejo	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D112	Te supervizije nam velikokrat pomagajo, pred časom smo imeli eno predavanje po	Samopomoč	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora

	smrti mojega moža, težko sem šla skozi tista predavanja, težko sem jih poslušala, ker ti to pride vse naprej, ta predavanja so bila dobra, dobro je bilo vse povedano, vendar se mi takrat za moj primer bila pretežka, saj sem s svojimi mislimi bila nekje drugje			
D113	Ko mi umre kdo izmed uporabnikov se navadno zanesem sama nase, lažje se sama s sabo spravim na realna tla, kot če bi to mogla s kom predebatirati	Samopomoč	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D114	Jaz si mislim, da je tako moralo biti, moraš iti dalje, tvoje življenje gre naprej	Samopomoč	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D115	Kot pravim ta predavanja so mi všeč, vendar mi v tem primeru niso odgovarjala, takrat kakšna dva dni nisem prišla k sebi, te stvari rešim tako, da grem malo ven v naravo in si probam zbistriti misli	Samopomoč	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D116	Velikokrat moraš nekaj	Samopomoč	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora

	pretrpeti, pač takšno je življenje, takšen imamo poklic, da moramo biti na to pripravljeni			
D117	Veliko krat pa na sestankih predebatiramo o uporabnikih, če je kje kašen problem, če se je kje spremenilo zdravstveno stanje uporabnika, to si me vse med sabo povemo, recimo vzameš kakšnega uporabnika od katere oskrbovalke in je njegovo stanje dosti slabše kot je bilo pred pol leta	S strani socialnih oskrbovalk	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D118	To si me vse sproti povemo, sproti si delimo informacije, da vemo na kaj smo lahko pripravljene	Deljenje informacij	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D119	Tudi, če gre katera gre na štirinajst dnevni dopust, potem ti pove tista oskrbovalka, ki odide, kje so kakšne posebnosti, na kaj moraš biti pozoren, kje je kaj novega.	Deljenje informacij	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
D120	Res dobro sodelujemo in imamo dobre odnose.	Timsko vzdušje	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora

D121	Naša šefica je super, ne morem reči niti ene besede čez njo	Zadovoljstvo z vodjo pomoči na domu	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
D122	Ljudje so zelo zadovoljni z njo, edino, kar bi lahko bilo še boljše, seveda to ni v njeni moči, ko sem delal preko socialnega je naša šefica šla k uporabnikom domov in jih obiskala, saj so oni komaj čakali, da jih še nekdo obišče in jih vpraša kako so zadovoljni, vendar sedaj to v sklopu doma naši šefici časovno ne gre skozi	Obisk uporabnikov na terenu	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
D123	Ljudem veliko pomeni, da se pet minut usedeš dol z njimi in se malo pogovoriš, to v njihovih očeh vredno več kot marsikaj drugega	Obisk uporabnikov na terenu	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
D124	Šefica gre z nami na prvi obisk in na vključitev	Prvi obisk	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
D125	potem pa je odvisno od družine, koliko se kaj oni na njo obračajo, v mojem primeru se večinoma obračajo na mene, da potem naši šefici informacije naprej predam jaz	Sodelovanje s sorodniki	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

D126	Bolj so navezani na nas, če se res mogoče kaj hudega narobe, se verjetno obrnejo na nas vendar jaz za te stvari sploh ne vem, se v to ne spuščam	Sodelovanje s sorodniki	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
D127	Jaz mislim, da kolikor ji čas dopušča in glede na potrebe odlično sodeluje tako z uporabniki kot z njihovimi svojci	Sodelovanje s sorodniki	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
D128	Jaz grem tudi za štiri mesece v pokoj in mi bo zelo žal, da več ne bom obiskovala ljudi, vendar vem, da enkrat moraš to narediti in iti	Zadovoljstvo z opravljanjem terenskega dela	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
D129	Zelo mi je všeč, da so naše šefice socialne delavke, zdi se mi, da imajo dobro podlago	Opravljanje socialnega dela	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
D130	edino, kar bi si jaz osebno želela je, da bi lahko šle več ven k ljudem, da bi jih mogoče enkrat na dva meseca obiskala, za to bi bila jaz in uporabniki zelo veseli	Obisk uporabnikov na terenu	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
D131	Slaba stran iz strani naše države je ta, da določajo nekakšne kriterije, ki dejansko	Kriteriji onemogočajo kakovostno delo	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke

	onemogočajo kakovostno delo naših služb, tudi glede tega ko obiskujemo uporabnike, ... če ma imaš časa samo eno uro in si zelo na tempirani, kaj vse moraš narediti in se ti mudi, zmanjka časa za pomembno stvar, to je počutje uporabnika			
D132	To je edino kar me malo moti, glede sodelovanja pa nimamo težav, naši šefi so res super, tudi direktorica nas veliko krat vpraša kako smo, kako poteka delo, če so kakšne težave, da naj pridemo in povemo, nikoli se ne zgodi, da si za nas nebi vzeli časa	Zadovoljstvo z vodjo pomoči na domu	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora

9.17 Odprto kodiranje intervjuja E

Tabela 5

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
E1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
E2	24	21-25 let	Starost	Statistični podatki
E3	Bolničar – negovalec	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
E4	8 mesecev	0-5 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
E5	Moj poklic mi pomeni, da lahko ljudem	Pomoč ljudem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke

	pomagam in olajšam njihova življenja, kolikor se le da			
E6	Prav tako ljudje kateri živijo sami, so potrebni družbe, ki jim jo mi lahko nudimo	Družabnost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
E7	Obiskujem 6 uporabnikov	6-7 uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
E8	Z njimi sodelujem že 8 mesecev	8 mesecev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
E9	od tega mi je en uporabnik umrl	Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
E10	Sodelujemo na različne načine	Različni načini sodelovanja	Sodelovanje	Sorodniki
E11	Z njimi se pogovarjamo in dogovarjamo glede dela	Glede dela	Komunikacija	Sorodniki
E12	kontrol pri zdravnikih	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
E13	Nas obveščajo o različnih spremembah pri uporabnikih	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
E14	Glede gospodinjskih opravil se načeloma opravlja vse	Vsa gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
E15	Pripravljamo zajtrke, hranimo	Hranjenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
E16	imamo čiščenje bivalnih prostorov v katere se lahko tudi uporabniki vključijo če so sposobni	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
E17	Načrtujem si gospodinjska dela po dnevih	Samoiniciativa	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
E18	torej brisanje prahu	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

E19	sesanje, pomivanje tal, čiščenje oken	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
E20	in druga opravila	Vsa gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
E21	Načrtovanje teh opravil je pri opravljanju tega poklica pomembno zato, da se lažje organizira druženje in čiščenje	Organizacija	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
E22	Izgubo uporabnika nisem doživela precej hudo, saj nisem hodila k uporabniku tako dolgo	Sprejemanje smrti uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
E23	Skrb za umirajočega je precej bolj skrbna in nežna	Osebni odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
E24	saj je uporabnik precej bolj občutljiv in lahko doživlja različne bolečine	Preverjanje stanja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
E25	Oskrbo umirajočega uporabnika nisem doživljala prehudo, saj nisem bila navezana na njega	Sprejemanje smrti uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
E26	je pa vsaka oskrba umirajočega uporabnika huda	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
E27	ker ne veš kako se uporabnik počuti in kaj tisti trenutek čuti ali se zaveda kaj se dogaja	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

E28	Je pa zato sodelovanje s sorodniki toliko težje	Težje sodelovanje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
E29	saj vedo, da se počasi bliža konec in jim je potrebno stati ob strani in jih bodriti	Pripravljanje na smrt	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
E30	Sodelovanje z njimi mora biti takrat sočutno, skrbno in pa zaupanja vredno	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
E31	Potrebujejo podporo in pa tolažilne besede	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
E32	Meni osebno je bila to kar težka naloga	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
E33	saj ne veš kako človeka takrat pomiriti ali jih tolažiti, ker ne moreš vedeti kako se počutijo	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
E34	Ko uporabnik umre izpovem sožalje sorodnikom	Izrek sožalja sorodnikom	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
E35	jim dam vzpodbudne besede	Vzpodbudne besede	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
E36	in se poslovim	Zaključek sodelovanja	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
E37	Namenijo ti kakšen prosti dan	Prosti dan	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
E38	če bi hotel iti na pogreb	Prosti dan	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
E39	ali pa če si bil tako navezan, da si ga bil potreben, da si se lahko malo pomiril	Prosti dan	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
E40	Podprti smo načeloma kar v redu	Potrebna podpora je na voljo	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora

E41	bi pa mogoče lahko bilo kaj več izobraževanj	Želja po več izobraževanj	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
E42	Vodja skrbi da je uporabnikom nudena čim boljša oskrba in družba ki jo potrebujejo	Skrb za kakovost storitev	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
E43	S sorodniki so večinoma na vezi glede vsega kaj se dogaja in pa če pride do kakšnih sprememb	Sodelovanje s sorodniki	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
E44	Sodelujejo glede odpovedi oskrbe kateri dan, če rabijo kakšno uro prej oskrbo in ostala prilagajanja	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

9.18 Odprto kodiranje intervjuja F

Tabela 6

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
F1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
F2	50	46-50 let	Starost	Statistični podatki
F3	Bolničar negovalec, srednja zdravstvena	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
F4	21	21-25 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
F5	Verjetno če bi še enkrat izbirala poklic bi si izbrala enakega	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
F6	Na terenu mi je boljše kot v domu	Zadovoljstvo z opravljanjem terenskega dela	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
F7	Sicer se v domu tudi navadiš ampak na terenu imaš manj uporabnikov in se bolj navežeš na njih	Vzpostavitev naveze z uporabniki	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
F8	Na pomoči na domu sem že 21 let	21-25 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
F9	sicer sem bila med tem od začetka malu v domu ampak ne veliko	Delo v domu	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
F10	zdaj v času korone sem spet bila v domu, vse delavke iz terena so nas vprašali in tiste, ki smo bile za smo pomagale v domu	Delo v domu	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
F11	Koliko uporabnikov imam je odvisno od dneva	Se spreminja	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
F12	Šefica napiše razpored, v	6-7 uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke

	povprečju bi jih naj imeli nekje šest na dan			
F13	če ima kdo po dve uri jih imaš pet na dan, imam dva para uporabnikov, k katerim bi naj hodila dve uri na dan, vendar mi vedno časovno ne uspe	Kriteriji onemogočajo kakovostno delo	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
F14	Zdaj uporabniki, ki hodim k njim so zadovoljni	Razumevanje z vsemi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F15	večkrat mi rečejo da komaj čakajo da jih obiščem	Razumevanje z vsemi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F16	Zdaj so sicer navajeni tudi, da pride katera druga, pa so tudi z drugimi zadovoljni	Možnost menjave	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F17	ampak določeni na primer se zelo navežejo na svojo oskrbovalko in prav tako mi na njih	Navezanost na določeno socialno oskrbovalko	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F18	Ena uporabnica, ki jo obiskujem reče saj meni je čist vseeno katera pride, potem pa se pogovarjava naprej in reče, eh samo s tabo mi je najlepše	Navezanost na določeno socialno oskrbovalko	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F19	Je pa odvisno tudi od samih ljudi, imam tudi ene katere ne obiskujem pogosto, ampak je res prijetno priti k nekaterim, ker	Razumevanje z vsemi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki

	se res dobro počutiš pri njih			
F20	Včasih se tudi zgodi, da dobiš uporabnika s katerim se ne ujameš	Možnost neujemanja z uporabnikom	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F21	tako sem imela en primer, kjer je na začetku, ko sem obiskovala uporabnico bilo vse okej, vendar je gospa res imela veliko kil, je bila res pretežka... mi je gospa tako zamerila, da je rekla da več ne želi da hodim tja.	Možnost menjave	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F22	Potem sem to povedala šefici in je naredila menjavo	Možnost menjave	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F23	V mojih 21 letih je to bil edini primer, ko sem menjala uporabnika zaradi tega ker se nismo ujeli	Možnost menjave	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F24	Če se pa s kom ne razumemo in pride do kakšnih zapletov pa se lahko z vodjo zmenimo, da uporabnik dobi drugo oskrbovalko.	Možnost menjave	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F25	Najdlje hodim k uporabnikoma, ki sta par k njima hodim že od leta 2015 ali 2016	8 let	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F26	imam zvezek v katerega si točno pišem pri komu sem bila kateri dan	Vodenje dnevnika	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke

F27	pa tudi če kdo umre, ali pa če gre kdo v dom	Vodenje dnevnika	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
F28	Včasih si ta zvezek pogledam malo za nazaj, da se spomnim svojih uporabnikov	Vodenje dnevnika	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
F29	Zdaj čist na novo sem imela eno vključitev	Nova vključitev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F30	kamor sem hodila s šefico k gospodu k kateremu sem šla dvakrat	Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F31	potem pa sem šla na dopust in je gospoda dvakrat obiskala druga oskrbovalka potem pa je umrl	Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F32	Potem pred kratkim sem spet imela novo vključitev	Nova vključitev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F33	k gospodu sem šla en dan, drugi dan ko sem ga obiskala, pa je umrl med tem ko sva mu s patronažno delali nego oz. ga urejali	Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F34	Nekateri uporabniki čakajo res do zadnjega, ko so čist ne močni in si šele takrat zaželiyo oz. se odločijo za pomoč na domu	Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F35	V redu, z nekaterimi sem bolj v stiku z nekaterimi manj	Različni načini sodelovanja	Sodelovanje	Sorodniki
F36	Če recimo moram zjutraj priti prej ali pa	Preko telefona	Komunikacija	Sorodniki

	če popoldan ne morem priti jih pokličem, se da z njimi zmeniti vse			
F37	seveda o tem obvestimo tudi šefico	Vezni člen	Sodelovanje	Sorodniki
F38	nekateri pa nimajo nikogar s kom bi lahko stopil v kontakt	Vezni člen	Sodelovanje	Sorodniki
F39	Uporabnike, ki jih obiskujem redno imajo vsi svojce in lahko vstopim v kontakt z njimi	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
F40	Nimam nikogar, ki bi bil čisto sam	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
F41	Odvisno, zjutraj imamo večinoma nege	Nega	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F42	potem popoldan pa opravljam vsa gospodinjska opravila	Vsa gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F43	čiščenje	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F44	postiljanje, perilo dam prat, likanje	Vsa gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F45	kuhanje , to predvsem tam kjer sem dve uri	Kuhanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F46	po navadi se vnaprej zmenimo kaj bom kuhala, ob ponedeljkih jim večinoma ne kuham, saj jim ostane od nedelje, od kosila	Sprotno dogovarjanje	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F47	K uporabnikom, ki hodim že dalj časa točno vem kaj jim je treba narediti, tako da navadno niti ne	Samoiniciativa	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

	dobim nekakšnih navodil iz njihove strani			
F48	Če je recimo za kuhanje kaj ki vzame več časa potem si najprej pripravim vse stvari in jih dam na štedilnik, potem pa grem potem zrihtam uporabnike, da se mi potem že kuha, drugače mi časovno nebi zneslo v dveh urah	Organizacija	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F49	Ko delaš to že dlje časa si prav organiziran	Organizacija	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F50	včasih pridem k uporabnikom že skoraj dopoldan, pa še ne pojejo zajtrka, takrat jim dam zajtrk, zraven se pogovarjamo kaj bomo kuhali, če je kaj manj zahtevnega še recimo posesam, zbrišem gor tla	Organizacija	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F51	Pri nekaterih uporabnikih imamo samo striktno nego in nič drugega	Nega	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F52	mogoče edino pometeš in pomiješ posodo od zajtrka ki mu ga daš, jim pripraviš zajtrk	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F53	So pa tudi uporabniki, ki si želiyo bolj kot ne samo druženje	Druženje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

F54	vendar imamo trenutno zgolj eno takšno gospo, gospa ne želi, da ko pridemo k njej, da bi kaj delali temveč je najbolj vesela, ko prideš	Druženje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F55	Načeloma, ko jo oskrbovalke obiščemo ji zjutraj zgolj obujemo nogavice ter ji posteljemo ali po potrebi menjamo posteljnino, malo pometeš in enkrat na teden zbriseš tla	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F56	gospa si zaželi kapučino in druženje	Druženje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F57	Od uporabnika do uporabnika so različne naloge, ki jih opravljamo oziroma kaj se pri komu dela	Vsa gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F58	Načeloma se držimo tiste kar se dogovorimo pri vključitvi oziroma pri prvem obisku	Dogovor na prvem obisku	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F59	včasih, ko pa imaš kaj viška časa in kaj vidiš pa narediš tudi tisto	Samoiniciativa	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F60	Pred časom nam je šefica naročila, da smo morale vse napisati svoje uporabnike ter pri vsakemu uporabniku napisati kaj pri njemu delamo	Sodelovanje z vodstvom	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

F61	Vsaki, dan si pišemo dnevnik na katere se nam uporabniki morajo podpisati	Vodenje dnevnika	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
F62	V bodoče naj bi imeli telefone preko katerih se bomo štemplali, takrat tudi dnevnikov v fizični obliki nebo več imele	Vodenje dnevnika	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
F63	V vseh teh letih mojega dela tukaj, je umrlo že veliko mojih uporabnikov	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F64	Kar nekaj krat se je že zgodilo, da ko so uporabnikom pošle moči, da so jih namestili v dom za stare in so svoje zadnje dni preživel tam	Namestitev uporabnika v dom	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F65	kar nekaj sem imela takšnih primerov, da sem svoje uporabnike izgubila ravno v času mojega dopusta	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F66	Imela sem eno uporabnico, ki je imela raka, bila je iz zelo dobre družine, čez čas je gospa postala precej boljša, ... potem pa so ji zamenjali zdravila... takrat je gospa spet začela izgubljati svojo težo	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F67	Takrat je gospe začelo zdravje	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	pešati, rak se je razširil, postala je res boga, obležala je na postelji, rak jo je že začel razžirati, česa takega si več ne želim videti			
F68	Kot mladi so ji že odstranili maternico, gospa je imela tudi pruh, po operaciji se ji je še poslabšal, ker se ni pazila, na koncu pa jo je rak dobesedno razžrl	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F69	Ko sem jo obiskovala zadnje dni, sem ji hrano in pijačo spuščala po majhnih žličkah, take uporabnike je res težko videti	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F70	Ko sem prišla k uporabnici se mi je tudi njeni mož razjokal, šel je do nje in jo pogledal.	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
F71	Res je, da so vedeli, da so to njeni zadnji dnevi, so bili pripravljeni, vendar gospa vseeno ni bila še stara	Pripravljanje na smrt	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
F72	Bilo pa je še veliko takšnih uporabnikov, ki sem rada hodila k njim in so umrli	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F73	Pred časom sem prišla k uporabnici domov in nisem morala k njej noter, ven pa	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	sem slišala, da je kričala, da si je zlomila nogo			
F74	Takrat sem poiskala soseda, ki mi je pomagal odpreti vrata, ko sem prišla noter je gospa imela grdo zlomljeno nogo	Izkušnja reševanja uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F75	Gospa je živela v slabih razmerah, mi smo jo obiskovali, da smo ji prinesli kaj iz trgovine, mogoče, če smo ji kdaj kaj skuhali	Sodelovanje z različnimi uporabniki	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F76	prinesli drva ali malo pometli, kjer se je dalo	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F77	saj nam ni pustila, da bi ji preveč pospravljali	Uporabniki zavračajo določeno pomoč	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F78	Ni nam pustila niti, da bi ji pomagali narediti osebno higieno, rekla je da si ona to naredi sama	Uporabniki zavračajo določeno pomoč	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F79	Ko si je zlomila nogo sem poklicala rešilca, takrat pa sem jo morala zrihtati, počistiti noge, zrezati nohte	Nega	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F80	Trenutno vseeno nimamo več takšnih uporabnikov, ki bi odklanjali pomoč pri osebni higieni	Uporabniki zavračajo določeno pomoč	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

F81	Prej omenjena gospa je hotela storitve, kot so da ji pobarvamo lase ni pa hotela pomoči pri osebni higieni	Uporabniki zavračajo določeno pomoč	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
F82	Gospa v hiši ni imela niti kopalnice niti stranišča	Slabe bivanjske razmere uporabnikov	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F83	Včasih smo imeli kar nekaj takšnih uporabnikov, ki niso imeli kopalnice, v takšnih primerih si za osebno higieno na štedilniku segrejemo vodo in jo preliješ v lavor ter si vzameš milo in krpo in narediš osebno higieno	Slabe bivanjske razmere uporabnikov	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
F84	Pred kratkim mi je na terenu pri prvem obisku umrl uporabnik, s šefico sva takrat v torek šle na vključitev	Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
F85	Naslednji dan v sredo, ko sem prišla tja se je gospod še z mano pogovarjal, rekel mi je da me ne pozna, potem sem mu razložila, da sem prišla ker delam pomoč na domu, povedala sem mu, da ga bom malo umila, da ga nebo rabil njegov sin, ker ima veliko dela s kmetijo	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki

F86	S sinom sva ga začela umivati skupaj, no ko sva začela delati nego še je gospod rekel »kaj me premetavata«, potem je začel malo bolj globoko dihati, potem mu je sin še rekel »ata, kaj se spet delaš«, rekel je veš to vedno začne delati, ko mu kaj ne paše, rekel je da je vedno bil nesramen in da je vse moralo biti tako kot je hotel on	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F87	No potem sva ga midva lepo zrihtala, nato sem rekla sinu, da ga bom še pobrila in mu porezala nohte, sinu pa sem rekla, da naj gre v štaló ker sem vedela, da ima še veliko dela	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F88	Potem je sin odšel v štaló, jaz sem ga začela briti potem je spet začel na veliko dihati takšen mrzel zrak v mene, jaz pa sem si mislila, da mi je njegov sin rekel, da če mi kaj ne paše, da se dela in sem si mislila, da že nebo nekaj posebnega	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

