

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Sara Lah

**Položaj socialnega dela skozi perspektivo drugih strok v
domovih za stare ljudi**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Sara Lah

**Položaj socialnega dela skozi perspektivo drugih strok v
domovih za stare ljudi**

Magistrsko delo

Mentorica: izr. prof. dr. Jana Mali

Ljubljana, 2024

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Sara Lah

Naslov naloge: Položaj socialnega dela skozi perspektivo drugih strok v domovih za stare ljudi

Ime in priimek mentorja: izr. prof. dr. Jana Mali

Kraj: Ljubljana

Leto: 2024

Ključne besede: socialno delo, domovi za stare ljudi, interdisciplinarnost, dolgotrajna oskrba, kompetence socialnega delavca.

Povzetek diplomskega dela

Prostor socialnega varstva je v zadnjem času dosegel spremembe na področju uveljavljanja skupnostne skrbi za ljudi, sodelovanja uporabnikov pri storitvah pomoči in prizadevanja za pluralizacijo storitev. Pri takih premikih je socialno delo bistvenega pomena, saj je ta stroka poslušna za potrebe posameznika in individualnemu načrtovanju potrebne oskrbe. V Sloveniji prevladujejo institucionalne oblike storitev za stare ljudi. V magistrskem delu sem s pomočjo kvalitativne raziskave raziskala, kakšen položaj zavzema stroka socialnega dela skozi perspektivo drugih strok v domovih za stare ljudi. Glede na zahteve uporabnikov, ki prihajajo v institucionalno varstvo, in spremembe, ki so nastale kot posledica epidemije covida-19, se je povečalo število zdravstvenega osebja, zato prihaja do tega, da socialno delo postaja prezrto, načela socialnega dela prezrta. Zanimalo me je, kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb stanovalcev in kako poteka sodelovanje med različnimi strokami v domovih za stare ljudi. Socialni delavec v domu s svojimi kompetencami in metodami dela pripomore k boljšemu sodelovanju tima in k celostni oskrbi starih ljudi. Pomembno je, da se tudi ostale sodelujoče stroke zavedajo pomembnosti in nalog, ki jih lahko socialni delavci znotraj domov za stare prispevajo. Veliko je še možnosti za inovacije na področju dolgotrajne oskrbe, pri katerih imajo pomembno vlogo tudi socialni delavci. Potreba po oskrbi in varnosti starih ljudi je vedno večja. Star človek je ekspert iz izkušnje, ki sodeluje pri načrtovanju in izbiranju različnih oblik pomoči, v ospredje je potrebno postaviti njegovo aktivno vlogo pri iskanju rešitev in skupaj z njim soustvarjati odgovore.

INFORMATION ON THE THESIS

Name and surname: Sara Lah

Title of the Graduation Thesis: The position of social work from the perspective of other professions in homes for older people.

Supervisor: prof. Jana Mali, Ph. D.

Keywords: social work, homes for older people, interdisciplinary, long-term care, competence of the social worker.

Graduation Thesis Abstract

The field of social care has been undergoing significant changes in recent decades, encouraging the establishment of community care for people, user involvement in support services, and efforts towards the pluralization of services. With such changes, social work plays a crucial role, as this profession is responsive to individual needs and the individual planning of necessary care. In Slovenia, institutional forms of services for the older people prevail. In this master's thesis, I aim to explore the position that the field of social work holds in different homes for older people. Due to the requirements of users entering institutional care and the changes brought about by the Covid-19 pandemic, the number of medical staff had to increase, leading to social work being overlooked, social work principles becoming insignificant, and legislation conflicting with the code of ethics for social workers. The social worker in a home for older people, with their competencies and working methods, contributes to better teamwork and the comprehensive care of the elderly. It is important for other collaborating professions to be aware of the significance and tasks that social workers within homes for older people can contribute. There are still many opportunities for innovation in the field of long-term care, where social workers also play a crucial role. The need for care and safety for the older people is continuously growing. The elderly person is a partner in the assistance process, so we must prioritize their right to choose different forms of assistance, emphasizing their active role in seeking solutions and co-creating answers with the help of a social worker.

ZAHVALA

Zahvalila bi se mentorici izr. prof. dr. Mali Jani za vse strokovne nasvete in podporo skozi celoten proces izdelave magistrskega dela.

Zahvaljujem se tudi vsem intervjuvankam in intervjuvancem, ki so bili pripravljeni sodelovati pri izvedbi raziskave.

Posebno zahvalo pa namenjam družini, partnerju Simonu in prijateljicama Tjaši in Barbari, ki so me spodbujali in skozi celoten proces pisanja magistrskega dela verjeli vame.

KAZALO VSEBINE

1 TEORETIČNI UVOD.....	9
1.1 Staranje v sodobni družbi.....	9
1.2 Potrebe starih ljudi	11
1.3 Institucionalna oskrba starih ljudi	16
1.3 Modeli razvoja domov za stare ljudi	18
1.4 Inovacije v dolgotrajni oskrbi in domovih za stare ljudi.....	20
1.5 Značilnosti socialnega dela v domovih za stare ljudi.....	22
1.6 Koncepti socialnega dela s starimi ljudmi.....	25
1.6.1 Partnerstvo.....	25
1.6.2 Perspektiva moči	25
1.6.3 Zagovorništvo.....	25
1.6.4 Anti diskriminacijska usmeritev.....	26
1.6.5 Skupine za samopomoč	26
1.6.6 Socialne mreže	27
1.6.7 Skupnostna oskrba.....	27
1.7 Multidisciplinarno delo v domovih za stare ljudi.....	28
2 FORMULACIJA PROBLEMA RAZISKOVANJA.....	31
3 METODOLOGIJA	33
3.1 Vrsta raziskave	33
3.2 Teme raziskovanja.....	33
3.3 Merski instrument	34
3.4 Populacija in vzorec	34
3.5 Zbiranje podatkov	36
3.6 Obdelava podatkov in analiza podatkov	36
4 REZULTATI	38
4.1 Opredelitev modela socialnega dela v domovih za stare ljudi	38
4.1.1 Model domov za stare ljudi	38
4.1.2 Pristop do obravnave stanovalcev	38
4.1.3 Dostopnost zaposlenih.....	39
4.2 Zadovoljevanje potreb stanovalcev doma za stare ljudi.....	39
4.2.2 Oskrba stanovalcev	39
4.2.3 Aktivno sodelovanje stanovalcev	40
4.3 Inovacije.....	41

4.3.1 Spremljanje kakovosti oskrbe v domu za stare ljudi	41
4.3.2 Individualni načrt za stanovalce	41
4.4 Socialno delo v domu za stare ljudi	42
4.4.1 Vloga socialnega dela v domu za stare ljudi	42
4.4.2 Naloge socialnega delavca/socialne delavke v domu za stare ljudi	42
4.4.3 Sodelovanje z drugimi institucijami.....	43
4.4.4 Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	44
4.4.5 Možnost za izboljšave na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	44
5 RAZPRAVA	46
6 SKLEPI	51
7 PREDLOGI.....	53
8 VIRI IN LITERATURA.....	54
9 PRILOGE	59
9.1 INTERVJUJI.....	59
9.1.1 Intervju A	59
9.1.2 Intervju B.....	62
9.1.3 Intervju C.....	64
9.1.4 Intervju D	66
9.1.5 Intervju E.....	68
9.2 Kodiranje	70
9.2.1 Odprto kodiranje	70
9.2.2 Osnovno kodiranje	88

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 Staranje v sodobni družbi

Staranje je proces, ki poteka na osebni in družbeni ravni (Ramovš, 2003, str. 3). Človek v vsakem obdobju spada v določeno starostno skupino, ki se premika proti biološkemu koncu. (Ramovš, 2003, str. 3). Staranje je socialni, ekonomski in fenomenološki pojav (Dragoš, 2000, str. 293). Biološki proces staranja je najlažje razumeti. Merimo ga s časovnimi enotami, z rojstnimi dnevi ipd. Starost lahko razumemo kot kulturni pojav, ki je prepleten z navadami, vrednotami in simboli (Dragoš, 2000).

Staranje se prične z oploditvijo, ki ji v življenju sledijo spremembe, ki jih lahko poimenujemo staranje (Pečjak in Pečjak (2007, str. 13). Mlajšim generacijam staranje še ne predstavlja obremenitev, kot jih občutijo stari ljudje. »Vsak človek se stara na svoj način in z različno hitrostjo (Pečjak in Pečjak (2007, str. 13).« Kristančič (2005, str. 41) meni, da je odziv na staranje vsakega posameznika povezan z načinom mišljenja o staranju in izkušnjah nasploh. Lahe (2016, str. 58) navaja, da obstaja malo kultur, ki slavijo starost kot najboljše obdobje življenja. Eden izmed razlogov, zakaj je temu tako, bi lahko bil ta, da v družbi obstaja vedno več predsodkov in stereotipov, ki negativno in napačno posplošujejo staranje.

Različni dejavniki zdravja in duševne sposobnosti ljudi ter gospodarske razvitosti vplivajo na odnos družbe do starih ljudi (Barkan, 2011, str. 418, 419). Z večjim prezirom se gleda na tiste stare ljudi s slabšim zdravjem in je zanje potrebna oskrba, kot pa na tiste, ki so zdravi (Mali, 2008, str. 35). Položaj starih ljudi je tesno povezan tudi z gospodarsko razvitostjo družbe. Pridobivanje sredstev, ki jih lahko porabijo stari ljudi in s tem dosežejo večjo avtonomnost, je odvisno od razvitosti gospodarstva v družbi (Mali, 2008, str. 35). Prav tako je na odnos družbe do starih ljudi vplival tudi razvoj znanosti skozi desetletja, predvsem razvoj medicine, ki je pridobila na ugledu in moči ter zavladovala kot vodilna znanost na področju starih ljudi (Mali, 2008, str. 35). Gerontologija, ki raziskuje starost, je na začetku razvoja temeljila na medicinskih vidikih staranja, zato lahko vidimo povezovanje gerontologije z »biomedicinskim modelom« razumevanja starosti (Mali, 2008, str. 35).

Mali (2008, str. 41) navaja, da področje gerontološkega raziskovanja sestavljajo štiri temeljna področja, in sicer: kronološko, biološko, psihološko in sociološko staranje. V nadaljevanju se bom osredotočila na biološke, psihološke in sociološke teorije staranja.

- *Biološke teorije staranja* opisujejo procese v organizmu in spremembe, ki nastanejo kot posledica starosti in staranja na molekularni in celični ravni. Hooyman in Kiyak (2014, str. 2) staranje enačita s propadanjem življenjskih funkcij. Vse teorije poskušajo odkriti, zakaj se telo stara. Gavrilov in Gavrilova (2002) sta izoblikovala splošno biološko teorijo staranja, tako imenovano teorijo reliabilnosti, ki predpostavlja, da se vsi sistemi z leti poslabšajo, ne glede na to, ali jih sestavljajo elementi, ki se starajo ali ne, kar povzroča sistemsko obrabljenost in nenadomestljivost vseh obrabljenih delov. Fenomen staranja poimenujeta sistemsko obrabljenost človeške vrste (Gavrilov in Gavrilova, 2002).
- *Psihološke teorije staranja* proučujejo človekov kognitivni, osebnostni in socialni razvoj ter specifična področja (spomin, učenje, občutenje in percepcija, motorične sposobnosti v tretjem življenjskem obdobju). Teorija življenjskega ciklusa obravnava razvoj človeka celostno, in sicer z vseh vidikov posameznikovega življenja. Psihološka teorija starosti pravi, da je človek star toliko, kolikor se starega počuti, in da na starost vpliva tudi zrelost človekove osebnosti (Požarnik, 1981, str.11).
- *Sociološke teorije staranja* vsebujejo štiri teoretske smeri: teorija pasivizacije, teorija aktivnosti, teorija modernizacije, teorija subkulture (Hooyman in Kiyak, 2014). Sociološke teorije staranja zagovarjajo, da lahko spremembe osebnosti razumemo le, če smo pozorni na povezavo med človekom in njegovim širšim družbenim okoljem (Hooyman in Kiyak, 2014). Te teorije so temelj skladnih in veljavnih osnov, s katerimi oblikujemo politike, aktivnosti in druge oblike pomoči za stare ljudi (Hooyman in Kiyak, 2014).

Ramovš (2003) opredeli tri generacije (mlajša, srednja in stara), ki so med seboj sistemsko povezane in imajo komplementarno vlogo. Vse generacije so med seboj povezane. Povezujejo se v različnih storitvah tako na področju sociale, zdravstva in drugih služb. Vse tri generacije dajejo smisel za preostali del življenja.

Na zmanjševanje vloge starih ljudi v družini in družbi vplivajo tudi proces modernizacije, urbanizacije, industrializacije in razvoj znanosti (Mali, 2008, str. 23). Velik vpliv pa predstavlja tudi stigmatizacija starih ljudi v družbi in odkrivanje starosti iz sodobnega načina življenja (Mali, 2008, str. 23).

Človek ima v starosti drugačne vloge, kot jih je imel prej. Ramovš (2003, str. 134) navaja, da so te naloge zavzeto prizadevanje zase in za druge, prepuščanje skrbi za vsakdanjo preskrbo srednji generaciji, smiselno stališče do svoje preteklosti, sedanjosti in prihodnosti, predajanje življenjskih izkušenj mladi generaciji, poslavljanje od življenjskih sopotnikov in opravljanje sklepnih nalog pred odhodom iz časa in prostora.

»Stari ljudje so v sedanji družbi marginalizirani in odrinjeni na rob družbe (Cuddy, Norton in Fiske, 2005, str. 277).« Obravnavani so predvsem kot potrošniki. Najpogosteje so stari ljudje priča slabi obravnavi v zdravstvu, kjer so spregledani ali celo napačno diagnosticirani (Cuddy, Norton in Fiske, 2005, str. 277). »Teme, ki se nanašajo na staranje, stare ljudi, domove za stare ljudi pri ljudeh najpogosteje vzbujajo občutke odpora, odklanjanja in nezainteresiranosti (Mali, 2008, str. 3).«

S povečanjem starejšega prebivalstva v družbi se pojavljajo potrebe po oblikovanju različnih oblik oskrbe (Mali in Grebenc, 2021, str. 5, 6). To poimenujemo sistem dolgotrajne oskrbe, ki ga v Sloveniji še nimamo vzpostavljenega. »Sistem mora biti načrtovan tako, da omogoča učinkovito zadovoljevanje potreb po dolgotrajni oskrbi (Mali in Grebenc, 2021, str. 5, 6).« Socialno delo prinaša na področje dolgotrajne oskrbe novo pojmovanje, ki vzpostavlja solidarnost med ljudmi in omogoča razumevanje medgeneracijskih tem in tako ljudi združuje in povezuje (Mali in Grebenc, 2021, str. 5, 6).

Staranje je za mnoge še vedno tabu tema, ki prinaša strah o tem, kaj se bo zgodilo v zadnjem obdobju posameznikovega življenja. Staranje za posameznika prinaša velike spremembe predvsem na področju samostojnosti, mobilnosti, socialnih mrež, skrbi zase ipd. Menim, da je te teme pomembno naslavljanje in se kot posameznik in družba pripraviti na starost.

1.2 Potrebe starih ljudi

»Potreba je nekaj, kar kdo mora imeti, dobiti za življenje, delo (Fran, 2020).« Ramovš (2013) potrebe starih ljudi definira kot samodejne vzgibe živega organizma, ki ga motivirajo in usmerjajo v tako vedenje in sobivanje z okoljem, da se ohranja pri življenju in se zdravo razvija. Ramovš (2003, str. 87) potrebe definira tudi kot mehanizem živih bitij, da se ohranjajo in napredujejo. Pri ne zadovoljitvi potreb se v človeku pojavi občutek notranje napetosti, stiske

ali nuje. Ko se potreba zadovolji, občutek izgine. Potrebe lahko tako definiramo tudi kot objektivne in univerzalne človeške cilje, ki si jih posameznik zada in jih je sposoben doseči ter izkoristiti (Flaker idr., 2008).

»Centralistični pristop k ocenjevanju potreb prebivalstva v luči kakovosti življenja pomeni statično ugotavljanje stanja posameznikov, ki niso prisotni na trgu dela in so hkrati ena najštevilčnejših ciljnih skupin na področju socialnega varstva. Na podlagi ocen potreb starih ljudi država uvaja ukrepe in storitve za zagotovitev socialne varnosti ter stroki narekuje vloge in naloge skrbnika zanje (Flaker, idr., 2008, str. 11).«

Potrebe so temelj živih bitij. Ljudem se v različnih starostih pojavljajo različne potrebe v določenem vrstnem redu, kar je s svojimi raziskavami ugotavljal že Ramovš (2003, str. 88). Osnovne potrebe, ki jih navaja Varga (2003), so: fiziološke potrebe, potrebe po varnosti, potrebe po pripadanju, simpatiji, naklonjenosti in ljubezni, potrebe po ugledu in potrebe po samouresničevanju. Poleg vseh naštetih potreb imajo pomembno vlogo v posameznikovem življenju tudi kognitivne, estetske potrebe in potrebe po redu, urejenosti in strukturi. Varga (2003) potrebe razvrsti po hierarhičnem redu in na najvišjo raven postavi potrebo po samouresničevanju. Vsak posameznik je sam odgovoren, da uresniči načrt glede uresničevanja potreb. O kakovostni starosti govorijo takrat, ko so zadovoljene tudi višje potrebe (Ramovš (2003, str. 88). Kakovostna starost se določa po tem, v kakšni meri so zadovoljene vse človekove potrebe, saj zanemarjanje nekaterih višjih potreb pomembno vpliva na zadovoljstvo starih ljudi glede vseh prej obstoječih in zadovoljenih potreb (Ramovš (2003, str. 88). V tretjem življenjskem obdobju so še posebej izražene tri potrebe, in sicer: potreba po temeljnem ali osebnem medčloveškem odnosu, potreba po predajanju svojih življenjskih izkušenj in spoznanj mladi in srednji generaciji, eksistencialna potreba, da človek doživlja starost kot smiselno obdobje življenja (Ramovš, 2003, str. 87-93).

V starosti so še vedno prioriteta telesne in materialne potrebe. Jenkins (2001, str. 89) meni, da na kakovost življenja močno vpliva potreba po posedovanju nujnih virov za zadovoljevanje individualnih potreb, želj in hotenj, sodelovanje pri dejavnostih, ki omogočajo osebni razvoj in samouresničevanje in uspešno primerjanje posameznikov z drugimi.

Po mnenju Štuheca in Frasa (2010, str. 3-15) sta najpomembnejši potrebi, ki jih doživljajo stari ljudje, potreba po varnosti in potreba po neodvisnosti in samostojnosti. Vasara (2015) je k prej omenjenima potrebama dodal še potrebo po miru, bližini narave ter dostopu do storitev in prostočasnih aktivnosti.

Stari ljudje v socialnovarstvenih storitvah opozarjajo na to, da se ob vstopu v sistem socialnega varstva zmanjša njihov vpliva nad odločitvami v svojem življenju (Flaker idr., 2008, str. 14). Zavračajo centralistični pristop k izoblikovanju rešitev, saj v tem nastajajo storitve, ki so prilagojene za povprečne potrebe neobstojećih skupin. Tak pristop ne omogoča sooblikovanja podpore in pomoči z vključitvijo posameznika (Flaker idr., 2008, str. 14).

»Indeks potreb je orodje, ki nam pomaga pri načrtovanju sistema dolgotrajne oskrbe (Flaker idr., 2019).« »Indeks potreb po dolgotrajni oskrbi nam pomaga identificirati poznavanje in razumevanje dolgotrajnih stisk in potreb, znotraj katerega spadajo področja razbremenitve, gotovosti, smisla, stanovanja, dela in denarja, vsakdanjega življenja in prostega časa, nelagodja v interakciji, stikov in družabnosti, institucionalne kariere, ne umeščenosti in pripadnosti (Flaker idr., 2008, str. 387).«

Z analizo potreb v dolgotrajni oskrbi so se izpostavili pomembni sklopi potreb v naši civilizaciji (Flaker idr., 2019). V nadaljevanju se bom osredotočila na opisovanje potreb, ki jih navajajo Flaker idr. (2019), in sicer med prve sodijo potrebe po delu, stanovanju, družabnosti in stikih. V tem sklopu so predvsem potrebe, ki jih obravnavajo socialna politika, sociologija in pravo. V drugi sklop spadajo potrebe, ki izhajajo iz institucionalne kariere, ki nadomeščajo institucionalizacijo, izhajajo iz interakcijskih prekrškov, protislovja neumeščenosti in pripadnosti. Potrebe iz prvega sklopa, tako imenovane univerzalne potrebe, ki jih opisuje Flaker idr. (2019) lahko analiziramo v štirih registrih. »Prvi register je naravnega eksistenčnega okvira; gre za potrebe na najbolj primarni ravni. Drugi register je register družbeno-normativnih in funkcionalnih potreb, ki so povezane z organizacijo izkušnje in identitete. Te potrebe oblikujejo naše življenje glede na družbene zahteve in omogočajo delovanje posameznika v družbi, hkrati pa omogočajo, da se ustvari istovetnost in organizira svoja doživetja, dejavnosti in razumevanje situacije. Tretji register vsebuje specifične potrebe uporabnikov dolgotrajne oskrbe. Izhajajo iz posebne ranljivosti njihovih univerzalnih potreb. Pomagajo ohraniti ali povrniti možnost zadovoljevanja potreb iz prvih dveh registrov. To je register anti diskriminacije, saj izenačuje hendikep, ki izhaja iz prikrajšanosti starih ljudi. V četrti register pa spadajo inovativne potrebe, potrebe po novih odgovorih. Ustvarjajo nove izzive in presegajo ohranjanje tipičnega zadovoljevanja potreb (Flaker idr., 2008, str. 387-388).« »Poskusimo razumeti razdelitev potreb skozi primer potrebe po stanovanju, ki je univerzalna potreba in omogoča starim ljudem zavetje pred neugodnimi klimatskimi razmerami. Je tudi družbeno normativna in funkcionalna potreba, saj ga v sedentarni civilizaciji moramo imeti (imeti moramo stalni naslov), omogoča nam, da si lahko ustvarimo svoj zasebni prostor, kjer hranimo osebne predmete, ustvarjamo družinske,

družabne in gospodinske vidike vsakdanjega življenja. S perspektive tretjega registra bi v primeru potrebe po stanovanju govorili o potrebi po lažjem dostopanju do stanovanja, lažjem sklepanju stanovanjskih razmerij, dodatnem zavarovanju in vzdrževanju stanovanjskega razmerja. Pri inovativnih potrebah pa bi v primeru potrebe po stanovanju govorili o novih oblikah sobivanja ter novih funkcijah bivališč (Flaker idr., 2008, str. 387-388).«

Po Mali (2013, str. 24-28) povzemam osem glavnih kategorij, ki sestavljajo indeks potreb, in sicer:

Namesto hospitalizacije in institucionalizacije: »Pomoč, ki jo je človek deležen v instituciji, bi jo lahko prejemal tudi v domačem okolju. Bivanje v domačem okolju ljudem pomaga vzdrževati stike z njegovimi bližnjimi, omogoča svobodno odločanje o načinu življenja, hkrati pa omogoča možnost umika (Mali, 2013, str. 24-28).«

Stanovanje: Mali (2013, str. 25) navaja, da je stanovanje osnovna potreba posameznika. Stanovanje je prostor, ki je namenjen bivanju in predstavlja posamezniku pomemben prostor tudi iz socialnega vidika. Nudi nam namreč prostor za druženje s prijatelji, za ustvarjanje družine, shranjevanje naših osebnih stvari (Mali, 2013, str. 25). Omogoča nam zasebnost, možnost umika. Flaker idr. (2008, str. 111-112) pa opozarjajo na visoke cene stanovanj, neugodna stanovanjska posojila, pomanjkanje stanovanj, kar pa lahko pri posamezniku še povečuje osebno stisko.

Delo in denar: Delo kot potreba in kot sredstvo za zadovoljevanje potreb je prisotno skozi vsa življenjska obdobja ljudi, saj si tako lažje organiziramo življenje. Delo je tisto, ki nam daje občutek koristnosti, plačano delo pa nam pridobi družbeni status. Stari ljudje imajo po navadi status upokojenca ali invalida in s težavo dobijo plačano zaposlitev. Na trgu primanjkuje možnosti za delo, ki bi ga lahko opravljali tudi starejši. Brez dela in denarja ni mogoče spremeniti življenjske zgodbe tako, da bi rešili posameznikove stiske. Potreba po tem, da so ljudje aktivni in nekaj delajo, ostaja tudi v starejšem obdobju.

Vsakdanje življenje: Mali (2013, str. 27) navaja, da sodijo sem rutine, ki oblikujejo našo realnost. Svobodno odločanje o prostem času je za posameznika zelo pomembno, ta čas je tudi prostor, kjer lahko izrazimo našo ustvarjalnost. Ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, imajo po navadi malo prostega časa; ker čakajo na pomoč drugih, je njihovo življenje odvisno od drugih (Mali, 2013, str. 27). Organizacija pomoči je prilagojena ritmu služb, ki pomoč izvajajo, in ne posameznikovemu življenjskemu ritmu.

Nelagodje v interakciji: »Interakcijski prekrški so pomemben vidik procesa konstrukcije drugačnosti in stigmatiziranja. Lahko bi jim rekli tudi vljudnostni prekrški, ki jih dnevno delamo vsi, popravljamo pa jih z opravičili ali pojasnili (Mali, 2013, str. 28).« Mali (2013, str. 28) omenja, da ljudje, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, doživijo več interakcijskih prekrškov in jih ne popravljajo, kar jim prinese, da se v odnosih počutijo nelagodno. Zaradi tega je potrebno zagotoviti medgeneracijsko sožitje in sodelovanje.

Stiki in družabništvo: »Človek je družbeno bitje, ki brez drugega ne more obstati (Mali, 2013, str. 28).« Stiki nas zaznamujejo, nam govorijo o tem, kdo smo, kaj smo (Flaker idr., 2008, str. 258). Tudi za ljudi, ki potrebujejo dolgotrajno oskrbo, so stiki pomembni, saj lahko iz njih črpajo pomoč in podporo. Socialne mreže starih ljudi so po navadi majhne in omejene predvsem na družinske člane, glavna stiska starih ljudi pa je pogosto osamljenost (Flaker idr., 2008, str. 258).

Institucionalna kariera: »Institucija, v katero je nameščen posameznik, pogosto zaznamuje življenje posameznika. V institucijah primanjkuje zagovorništva. Osebe pogosto zaradi pomanjkanja časa in preobremenjenosti ne more zagotoviti druženja s stanovalci (Mali, 2013, str. 24-28).«

Neumeščenost in pripadnost: Mali (2013, str. 24-28) navaja, da gre za povezanost med potrebo po odvisnosti od drugih in hkrati potrebo po lastni samostojnosti. Sorodniki so tisti, ki velikokrat zavirajo posameznikovo neodvisnost, hkrati pa stari ljudje potrebujejo njihovo pomoč (Mali, 2013, str. 24-28). Zato je pomembno, da so načini razbremenjevanja svojcev vključeni v sistem dolgotrajne oskrbe.