F89	Potem sem mu malo s prsti podprla veke in jih spustim in so se samo zaprle in potem sem si mislila, kako bi se gospod lahko tako naredil	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F90	No potem sem ga začela briti med tem je prišla patronažna, ko sem končala, še je rekla »no danes pa je gospod lepo pobrit, ampak zgleda pa res slabo«, v tistem je tudi prišel sin in mu je rekla patronažna »joj ne vem, če se gospod ne poslavlja«	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F91	Potem sem sina vprašala, če ima še kakšno kremo, da ga namažem po obrazu, ker se mu je koža po obrazu precej luščila, potem sem ga še celega lepo namazala	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F92	Nato sem mu še začela rezati nohte, patronažna mu je tačas previjala nogo, nato pa rečem patronažni, da se mi zdi, da gospod več ne diha, potem ga je pogledala še ona in je rekla, da tudi ona več ne vidi znakov dihanja	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

F93	Potem mu je začela poslušati srce, če mu še bije, posluša in ni več slišala utripa, potem je rekla, da naj še jaz probam poslušati, dala sem si v ušesa in tudi sama nisem več slišala nič	Ugotovljena smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F94	Potem, ko sva to ugotovili sem pustila patronažno in odšla od uporabnika	Ugotovljena smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F95	V primeru, da bi sin ostal sam in nebi bilo patronažne bi morala ostati z njim, tako pa je vse stvari uredila patronažna	Počaka do prihoda reševalcev	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
F96	Potem sem takoj poklicala šefico	Klic nadrejene	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
F97	in sem ji od tistega vsega razburjenja oziroma stresnega dogodka zavila v napačno smer, sem zgrešila cesto, potem mi je šefica rekla naj se malo ustavim in se pomirim, ker mi res ni bilo vseeno, prišla sem prvič k gospodu in je umrl poleg mene, med tem ko je sin odšel	Pretresljiv dogodek	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F98	Potem mi je rabilo kakšen dan ali dva, da sem te stvari	Podoživljanje	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika

	malo predelala, ponoči nisem morala prav spati, celo noč sem samo razmišljala o tem, tega ne pozabiš takoj, cela slika se mi je prevrtela še večkrat			
F99	Če pa hodiš še komu dlje časa in umre, pa se spomniš še več trenutkov, ki jih preživiš z njimi	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F100	Imela sem na primer eno uporabnico, ki je umrla že zelo dolgo nazaj in se še sedaj z eno izmed mojih uporabnikov veliko krat spomniva na njo in imava občutek kot, da je še vedno med nama	Spominjanje na uporabnike	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F101	Ko kdo izmed mojih uporabnikov umre navadno ne grem na pogreb ampak kupim tri svečke in grem v vežico kropit, saj so pogrebi navadno med službo, jaz pa sem hodila kropit med službo, tisti dan reskiram svojo malico	Slovo od uporabnika	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F102	Imam tudi izkušnjo, ko sem se v petek razjokala, ker sem videla in čutila, da gospod več ne	Smrt te prizadene	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika

	bo živel veliko dni, jaz pa sem začela z dopustom			
F103	Takrat je naslednji ponedeljek ena izmed naših delavk še šla k gospodu v torek pa je že umrl, mi pa je bilo vseeno takrat krivo, da mu nisem zadnjič mogla pri njemu biti jaz	Smrt te prizadene	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F104	Trenutno nimam nikogar, ki bi bil v tako slabem stanju	Trenutno nima umirajočih uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F105	sicer hodim, k paru, kjer mož skrbi za ženo in je gospa zelo boga, vendar ne v tem smislu, da bi gospa umrla ampak jo muči demenca, verjetno se ji je povečal se ji je tumor v glavi in se sedaj vse narobe pogovarja, pomeša stvari, kakšen dan je včasih malo boljše pride pa tudi kak dan, ko je ne razumeš nič kaj ti hoče povedati, prav tako je gospa v zadnjem času precej shujšala	Trenutno nima umirajočih uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F106	Jaz v primeru, da vidim, da je uporabnik v slabem stanju imam navado, da vedno zrihtam celega, da ga pobrijem,	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	mu porežem nohte, to mi na primer ni težko narediti			
F107	Če pogledaš skozi oči življenja, se pripraviš na to, da bo vsak uporabnik umrl, ko vidiš posameznike, ki zelo trpijo, si včasih misliš, da bi bilo boljše, da bi si jih bog vzel k sebi	Smrt kot del življenja	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F108	Ko sem hodila, k gospe, kot sva se pogovarjali prej, ki je imela raka, se mi je zelo smilila in sem si večkrat mislila, da bi bilo boljše, če bi se gospa rešila trpljenja, ker je res bila zelo boga	Smrt kot del življenja	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F109	Določeni uporabniki sami veliko razmišljajo o smrti, eni, rečejo, joj da bi še počasi umrl, vsem sem na poti, samo imajo delo z mano, pa vi imate samo delo z mano	Smrt kot del življenja	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
F110	potem jim rečem, da je to moja služba in da to delam z veseljem	Osebni odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
F111	Nimam takšnih uporabnikov, kjer bi se svojci obračali name, če pride do kaj takšnega, se	Sorodniki se obrnejo na vodjo pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	načeloma svojci obrnejo na našo šefico			
F112	Vseeno pa kot sem povedala že prej, če so svojci uporabnikov doma, jim predstavljam neko oporo in se tudi z njimi pogovarjamo o teh stvareh	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
F113	Pokličemo šefico in ona uredi te stvari	Klic nadrejene	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
F114	Od enih sorodnikov pokojne uporabnice sem dobila zelo lepo zahvalo, res nekaj posebnega, zelo so se potrudili, eno zahvalo so dali meni eno pa so poslali v dom	Zahvala za oskrbo	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
F115	Nekaj krat po smrti uporabnice smo se še slišali, je nekaj takih uporabnikov s katerimi sem se po smrti še nekaj krat slišala	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
F116	Ko se s svojci kje srečam, se vedno še spomnimo uporabnika in rečemo kakšno besedo	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
F117	Včasih se zgodi tudi to, da je imel en izmed partnerjev pomoč na domu, kasneje po smrti tega uporabnika pa	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	jo obdrži drugi partner			
F118	Imeli smo supervizijo, ki je predvsem odvisna od tega kdo supervizijo izvaja	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
F119	Imeli smo že izvajalce, ki so odlično odpeljali potek srečanja in pa tudi takšne, ki vsaj meni niso pritegnili pozornosti	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
F120	Vsakihi sedmih letih moramo imeti tri izobraževanja za našo stroko, potem imamo izobraževanja o prvi pomoči, včasih v domu tudi potekajo kakšna izobraževanja o različnih temah, ki pa se jih lahko prostovoljno udeležimo	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
F121	Pred menjavo vodstva pa je teh izobraževanj bilo še bistveno več	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
F122	Pred časom korone smo se tudi kot ekipa sodelavk vsako jutro dobili in si izmenjale informacija kam bo katera šla, kaj bo katera delala, kakšne so kje posebnosti	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
F123	Sedaj pa recimo sploh več ne poznam drugih	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora

	uporabnikov razen svojih			
F124	Navada je torej bila takšna, da smo se zjutraj dobile in si povedale kje je kaj novega, kje je kakšna posebnost, na kaj je treba paziti, če gre kdo k tvojemu uporabniku, ker včasih res moraš pri komu paziti pri negi	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
F125	Najslabše je, da ti dajo samo razpored in ti rečejo sedaj pa pojdi tja in ti o nikomur nihče nič ne pove, ne veš če jo tisti dan moraš stuširati ali ne, ali moraš pomiti tla ali ne	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
F126	Ta jutranja srečanja mi nedvomno manjkajo, mogoče nebi rabila biti vsaki dan, vsaki teden enkrat ali dvakrat pa nedvomno	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
F127	Sedaj imamo tudi več uporabnikov in več oskrbovalk nas je in je to še težje, saj večkrat dobiš koga novega	Deljenje informacij	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
F128	Meni se zdi delo naše vodje pomoči na domu zahtevno	Zahtevno delo	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
F129	saj mora opravljati delo v domu	Opravljanje socialnega dela	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

F130	in pa tudi na terenu	Opravljanje socialnega dela	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
F131	Naše delo je zelo fleksibilno, raznoliko, ljudje si vedno zmislijo kaj novega, pride do bolniških dopustov, razporede je treba napisati nove in je to res zahtevno, nas je vedno več, vedno več je uporabnikov	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
F132	Naša vodja, ker ji ne uspe vsega narediti v službi veliko krat za naslednji dan pripravi in pošlje urnike za večer	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
F133	Menim, da je to služba za dve zaposleni ali pa za boljše plačilo	Zahtevno delo	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
F134	ker na dolgi rok se bojim, da se bo zamenjalo veliko vodij pomoči, kar pa ni dobro ne za nas delavke in ne za uporabnike in njihove svojce	Zahtevno delo	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

9.19 Odprto kodiranje intervjuja G

Tabela 7

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
G1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
G2	44	41-45 let	Starost	Statistični podatki
G3	srednja poklicna šola, slaščičarka	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
G4	6 let	6-10 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
G5	Da lahko pomagam ljudem	Pomoč ljudem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
G6	to mi je največje zadovoljstvo in da so ljudje zadovoljni in srečni, glavno da jim lahko pomagam	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
G7	da so lahko čim dalj časa doma v svojem okolju, to je tudi za njih največje zadovoljstvo	Pomen ostajanja v domačem okolju	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
G8	Da so lahko tam, kjer so preživeli celo življenje, mislim, da jim na tak način lahko tudi podaljšamo leta življenja	Pomen ostajanja v domačem okolju	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
G9	Svojih imam trenutno pet, te redno obiskujem	5 rednih uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
G10	drugače pa imamo vedno kakšne bolniške in dopuste, takrat pa pride do nadomeščanj	Obisk drugih terenov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke
G11	Včasih, ko na nas pade veliko uporabnikov, recimo da jih imam v enem dnevu osem	6-7, včasih tudi 8	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke

G12	takrat moram njihov čas krajšati, prav tako ob takih dnevih skrajšam tudi svojo malico ali se ji odpovem, samo da lahko poskrbim za vse uporabnike	Kriteriji onemogočajo kakovostno delo	Terensko delo	Poklic socialne oskrbovalke
G13	Pri uporabnikih sem različno dolgo, pri nekaterih sem dve uri in petnajst minut	Več kot 2 uri	Trajanje obiska	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G14	pri nekaterih uro in pol	1-2 uri	Trajanje obiska	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G15	ostale pa imam vse po eno uro	1 ura	Trajanje obiska	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G16	Najdlje obiskujem uporabnika k katerima hodim že peto leto	5 let	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
G17	Potem k dvema uporabnicama hodim tretje leto	3 leta	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
G18	uporabnica k kateri sem hodila štiri leta	4 leta	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
G19	pa je pred dvema mesecema umrla	Zaključek sodelovanja zaradi smrti	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
G20	Ob novih vključitvah nimam težav, hitro se znajdem in se povežem z uporabniki	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
G21	Zgodilo se je tudi, da šefica ni imela časa in mi je dala samo naslov in sem se sama spoznala z novimi uporabniki, potem se predstaviš in	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki

	rečeš samo jaz nadomeščam to oskrbovalko, boste mi malo povedali, kaj je za narediti			
G22	Prvi dan sem malo bolj radovedna, hočem zvedeti čim več, kasneje pa se že znajdeš	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
G23	Slišimo se, nam povejo če je kaj posebnega za narediti, napišejo nam na listke	Glede dela	Komunikacija	Sorodniki
G24	če je kaj takšnega me tudi pokličejo, če je kaj posebnega jaz pokličem tudi njih	Preko telefona	Komunikacija	Sorodniki
G25	Takrat povem tudi v službi, če se dogaja kaj novega ali če je prišlo do česa novega	Vezni člen	Sodelovanje	Sorodniki
G26	tudi sodelavke si med sabo predamo pomembnejše informacije	Vezni člen	Sodelovanje	Sorodniki
G27	Včasih kuham	Kuhanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G28	potem pospravljam, počistim	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G29	zlikam, uredimo vse kar je potrebno	Vsa gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G30	če ostane kaj časa pa gremo tudi na kakšni krajši deset minutni sprehod	Druženje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

G31	Včasih operemo okna, potem tudi damo pralnilo, ga obesimo	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G32	Veliko stvari se dogovorimo ob vključitvi uporabnika	Dogovor na prvem obisku	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G33	se pa tudi sproti pojavijo želje uporabnikov, kaj je za narediti	Sprotno dogovarjanje	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G34	prav tako pa če vidiš sam ukrepaš in narediš stvari	Samoiniciativa	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
G35	To je zelo težko, ker se na uporabnika navežeš	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G36	uporabniki se navežejo na tebe, te vzamejo za svojega, ker jih praktično res skoraj vsaki dan obiščeš, veliko krat smo več z njimi kot njihovi svojci	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
G37	Dlje časa kot hodiš bolj se navežeš na uporabnika in težje ti je, ko se od njega moraš posloviti	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
G38	Jaz si uporabnika vzamemo kot svojega, vedno skrbim za njih kot, da bi skrbela za koga od svojih sorodnikov	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
G39	Sedaj imam eno uporabnico, ki je bila zelo slaba, bila sva z hčerko kar v kontaktu, sva si	Obveščanje o stanju uporabnika	Sodelovanje	Sorodniki

	medsebojno izmenjevale informacije kako je gospa, odvisno katera je takrat bila z njo, ampak gre gospe sedaj na boljše			
G40	Ko skrbim za uporabnika, ki je v slabšem stanju za njega skrbim normalno, kot za vsakega drugega uporabnika	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G41	če pa imajo kakšne posebne želje pa jim še bolj ustrežeš	Izpolnitev želja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G42	Imela sem primer, ko je gospa imela sladkorno in je res bila že čisto na koncu, takrat me je prosila, če lahko dobi še samo en kos česa koli sladkega in sem ji dala	Izpolnitev želja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G43	V teh težkih časih se sorodniki veliko obračajo na nas	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
G44	veliko krat nam rečejo, da naj naredimo mi kaj mislimo da je prav, ker imamo več izkušenj, prosijo nas za nasvete, na tak način sodelujemo z njimi, jaz dam svoje mnenje svojci svojega in tako nekako združimo mnenje in	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	pridemo do rešitev			
G45	Sorodniki sodelujejo z nami, probam jih potolažiti, vedno rečem da moramo razmišljati pozitivno, probam jih vedno tolažiti	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
G46	Načeloma telefonske ostanejo, si napišemo še kakšno sporočilo s svojci, drugače pa da bi tako da bi še naprej bili tako zelo v stikih to pa več ne	Z nekaterimi se sodelovanje zaključi, z nekaterimi nadaljuje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
G47	Nisem še imela primera, da bi nadaljevala sodelovanje saj še nisem izgubila uporabnika kjer bi obiskovala dva uporabnika	Zaključek sodelovanja	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
G48	Če je možno vedno ob izgubi uporabnika grem tudi na pogreb, včasih se odpovem malici in grem tiste pol ure molit, kupim kakšno svečko nesem in se poslovim	Pogreb	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
G49	Vodstvo v primeru smrti načeloma obvestim jaz, svojcem rečem da ne rabijo imeti skrbi glede tega	Klic nadrejene	Potek obveščanja	Ravnanje v primeru smrti
G50	Večina moji uporabnikov je	Starostna smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	umrlo zaradi starosti			
G51	Pred kratkih sem imela uporabnika, ki sem k njemu hodila samo en teden, gospod je zadnji dan, ko sem bila pri njemu bil zelo slab, to sva ugotovila skupaj z njegovim sinom, ki je vsako jutro prišel k njemu, da mu je dal insulin	Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
G52	Gospod je bil nas splošno slab in večinoma v postelji, zadnji dan pa si je zaželel, da bi šel v kuhinjo, tako sva ga s sinom pospremila do nje, se je usedel dol, pojedel pol banane, spil vodo	Izpolnitev želja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G53	Ko je preteklo nekaj časa sem rekla, da bom pa sedaj morala iti in tako sva ga s sinom poskušala pospremiti nazaj do sobe vendar se gospod več ni mogel postaviti na noge	Izpolnitev želja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G54	Potem sva se s sinom odločila, da ga v sobo odneseva skupaj s stolom, potem sva ga dala na posteljo in mu podložila noge	Izpolnitev želja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

G55	Takrat sem mela v mislih jutri jaz več verjetno nem prišla sem, potem sem sinu dala svojo telefonsko in mu rekla, da če bo prišlo do kakšnih težav ali sprememb, da me le naj pokliče	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G56	Ko sem se odpeljala in niti še nisem prišla do drugega uporabnika me je sin že klical in mi rekel, da je gospod umrl, to je bilo v roku desetih minut	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
G57	Nikoli nismo imeli težav, vedno ko je prišlo do česa smo se lahko obrnili na našo šefico	Potrebna podpora je na voljo	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
G58	Smo zelo povezane, vedno si gremo na roko in nikoli ni težav	Potrebna podpora je na voljo	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
G59	Vedno imamo zelo veliko podporo z njene strani	Potrebna podpora je na voljo	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
G60	Imeli smo že supervizijo, in v jesen imamo še eno	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
G61	Hodile smo tudi v en dom na izobraževanje, meni bi bilo zelo všeč če bi takih izobraževanj in podpor v prihodnje bilo še več, saj nam to pomaga	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora

	predelati težje stvari			
G62	Na superviziji smo se takrat pogovarjali kako dojamemo smrt, kako jo sprejmemo in ko slišiš več stvari ti je lažje	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
G63	Manjkajo pa mi tudi sestanki, ki smo jih v času pred korono imeli vsako jutro na domu pred tem ko smo šle na teren, takrat smo si povedale kaj se kje dela, razdelilo se je delo dobile smo razpored, če je prišlo do kakšnih sprememb	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
G64	Zelo dobro bi bilo, da bi vodja lahko večkrat prišla k uporabnikom na dom, da bi vprašala kako so zadovoljni kateri uporabniki, če je treba kaj izboljšati, sicer že svojci kontaktirajo vodstvo, če kaj ni v redu	Skrb za kakovost storitev	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
G65	Vseeno bi bilo dobro, tudi uporabnikom bi se zdelo lepo če bi vsaj vsako leto enkrat našo vodstvo obiskalo uporabnike in jih vprašali kako so, če so zadovoljni	Obisk uporabnikov na terenu	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

G66	Na prvo vključitev sicer vodstvo gre ampak starejši vseeno veliko krat pozabijo, to vidim tudi pri tistih uporabnikih, ki jih vidim redkeje, ko mi rečejo ti pa še nisi bila pri nas in potem poveš neko zgodbo in se spomni, da smo se že videli	Prvi obisk	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
G67	Uporabnikom je zelo pomemben osebni stik	Obisk uporabnikov na terenu	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
G68	Po mojem bi bilo tudi v redu, če bi direktorica bila pripravljena narediti podobno	Skrb za kakovost storitev	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
G69	Jaz sem prvo leto delala na domu preko javnih del za druženje, takrat sem eno leto bila na demenci	Delo v domu	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
G70	Za tem sem tu in tam šla na teren, če je bila kakšna bolniška, potem sem bila malo v domu in po oddelkih	Delo v domu	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
G71	Nato mi je vodja rekla, da me zelo vidi na terenu, sprva nisem bila zadovoljno nato sva se dogovorili, da probam	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
G72	Sedaj pa ko sem probala pa več ni šans, da bi zamenjala saj tukaj res lahko	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke

	uporabnika urediš od glave do pet, ga urediš tako kot je treba, ni tako kot v domu, kjer je vsaki oskrbovalec moral urediti dvajset uporabnikov zjutraj			
G73	Uporabniki v domu niti približno niso tako urejeni kot tisti, ki jih obiskujemo na domu	Pomen ostajanja v domačem okolju	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
G74	Jaz sem že prej imela izkušnjo, sem skrbela za dva sorodnika, jima delala nego, moram reči, da zelo rada delam s starostniki	Naklonjenost starim ljudem	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke

9.20 Odprto kodiranje intervjuja H

Tabela 8

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
H1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
H2	22	21-25 let	Starost	Statistični podatki
H3	frizer	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
H4	1 leto	0-5 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
H5	Pomeni, da lahko pomagam drugim kateri več ne zmorejo vsega sami	Pomoč ljudem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
H6	Večinoma okrog 10, včasih malo več kar pa je odvisno od razporeda	10 uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
H7	Z mojimi uporabniki sodelujem eno leto	1 leto	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
H8	Kjer so sorodniki doma se sproti pogovarjamo kako lahko izboljšamo vse storitve	Glede dela	Komunikacija	Sorodniki
H9	Tam kjer pa so sorodniki še v službah ali pa ne živijo skupaj, tistim pa poročamo kako se ljudje obnašajo, če so mogoče bolani, če bi mogli obiskati zdravnika	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
H10	Umivanje in pospravljanje posode, brisanje prahu, sesanje tal in pajčevine, brisanje tal, čiščenje	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

	kopalnic in spalnic, preoblačenje posteljnine, pranje, obešanje in likanje oblačil, itd.			
H11	Glede gospodinjskih opravil se dogovorimo na prvem obisku	Dogovor na prvem obisku	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
H12	Tudi če so bili vidni znaki za smrt in se na smrt nekako pripravljáš	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
H13	še te vseeno zgrabi šok, ti gre na jok	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
H14	Čim bolj se posvetiš uporabniku, se več pogovarjáš	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
H15	skrbiš še bolj za čistočo	Nadaljevanje skrbi za uporabnika	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
H16	Moraš ostati močen in čim bolj umirjen	Moraš ostati miren	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
H17	Tudi z sorodniki se sproti dogovarjamo kaj bi lahko naredili drugače, da bi bilo boljšega počutja	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
H18	Čim več se pogovarjáš z sorodniki, da se malo odmislijo ali pa se spominjajo o tistih lepih časih, ko so še bili skupaj	Pogovor	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
H19	Boljše je, da niso sami in da se lahko zanesejo na nas	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
H20	Izrečeš sožalje sorodnikom	Izrek sožalja sorodnikom	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti

H21	nudiš še dodatno pomoč	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
H22	nekaterim pa še se po smrti pomaga, če želijo	Z nekaterimi se sodelovanje zaključi, z nekaterimi nadaljuje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
H23	Na voljo je pogovor	Pripravljenost na pogovor	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
H24	in prosti dan, če bi ga potrebovale	Prosti dan	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
H25	Želim si več izobraževanja, ker sem prvič v taki stroki bi bili vsi dodatni podatki dobrodošli	Želja po več izobraževanj	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
H26	Vodja pomoči na domu je naša vodja, razporeja naše urnike	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
H27	Sodeluje pa tudi z uporabniki in njihovimi sorodniki na terenu	Opravljanje socialnega dela	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

9.21 Odprto kodiranje intervjuja I

Tabela 9

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
I1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
I2	48	46-50 let	Starost	Statistični podatki
I3	živilski tehnik	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
I4	izobrazba za socialno oskrbovalko	Dodatno izobraževanje	Izobrazba	Statistični podatki
I5	na terenu 9 let	6-10 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
I6	vse skupaj z domom pa 26	Delo v domu	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
I7	Dosti mi pomeni to, da lahko ljudem pomagam, tako fizično kot tudi psihično	Pomoč ljudem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
I8	ker ljudem to veliko pomeni, včasih pogovor še več, kot če jim kaj narediš	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
I9	Zame je to neke vrste osebno zadovoljstvo, da te je nekdo veseli, da prideš k njemu, to mi je več vredno kot plača in vse ostalo skupaj	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
I10	Svojih rednih imam 6	6-7 uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
I11	ko pa so dopusti in bolniške pa tudi 8 in več na dan	6-7, včasih tudi 8	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
I12	Je pa kar tako, da sem en dan pri enem drugi dan pri drugem, ki še nisem bila, saj se lahko hitro zgodi, da katera od oskrbovalk gre na bolniško	Obisk drugih terenov	Nadomeščanje sodelavk	Poklic socialne oskrbovalke

I13	Če si začetnik ti je to mogoče malo težko, me pa ki smo že toliko časa pa se nekako najdemo	Iznajdljivost	Lastnosti socialne oskrbovalke	Poklic socialne oskrbovalke
I14	Ni pa to tudi vseč vsem uporabnikom, saj nekomu, ki mu delaš nego ni fajn, če pride vsaki dan druga oskrbovalka	Navezanost na določeno socialno oskrbovalko	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
I15	Saj se nekako sprijaznijo ampak vidiš, da so najbolj zadovoljni s svojo oskrbovalko	Navezanost na določeno socialno oskrbovalko	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
I16	Mogoče tisti, ki jim prideš zgolj recimo počistiš ali kaj podobnega jim je za tistih par dni vseeno	Navezanost na določeno socialno oskrbovalko	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
I17	Imela sem uporabnike, ki sem jih obiskovala 4 leta	4 leta	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
I18	imaš pa tudi takšne uporabnike, ki jih obiščeš zgolj enkrat in nikoli več, lahko gre v bolnico ali v dom	Enkraten obisk	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
I19	Jaz imam kar dobre izkušnje z vsemi, tisti, ki ne živijo doma jih obveščam, če kaj ni okej	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
I20	Tisti, ki pa so doma pa se tako srečamo, jaz povem, če vidim kaj novega na	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki

	kaj naj bodo pozorni			
I21	Moram reči, da se kar dobro razumem z vsemi, komuniciramo v veliki meri o tem kako so uporabniki, torej če pride do kakšnih sprememb na kaj naj bodo pozorni	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
I22	Če imam nego, tisti sorodniki, ki so doma v tistem času niso z mano, takrat sva samo z uporabnikom	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
I23	drugače pa so sorodniki predvsem ljudje, ki več ne hodijo v službo in so doma, tako, da tudi radi spijejo kavo in poklepetajo z mano o svojem	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
I24	Čisto odvisno, če uporabniki živijo s kom potem z gospodinjskimi opravili nimamo kaj dosti dela	Druženje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
I25	kjer pa so uporabniki sami doma, tam pa delaš vse enako kot doma	Vsa gospodinjska opravila	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
I26	daš perilo prat, ga obesiš, zlikaš, zložiš v omaro, počistiš, če vidiš, da je kaj za počistiti	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
I27	Odvisno kaj je pri kom potrebno, to pa se navadno	Dogovor na prvem obisku	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

	dogovorijo z našo vodjo na prvem srečanju, kjer sorodniki in svojci povedo kaj pričakujejo od nas			
I28	Tako se glede na to koliko časa smo pri uporabniku dogovorimo kaj se bo delalo, če ima eno uro in delamo nego potem kaj dosti za kaj drugega ne ostane, če pa imajo kaj več časa pa se naredi še kaj drugega	Sprotno dogovarjanje	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
I29	Kako dolgo bi radi imeli oskrbovalko povedo sami	Skupaj z uporabniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
I30	Tam kjer smo eno uro je na prvem mestu, da poskrbiš za uporabnika, če pa ostane kaj več časa pa se še kaj počisti ali naredi, kaj po želji uporabnika	Skupaj z uporabniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
I31	Včasih se kdo odloči, da bi rad, da smo pri njemu več časa, včasih se komu stanje izboljša in hoče vseeno, da ga obiskujemo še na prej za druženje in da se naredi kakšna opravila, ki jih sam ne more	Skupaj z uporabniki	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
I32	Uporabniki se na nas navežejo in težko prekinejo sodelovanje z nami	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki

I33	Odisno kako se na koga navežeš, nekam kam hodiš dalj časa je naveza močnejša tako iz ene kot druge strani	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
I34	ko vidiš, da je uporabnik na koncu je to psihično precej težko predelati, ko vidiš da uporabnik trpi ti je zelo hudo za njega	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I35	Je pa tako kot v življenju, nekdo ti je bolj pri srcu in ti je težje če se moraš posloviti od njega, sicer tega da ti je nekdo bolj pri srcu ne pokažeš	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
I36	Ko vidiš, da se nekdo dlje časa muči vsakič preden prideš k njemu študiraš kako ga boš našel, ali bo še živ, kako bi ga sploh zrihtal, ker eni imajo grozne bolečine, umiti in urediti pa jih moreš	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I37	To je kar psihično naporno, večkrat si to neseš domov, čeprav pravijo, da bi moral pustiti službo v službi ampak na žalost ni tistega gumba, da bi izklopil in nebi pomislil na uporabnika kako	Psihično naporno	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	je v danem trenutku			
I38	Ko vidijo, da si z njimi povezani, ko z njimi vzpostaviš kontakt, ti zaupajo marsikaj, nekateri ti zaupajo več kot svojim otrokom, ker smo mi res veliko sami z in samo za njih in jim to res veliko pomeni, tako se navežeš na človeka in ga imaš dejansko rad	Vzpostavitev vezi	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
I39	Veliko razmišljaš o tem, nekako s strahom greš v službo, ker ne veš kako bo tisti dan, bo okej ali nebo, mogoče pride že kakšen dan, ko je malo boljše, nato spet pride takšen dan, da je čisto slab ...imajo takšne bolečine, da jim je vse odveč	Pripravljanje na smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I40	Zdaj trenutno hvalo bogu nimam takšnega uporabnika, ko pa je pa je to zelo težko in si v tistem času precej v stresu	Psihično naporno	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I41	Nikoli ne veš kako bo naslednji dan	Psihično naporno	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I42	Nič kaj posebnega kot drugače, če so doma tako vidijo, kaj se dogaja	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

I43	če pa jih ni pa jih obveščam po telefonu, kako se mi zdijo	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I44	Odvisno tudi od sorodnikov, nekaterim je vseeno, nekateri so bolj navezani na starše	Pripravljanje na smrt	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I45	Sorodniki se precej nanašajo na nas, imam prakso, da tisti, ki ne živijo skupaj, da jih sproti obveščam kako je uporabnik, tudi če odidejo na dopust, jim napišem, da je doma vse okej, ker če so sorodniki na dopustu verjamem, da tudi takrat razmišljajo o svojcih	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I46	Včasih se zgodi tudi to, da vidiš, da uporabnik ni okej, takrat pokličem šefico in rečem, da bom pri uporabniku ostala še pol ure več, ker ne moreš uporabnika pustiti recimo, če uporabnik bruha, če je bled ali poten, takrat obvestim sorodnike, da naj nekdo pride tja, da lahko brez slabe vesti odidem, da mu lahko nekdo pomaga	Preverjanje stanja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

I47	Sodelujemo normalno naprej, če prihaja do sprememb jih sproti obveščam	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I48	Po smrti sorodniki sami vse uredijo	Zaključek sodelovanja	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I49	Navadno grem izrečem sožalje	Izrek sožalja sorodnikom	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
I50	sorodniki se mi zahvalijo za vse	Zahvala za oskrbo	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I51	na nek način tako zaključimo sodelovanje	Zaključek sodelovanja	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I52	včasih te še kdo pokliče, ali če se srečamo in se pogovorimo	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I53	Imela sem tudi primer, ko sem hodila k uporabnici in njenemu možu, potem je uporabnica umrla in mesec dni nisem hodila k njim, nato pa si je gospod zaželel pomoč na domu	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I54	Nekateri potem več ne zanjo poskrbeti za sebe in si zaželiyo nadaljevanje, sploh tam kjer ostane moški sam, ker so to starejši ljudje in je to še takšna navada, da moški dejansko od gospodinjskih opravil ne znajo narediti nič, ženske se še nekako znajdejo, moški pa res ne	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

I55	Do sedaj v vseh letih kar to delam sem samo enkrat doživela to, da mi je uporabnik umrl, ko sem bila tam	Uporabnik je umrl med obiskom socialne oskrbovalke	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
I56	drugače pa se mi je nekaj krat zgodilo, da je uporabnik bil mrtev, ko sem prišla tja, ali pa so me popoldan poklicali	Prihod k mrtvemu uporabniku	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
I57	Jaz sem takšen človek, da mi smrt res predstavlja težave, ko sem bila majhna sem izgubila očeta in od takrat naprej mi je to res težava, tudi to, da sem delala v domu, kjer se večkrat srečaš s smrtjo mi ni pomagalo pri tem, da bi dobila »trdo kožo«	Težko soočanje s smrtjo	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti
I58	Ko vidiš nekoga, da se res muči te prešine misel, da bi bilo dobro da se tako rekoč reši, ampak ko prideš k njemu in vidiš človeka, si pa vseeno misliš pa naj še bo malo, še upaš, da se stanje izboljša	Pripravljanje na smrt	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
I59	Zgodi se, da so smrti nenadne	Nenadna smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I60	večinoma pa jih umre od starosti ali bolezni in pričakuješ, recimo da ima raka	Starostna smrt	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