Vsakdanje življenje vključuje življenje posameznika, njegov prosti čas, družabništvo. Za kakovostno oskrbo starih ljudi je pomembno razumevanje njihovih potreb. Tega se najbolj zavemo takrat, ko so delno zadovoljenje ali pa jih sploh ne moremo zadovoljiti. Če delamo za ljudi in z ljudmi, je najpomembnejše orodje prepoznavanje človekovih potreb.

1.3 Institucionalna oskrba starih ljudi

»Institucionalno varstvo obsega osnovno oskrbo in socialno oskrbo ter zdravstveno varstvo po predpisih s področja zdravstvenega varstva (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2023).« »Institucionalno varstvo starih ljudi je namenjeno starejših od 65 let, ki zaradi bolezni, starosti ali drugih razlogov nimajo možnosti za oskrbo v domačem okolju (Skupnost socialnih zavodov, b.d.).« V svetu se postopoma uvajajo še druge oblike pomoči starim ljudem, ki spodbujajo čim daljše bivanje starih ljudi v domačem okolju (Mali, 2008, str. 9). »Za Slovenijo je značilna predvsem izrazito institucionalna usmeritev (Mali, 2008, str. 9).« Konec leta 2023 je bilo v Sloveniji na voljo 21.573 mest v 59 javnih zavodih in pri 45 izvajalcih s koncesijo (Skupnost socialnih zavodov, b.d.).

Področja človekovega delovanja so z namestitvijo v institucijo in pravili, ki v njih veljajo, spremenjena. Socialni hibrid Goffman (1961) opisuje institucije, kjer je organizacija usmerjena tako k doseganju določenih ciljev kot tudi za bivalno skupnost stanovalcev.

Skozi desetletja je področje institucionalnega varstva starih ljudi doživelo številne spremembe. Razvili so se novi domovi, razvile so se gerontološko povezane stroke, spremenil pa se je tudi odnos do uporabnikov oziroma stanovalcev. V Sloveniji še vedno prevladuje tradicionalna usmeritev institucij, ki so namenjene za veliko število starih ljudi. V instituciji so zaposleni ljudje različnih strok, ki izvajajo različne oblike storitev in pomoči, ki ustrezajo večinskim boleznim in težavam, ki jih imajo stari ljudje. Zaposleni v domovih za stare ljudi se srečujejo s spremenjenimi značilnostmi in zahtevami stanovalcev, kot so bile ob prvih pojavih domov za stare. Kljub temu da prevladujejo zdravstvene težave stanovalcev, so njihove potrebe, zahteve in želje heterogene, še posebej ob povečanem številu ljudi z demenco. Zgolj uveljavljanje institucionalnih pravil dela in življenja v domu starih ljudi v teh populacijah ne zadošča (Mali, 2008, str. 234). Poleg pravil je v domu pomembnejši odnos zaposlenih, ki morajo izkazovati dober čut za sočloveka in znati prisluhniti, saj le to vpliva na počutje uporabnikov, ki prihajajo v dom (Mali, 2004, str. 105).

Z vdorom privatne sfere se na tem področju povečuje materialni standard oskrbe (Mali, 2009, str. 95-107). Trenutne razmere, ki so prisotne v domskem varstvu, pa lahko najboljše opišejo stanovalci sami in njihovi sorodniki (Mali, 2009, str. 95-107). Na zadovoljstvo stanovalcev v institucijah vpliva njihovo zadovoljstvo s posameznimi službami in odnosom z osebjem. Stanovalcem je pomembno, da imajo zaposleni dobro razvito empatijo. Prav tako so sorodniki tisti, ki predstavljajo pomembno vez z domačim okoljem. Dobri odnosi s sorodniki staremu

človeku omogočajo lažje prilagajanje na novo življenjsko okolje. Prav tako pa sorodniki z rednimi obiski in ohranjanjem stikov vzdržujejo njihovo vez (Mali, 2004).

Največkrat domove za stare ljudi poimenujemo z besedo »dom« (Mali, 2008, str. 57). Pazljivi moramo biti, saj je lahko simbolika te besede varljiva. Dom za stare ljudi ne predstavlja domačega okolja, saj je posameznik znotraj le del velike organizacije in se mora prilagajati potrebam večje skupine in nenehno sklepati medsebojne kompromise.« Domovi za stare ljudi so prilagojeni posameznikom, vendar je potrebno vseeno upoštevati skupna pravila in sklepati kompromise. Stanovalci, ki so nameščeni v enoposteljne sobe, si lahko ustvarijo domačnost. Stanovalci v dvoposteljnih sobah nimajo toliko svobode glede prilagajanja sob individualnim željam.

Oskrba starih ljudi v domu je tako socialna kot tudi varstvena. Osnovna oskrba stanovalca v domu starih ljudi zajema bivanje, prehrano, tehnično oskrbo in prevoz (Oven, 2019, str. 22). Socialna oskrba zajema vodene dejavnosti, ki so namenjene izvajanju vsebin socialne preventivne terapije in vodenja upravičencev (Oven, 2019, str. 22). V okviru varstva je vključena pomoč pri vzdrževanju osebne higiene, izvajanju dnevnih aktivnosti (vstajanje, oblačenje, premikanje, hoja, orientacija...). S pomočjo oblik varstva se ohranja in razvija samostojnost, socialni odnosi, aktivno preživljanje prostega časa ter reševanje osebnih stisk (Oven, 2019, str. 22).

Storitve in programi za stare ljudi se razvijajo z namenom nudenja pomoči pri vsakodnevnih dejavnostih in opravilih (Mali, 2009, str. 249-250). Formalne oblike pomoči lahko razdelimo v tri sektorje socialnega varstva: javni sektor, kamor uvrščamo Centre za socialno delo, domove za stare ljudi, centre za pomoč na domu, oskrbovana stanovanja...), zasebni sektor (institucionalno varstvo, servisi pomoči na domu) in nevladne in prostovoljske organizacije (društvo upokojencev, skupine za samopomoč...) (Mali, 2009, str. 249-250).

Izogibati se je potrebno uvrščanja domov zgolj znotraj okvira institucionalnega varstva (Mali, 2012a, str. 59). »Domovi so v resnici centri za zagotavljanje celostne oskrbe starih ljudi in v njih sta zdravstvena in socialna stroka oblikovali model medsebojnega delovanja, ki temelji na sodelovanju in dopolnjevanju (Mali, 2012a, str. 59).«

1.3 Modeli razvoja domov za stare ljudi

V osnovi je cilj institucije skrb za množico starih ljudi, ne pa skrbi za posameznika (Mali, 2008, str. 195). Sprememba okolja za vsakega posameznika predstavlja novo izkušnjo, na katero se je potrebno dobro pripraviti. Taka sprememba pa ne pomeni spremembe samo za posameznika, ampak tudi za svojce in tudi zaposlene v domu (Mali, 2008, str. 195).« Že iz druge svetovne vojne imajo domovi za stare ljudi slab ugled, saj so bili takrat nameščeni v gradove in gradišče, ki so bili urejeni zgolj v zasilna bivališča. (Mali, 2008, str. 196). Delovali so kot zaprti sistemi, predvsem z značilnostmi medicinsko usmerjenih domov (Mali, 2008, str. 196).

Star človek se vključi v domsko varstvo takrat, ko postane popolnoma odvisen od okolja. V domovih za stare ljudi je pogosto strokovno delo osredotočeno na rutinsko zadovoljevanje fizioloških potreb stanovalcev (Hojnik-Zupanc, 1994, str. 12). Namen domov za stare ljudi pa nista samo zdravstvena in telesna nega stanovalcev, ampak omogočanje večje kakovosti življenja (Pečjak, 2007, str. 171-172).

Spodaj navajam definicije medicinskega in socialnega modela delovanja institucij. »Medicinski model delovanja je usmerjen predvsem v zadovoljevanje bioloških potreb stanovalcev, pri tem pa so pogosto spregledane in zanikane njihove psihološke in socialne potrebe (Milošević Arnold, 2003, str. 43).« »Socialni model pomeni holistično razumevanje človeka, ki upošteva in zagotavlja možnosti za zadovoljevanje njegovih vsestranskih potreb. Sem sodi tudi večja avtonomija stanovalcev (ibid.).«

Mali (2008, str. 156-162) navaja sestavne dele dimenzij usmerjenosti institucije, in sicer: splošne in strukturne značilnosti, medsebojni odnosi, osebni razvoj in ohranjanje in spreminjanje sistema. Na usmeritev domov imajo vpliv različni razlogi, kot so na primer politika ustanavljanja domov, vpliv socialno gerontoloških načel, razvitosti socialnega dela, spremenjene značilnosti in pričakovanja stanovalcev (Mali, 2008, str. 156-162).

Mali (2008, str. 231-235) ugotavlja nekatere značilnosti zgodovinskega razvoja domov in jih razdeli v štiri obdobja: skrbstveni model domov za stare ljudi, socialnogerontološki model, bolnišnični model in socialni model domov za stare:

Skrbstveni model domov za stare ljudi (1946-1964): Mali (2008, str. 232-233) navaja: »Ob prvem povojnem obdobju usmerjenost institucij še ni bila jasno izoblikovana. Vloga domov se je kazala predvsem v kategoriziranju in stigmatiziranju starih ljudi. Številni domovi so nastali s preimenovanjem ubožnic v domove za stare ljudi in to vlogo opravljajo še danes. Po

strukturnih značilnosti so domovi v tem času mejili na medicinsko usmerjenost, nekateri vidiki sodelovanja osebja in stanovalcev pa so vsebovali tudi značilnosti socialne usmerjenosti. Stanovalcem so zagotavljali eksistenco, zato lahko rečemo, da je bil večji poudarek na socialni usmerjenosti domov.«

Socialnogerontološki model domov za stare ljudi (1965-1990): Mali (2008, str. 232-233) pravi: »Na usmerjenost domov so pomembno vplivale na novo porajajoče se znanosti, kot je socialna gerontologija, ki je domovom določila tudi usmerjenost delovanja. Prihod socialnih delavcev, ki so postopoma začeli dobivati svoje mesto v domovih, je pomembno vplival na razvoj socialnih modelov domov za stare ljudi. Interdisciplinarnost je omogočala socialnim delavcem, da so se pri delu zavzemali za strokovnost iz svojega področja, ki se je razlikovala od medicinske. Socialno delo je prineslo predvsem poudarek na medosebnih odnosih, medsebojnem sodelovanju stanovalcev, osebja in svojcev ter poudarek na osebnih problemih stanovalcev, izražanju čustev.«

Bolnišnični model domov za stare ljudi (1991-2000): Mali (2008, str. 233-234) navaja: »Številno bolnih stanovalcev se je v domovih povečalo in ravno zdravstveno osebje je tisto, ki lahko ustrezno skrbi za njih. Vseeno so bili prisotni tudi socialni delavci, ki so imeli v nekaterih domovih večje vpliv kot v drugih, na kar vpliva več dejavnikov. Eden izmed njih je sigurno ta, da je v domovih zaposlen manjši delež socialnih delavcev. Definiranje vloge socialnega doma znotraj domov še ni bilo tako definirano in povsem jasno. Velikokrat se je prevzemala vloga tajnice, medicinskih sester ali današnjih delovnih terapevtov. Potrebno se je bilo boriti za svoj obstanek in razvoj ter položaj.«

Socialni model domov za stare ljudi (od leta 2000): Mali (2008, str. 234-235) ugotavlja: »Na podlagi konceptov socialnega dela s starimi ljudmi predstavlja sestavni del socialnega dela na trdnih konceptualnih temeljih, ki omogočajo razvoj specifičnega znanja in se razlikuje od gerontološkega. Povečano število oseb z demenco potrebuje drugačno obravnavo s poudarjeno vlogo socialnega dela. Poudarek je predvsem na individualnem pristopu do posameznika. Socialno delo ni samo delo s starimi ljudmi, stanovalci, ampak je tudi delo z osebjem. To sodelovanje spodbuja enakopravno sodelovanje zdravstva in socialnega varstva.«

V Evropi težimo k splošnemu preoblikovanju oblik oskrbe starih ljudi (Anttonen in Karsio, 2016). Tudi v Sloveniji si prizadevamo za dezinstitutionalizacijo. Namestitev v institucijo naj bi bila zadnja možnost in ne prva rešitev pri spremembah, ki jih povzroča in prinaša zdravstveno stanje starih ljudi. Najpogostejši razlog namestitve ljudi v domove za stare ljudi je ta, da so

neformalni oskrbovalci in družina prepuščeni iskanju lastnih virov moči in informacij, zato so preobremenjeni, imajo zdravstvene težave ali pa finančne probleme (Mali, Mešl in Rihter, 2011).

1.4 Inovacije v dolgotrajni oskrbi in domovih za stare ljudi

Besedo inovacije opisujemo kot spremembo prenovitve (Slovar slovenskega knjižnega jezika, 2000). Socialne inovacije so tiste, ki jih ustvarijo člani socialnega omrežja v njihovih skupnih dejavnostih, ki presegajo ozke poslovne in načrtovane rutine. Inovacije pomenijo predvsem usmeritev k boljšemu in si prizadevajo za trajnostno učinkovito družbo (Brandsen idr., 2016, str. 6-7). »Socialnih inovacij ne smemo enačiti z inovacijami v socialnem varstvu, saj imajo širši pojem. Socialne inovacije so pomemben del inovacij na tem področju. Socialne inovacije morajo biti, ne glede na to, ali gre za skupnostno socialno delo, zasnovane tako, da uporabljajo sredstva, ki vključujejo uporabnike, okrepijo njihov vpliv in moč (Mali idr., 2017).«

Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2013-2020 (2013) poudarja individualizacijo obravnave uporabnikov, inovativnost in stalno uvajanje izboljšav, ki pomagajo uporabnikom. Uporabniki imajo pri definiranju svojih potreb, načrtovanju aktivnosti in oblik pomoči aktivno vlogo (Mali idr., 2017, str. 40-41). Slovenski domovi si prizadevajo za spremembe na različnih področjih za boljšo institucionalno oskrbo starih ljudi, ki je del dolgotrajne oskrbe kot paradigme za spremembo boljših družbenih odnosov (Mali idr., 2017, str. 40-41).

»Večina inovacij v okviru dolgotrajne oskrbe se kaže v raziskovanju uporabnikovih potreb in iskanju takšne pomoči, ki zadovoljuje uporabnikove potrebe (Mali idr., 2017, str. 12).« Področja inovacij v domovih za stare ljudi lahko najdemo na področju avtonomije, nadzora nad življenjem, možnosti izbire, sooblikovanja ponudbe, ovir pri dožemanju stanovalcev kot avtonomnih ljudi, možnosti enakopravnih odnosov z zaposlenimi, oskrbi po meri človeka, participaciji, dostopu do informacij in na področju zagovorništva (Mali idr., 2017, str. 59-178).

Mali idr. (2017) navajajo: »V veliko domovih uporabljajo za spremljanje kakovosti storitev različne programe, ki jim prinesejo usmeritve pri delu. Program dejavnosti v domovih najpogosteje pripravijo animatorji, vodje in predstavniki doma. Osnovna dejavnost doma naj bi bilo varstvo, poleg tega pa nekateri domovi zagotavljajo tudi različne storitve za stare ljudi, ki še živijo v domačem okolju. Domovi za stare ljudi sodelujejo z drugimi organizacijami in

društvi, ki delujejo znotraj okolja. V nekaterih domovih za stare ljudi načrtovanje in razvoj doma pogosto prevzemajo strokovni delavci, v drugih pa kaže na to, da načrtovanje doma celovito vključuje vse udeležene v institucionalno varstvo. Zaznavanje potreb starih ljudi v domovih je že utečena praksa. V nekaterih domovih posvečajo pozornost temu že v uvodnem dogovoru za namestitev v dom. Za vsakega stanovalca se ustvari individualni načrt oskrbe. Socialna delavka je po navadi tista, ki spremlja potrebe starih ljudi v domovih. Znotraj domov se izvajajo različne skupine za samopomoč, zagovorništvo. Najpogosteje je socialna delavka v vlogi zagovornice, ko gre za konflikte, ki nastanejo med stanovalci ali med stanovalci in osebjem. Vloga zagovornika opredeljuje tudi informiranje, svetovanje, krepitev moči in reševanje stisk.« Prakse na področju spremljanja kakovosti, izdelovanja individualnih načrtov se razlikujejo. Za razvoj domov je pomembno, da so te prakse ustaljene in potekajo po določenih predpisih. Pomembno je timsko delo, kjer lahko vsi strokovnjaki, ki prihajajo iz različnih strok, sodelujejo pri načrtu in razvoju oskrbe za posameznega stanovalca, pri tem pa imajo vsi vnaprej določeno vlogo.

Inovacije so nekaj, kar se v domovih pojavlja brez systemskega spremljanja, predvsem pa uvajanja (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 58). Inovacije v domovih lahko zaznamo na področju oskrbe, ki je namenjena predvsem starim ljudem, ki še živijo v domačem okolju. Še veliko pa je možnosti za razvoj inovacij na področju zagovorništva in samozagovorništva stanovalcev, zagotavljanja sodelovanja stanovalcev pri načrtovanju in razvoju oskrbe in pri načrtovanju in izvajanju inovacij (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 58).

Veliko je še možnosti za razvoj inovacij v domovih za stare ljudi in v oblikah pomoči, ki se izvajajo v domačem okolju. Za vsako inovacijo pa so potrebna dodatna finančna sredstva, ki pa predstavljajo oviro za realizacijo in dokončanje inovacij. Prav tako so izzivi na področju inovacij različna pričakovanja o tem, kako se bodo te uresničevale in vpeljevale v samo delo.

1.5 Značilnosti socialnega dela v domovih za stare ljudi

Socialno delo je na področju institucionalnega varstva navzoče že od začetka ustanavljanja oblik pomoči starim ljudem. Socialni delavci s svojo strokovnostjo bistveno prispevajo k razvoju domskega varstva (Mali, 2008, str. 82).

V literaturi je možno najti različne definicije, ki opredeljujejo, kaj je socialno delo. Navajam definicijo socialnega dela, ki jo opisuje Mesec (2006, str. 245) »Socialno delo je stroka, katere naloga je pomoč konkretnim osebam, posameznikom, skupinam in skupnostim pri reševanju socialnih problemskih situacij in družbenem vključevanju, da bi zadovoljevali osnovne potrebe primerno kulturi, v kateri živijo, in primerno običajni kakovosti življenja.«

Milošević Arnold (2009, str. 8) pa socialno delo opredeli kot proces, ki ustvarja odnose in skrbi za komunikacijo z ljudmi v določenem prostoru. Socialni delavec se posveča na trenutke tukaj in zdaj ter v veliki meri določa tudi prostor, v katerem poteka.

Po mojem mnenju je najpomembnejša naloga socialnega dela da spoštuje individualnost uporabnikov, se osredotoča na njegove vire moči in povezuje njihove potrebe s potrebami njihovega družbenega okolja. Socialno delo ima torej mesto povsod, kjer ljudje živijo in delajo.

Milošević Arnold (2003, str. 31) opisuje osnovna področja socialnega dela v domovih za stare, in sicer: »pomoč in podpora pri reševanju stisk in težav, sodelovanje z različnimi institucijami, sistemi, ki ljudem priskrbijo bistvene vire in storitve in vzpostavitev sodelovanja med ljudmi in sistemi, ki jim omogočajo dostojnejše življenje.«

Socialni delavec je aktivni spremljevalec življenja posameznika znotraj institucionalne oskrbe (Milošević Arnold, 2003, str. 32). V domovih za stare ljudi je običajen prostor socialne delavke, kamor vstopajo stanovalci, njena pisarna, zato je pomemben način delovanja in iskanja rešitev za približanje socialnega dela uporabnikom. Glede na prostor se spreminjata moč in vpliv uporabnika. V institucionalnem prostoru imajo stanovalci manjši vpliv kot v zasebnem, njihovem domačem okolju (Milošević Arnold, 2009).

Stritih (1996, str. 387) spregovori o prezrtosti in prevečkrat spregledanem pomenom socialnega dela v domovih za stare. Specifika socialnega dela je, da razume človeka povezano z njegovim socialnem ozadju. Socialna delavka opredeli širše okolje, ki pripomore k kvaliteti življenja, smiselnosti raznih oblik in pojavov samoorganizacije ljudi.

Naloge socialnih delavcev so raznolike in so odvisne glede na fazo, v kateri se proces pomoči odvija (Mali, 2008, str. 83-84). Ne glede na faze, so vse naloge med seboj odvisne in pomembno vpliva na kakovost opravljenih nalog (Mali, 2008, str. 83-84)..

Povzeto po Mali (2008, str. 83-84), ki navaja procese dela socialnega delavca:

- naloge socialnega delavca pred prihodom stanovalca v dom (sodelovanje z bodočim uporabnikom, sodelovanje z drugimi institucijami, iskanje virov in oblik pomoči izven institucionalne oskrbe, vodenje evidence vlog, vodenje čakalne vrste, skrb za sprejem stanovalca),
- delo socialnega delavca v času bivanja stanovalca v domu (podpora stanovalcu, podpora svojcem, posredovanje v konfliktnih situacijah, skrb za razvoj prostovoljnega dela, sodelovanje in priprava aktivnosti in prireditev),
- naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca iz doma (priprava dokumentacije ob odpustu/premestitvi/prenehanju bivanja stanovalca v domu),
- naloge socialnega delavca za ustvarjanje dobre klime v domu (skrb za dobre odnose med zaposlenimi, stanovalci in sorodniki) in
- naloge socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev (skrb za dobro počutje stanovalca v domu, privajanje na bivanje v domu, skrb za zadovoljevanje posameznikovih individualnih potreb).

Temelje dobrega razumevanja v delovnem odnosu je potrebno vzpostaviti že ob prvem stiku s sogovornikom. Socialni delavec mora vzpostaviti delovni odnos z uporabnikom (Milošević Arnold, 2003).

Zelo pomembne so naloge, ki jih opravlja socialni delavec, že pred prihodom stanovalca v dom. Sem uvrščamo naloge glede urejanje potrebnih formalnosti, ki so povezane s prihodom v dom. Upravni postopek je mehanizem, ki socialnega delavca vodi po vnaprej zastavljenih pravilih in mu omogoča varen okvir za upoštevanje tudi njegove strokovne kompetentnosti (Milošević Arnold, 2003, str. 32-33).

Kot navaja Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 19) je predmet socialnega dela pomoč (opora, podpora) človeku, družini, skupini in skupnosti pri reševanju kompleksnih psihosocialnih problemov. Delovni odnos se začne z instrumentalno definicijo problema in soustvarjanjem rešitev, pri čemer proces sodelovanja mobilizira moč človeka. Socialno delo je izviren delovni projekt sodelovanja, ki ga soustvarimo s sporazumevanjem, dogovarjanjem in skupnim oblikovanjem rešitev, da bi udeleženi v problemu postali udeleženi v rešitvi.

V času življenja stanovalcev v domu je socialni delavec zadolžen za njegovo integracijo v novo okolje. V primeru, da je stanovalec nezadovoljen, socialni delavec aktivira in mobilizira vse razpoložljive vire moči. Socialni delavec je tekom bivanja spremljevalec in sopotnik starih ljudi, ki pozna njegove navade, potrebe in zahteve, zaradi tega lahko veliko pripomore k lažji namestitvi v dom (Mali, 2008, str. 86).

Predmet socialnega dela je proces soustvarjanja pomoči in podpore na vseh ravneh življenja. Strokovno delo socialnega dela lahko razdelimo v dva delovna sklopa, in sicer: v prvega sodi raziskovanje značilnosti družbenih problemov, razvoja in značilnosti psihosocialnih problemov ljudi, obstoječih družbenih institucij, politike in socialne politike, značilnosti pravnega reda (Čačinovič Vogrinčič in Mešl, 2019, str. 19).

V socialnem delu smo osredotočeni na različne registre človeškega delovanja in jih pri obravnavi uporabnikov upoštevati, med tem ko je v drugih strokah usmerjena bolj na posamezen postopek (Flaker, 2003).

Socialni delavec nastopa kot zagovornik stanovalcev v domu. Prvi vzpostavi stik s stanovalcem in ga spremlja skozi celotno bivanje v domu. Zdi se mi zelo pomembno, da se med njima vzpostavi dober socialno delovni odnos znotraj katerega se lahko dogajajo marsikatero spremembe. Socialni delavec predstavlja vez med vsemi zaposlenimi in med sorodniki. Lahko bi rekli, da je v tem odnosu kot mediator. Specifika socialnih delavcev je, kot sem navajala že zgoraj, ta, da ima dobro razvit čut za sočloveka in je poslušen za njihove stiske.

1.6 Koncepti socialnega dela s starimi ljudmi

»Specifičnost socialnega dela s starimi ljudmi izhaja iz sodobnega razumevanja fenomena staranja kot kombinacije bioloških, psiholoških in družbenih procesov, ki prinašajo spremembe, pri katerih potrebujejo stari ljudje posebno pomoč (Mali, 2013, str. 62).«

»Poleg znanja o starosti, socialni politiki, metodah in tehnikah morajo socialni delavci poznati tudi različne strokovne spretnosti, denimo sposobnost komuniciranja, presojanja, sodelovanja v multidisciplinarnih timih in povezovanja različnih generacij (Mali, 2013, str. 62).«

Osnovni koncepti socialnega dela s starimi ljudmi, ki jih povzemam po Mali (2012a) so: »partnerstvo, perspektiva moči, zagovorništvo, antidiskriminacijska usmeritev, skupine za samopomoč, socialne mreže in skupnostna oskrba.«

1.6.1 Partnerstvo

Partnerstvo v socialnem delu pomeni, da se med uporabniki in socialnim delavcem razvije odnos v katerem soustvarjata definiranje in reševanje problema (Mali, 2012a). Pomembno je, da strokovni delavec vključuje uporabnika k iskanju uspešne rešitve težave in prevzema odgovornost ter kontrolo. Strokovni delavec se upira na vire moči in s tem spodbuja uporabnika, da uspešno opravlja družbene vloge (Mali, 2012a).

1.6.2 Perspektiva moči

Perspektiva moči temelji na konceptu delovnega odnosa (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2015, str. 37). Socialni delavec vidi uporabnike na drugačen način, kar prispeva k premiku iz usmeritve na posameznikov problem v usmeritev k iskanju novih virov in moči naših uporabnikov (Mali, 2008, str. 70).« V ospredju celotnega procesa je postavljen človek. To je koncept, v katerem strokovni delavec pozornost namenja vrlinam starih ljudi in na njih gradi svoje delovanje (Flaker, 2003).

1.6.3 Zagovorništvo

Uporaba delovnih konceptov zagovorništva je v domovih za stare ljudi nujna in bistvena (Mali, 2008, str. 98). V vlogi zagovornika socialni delavec nastopi takrat, ko stanovalcu niso zagotovljene in uresničene njegove potrebe in pravice.

Cilj zagovorništva je, da poveča posameznikov občutek moči, pomaga pri temu, da postane asertivnejši, dobi več izbire, pripomore k boljši kakovosti življenja, zmanjša izgube in izključenost (Zaviršek, Zorn in Videmšek, 2002).