I61	Včasih imamo to suprevizijo glede stresa, ker vsaki človek ti pove svojo zgodbo, ki si jo nalagaš v glavi, ... imamo vsi svoje težave, tudi jaz jih imam, ampak se ti to vseeno nekako podzavestno prikrade v glavo in si sam težko pomagaš, težko razčistiš, ker sam ne moreš reči sedaj pa grem domov in o tem več ne bom razmišljal	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
I62	Nekako ti ostane, če je več uporabnikov slabe volje to nekako vsrkaš v sebe in tudi sam prideš takšne volje domov, tako da je fajn, jaz imam sedaj tri takšne, ki so zelo pozitivne, ko prideš tja in ti dajo energijo, to je res fajn, ker večina uporabnikov ti nekaj vzame to energijo, nekateri ... celi čas samo jamrajo in jim ni nič okej	Psihično naporno	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I63	Imam to srečo, da navadno grem k tem starejšim uporabnicam na koncu službe in me pričakajo z dobro voljo in energijo, tako,	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki

	da res komaj čakam tisto zadnjo uro, da jih obiščem, saj se mi navadno tako boljše izteče dan			
I64	Mislim, da imamo dovolj izobraževanj, saj na psiho težko kdo vpliva, ker to kar moraš narediti moraš, to navadno ne uspe, tudi če se trudiš, če delaš z nekimi čustvi težko na to vplivaš	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
I65	Če se pa na nikogar ne navežeš potem pa delo ne more biti narejeno tako, kot je treba	Osební odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I66	Vseeno je to drugače, kot če delaš v domu, ko jih moraš v eni uri ne vem koliko urediti, tukaj pa imaš eno uro časa, ki si ga res lahko vzameš za uporabnika, da ga urediš kot je treba in se res navežeš, da pa bi se izklopil in bil kot robot pa je po mojem mnenju nemogoče, saj se potem nebi smel pogovarjati, tako pa to ne more funkcionirati	Osební odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
I67	Naša šefica zelo dobro sodeluje tako z uporabniki, kot	Vezni člen	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

	tudi s sorodniki in nami			
I68	Vedno javi sorodnikom ali uporabnikom, če pride do kakšnih sprememb, da pride druga oskrbovalka	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
I69	Vse se dogovarjajo, vodja ima veliko odgovornost	Zahtevno delo	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
I70	Po koroni se je spremenilo to, da se ob jutrih več ne dobivamo v službi, kjer nam je šefica povedala ti greš tja, tja in tja	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
I71	Recimo, da je katera zbolela smo te informacije dobile na licu mesta, sedaj pa dobimo sms-e	Koordinacija	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
I72	Imamo res malo sestankov, na srečo smo že toliko časa sodelavke, da same komuniciramo med samo, da če katerega uporabnika obiščemo prvič si medsebojno predamo navodila	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora
I73	To mi manjka, da bi se večkrat srečale in družile in izmenjale informacije o uporabnikih	Želja po več sestankih	S strani socialnih oskrbovalk	Strokovna podpora

9.22 Odprto kodiranje intervjuja J

Tabela 10

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
J1	Ženski	Ženski spol	Spol	Statistični podatki
J2	56	56-60 let	Starost	Statistični podatki
J3	srednja šola	Srednja šola	Izobrazba	Statistični podatki
J4	izobraževanja preko ljudske univerze za socialno oskrbovalko	Dodatno izobraževanje	Izobrazba	Statistični podatki
J5	4 leta	0-5 let	Dolžina opravljanja poklica	Statistični podatki
J6	To rada delam, to mi je za dušo in za vse	Zadovoljstvo s poklicem	Odnos do poklica	Poklic socialne oskrbovalke
J7	Uporabniki, ki se vključijo na novo včasih to nego vzamejo kot nujno zlo, kasneje pa ko se ujamemo je pa tako kot če bi prišla domov	Dober sprejem s strani uporabnikov	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
J8	To jim pomeni veliko saj si veliko krat za vse prvi, prvi dobiš "špricar" in veselje in hvaležnost pa tudi razočaranje, si kot družinski član	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
J9	Če je daljše sodelovanje prav gotovo pride do povezanosti	Vzpostavitev vezi	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
J10	Šest jih imam rednih	6-7 uporabnikov	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke
J11	potem pa so še kakšne menjave v času dopustov in bolniške, lahko bi rekla, da jih obiskujem okrog petnajst	Se spreminja	Število uporabnikov	Poklic socialne oskrbovalke

J12	Tako da je to veliko različnih družin in karakterjev	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
J13	Nekateri imajo samo nego, drugi imajo samo gospodinjsko pomoč, spet nekateri rabijo bolj kot ne samo družbo, zelo različno je	Različne potrebe uporabnikov	Razumevanje z uporabniki	Uporabniki
J14	Z enim izmed uporabnikov sodelujem že dve leti	2 leti	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
J15	pred enim tednom pa sem imela novo vključitev, tako da se še navajava	Nova vključitev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
J16	Ko imaš novo vključitev rabiš nekaj dni, da se navadiš na rutino uporabnika in da se tudi uporabniki navadijo na nas	Nova vključitev	Dolžina obiskovanja uporabnika	Uporabniki
J17	Odvisno, nekateri sploh nimajo svojcev ali pa imajo malo stikov z njimi, tako, da jih sploh ne poznam	Različne družine	Obisk različnih uporabnikov	Sorodniki
J18	Nekateri so prisotni doma in mi tudi včasih pomagajo	Različni načini sodelovanja	Sodelovanje	Sorodniki
J19	Nekateri so prisotni samo tako, da so v kuhinji tačas, če bi slučajno rabili pomoč, da jih lahko pokličem, spet z nekaterimi se	Različni načini sodelovanja	Sodelovanje	Sorodniki

	slišimo po telefonu, taki vprašajo za telefonsko, če se slučajno kaj zgodi, da mi javijo			
J20	Povedo mi, da je uporabnik bil pri zdravniku, da imajo na primer nova zdravila ali nove kreme	Glede uporabnikovega stanja	Komunikacija	Sorodniki
J21	Pri eni družini sem včasih vedno kuhala posebne diete, takrat je bila družina tričlanska, hčerka je imela posebno dieto, tako da si niso morali privoščiti hrane iz doma ali gostiln	Kuhanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
J22	Kasneje sta hčerka in mož umrla, tako, da se sedaj samo pripravim ali zaključim kosilo uporabnici	Kuhanje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
J23	Drugače pa delam vse od čiščenja, do pranja in likanja, vse kar moraš narediti doma	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
J24	včasih počistim tudi okna, generalno se počisti kuhinja, tisto kar je bolj potrebno se naredi v tistem trenutku	Čiščenje	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
J25	Včasih so me poslali uporabniki v trgovino,	Opravitki	Gospodinjska opravila	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

	lekarno ali k zdravniku, to mi naročijo dan prej, da se ne vozim sem in tja			
J26	Vse kar je treba narediti se dogovori na prvem obisku	Dogovor na prvem obisku	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
J27	kasneje se nove stvari zmenijo po dogovoru, saj se stvari vedno spreminjajo	Sprotno dogovarjanje	Načrtovanje opravil	Vključenost v gospodinjstvo uporabnika
J28	Na začetku sem imela same takšne uporabnike, ki so bili slabi, nekateri so se mučili dolgo časa, tako da si včasih misliš, da bi za njih bilo najboljšje da bi odšli	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
J29	Jaz to tudi sorodnikom rečem, da mi lahko povejo, da se bojijo	Pogovor	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J30	tudi meni je hudo, ko vidim da se človek na katerega se navadiš muči, takrat jim skušam lajšati tiste zadnje dneve	Težka izkušnja	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
J31	Počutiš se tako, kot če bi izgubil koga od svojih	Osebni odnos	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
J32	Če le lahko grem kasneje kropit ali na pogreb, se mi zdi zame osebno, da sem dobila veliko od njih in si zaslužijo, da se	Pogreb	Socialna oskrbovalka	Ravnanje v primeru smrti

	poslovim od njih			
J33	Jaz lažje poslovim in zaključim to poglavje in začnem z novim uporabnikom, če se poslovim od njega	Slovo od uporabnika	Doživljanje izgube	Ravnanje v primeru smrti
J34	Jaz jemljem te stvari tako, da če se človek res dolgo časa muči in mu vsaki gib predstavlja bolečino in mu ni pomoči ne medicinske in nobene druge, da je za njega boljše, da se poslovi	Sprejemanje smrti uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
J35	Trenutno nimam takšnega uporabnika, so pa mi pred mesecem dni v kratkem roku umrli trije uporabniki	Večkratne izgube uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
J36	Vedno jih sprašujem, če imajo kakšne posebne želje, bi rad še koga videl, vprašam, če imajo kakšno željo pa kakšni hrani ali obleki, te namažem s to kremo, ti dam raje to plenico in mu razlagam stvari, ki jih hoče slišati	Izpolnitev želja uporabnikov	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
J37	Meni osebno to vzame malo več energije, saj nikoli ne vem, če še ga bom našla naslednji dan in samo čakam, vedno se sprašujem, če se	Psihično naporno	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika

	bo to zgodilo jutri, ali za teden dni, za mesec dni več ne verjamem			
J38	Takrat sem vedno v taki psihični pripravljenosti, da me ne prizadene preveč, te stvari so precej čustvene, res pa je da nikoli nisi tako pripravljen, da te take stvari nebi vsaj malo šokirale	Psihično naporno	Izkušnje	Skrb za umirajočega uporabnika
J39	Odvisno od sorodnikov, nekateri sorodniki se včasih malo umaknejo ali pa se prikažejo samo tu in tam	Težje sodelovanje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J40	Nekateri pa so takšni, da me sprašujejo kaj bi bilo najbolje narediti, na koga bi se bilo najboljše obrniti	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J41	Včasih me sprašujejo, katerega govornika bi imeli na pogrebih, kako se naj obrnejo na pogrebni zavod, včasih me kdo vpraša, če bi bilo bolje, da bi to rešili v ožjem krogu, tako se včasih se res kdo obrne name z osebnimi vprašanji	Informiranje	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J42	Z nekaterimi se več pogovarjamo in	Pripravljanje na smrt	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	se pripravimo na določene stvari			
J43	Veliko jim pomeni, da jim pokažemo razumevanje in da tudi hodimo k njim in skrbimo za njihove bližnje	Podpora	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J44	Če se vidimo kje s sorodniki, vedno ostane neka hvaležnost	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J45	Veliko krat čutiš hvaležnost od sorodnikov, z nekaterimi se še vedno slišimo, če drugo ob praznikih, če pa se kje srečamo pa smo veseli, takrat podebatiramo za nazaj in o življenju, ki teče naprej, o otrocih in vnukih	Morebitni kontakti s sorodniki po smrti	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J46	Imela sem družino, kjer je hčerka imela raka in sem hodila k njej, oče je doživel kap in so mu prav tako odkrili raka, ko je hčerka umrla sem začela skrbeti za očeta, ker je rekla mama, da ne zmore skrbeti za njega, po njegovi smrti pa obiskujem še njo	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti
J47	Sin, ki je ostal je hotel, da ostanem že zaradi varnosti in tudi za to, da	Nadaljevanje pomoči na domu	Sodelovanje s sorodniki	Ravnanje v primeru smrti