Ključni elementi zagovorništva so: zavzemati se za uporabnika in za zagotovitev njegovih pravic, krepitev moči uporabnika, predstavljanje in zastopanje drugega, konkretizirano delo, prizadevanje za spremembe na področju obravnave človeka in njegove človečnosti znotraj institucije, vplivanje na politične ukrepe v javnosti, poznavanje zakonodaje ter istovetenje s stanovalcem (Zaviršek, Zorn, Videmšek, 2002, str. 84).

S konceptom zagovorništva zagotavljamo spoštovanje in ohranjamo dostojanstvo starih ljudi.

1.6.4 Anti diskriminacijska usmeritev

»Anti diskriminacijska usmeritev je usmerjena proti predsodkom, negativnemu odnosu in neustreznosti obravnave ljudi (Mali, 2013).« V socialnem delu se v domu starih ljudi vse stanovalce obravnava enakovredno ne glede na raso, spol, religijo, starost ali kakšna druga prepričanja. Socialne delavke pri njihovem delu zavezuje tudi Kodeks etike v socialnem delu (Mali, 2013).

1.6.5 Skupine za samopomoč

Skupine za samopomoč so namenjene k krepitevi osebno medčloveške povezave dveh do tridesetih ljudi, ki temeljijo na samoiniciativi v skupni potrebi, težavi ali stiski (Ramovš, 2003, str. 318).

Skupine starih ljudi za samopomoč so sodobna oblika ne krvnega sorodstva velike družine (Mali, 2000, str. 340). Z vidika osnovne funkcije jih Mali (2000, str. 340) definira kot sredstvo, ki pripomore k manjši osamljenosti starih ljudi in kot pomoč pri doživljanju smiselne starosti in kot možnost povezave treh generacij.

Voditelji skupin znotraj domov za stare so strokovni delavci (Štravs, 2002, str. 19). Pomembno je, da je skupina ustanovljena in vodena prostovoljno oziroma ljubiteljsko. Namesto strokovnih delavcev lahko skupino vodijo tudi stanovalci sami (Štravs, 2002, str. 19).

Skupine za samopomoč lahko predstavljajo tudi dopolnilo k strokovnemu delu in pomoč pri zadovoljevanju človeških potreb, reševanju težav in stisk (Ramovš, 1992, str. 88).

1.6.6 Socialne mreže

»Staranje vpliva na spremembo socialne mreže, obenem pa tudi socialne mreže vplivajo na proces staranja (Mali, 2013).« Socialni delavec pri svojem delu upošteva celoten življenjski kontekst, v katerem stari ljudje živijo (Mali, 2013).

Ločimo med neformalnimi in formalnimi socialnimi mrežami. Neformalne socialne mreže so družina, sorodniki, sosedi, prijatelji (Mali, 2013). Med formalne socialne mreže pa spadajo vsi formalizirani stiki posameznika z njegovim okoljem (Mali, 2013).

Star človek potrebuje socialno mrežo ljudi, ki mu nudi oporo. V življenju stanovalca doma za stare ljudi so po mojem mnenju najpomembnejši svojci, naslednji člani njihove socialne mreže pa so osebje doma in ostali stanovalci ter prostovoljci v domu.

1.6.7 Skupnostna oskrba

Mali (2008, str. 76) opredeli skupnostno skrb kot skrb, katere namen je povečanje kvalitete življenja v skupnosti, vzpostavljanje različnih mrež pomoči, ki so na voljo uporabnikom v njihovem domačem življenjskem okolju. Načrtovalci skupnostne oskrbe ljudi se morajo vedno opirati na in izhajati iz potreb uporabnikov.

Mali (2007, str. 38-39) navaja, da so medčloveški odnosi najbolj pomembni pri načrtovanju oskrbe starejših, saj vsak človek doživlja spremembe na svoj način. Pri delu s starimi ljudmi je pomembno delo, ki je usmerjeno na posameznika in se upošteva njegove potrebe: potrebo po povezovanju v skupnosti, potrebo po zaposlitvi, potrebo po individualnosti in potrebo po tolažbi. In prav družina je tista, ki lahko največ pripomore k zadovoljitvi potreb starih ljudi, zato je pomembno, da jo socialni delavci vključijo v raziskovanje s človekom z demenco.

»Oblike skupnostne oskrbe upoštevajo in aktivirajo sposobnosti posameznika in s tem povečujejo njegove zmožnosti za enakopravno sodelovanje v vsakdanjem življenju. Temeljno načelo teh oblik je zagotoviti oskrbo, ki podpira uporabnike, ne da bi jih s tem še dodatno ločevala od preostalih ljudi v skupnosti (Mali, 2012b).«

Stari ljudje ne morejo do prostega mesta v domu, ko bi to potrebovali, saj je povsod potrebno nanj čakati. Neenakomerna porazdelitev skupnostnih oblik pomoči ustvarja čakalne vrste za namestitve v domove (Mali, 2012b).

»Razvoj skupnostnih oblik oskrbe starih ljudi je nujen. Z oblikovanjem in sprejemom zakonodaje dolgotrajne oskrbe bomo lahko korak bližje k uresničevanju tega razvoja. Stari ljudje potrebujejo celostno oskrbo, kjer sodelujejo vsi strokovnjaki različnih služb. V institucijah je dobro sodelovanje med zdravstvenimi in socialnimi strokami, zato je potrebno dobre izkušnje ohraniti in jih s procesi dezinstitutionalizacije prenesti v skupnostne oblike pomoči (Mali, 2012b).«

1.7 Multidisciplinarno delo v domovih za stare ljudi

Tim je skupina, sestavljena iz dveh ali več oseb različnih strokovnjakov, s skupnim ciljem, ki temelji na kooperativnosti med člani za lažje doseganje koordinacije različnih pomoči, ki jo lahko več strokovnjakov nudi enemu uporabniku (Maddux, 1992, str. 16-17). Multidisciplinarni način dela prinaša veliko prednosti, in sicer omogoča analiziranje realnih in dosegljivih ciljev, nudenje podpore vsem članom, spodbuja inovativne predloge, uspešno reševanje problemov (Maddux, 1992, str. 16-17).

Flaker (2003, str. 61-62) opredeljuje tim kot prostor, kjer se srečujejo ljudje različnih strok, kar daje strokovnjakom celosten vpogled v določeno situacijo. Osnovni nalogi tima sta z različnimi tehnikami raziskati možnosti za čimbolj kakovostno obravnavo ljudi in načrtovanje nadaljnjih načrtov pomoči. Udeležence multidisciplinarnega tima bi moral izbrati uporabnik sam, sestanek pa se vodi s pomočjo koordinatorskega. Namen multidisciplinarnih timov mora biti iskanje mogočih rešitev za individualni primer, v katerem se znajde posameznik (Flaker, Mali, Rafaelič in Udovič, 2010).

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 11) navaja, da so socialni delavci razvili jezik socialnega dela, ki lahko opiše, kako socialni delavci delajo, in preko katerega lahko sporočajo tudi ostalim strokovnjakom o posebnostih socialnega dela. Jezik socialnega dela lahko socialni delavci prenesejo na odnos z ostalimi strokovnjaki, s katerimi se pri delu povezujejo in sodelujejo.

V domovih za stare ljudi so zaposleni strokovnjaki iz različnih področjih. Znotraj doma delujejo različne službe: fizioterapija, delovna terapija, kuhinja, nega in oskrba, pralnica, socialna služba, tehnična služba, zdravstvena in medicinska služba. Vse službe morajo medsebojno sodelovati, da lahko nudijo stanovalcu celostno obliko pomoči.

Delo socialne službe je namenjeno predvsem zagotavljanju kakovostnega življenja stanovalcev s poudarkom na krepitvi njihove moči in potencialov ter zagotavljanju socialne oskrbe (Dom

ob Savinji, b.d.). Je prva služba, s katero se sreča vsak, ki želi bivati v domu. Zdravstveno negovalna služba je del sistema zdravstvenega varstva, ki se zavzema za ohranjanje zdravja, preprečevanja bolezni in za skrb za fizično ter duševno zdravje vseh starosti (Dom ob Savinji, b.d.). Zdravstveno službo sestavljajo diplomirane medicinske sestre, srednje medicinske sestre, zdravstveni tehniki in bolničarji. V domovih za stare ljudi delujeta tudi zdravnik splošne medicine, ki prihaja od zunaj, in psihiater. Glavna naloga službe je izvajanje zdravstvene nege in oskrbe 24 ur na dan vse dni v letu. Prilagojena mora biti vsakemu posamezniku glede na njegovo zdravstveno stanje in potrebe. Sodelujejo s službo nujne medicinske pomoči in bolnišnicami. Tesno pa sodelujejo tudi s svojci, s katerimi skupaj opazujejo spremembe in opazanja in skupaj iščejo najboljše rešitve (Deos, celostna oskrba starejših, b.d.). Služba fizioterapija je sestavni del zdravstvene oskrbe na vseh področjih zdravstvenega varstva. Fizioterapija v domu poteka v različnih oblikah, npr. kot preventiva, zdravljenje in rehabilitacija, vzdrževalni program, paliativna obravnava, obravnava pri demenci in zdravstveno-vzgojno delo (Dom Velenje, b.d.). S fizioterapijo se skrbi za ohranjanje, obnavljanje in izboljšanje telesnega zdravja stanovalcev, s poudarkom na rehabilitaciji po boleznih in poškodbah (Deos, celostna oskrba starejših, b.d.). Služba delovna terapija v domu poskrbi za stanovalčevo čim daljšo samostojnost pri dnevnih aktivnostih, ki so za stanovalca najpomembnejše. Z različnimi individualnimi in skupinskimi aktivnostmi želi izboljšati oziroma vzdrževati psihofizične sposobnosti. Življenje stanovalcev pa želi popestriti tudi z različnimi oblikami druženja in prireditvami (Dom ob Savinji, b.d.). Delovna terapija omogoča ljudem, da kljub težavam, kot so okvare, omejitve v izvajanju aktivnosti in zmanjšanje zmožnosti za sodelovanje živijo čim bolj samostojno (Deos, celostna oskrba starejših, b.d.). Služba prehrane v domu starih ljudi predstavlja pomemben del celote v sistemu izvajanja zdravstvene nege in socialne oskrbe. V kuhinji je potrebno slediti in upoštevati smernice zdrave prehrane in pri vsem tem upoštevati tudi želje stanovalcev (Dom Velenje, b.d.). Skupne službe, ki delujejo znotraj doma za stare ljudi: receptor, računovodja, tehnično-vzdrževalna služba in pralnica. Receptor, ki skrbi za splošne informacije doma, seznanja obiskovalce z nastanitvijo stanovalcev po sobah ter sprejme vsakogar, ki v center prihaja. Računovodstvo obračunava storitve, ki jih dom nudi. Tehnično-vzdrževalna služba omogoča in skrbi, da v domu vse naprave delujejo brezhibno, skrbi za urejeno okolico. Stanovalcem pomaga pri priključevanju televizorjev, omogoča dostop do spleta in pomaga pri vseh opravilih, ki jih stanovalci sami ne zmorejo. V domovih deluje tudi pralnica, ki skrbi za čisto in zlikano perilo zaposlenih in stanovalcev (Deos, celostna oskrba starejših, b.d.).

Še posebej za socialnega delavca je značilno interdisciplinarno znanje, ki mu omogoča, da sodeluje z strokovnjaki, ki prihajajo iz različnih strok (Kos, 2011, str. 23). S svojim specifičnim znanjem pripomore k celostnem razumevanju stanovalca in oblikovanju življenja znotraj institucije (Kos, 2011, str. 23). »Socialno delo je avtonomna, samostojna znanost in ne le praktična dejavnost (Stritih, 1998, str. 159).« Pa vendarle za delo z uporabniki tudi socialni delavci in socialne delavke spoznavajo kolege drugih strok. Povezanost in soodvisnost nalog, vlog, strok je značilnost na področju sociale (Mesec, 2003, str. 269). Multidisciplinarnost je tista, s katero lahko dosegamo najboljše rezultate. Potrebno je, da vsi strokovnjaki, ki sodelujejo v multidisciplinarnih timih, prisluhnejo ostalim strokovnjakom, da se dopolnjujejo, nikakor pa ne ogrožajo (Stritih, 1998, str. 162).

Za delo z različno populacijo ljudi potrebujejo socialni delavci tudi spoznanja kolegov iz drugih strok in obratno. Predvsem kadar gre za zapletene primere, kjer je posameznik obravnavan pri različnih strokovnjakih ali različnih institucijah. Uporabniki in njihovi sorodniki morajo biti o sodelovanju različnih institucij obveščeni (Flaker, 2003, str. 54). Multidisciplinarnost je tista, ki omogoča najboljše rezultate. Zapiranje znotraj svoje profesionalne stroke ni dobro, saj zmanjšuje možnost izpopolnjevanja. Strokovno znanje, ki omogoča samozavestnost in položaj med ostalimi strokami, je pomembno (Stritih, 1998, str. 162).

Z multidisciplinarnim delom je možno doseči dobre rezultate na vseh področjih. Pri razvoju oskrbe je pri starih ljudeh prepletenih več razsežnosti in da lahko načrtujemo celostno oskrbo, potrebujemo vidik vseh strok, ki so vključene v obravnavo posameznika. V domovih za stare ljudi so delovne skupine določene vnaprej in vsak posameznik ima pri tem svojo vlogo. Pomembno pa je, da vsi člani v multidisciplinarnem timu delujejo za skupen cilj in za dobro posameznega stanovalca.

2 FORMULACIJA PROBLEMA RAZISKOVANJA

Skozi življenje se ves čas srečujemo z različnimi institucijami, v katere tekom življenja vstopamo. Začetek življenja je bil v preteklosti vezano na dom in družino, je danes vezano na institucijo, in sicer porodnišnico (Mali, 2008, str. 9). Večji del mladosti poteka v različnih institucijah, v vrtcih, osnovni, srednji šoli in na fakulteti. Najbolj aktiven del življenja preživimo v institucijah, v katerih smo zaposleni. V starosti pa ponovno naletimo na druge definicije, zlasti bolnišnice in domove za stare ljudi (Mali, 2008, str. 9).

»Institucionalno varstvo spada med socialnovarstvene storitev, ki so zapisane v Zakonu o socialnem varstvu in zajema osnovno, socialno in zdravstveno oskrbo (Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti, 2020).«

Obstajajo različne druge oblike pomoči za stare ljudi, vendar je za Slovenijo značilna izrazito institucionalna usmeritev (Mali, 2012a). Domovi za stare so že vrsto let najbolj razvita oskrba za stare ljudi v skupnosti. Domovi za stare postajajo centri celostne oskrbe starih ljudi, v katerih sta socialna in zdravstvena stroka oblikovali model medsebojnega sodelovanja in dopolnjevanja (Mali, 2012a).«

V magistrskem delu se želim osrediniti predvsem na to, kako vlogo socialnega dela v domu razumejo druge sodelujoče stroke v domovih za stare ljudi.

»Prostor socialnega varstva se v zadnjih desetletjih po vsem svetu spreminja, in to tako, da spodbuja uveljavljanje skupnostne skrbi za ljudi z različnimi ovirami, predvsem poudarja sodelovanje uporabnikov pri storitvah pomoči in si prizadeva za pluralizacijo storitev. Spremembe se odražajo kot premik od oskrbe v velikih ustanovah z normiranimi in standardiziranimi oblikami pomoči k diferenciranim oblikam pomoči, ki so usmerjene k zadovoljevanju individualnih potreb posameznika v skupnosti (Flaker idr., 2008).«

Pri takem premiku je zelo pomembna vloga socialnega dela, saj je ta stroka poslušna za potrebe posameznika in individualnega načrtovanja potrebne oskrbe. Vendar menim, da je potrebno pred takšno spremembo zagotoviti, da bo socialno delo dobilo ustrezno mesto in bo imelo veliko vlogo pri nadaljnjem načrtovanju oblik oskrbe. V magistrskem delu se tako želim osrediniti predvsem na to, kako vlogo socialnega dela v domu za stare ljudi razumejo druge sodelujoče stroke.

Pri samem delu socialnih delavcev je v zadnjih nekaj letih možno opaziti naraščanje administrativnih opravkov, samo socialno delo pa je prezrto. Potreba po oskrbi in varnosti starih ljudi je vedno večja. Ljudje iščejo različne rešitve, ki so usmerjene v oskrbo v skupnosti, saj so v domovih dolge čakalne vrste, prav tako pa domovi predstavljajo visoko finančno breme, ki ga institucionalno varstvo predstavlja starim ljudem in svojcem. Usmerjenost oskrbe v skupnosti je zaželeno, vendar nastopi težava, ker nimamo ustreznih služb, ki bi pokrivalo takšne vrste oskrbo (Mali, 2012a, str. 135).

V magistrskem delu želim raziskati, kakšen položaj zavzema stroka socialnega dela v različnih domovih. Glede na zahteve uporabnikov, ki prihajajo v institucionalno varstvo, se je moralo povečati število medicinskega osebja, zato prihaja do tega, da socialno delo postaja prezrto.

RAZISKOVALNA VPRAŠANJA

- Kako je opredeljen model socialnega dela v domovih za stare ljudi?
- Kakšne inovacije so se izoblikovale znotraj domov za stare ljudi?
- Kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb stanovalcev v domu za stare ljudi?
- Kako poteka multidisciplinarno sodelovanje socialnih delavcev z drugimi strokami v domu za stare ljudi?
- Kakšne so naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi?

3 METODOLOGIJA

3.1 Vrsta raziskave

Raziskava je deskriptivna ali opisna (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 81), saj sem želela oceniti osnovne značilnosti proučevanega pojava in ugotoviti povezavo med več pojavi, in sicer povezavo med socialno stroko in ostalimi sodelujočimi strokami v domovih za stare ljudi.

Raziskava je kvalitativna (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009, str. 85). Osnovno empirično gradivo kvalitativne raziskave sestavljajo besedni opisi ali pripovedi, v katerih pridobljeno gradivo obdelamo in analiziramo na beseden način, brez uporabe merskih postopkov, ki dajejo števila. V kvalitativnih raziskavah torej zbiramo besedne opise, ki se nanašajo na raziskovani pojav (Mesec, 2009). S pomočjo kvalitativne raziskave sem preverila, kako poteka sodelovanje med socialnimi delavci z drugimi strokami, kako druge stroke prepoznavajo naloge in koncepte socialnega dela v domu, kakšno vlogo imajo socialni delavci/socialne delavke pri zadovoljevanju potreb stanovalcev. Prav tako pa me je zanimalo, kakšno vlogo ima socialno delo pri inovacijah na področju dolgotrajne oskrbe.

3.2 Teme raziskovanja

Teme, na katere sem se pri kvalitativni raziskavi osredotočila, so:

- opredelitev modela socialnega dela v domovih za stare ljudi,
- multidisciplinarno timsko delo,
- inovacije na področju dolgotrajne oskrbe,
- potrebe stanovalcev domov za stare ljudi (kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb...),
- vloga in naloge socialnega delavca oz. socialne delavke.

3.3 Merski instrument

Merski instrument je pripomoček, s pomočjo katerega izzovemo pri opazovani enoti vedenje, ki je indikator lastnosti, ki jo želimo meriti, in zabeležimo stopnjo te reakcije (Mesec, 2009, str. 120).

Uporabila sem vnaprej pripravljene smernice (Mesec, 2009). Smernice so mi predstavljale vodilo pri vseh pogovorih. Postavljala sem vprašanja odprtega tipa, kar pomeni, da odgovori niso vnaprej podani, saj sem tako dobila bolj poglobljene odgovore. Smernice sem razporedila v 6 sklopov glede na raziskovalna vprašanja, ki sem si jih zastavila. Vsa vprašanja so jasno in razumljivo postavljena. Pri sami izvedbi intervjujev pa sem si pomagala z dodatnimi podvprašanji, da sem dobila čim bolj kompleksne odgovore.

Metoda, ki sem jo uporabila za zbiranje podatkov pri kvalitativni raziskavi magistrskega dela, je bil intervju. Najprej sem si zastavila in oblikovala smernice za intervju, ki so predstavljale vodilo za izvedbo intervjuja. Intervju je vrsta raziskovalnega pogovora med vsaj dvema osebam, spraševalec in intervjuvanec (Mesec, 2009). Spraševalec postavlja vprašanja, s katerimi želi od intervjuvanca pridobiti informacije. Moj intervju je bil sestavljen iz vprašanj odprtega tipa, saj sem tako dobila bolj goste besedne odgovore. Če so me zanimale še kakšne dodatne stvari, ki so se med pogovorom odpirale, sem sogovornikom postavljala podvprašanja. Intervjuji so anonimni.

3.4 Populacija in vzorec

Populacijo v kvalitativni raziskavi so predstavljali zaposleni v domovih za stare, in sicer socialni delavec, vodja zdravstvenih storitev in zdravstvene nege, delovni terapevt, fizioterapevt in vodstvo posameznega doma. V vzorcu je 5 ljudi. Raziskavo sem izvedla po neslučajnostnem namenskem vzorčenju (Mesec, 2009, str. 153), saj sem delno populacijo vzela kot predstavnico celotne populacije.

Stvarna opredelitev populacije: Populacijo sestavljajo zaposleni v domovih za stare ljudi.

Časovna opredelitev populacije: Populacijo sestavljajo zaposleni, ki so vsaj tri leta ali več zaposleni v domovih za stare ljudi.

Krajevna opredelitev populacije: Populacijo sestavljajo zaposleni, ki so v času intervjuvanja vsaj tri leta ali več zaposleni v enem izmed domov za stare.

Vzorec je neslučajnostni in priročen. Oblikovala sem ga po metodi »snežne kepe«. Najprej sem intervjuje opravila z zaposlenimi, ki sem jih poznala, na to pa s tistimi, ki so mi jih predlagali in predstavili prvi intervjuvanci oz. intervjuvanke. Zanj sem se odločila zato, ker sem tako najlažje in najhitreje pridobila sogovornike oziroma sogovornice. Intervjuje sem opravljala s petimi sogovorniki, ki so zaposleni v domovih za stare ljudi. Pri iskanju sogovornikov sem naletela na kar nekaj izzivov in ovir. Sogovornike sem iskala preko zaposlenih, ki sem jih spoznala tekom študentskega dela. Težava je bila v tem, da sogovorniki niso bili odzivni. Najprej sem navezala stik preko telefona, kasneje pa smo se za točen datum in uro dogovarjali preko elektronske pošte. Velikokrat se je zgodilo, da sem po telefonu dobila potrditev za sodelovanje, kasneje pa se glede termina nikakor nismo mogli uskladiti. Kot možnost sem vedno ponudila tudi opravljanje intervjujev prek aplikacije Zoom, vendar se vseeno niso odločili za sodelovanje. Za v prihodnje bi si izbrala drugačen način vzorčenja.

Prva intervjuvanka je bila socialna delavka iz doma za stare ljudi. V domu je zaposlena kot edina socialna delavka, čeprav v njem živi 133 stanovalcev. Z njo sva intervju opravili v živo, v njeni pisarni. Socialna delavka si je za opravljanje intervjuja vzela približno dve uri časa. Druga intervjuvanka je delovna terapevtka v domu za stare ljudi, s katero sva intervju opravili preko aplikacije Zoom, saj sva se zaradi oddaljenosti lažje in hitreje uskladili. V njihovem domu je 136 stanovalcev in ena zaposlena socialna delavka. Tretja intervjuvanka je direktorica doma za stare ljudi, s katero sem prav tako opravila intervju v živo. Gospa je bila pripravljena sodelovati in si vzela čas, saj se ji je tema raziskave zdela zanimiva. V njihovem domu je 63 stanovalcev, zaposlene pa so tri socialne delavke. Tudi direktorica je po poklicu socialna delavka, ki dobro razume njihov položaj v domovih. Četrty intervjuvanec je moškega spola, in sicer zdravstveni tehnik, zaposlen v domu za stare ljudi, ki šteje 120 stanovalcev. V njihovem domu je zaposlena ena socialna delavka in občasno pripravnik socialnega dela. Za intervju sva se dogovorila preko aplikacije Zoom, saj sva zaradi njegovega izmenskega dela težje uskladila termin, ki bi ustrezal obema. Peta intervjuvanka pa je zaposlena v kuhinji doma za stare ljudi, ki šteje 63 stanovalcev. V domu je prav tako zaposlena ena socialna delavka. Z gospo sva intervju opravili v živo. Dogovorili sva se za srečanje v kavarni, kjer sva imeli prostor in mir za nemoteno opravljanje intervjuja.

3.5 Zbiranje podatkov

V svojem raziskovanju sem opravila pet intervjujev z zaposlenimi v domu za stare ljudi, ki prihajajo iz različnih področij dela. Sogovornike za intervju sem zbirala od oktobra 2023 do februarja 2024. Najprej sem se obrnila na domove v Savinjski in Koroški regiji, kjer sem opravljala prakso ali delo prek študentske napotnice. Poslala sem prošnjo za sodelovanje v raziskavi socialnim delavkam v domovih, ki so mi bile tudi mentorice, in jih prosila, če lahko posredujejo prošnjo tudi ostalim zaposlenim, ki bi bili pripravljeni sodelovati v moji raziskavi. Bila sem presenečena, da sta bila odziv in pripravljenost za sodelovanje zelo slaba. Večina se povabilu ni odzvala ali pa so navajali preobremenjenost z delom in niso bili pripravljeni sodelovati. Upala sem, da bi možnost opravljanja intervjujev preko aplikacije Zoom pripomogla k temu, da bi se bolj odzvali na sodelovanje, vendar temu ni bilo tako. Po nekaj poskusih in poslanih prošnjah sem iz vseh domov, na katere sem se obrnila, prejela 5 potrjenih sodelovanj, s katerimi sem potem uspešno izvedla intervjuje. Dva intervjuja sem tako opravila preko aplikacije Zoom, saj smo se tako najlažje uskladili glede terminov. Prednost opravljanja intervjujev na tak način je bila, da smo se hitreje uskladili glede termina izvajanja intervjujev. Prednost je bila tudi ta, da smo imeli na voljo več časa, saj je opravljanje intervjujev potekalo izven njihovega delovnega časa. Še ena izmed prednosti je bila ta, da sem lahko posnela intervjuje in jih kasneje še bolj natančno pogledala in naredila transkripcijo. Slabost opravljanja intervjujev preko spletne aplikacije je bila slaba internetna povezava, zaradi česar smo imeli težave pri vzpostavljanju in razumevanju povedanega.

3.6 Obdelava podatkov in analiza podatkov

Pri kvalitativni raziskavi je bilo potrebno najprej urediti gradivo. Takoj po opravljenih intervjujih sem pogovore zapisala in jih smiselno uredila. Intervjuje sem snemala, zato sem jih morala najprej zapisati. Pri zapisovanju intervjujev sem bila pozorna na to, da je bil vrstni red smiseln in pravilen. Analizirala sem vsak intervju posebej. Najprej sem ga razčlenila na sestavne dele in tako dobila enote kodiranja. To so lahko fraza, stavek, odstavek, poglavje, dogodek, zaključena anekdota, misel itd. Za enote je pomembno, da sem izbrala smiselno zaključene dele besedila ne glede na to, ali je šlo za stavek, besedo ali odstavek (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009).