	zrihtam stvari po hiši, prav tako si gospa želi družbe, včasih me tudi pokliče po telefoni in imama zelo odprti odnos, sva kot mama in hči, gospa se je tudi v teh najtežjih trenutkih vedno obračala name in tako sva postali pravi prijateljici			
J48	Z izkušnjami pa tudi dobiš bolj debelo kožo in lažje sprejmeš smrt, ko doživiš to nekaj krat se navadiš	Sprejemanje smrti uporabnikov	Doživljanje izgube	Izkušnja izgube uporabnika
J49	Včasih, če recimo če ne zmorem lahko prosim za menjavo, včasih tudi prosim za kakšni dan da imam prosto	Prosti dan	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
J50	Je pa možnost tudi psihološke pomoči	Psihološka pomoč	Podpora nadrejenega	Strokovna podpora
J51	Imeli smo supervizije	Supervizija	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
J52	prav tako smo imeli izobraževanja	Izobraževanja	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
J53	lahko se tudi sam pozanimaš, jaz vprašam glavno sestro, prav tako imam takšno osebno zdravnico, da se lahko obrnem na njo za kakšna mnenja	Sodelovanje z drugimi strokami	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
J54	Tako, da ko sem imela primer paliative sem se	Sodelovanje z drugimi strokami	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora

	res veliko obračala na njo, prvič sem imela tudi sondno in črpalko in sem se res obrnila na njo, kako s tem delati			
J55	Včasih se obrnem tudi na patronažo, ki hodi po terenu in se srečamo, takrat vprašam za kakšne posebnosti, včasih se obrnem tudi na delavce centra za duševno zdravje, če se srečamo na terenu	Sodelovanje z drugimi strokami	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
J56	Ali pa se obrnem na doktorja od uporabnika, nikoli nebi rada naredila stvari narobe in se vedno raje pozanimam	Sodelovanje z drugimi strokami	Znotraj delovnega mesta	Strokovna podpora
J57	Njeno delo je odgovorno in potrebno	Zahtevno delo	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J58	Veliko je odvisno od šefice, pomemben je njen pristop do svojcev in uporabnikov ter do nas	Vezni člen	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J59	Prav tako je pomembno, da vzpostavi dober odnos z nami, da ni samo šefico in nam govori naredi to, to in to	Skrb za dober odnos med zaposlenimi	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J60	Pusti nam, da se na njo obrnemo z vprašanji, pripravljena nas	Svetovanje	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

	je poslušati in nam dati nasvete			
J61	Jaz osebno včasih sama česa ne upam povedati svojcem, da bi se nekaj moglo spremeniti in se obrnem na šefico, da te stvari uredi ona	Vezni člen	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J62	Šefica rešuje morebitne spore med nami in nesporazume, ki lahko nastanejo tekom dela, včasih kakšnega starejšega gospoda malo zanese in šefica obvesti sorodnike, ter druge oskrbovalke, da v primeru menjave morajo biti na to pozorne	Skrb za dober odnos med zaposlenimi	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J63	Šefica gre na prvi obisk	Prvi obisk	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J64	ob vključitvi, včasih obišče uporabnike ob praznikih	Obisk uporabnikov na terenu	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J65	Vsako leto obišče druge uporabnike, predvsem tiste, ki si želijo obiska, tisti, ki nočejo nikogar drugega pri hiši jih seveda ne obišče	Obisk uporabnikov na terenu	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu
J66	Včasih nas uporabniki vprašajo, če šefi kaj vprašajo, če so zadovoljni s storitvami	Skrb za kakovost storitev	Naloge vodje pomoči na domu	Vloga vodje pomoči na domu

9.23 Osno kodiranje (Vodja pomoči na domu)

Statistični podatki

-Spol

- Ženski spol (A1)

-Starost

- Pod 30 let (A2)

-Izobrazba

- Univerzitetna izobrazba (A3)

-Dolžina opravljanja poklica

- Manj kot 5 let (A4)

Kariera

- Poklic vodje pomoči na domu

- Pripravištvo (A5)
- Redna zaposlitev po pripravištvo (A6)
- Poklic vodje pomoči na domu v roku enega leta (A7)
- Pot do delovnega mesta (A8)
- Prva zaposlitev (A9, A105)
- Splet okoliščin (A10)
- Delitev dela znotraj delovnega mesta (A11)
- Sodelovanje z uporabniki, sorodniki in socialnimi oskrbovalkami (A19, A103, A129)
- Oblikovanje razporedov za socialne oskrbovalke (A20, A69, A71, A72)
- Usmerjanje socialnih oskrbovalk (A21)
- Koordiniranje (A28, A31, A32, A39, A56, A87)
- Sodelovanje s sorodniki (A29, A30, A70, A146)
- Urejanje plačil (A37)
- Skrb za timski duh (A38)
- Povečan obseg dela (A48)
- Skrb za primerno opremo na terenu (A52, A54, A55)
- Sodelovanje z drugimi zaposlenimi (A53)
- Pozitiven odnos do poklica (A57, A95)
- Lastnosti vodje pomoči na domu (A58, A59, A85, A106, A107)
- Skupni prvi obisk s socialno oskrbovalko (A61)
- Vzpostavitev dobrega odnosa (A62, A83, A93, A100, A101, A115)
- Sodelovanje z drugimi službami (A63, A64, A65, A66)
- Digitalizacija organizacije dela (A74)
- Časovno zahtevno delo (A75)
- Poznavanje socialnih oskrbovalk (A86, A104)
- Stalna pripravljenost (A90, A92, A94, A111)
- Zastopanje socialnih oskrbovalk (A96, A97, A98)
- Samoiniciativa (A108, A109)
- Izobraževanja (A110)
- Organizacija prvega srečanja (A119)
- Ureditev vloge (A121)
- Dogovor o sodelovanju (A131)
- Pomoč uporabnikom na različnih področjih (A132)
- Informiranje (A134, A135)

- Želja po reorganizaciji dela (A158, A159, A160, A161)

- Izzivi na delovnem mestu

- Psihično zahtevno (A12, A16)
- Težave in problemi starostnikov (A13)
- Težavnost pomoči na domu (A14)
- Pomanjkanje prostih mest za vključitev novih uporabnikov (A15)
- Dolžina opravljanja poklica (A17)
- Otopelost (A18)
- Neprimerno vedenje uporabnikov (A22, A24)
- Reševanje konfliktnih situacij (A23, A25)
- Iskanje rešitev (A26, A27, A91, A99, A102, A112)
- Primanjkljaj strokovne podpore v socialnem delu (A117, A165)
- Več možnosti za obisk terena (A164)

Pomoč na domu

-Poklic socialne oskrbovalke

- Vodenje dnevnikov (A33)
- Delovni čas (A51, A89)
- Pridobitev službenih telefonov (A73)
- Zaposlene starejše ženske (A77)
- Dve zaposleni mlajši od 30 let (A78)
- Dolgotrajnost zaposlitve (A79)
- Pozitivne lastnosti socialnih oskrbovalk (A80, A81)
- Razgibanost terenskega dela (A88)
- Strokovna podpora (A116)
- Skrb prenos informacij (A128, A130, A136, A149)
- Tesen odnos z uporabniki in sorodniki (A140)
- Ohranjanje stikov (A141)
- Pridobivanje izkušenj (A145)
- Ustanovitev podpornih skupin (A162)

- Storitve pomoči na domu

- Plačilo storitev (A34)
- Začasna pomoč na domu (A67)
- Občasna pomoč na domu (A68)
- Prošnja svojcev za pomoč na domu (A118)
- Obisk na terenu (A120, A147)
- Prvi obisk (A124)
- Dogovor o izvajanju storitev (A125)
- Izmenjava kontaktov (A126, 127)
- Sodelovanje preko telefona (A148)

- Cena pomoči na domu

- Urna postavka 5 evrov (A35)
- Doplačilo občin Ormož, Sveti Tomaž in Središče ob Dravi (A36)
- Dogovor o načinu plačila (A133)

-Tim

- Srečanja (A40)
- Želja po pogostejših srečanjih (A41, A163, A166)
- Redkejša srečanja tima (A49)
- Dober odnos (A76, A82, A84, A113, A114)
- Organizirana druženja (A167)

- Potrebe po pomoči na domu

- Večanje potreb po pomoči na domu (A43)
- Primerjava cen pomoči na domu in domske oskrbe (A44)
- Širjenje prepoznavnosti (A45)
- Veliko povpraševanje po jutranji negi (A50)
- Čakalna lista (A122, A123)
- Rast števila uporabnikov (A42, A46)
- Novo zaposlovanje (A47)
- Različne bivanjske razmere uporabnikov (A60)

- Ravnanje ob smrti uporabnika

- Pošiljanje sožalja (A137)
- Zahvala sorodnikov (A138)
- Obisk pogreba (A139)
- Zaključek sodelovanja (A142)
- Pomoč sorodnikom (A143, A144, A155, A156, A157)
- Prve izkušnje s smrtjo uporabnika (A150, A153, A154)
- Dojemanje smrti (A151, A152)

9.24 Osno kodiranje (Socialne oskrbovalke)

Statistični podatki

-Spol

- Ženski spol (B1, C1, D1, E1, F1, G1, H1, I1, J1)

-Starost

- 21-25 let (E2, H2)
- 41-45 let (G2)
- 46-50 let (C2, F2, I2)
- 51-55 let (B2)
- 56-60 let (D2, J2)

-Izobrazba

- Osnovnošolska izobrazba (B3)
- Dodatno izobraževanje (B4, C4, D4, I4, J4)
- Srednja šola (C3, D3, E3, F3, G3, H4, I3, J3)

-Dolžina opravljanja poklica

- 0-5 let (E4, J5)
- 6-10 let (D6, G4, I5)
- 11-15 let (B5)
- 21-25 let (C5, F4, F8)
- 26-30 let (D5)
- Delo v domu (F9, F10, G69, G70, I6)

Poklic socialne oskrbovalke

-Odnos do poklica

- Zadovoljstvo s poklicem (B7, B8, C6, C8, C12, C14, D7, D8, F5, G6, G71, G72, I8, I9, J6)
- Pomoč ljudem (E5, G5, H5, I7)
- Pomen ostajanja v domačem okolju (G7, G8, G73)

-Lastnosti socialne oskrbovalke

- Dobrosrčnost in zgovornost (B9)
- Naklonjenost starim ljudem (C7, G74)
- Hitra vzpostavitev odnosa (D9, C13)
- Iznajdljivost (D10, D26, D27, I13)
- Organiziranost (D28)
- Potrpežljivost (D29)
- Družabnost (E6)