Odrto kodiranje: »Odrto kodiranje je postopek oblikovanja pojmov iz empiričnih opisov enot besedila, kot smo jih določili pri razčlenjevanju besedila (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009).« Pri odrtem kodiranju sem najprej izpisala vse teme, ki sem jih določila. Pod temami sem zapisala kategorije, ki so se navezovala na teme. Pod kategorijami pa še vse pojme, ki spadajo v isto kategorijo.

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	»V našem domu se vsi zaposleni trudimo delovati po principu individualnega pristopa.«	Vsi zaposleni se trudimo delati po principu individualnega pristopa.	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
A2	»Kljub večjemu številu zdravstvenega osebja prevladuje socialni model domov za stare ljudi.«	Prevladuje socialni model domov za stare ljudi.	Model domov za stare ljudi	Usmeritev domov za stare ljudi

Tabela 1: Primer odrtega kodiranja

Odnosno kodiranje: Pri odnosnem kodiranju sem med seboj primerjala dobljene in definirane kategorije ter jih razporedila v domnevne odnose (Mesec, Rape Žiberna in Rihter, 2009). Oblikovanje končne teoretične formulacije: Na podlagi rezultatov sem poskusila oblikovati poskusno teorijo. Navajam primer odnosnega kodiranja:

USMERITEV DOMOV ZA STARE LJUDI

PRISTOP DO OBRAVNAVE STANOVALCEV

- Vsi zaposleni se trudimo delati po principu individualnega pristopa (A1).
- Vsi zaposleni se trudijo, da se vsi stanovalci dobro počutijo (A3).
- Vsi zaposleni se trudijo prilagajati storitve stanovalcem (B1).

MODEL DOMOV ZA STARE LJUDI

- Kljub večjemu številu zdravstvenega osebja prevladuje socialni model domov za stare ljudi (A2).
- Vodstvo naklonjeno socialnemu modelu domov in individualnemu pristopu do stanovalcev (A6).
- Posledice covida postavile na prvo mesto zdravstvo (C1).

4 REZULTATI

4.1 Opredelitev modela socialnega dela v domovih za stare ljudi

4.1.1 Model domov za stare ljudi

V domu za stare ljudi, kjer je zaposlena prva intervjuvanka, prevladuje število zdravstvenih delavcev, vendar so po njenem mnenju uspešno ohranili socialni model doma za stare ljudi. Predvsem se ji zdi pomemben dejavnik to, da je njihovo vodstvo naklonjeno in sledi temu modelu in se zavzema tudi za individualen pristop do stanovalcev. Tretja intervjuvanka, direktorica doma, je izrazila skrb, da so ukrepi za zaježitev epidemije Covida-19 okrepili moč zdravstvene stroke (*»Covid je odnesel socialni model in na prvo mesto postavil zdravstvo.«(C1)*). Počasi pa si vsi prizadevajo, da bi se lahko vrnil v stanje, kot je bilo pred epidemijo covida-19, in postavili socialni model ponovno v ospredje. Socialni model v domu za stare ljudi se kaže predvsem skozi izdelovanje osebnih načrtov za vsakega stanovalca, timsko delo z vsemi zaposlenimi v domu in sprotno evalvacijo kakovosti oskrbe. Epidemija covida-19 je pustila posledice v organizaciji in vplivu zdravstvene stroke znotraj domov za stare ljudi. Opaziti je bilo mogoče, da tam, kjer je vodstvo naklonjeno socialnemu delu, prevladuje socialni model. V treh domovih, kjer sem intervjuvala zdravstvenega tehnika, delovno terapevtko in kuharico, nisem prejela odgovora na to vprašanje. Tudi ko sem poskušala obrazložiti, kaj pravzaprav s tem mislim, so se izognili neposrednemu odgovoru. To si lahko razlagam kot pomanjkanje znanja in prepoznavanja razlik različnih modelov domov za stare znotraj strok, ki delujejo na drugih področjih kot na vodstvenih položajih ali v socialni službi.

4.1.2 Pristop do obravnave stanovalcev

Vsi intervjuvani poudarjajo princip individualnega pristopa pri delu s stanovalci. Prva intervjuvanka je bila socialna delavka, ki je izpostavila, da se vsi zaposleni trudijo delati po principu individualnega pristopa. Njihov glavni cilj je dobro počutje stanovalcev v domu. Delovna terapevтка izpostavlja pomembnost individualnega načrtovanja znotraj njenega področja dela (*»Kot delovna terapevтка poskušam aktivnosti prirejati skupaj s stanovalci.«(B2)*). Vizija domov, v katerih sem opravljala intervjuje, je individualni celostni pristop. Ne glede na stroko, iz katere intervjuvanci prihajajo, so izpostavljali pomembnost individualnega pristopa do stanovalcev. Močna točka zaposlenih v domovih za stare ljudi je

empatija vseh, ki so vključeni v obravnavo stanovalcev in so poslušni za njihove stiske (*»Tudi ostali zaposleni izkažejo empatijo do naključnih ljudi, ki izkazujejo neke probleme.«(E2)*). Odgovori so si bili med sabo zelo podobni; ne glede na profil intervjuvanega, se ravna po podobni viziji. Zdi se mi pomembno, da se vsi zaposleni, ne samo socialni delavci, zavedajo prednosti individualnega pristopa in se trudijo po svojih močeh zagotavljati takšne vrste pristopa do stanovalcev.

4.1.3 Dostopnost zaposlenih

V domovih se zavzemajo za dostopnost stanovalcev do vseh zaposlenih. Dostopnost pomeni, da lahko sorodniki ali stanovalci z vprašanji, predlogi pristopijo do posameznega delavca. Intervjuvani izpostavljajo, da so sorodniki in stanovalci ob sprejemu seznanjeni z načinom dela, možnostjo komunikacije z zaposlenimi in z ostalimi posebnostmi, ki veljajo znotraj posameznega doma. Sorodniki izkažejo zadovoljstvo glede tega in se počutijo vključene v celoten proces oskrbe za njihove sorodnike. Sorodniki in tudi stanovalci so vedno dobrodošli, da predstavijo in podajo predloge za spremembe na katerem koli področju oskrbe.

4.2 Zadovoljevanje potreb stanovalcev doma za stare ljudi

Pri raziskovanju me je zanimalo, kakšno vlogo ima pri zadovoljevanju potreb stanovalcev socialno delo. Predvsem kakšno vlogo ima z vidika ostalih sodelujočih strok.

4.2.2 Oskrba stanovalcev

Intervjuvanka iz prvega intervjuja izpostavlja, da je oskrba prilagojena vsakemu posamezniku. Oskrba se določa ob sprejemu stanovalca v dom po vnaprej določenih smernicah in kriterijih (*»Seveda obstajajo kategorije oskrb, v katere se uvrsti stanovalca ob prihodu glede na njegovo zdravstveno stanje. To se naredi po vnaprej določenih kriterijih skupaj s svojci in bodočim stanovalcem.«(A5)*). Socialna delavka sodeluje pri določanju oskrbe za posameznega stanovalca. V domu je potrebno narediti prostor za zadovoljevanje potreb vsakega posameznika. Toliko kot je stanovalcev v domu, toliko je različnih potreb. Druga intervjuvanka meni, da je socialno delo tisto, ki bi moralo skrbeti za zadovoljevanje potreb (*»Socialna delavka skupaj z vodjo zdravstvene nege spremlja vse stanovalce(B20) in opazuje njihov napredek pri skrbi zase.«(B21)*). Socialni delavec v domu za stare ljudi ima neposreden stik s stanovalci in lahko preverja potrebe pri stanovalcih. Delovna terapevtka vidi vlogo socialnega delavca

predvsem pri spremljanju napredkov posameznega stanovalca; glede vsakega napredka/poslabšanja je zadolžena za komunikacijo s stanovalci in tudi s sorodniki. Njena naloga je tudi sprememba oskrbe in cene oskrbnine. Direktorica doma kot tretja intervjuvanka vidi pomembno vlogo socialnega dela pri spremljanju oskrbe, spreminjanju dogovora o namestitvi, prilagajanju cen oskrbnin in razvoju domske skupnosti. Četrty intervjuvanec, zdravstveni tehnik, navaja, da ima socialno delo velik vpliv na zadovoljevanje in prepoznavanje potreb pri stanovalcih in prepoznavanje želja stanovalcev. Vsi intervjuvanci, ne glede na to, na katerem področju so zaposleni, se strinjajo in so mnenja, da je socialno delo v domu tisto, ki lahko največ pripomore h kakovostni in celostni oskrbi stanovalca. Preko pogovorov, individualnih načrtov in njihove evalvacije pripomore k temu, da se oskrba prilagaja potrebam stanovalcev. Prav tako je socialno delo tisto, ki redno komunicira tudi s sorodniki in lahko z njimi preverja in oblikuje oskrbo, ki je primerna za posameznega stanovalca. Edini okvir, ki ga socialno delo ima, so v naprej oblikovane smernice in kriteriji za določanje kategorije oskrbe. Pri vsem tem pa se vsem intervjuvancem zdi zelo pomembno medsebojno sodelovanje in komuniciranje med vsemi strokami, ki so vključene v oskrbo stanovalca.

4.2.3 Aktivno sodelovanje stanovalcev

Za stanovalce je pomembno, da so vključeni v načrtovanje aktivnosti in imajo nekakšen vpliv nad izvajanjem njihove oskrbe. Prva intervjuvanka je izpostavila, da je za zaposlene zelo pomembno zadovoljstvo uporabnikov. Pri načrtovanju oskrbe se zavzemajo in upoštevajo tudi želje in mnenja vseh stanovalcev, saj si želijo, da bi bili slišani (*»Kot socialna delavka stremim k temu, da se čim več pogovarjam s stanovalci«*(A31); *»Jim prisluhnem«*(A32); in *»Pomagam pri tem, da se v domu počutijo kot doma.«*(A33)). Druga intervjuvanka poudarja, da je predvsem pomembno načrtovati aktivnosti skupaj s stanovalci ter pri vsem tem upoštevati tudi želje stanovalcev in jih uresničiti v takšni meri, kot jih lahko. Socialno delo in delovna terapija sta področja dela, ki svoje delo lahko prilagajata glede na potrebe stanovalcev. Obe intervjuvanki sta poudarili, da poskušata upoštevati želje stanovalcev, kolikor se to le da. So pa v domu nekatere službe, ki pa svoje delo ne morejo v celoti prilagajati stanovalcem.

4.3 Inovacije

4.3.1 Spremljanje kakovosti oskrbe v domu za stare ljudi

Prakse glede spremljanja kakovosti oskrbe se v domovih razlikujejo. V dveh domovih spremljajo kakovost oskrbe s pomočjo evalvacijskih vprašalnikov zaposlenih, stanovalcev in sorodnikov. Vsi zaposleni se trudijo, da bi zagotavljali kakovostno bivanje stanovalcev. Spremljanje kakovosti oskrbe je pomembno predvsem zaradi podatkov o spremembah in izboljšavah, ki jih opazijo tisti, ki rešujejo vprašalnike (*»Po enem letu ga evalviramo z enako zasedbo, kot smo ga ustvarjali, in preverimo, če so bili cilji doseženi in kaj lahko naredimo, če niso bili.«(A21)*). Tretja intervjuvanka, direktorica doma, kakovost v njihovem domu spremlja s pomočjo podjetja, ki opravlja evalvacije. Posamezen profil pripravi načrte za razvoj na posameznem področju. Načrt potrdijo člani sveta zavoda. V vseh domovih se zavedajo pomembnosti spremljanja kakovosti in temu posvečajo tudi veliko pozornosti. Inovacije v domu so majhne, a so vedno podprte. Iz rezultatov je možno videti, da so zaposleni, vsaj nekateri, premalo seznanjeni s tem, na kakšne načine vpeljevati inovacije in kaj pravzaprav so inovacije iz dolgotrajne oskrbe.

4.3.2 Individualni načrt za stanovalce

Vsi intervjuvanci so povedali, da v domu za stare ljudi izdelujejo osebne oziroma individualne načrte za vsakega posameznika, ki se vključi v dom. Prva intervjuvanka izpostavlja, da individualni načrt za vsakega stanovalca naredijo skupaj z uporabniki, sorodniki in zaposlenimi (*»V prvem mesecu bivanja stanovalca v domu naredimo individualni načrt za njega.«(A17)*). Individualni načrt se spremlja in evalvira z isto skupino ljudi, ki ga je izdelala. Tretja intervjuvanka prav tako poudarja, da tudi v njihovem domu namenijo velik poudarek na individualnih načrtih za stanovalce. Tim za sestavo individualnega načrta je sestavljen iz vseh strokovnih delavcev, ki v domu sodelujejo pri oskrbi stanovalca (*»V timu so socialna delavka, fizioterapevtka, delovna terapevtka, diplomirana medicinska sestra in direktor zavoda.«(C14)*). Individualno delo po mnenju intervjuvanke vodi k zadovoljevanju potreb. Individualni načrt je oblikovan skupaj s sorodniki, stanovalcem in vodjami enot. Individualni načrti so v enem domu pripravljeni s strani delovne terapije in fizioterapije. Glede na rezultate vidimo, da so

individualni načrti praksa vsakega doma za stare ljudi. Razlikujejo se po tem, kdo je prisoten pri oblikovanju načrta ter po načinu evalvacije in uresničevanja zadanih ciljev. Nekatere službe so bolj vpete v samo izdelovanje individualnega načrta kot druge. Zdi se mi pomembno, da je individualni načrt res pripravljen na vseh področjih, saj lahko le tako stanovalec načrtuje bivanje v domu skupaj z zaposlenimi. Bistvenega pomena pa sta tudi evalvacija in spremljanje individualnih načrtov.