-Število uporabnikov

- 6-7, včasih tudi 8 (B10, G11, I11)
- 5,6 ali 7 rednih uporabnikov (B14)
- 6-7 uporabnikov (C15, D11, E7, F12, I10, J10)
- Se spreminja (F11, J11)

- 5 rednih uporabnikov (G9)
- 10 uporabnikov (H6)

- Nadomeščanje sodelavk

- Obisk drugih terenov (B11, B13, C19, C20, D14, G10, I12)
- Poznavanje drugih uporabnikov (B12)

- Terensko delo

- V treh občinah (B15, D15, D16)
- Zadovoljstvo z opravljanjem terenskega dela (C9, C10, C11, D128, F6)
- Delovni čas (D12, D13)
- Kriteriji onemogočajo kakovostno delo (D131, F13, G12)
- Vzpostavitev naveze z uporabniki (F7)
- Vodenje dnevnika (F26, F27, F28, F61, F62)

Uporabniki

- Dolžina obiskovanja uporabnika

- 3 leta (B16, B19, G17)
- 5 let (B16, D17, G16)
- Nova vključitev (B18, C18, C19, F29, F32, J15, J16)
- 2-3 leta (C16)
- 13 let (C17)
- 8 mesecev (E8)
- 8 let (F25)
- Kratko sodelovanje zaradi smrti uporabnika (F30, F31, F33, F34, F84, G51, E9)
- 4 leta (G18, I17)
- Zaključek sodelovanja zaradi smrti (G19)
- 1 leto (H7)
- Enkratni obisk (I18)
- 2 leti (J14)

- Razumevanje z uporabniki

- Razumevanje z vsemi uporabniki (C21, C23, D25, F14, F15, F19)
- Možnost menjave (C22, D19, F16, F21, F22, F23)
- Poznavanje navad uporabnikov (C24)
- Ohranjanje distance (C25, C28)
- Vzpostavitev vezi (C26, F85, G20, G21, G22, I32, I63, J8, J9)
- Zaupanje (C27)
- Poslušanje (C29)
- Sodelovanje z različnimi uporabniki (D20, D24, F75)
- Dober sprejem s strani uporabnikov (D21, J7)
- Navezanost na določeno socialno oskrbovalko (D22, F17, F18, I14, I15, I16)
- Profesionalni odnos (D23)
- Samostojno sodelovanje (D32)
- Možnost neujemanja z uporabnikom (F20)
- Slabe bivanjske razmere uporabnikov (F82, F83)
- Različne potrebe uporabnikov (J13)

- **Sorodniki**

- Komunikacija

- Preko telefona (B20, B22, B23, C31, C32, D41, F36, G24)
- Glede uporabnikovega stanja (B21, D42, E12, E13, H9, I19, I20, I21, J17)
- V živo (C30)
- Glede dela (E11, G23, H8)

- Obisk različnih uporabnikov

- Različne družine (B24, D31, D39, D40, F39, F40, I22, I23, J12, J14)
- Obisk para (B25)
- Vdove ali vdovci (B26)

- Sodelovanje

- Obveščanje o stanju uporabnika (C33, G39)
- Profesionalni odnos (C34, C35)
- Niso prisotni pri obiskih (D30)
- Zaupanje (D33, D34, D35, D36, D37, D38, D39)
- Dober odnos (D44, D45, D97)
- Informiranje (D46, D47)
- Pomoč pri pridobivanju sredstev in pripomočkov (D95)
- Različni načini sodelovanja (E10, F35, J18, J19)
- Vezni člen (F37, F38, G25, G26)

Vključenost v gospodinjstvo uporabnika

- Gospodinjska opravila

- Kuhanje (B27, D52, F45, G27, J21, J22)
- Čiščenje (B28, C35, C36, C37, D53, E18, E19, F43, F52, F55, F76, G28, G31, H10, I26, J23, J24)
- Opravki (B29, D49, D62, J25)
- Nega (B30, F41, F51, F79)
- Vsa gospodinjska opravila (E14, E20, F42, F44, F57, G29, I25)
- Hranjenje (E15)
- Druženje (F53, F54, F56, G30, I24)

- Načrtovanje opravil

- Skupaj z uporabniki (B31, B34, D55, I29, I30, I131)
- Skupaj s sorodniki (B32, B33)
- Dogovor na prvem obisku (C38, D56, F58, G32, H11, I27, J26)
- Sprotno dogovarjanje (C39, C41, C42, D57, D58, D61, F46, G33, I28, J27)
- Samoiniciativa (C40, C43, D54, E17, F47, F59, G34)
- Organizacija (D50, D59, E21, F48, F49, F50)
- Sodelovanje z vodstvom (D51, D60, F60)
- Uporabniki zavračajo določeno pomoč (F77, F78, F80, F81)

- Trajanje obiska

- 1 ura (D63, G15)
- 30 minut (D64)
- 1-2 uri (D65, G14)
- Več kot 2 uri (G13)

Izkušnja izgube uporabnika

- Doživljanje izgube

- Večkratne izgube uporabnikov (B35, C44, D68, F63, F65, F72, J28, J35)
- Pretresljiv dogodek (B36, F97)
- Podoživljanje (B37, D100, F98)
- Smrt te prizadene (B38, D66, D91, D92, F102, F103)
- Izguba bližnje osebe (B39, D86)
- Smrt kot del življenja (C45, C46, C47, F107, F108, F109)
- Sprejemanje smrti uporabnikov (C48, C53, C54, E22, E25, J34, J48)
- Vzpostavitev vezi (D67, D69, D70, D71, D72, F99, G36, G37, G38, I33, I35, I38)
- Slovo od uporabnika (D73, D74, F101, J33)
- Namestitev uporabnika v dom (F64)
- Spominjanje na uporabnike (F100)

Skrb za umirajočega uporabnika

-Izkušnje

- Izkušnja reševanja uporabnika (B40, B42, B43, B44, B45, B46, F73, F74)
- Uporaba osebnih izkušenj (B41, D88)
- Nadaljevanje skrbi za uporabnika (B47, C57, F86, F87, F88, F89, F90, F91, F92, G40, H14, H15)
- Pripravljanje na smrt (B48, F106, G55, G56, H12, I34, I36, I39)
- Osebni odnos (B49, D90, D98, E23, F110, I65, I66, J31)
- Trenutno nima umirajočih uporabnikov (B50, D83, F104, F105)
- Uporabniki čutijo žejo (C55)
- Izpolnitev želja uporabnikov (C56, G41, G42, G52, G53, G54, J36)
- Težka izkušnja (D79, D89, E26, E27, E32, E33, F66, F67, F68, F69, G35, H13, J30)
- Preverjanje stanja uporabnikov (D87, E24, I46)
- Ugotovljena smrt (F93, F94)
- Starostna smrt (G50, I60)
- Psihično naporno (I37, I40, I141, I62, J37, J38)
- Nenadna smrt (I59)

Ravnanje v primeru smrti

-Sodelovanje s sorodniki

- Obvestilo sorodnikom (B51, C64)
- Morebitni kontakti s sorodniki po smrti (B53, D78, D99, F115, F116, I52, J44, J45)
- Podpora (B59, C58, C59, C60, C62, D80, D84, E30, F70, F112, G43, G45, H17, H19, H21, I45, J43)
- Pogovor (C63, H18, J29)
- Pripravljanje na smrt (B60, E29, F71, I44, I58, J42)
- Informiranje (B61, C61, D81, D82, D93, D94, G44, I42, I43, I47, J40, J41)
- Zaključek sodelovanja (B62, B66, C65, E36, G47, I48, I51)
- Z nekaterimi se sodelovanje zaključi, z nekaterimi nadaljuje (B63, D102, G46, H22)
- Nadaljevanje pomoči na domu (B64, B65, D75, D76, F117, I53, I54, J46, J47)
- Zahvala za oskrbo (C66, D85, F114, I50)
- Težje sodelovanje (E28, J39)
- Sorodniki se obrnejo na vodjo pomoči na domu (F111)

- Potek obveščanja

- Klic urgence (B52, B55, C68)
- Klic sorodnikom (B54, C69)
- Klic nadrejene (B56, D101, F96, F113, G49)
- Klic policije (C67)

- Socialna oskrbovalka

- Počaka do prihoda reševalcev (B57, F95)
- Odhod po potrjeni smrti (B58, C70)
- Prihod k mrtvemu uporabniku (C49, I56)
- Ravnanje po protokolu (C50, C74, C75, C76, C77)
- Izrek sožalja sorodnikom (C51, E34, H20, I49)
- Ločevanje službe in zasebnega življenja (C52)
- Prenos medicinskih pripomočkov (C71, D96)
- Vzpodbudne besede (E35)
- Pogreb (G48, J32, J33)
- Moraš ostati miren (H16)
- Uporabnik je umrl med obiskom socialne oskrbovalke (I55)
- Težko soočanje s smrtjo (I57)

Strokovna podpora

- Podpora nadrejenega

- Podpora na terenu (B67)
- Po smrti se preneha (B68)
- Pripravljenost na pogovor (C78, C79, C80, D105, D106, H23)
- Potrebna podpora je na voljo (D103, D104, E40, G57, G58, G59)
- Prosti dan (E37, E38, E39, H24, J49)
- Psihološka pomoč (J50)

- S strani socialnih oskrbovalk

- Pogovor (B69, C83)
- Sestanki (B70, D117)
- Želja po več sestankih (B71, B72, B73, B74, B75, B76, B77, F122, F123, F124, F125, F126, G63, I72, I73)
- Timsko vzdušje (C84, D108, D109, D120)
- Zadovoljstvo z vodjo pomoči na domu (D107, D121, D132)
- Deljenje informacij (D118, D119, F127)

-Znotraj delovnega mesta

- Izobraževanja (B78, C81, C82, D111, F120, F121, G61, I64, J52)
- Supervizija (B79, B80, B81, B82, B83, B84, B85, D110, F118, F119, G60, I61, J51)
- Samopomoč (D112, D113, D114, D115, D116)
- Želja po več izobraževanj (E41, H25)
- Sodelovanje z drugimi strokami (J53, J54, J55, J56)

Vloga vodje pomoči na domu

- Naloge vodje pomoči na domu

- Vezni člen (B86, I67, J58, J61)
- Prvi obisk (B87, C87, C88, D124, G66, J63)
- Sodelovanje s sorodniki (B88, C89, D125, D126, D127, E43)
- Koordinacija (B89, E44, F131, F132, H26, I68, I70, I71)
- Svetovanje (B90, J60)
- Skrb za dober odnos med zaposlenimi (B91, B92, J59, J62)
- Različne naloge (C85, C86, C90)
- Obisk uporabnikov na terenu (D122, D123, D130, G65, G67, J64, J65)
- Opravljanje socialnega dela (D129, F129, F130, H27)
- Skrb za kakovost storitev (E42, G64, G68, J66)
- Zahtevno delo (F128, F133, F134, I69, J57)