4.4 Socialno delo v domu za stare ljudi

4.4.1 Vloga socialnega dela v domu za stare ljudi

Intervjuvanka je vlogo socialnega dela v domu za stare ljudi videla predvsem pri sprotnemu reševanju vsakodnevnih situacij, vključevanju socialnega delavca/delavke že pred sprejemom v dom za stare ljudi. Prav tako je vloga socialnega dela spremljanje oskrbe pri stanovalcih ter prilagajanje oskrbe stanovalcu glede na njegove potrebe. Predvsem pomembna vloga, ki jo ima socialno delo, je komuniciranje s sorodniki. Po besedah intervjuvank je socialno delo namenjeno za dobrobit ljudi. Vsi intervjuvanci so mnenja, da ima socialno delo pomembno vlogo v domu starih ljudi. Socialni delavec je tisti, ki spremlja stanovalca že pred začetkom bivanja v domu, s stanovalcem naveže prvi stik in ga spremlja skozi celotno bivanje v domu. Deluje kot zagovornik vseh stanovalcev in skrbi, da so v domu slišane želje posameznega stanovalca.

4.4.2 Naloge socialnega delavca/socialne delavke v domu za stare ljudi

Pri temi, kaj so naloge socialnega delavca/delavke v domu za stare ljudi, so intervjuvanci največkrat navajali, da so to vzdrževanje redne komunikacije s sorodniki, pogovor s stanovalci, pomoč pri reševanju stisk. Intervjuvanci so navajali, da je naloga socialnega delavca/delavke tudi pomoč pri delu z osebami, ki imajo demenco, pomoč pri urejanju pravic in skrbništva za osebe z demenco. Sorodniki se na eno intervjuvanko obračajo tudi po pomoč glede urejanja zdravstvenih storitev. Iz perspektive drugih strok je socialno delo tisto, ki prepozna potrebe pri stanovalcih in išče možnosti, kako zadovoljiti določene potrebe stanovalcev. Nekaj intervjuvancev ima vpogled tudi v delo, ki ga socialna delavka naredi že pred sprejemom v dom; torej vodi dokumentacijo pred/med/po sprejemu v dom za stare ljudi in koordinira sprejem

v dom tudi z vsemi drugimi institucijami, ki so pomembne in vključene v delo s stanovalcem, informira o sprejemu stanovalca in vodi sprejem. Delo socialnega delavca, ki ga opisujejo intervjuvanci, je tudi vodenje čakalne vrste za sprejem v dom za stare ljudi. Eden izmed intervjuvancev je izpostavil tudi pomoč socialnega delavca pri urejanju socialnovarstvenih pravic za stanovalce. Ko je stanovalec sprejet v dom, je socialni delavec tisti, ki pomaga pri uspešni in hitri vključitvi v dom za stare ljudi. Pri sprejemu pomaga pri pripravi individualnega načrta, kjer posluša želje stanovalcev. Stanovalce v domu spodbuja k aktivni vključenosti stanovalca v dom za stare ljudi in pomaga pri aktivnostih v domu. Intervjuvanci so se strinjali, da je socialni delavec tisti, ki rešuje prepire med stanovalci ali probleme, ki se pojavijo na odnosnem vidiku. Eden izmed intervjuvancev je izpostavil, da je naloga socialnega delavca tudi, da skrbi za dobro počutje stanovalcev in spremlja njihovo zdravstveno stanje. Stanovalcem pomaga tudi pri vodenju finančnega stanja in žepnin. Pomaga pri urejanju dokumentacije ob smrti stanovalca in poskrbi, da se v domu ustrezno poslovijo od sostanovalcev. V enem izmed domov socialna delavka/delavec enkrat na 14 dni vodi tudi aktivnost Male sive celice. Vedno sodeluje pri delu s skupnostjo. Poleg nalog, ki so povezane s stanovalci, je socialni delavec po pripovedih intervjuvancev tisti, ki skrbi za odnose med zaposlenimi in gradi koalicijo med sorodniki in zaposlenimi. Prav tako pa skrbi za delo s prostovoljci, ki se vključujejo v dom in pomagajo pri izvajanju aktivnosti. Vsi intervjuvanci opišejo naloge socialnega delavca, ki so vezane na delo s stanovalci. Nekaj intervjuvancev omeni tudi birokratsko delo, ki ga opravlja socialni delavec. Intervjuvanke, ki so zaposlene kot socialne delavke, opišejo veliko nalog, ki jih druge stroke mogoče ne prepoznajo oziroma z njimi niso seznanjene.

4.4.3 Sodelovanje z drugimi institucijami

Socialni delavec po mnenju enega izmed intervjuvancev koordinira tudi sodelovanje z drugimi strokovnimi službami, kot so Center za socialno delo, bolnišnice. Sodelovanje z drugimi institucijami je omenila le intervjuvanka, ki je v domu zaposlena kot socialna delavka, ostali niso izpostavili sodelovanja z drugimi institucijami. Večkrat je bilo izpostavljeno timsko sodelovanje znotraj doma z vsemi službami.

4.4.4 Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi

V vseh intervjuvanih domovih je multidisciplinarno delo znotraj timov zelo pomembno, saj lahko le na ta način omogočijo celostno obravnavo starostnika.

Intervjuvanka, ki je socialna delavka v domu, je povedala, da jo ostali zaposleni prosijo za vključitev predvsem ko gre za reševanje konfliktov, komuniciranje s sorodniki in pomoč pri urejanju finančnih zadev. Druga intervjuvanka je povedala, da skupaj s socialno delavko/delavcem in stanovalci načrtuje aktivnosti, izdeluje individualne načrte in evalvira, spremlja stanovalce skupaj z drugimi strokovnimi delavci. Vedno ko se pojavijo težave v medosebnih odnosih, bodisi med uporabniki, zaposlenimi in uporabniki ali med zaposlenimi, je socialna delavka tista, ki lahko s svojim znanjem poseže vmes (*»Vedno, kadar problem kaže na odnosni vidik(C5), na odnose posameznikov, tako zaposlenih, stanovalcev in svojcev.«(C6)*). V kolikor se v domu pojavi situacija, kjer zaposlen predvidi potrebo po vključitvi socialnega delavca, ga ustrezno napoti k njemu. Zaposleni se zavzemajo, da bi vsi profili pomagali s svojimi nasveti in da vsaka služba prevzame svoj del nalog. Za uspešno medsebojno sodelovanje je potrebna dobra klima med zaposlenimi in poznavanje dela posamezne službe.

4.4.5 Možnost za izboljšave na področju socialnega dela v domu za stare ljudi

Intervjuvanci vidijo kar nekaj možnosti za izboljšave, ki bi si jih želeli vpeljati v socialno delo v njihovem domu. Trije intervjuvanci so izpostavili, da administrativno delo prevladuje pred delom z uporabniki (*»Socialna delavka bi morala biti manj obremenjena z birokracijo.«(B26)*). V treh domovih so intervjuvanci izpostavili, da bi bilo potrebno vzpostaviti skupino za samopomoč za stanovalce ali predavanja. V dveh domovih bi bile dobrodošle skupine za sorodnike ljudi z demenco. Kakšno vlogo ima socialni delavec, je predvsem odvisno od vpliva vodstva, kar je izpostavila ena izmed intervjuvank. Drugi zaposleni bi si želeli večje vključenosti socialnih delavcev po enotah, ki je trenutno zaradi preobremenjenosti z drugim delom ni. Nekateri pa so mnenja, da se vedno najde čas, če obstaja volja zaposlenih. Pomemben vidik možnosti izboljšav socialnega dela je tudi na področju preventive, torej da se sproti razbremenjujejo stiske stanovalcev in da se z njimi opravljajo pogovori še preden nastane večja stiska. Drugi zaposleni bi si želeli večje pomoči pri prilagajanju stanovalca na bivanje v domu. Možnosti za izboljšave na področju socialnega dela v domovih za stare ljudi so še. Intervjuvanci

imajo nekaj predlogov, na kakšen način bi se lahko te izboljšave vpeljale, vendar je odvisno od posameznih domov, ali vidijo potrebo po tem. Intervjuvanka, ki je direktorica doma, je povedala, da je predpisan normativ socialnih delavcev zastarel in bi bilo potrebno za učinkovito delo s stanovalci to spremeniti.

5 RAZPRAVA

»Socialno delo s starimi ljudmi je specializirano področje socialnega dela, ki pri svojem delu uporablja generična znanja s področja socialnega dela, ki jih povezuje tudi z drugimi vedami, ki razvijajo znanje za razumevanje starejšega obdobja življenja (Mali, 2013, str. 65).« Socialno delo in ravnanje socialnih delavcev na področju starih ljudi mora preseči zgolj poznavanje problemov in obdobja staranja, saj je socialno delo prav posebno v tem, da izhaja iz bogatih izkušenj človeka in jih uporablja kot pripomoček za razreševanje težav v tukaj in zdaj (Mlaka in Prapertnik, 2013).

V raziskavi me je zanimalo, kako zaposleni opredeljujejo njihov dom glede na modele domov za stare ljudi. Za premike med medicinsko in socialno usmeritvijo domov obstajajo različni razlogi, kot so na primer politika ustanavljanja domov, vpliv socialno gerontoloških načel, razvitosti socialnega dela, spremenjene značilnosti in pričakovanja stanovalcev (Mali, 2008, str. 156-162). Socialni model domov za stare ljudi, o katerem govorimo od leta 2000, in ga lahko, po odgovorih sodeč, uvrstimo v vseh pet domov, kjer sem opravljala intervjuje, predstavlja sestavni del socialnega dela na trdnih konceptualnih temeljih, ki omogočajo razvoj specifičnega znanja, ki se razlikuje od gerontološkega (Mali, 2008, str. 234-235).

V socialnem modelu domov za stare ljudi je poudarek predvsem na individualnem pristopu do posameznika. Star človek sodeluje v procesu pomoči, zato se moramo zavzemati za njegovo pravico do izbire različnih pomoči, za aktivno vlogo pri iskanju rešitev in pomagati pri soustvarjanju odgovorov s pomočjo socialnega delavca (Mali, 2008, str. 234-235). Individualno načrtovanje se uporablja za podporo v kompleksnejših življenjskih situacijah pri uvajanju sprememb. V domovih za stare ljudi pri izdelovanju individualnega načrta sodelujejo zaposleni iz različnih strok, stanovalci in njihovi sorodniki. Pri individualnem načrtovanju izhajamo predvsem iz uporabnikove življenjske zgodbe, njegovega pogleda na razmere in njegove možne rešitve (Mali, Mešl in Rihter, 2011). Socialno delo v domu je tisto, ki omogoča prostor, da so stanovalci vključeni v načrtovanje njihove oskrbe in tudi ostalih aktivnosti, da imajo vpliv nad izvajanjem oskrbe nad njimi. Zdi se mi, da je osnovni problem institucije v tem, da institucijo sicer ustvarjajo posamezniki, a še vseeno ni v celoti prilagojena posameznikovim potrebam. Goffman (1961, str. 18) pravi, da vsi vidiki življenja v totalni ustanovi potekajo vpričo velikega števila drugih ljudi, ki so enako obravnavani in od katerih zahtevajo, da skupaj delajo stvari in vse dejavnosti, za katere obstaja tudi urnik, ki ga od znotraj pripravijo zaposleni, da je zadovoljeno uradnim ciljem ustanove. Goffmanov koncept totalnih

ustanov prikazuje moč institucije nad življenjem posameznika, po drugi strani pa nekako opozarja na moč posameznika za preseganje institucionalnih pritiskov. Vsak posameznik si oblikuje odnos do institucije že pred vstopom v dom na podlagi družbeno predpisanih vlog ali na podlagi lastnih izkušenj s takšno obliko bivanja (Mali, 2008, str. 171). Pomembna vidika, ki so ju zaposleni izpostavili, sta tudi dostopnost in komunikacija s stanovalci in sorodniki. Sorodniki izkazujejo zadovoljstvo glede vključenosti v proces načrtovanja oskrbe in se počutijo slišane, ker imajo možnost vzpostaviti kontakt z zaposlenimi v domu.

Poudarek raziskave je bil predvsem raziskati, kakšen je položaj socialnega dela skozi perspektivo drugih sodelujočih strok v domovih za stare ljudi. Socialno delo v domu starih ljudi je zelo pomembno, saj s svojimi specifičnimi znanji pripomore k dobrobiti starih ljudi. »Vloga in naloge socialnega dela na področju starih ljudi temeljijo na holističnem razumevanju človeka in njegovih potreb, s poudarkom na uveljavljanju uporabnika kot partnerja v procesu pomoči, da bi v ospredje prišla njegova pravica do izbire različnih vrst pomoči (Mali, 2008: 70-76).«

Naloge socialnega delavca v domovih so razdeljene v različne faze bivanja stanovalca v domu. Zaposleni so izpostavili kar nekaj nalog, ki jih opravlja socialni delavec v domu, ki so bile vezane na čas, ko stanovalec že biva v domu. Spregledane so bile največkrat tiste naloge, ki jih socialni delavec opravlja že pred prihodom stanovalca v dom. Naloge socialnega delavca pred prihodom stanovalca v dom so sodelovanje z bodočim stanovalcem, z različnimi strokovnjaki (bolnišnice, centri za socialno delo...) in informiranje (Mali, 2008, str. 83-84). Socialni delavec v tej fazi raziskuje vire in oblike pomoči v širši socialni mreži starega človeka in tako vstopa na področje izven institucionalne skrbi. Velik del je namenjen temu, saj je v Sloveniji prezasedenost domov, kar pomeni, da je potrebno za stare ljudi, ki čakajo na prosto mesto, poskrbeti. Socialni delavec poskuša stare ljudi in njihove sorodnike usmerjati po oblike pomoči izven institucije. Te naloge so največkrat spregledane s strani drugih strok, vendar so zelo pomembne za vzpostavljanje odnosa z bodočim stanovalcem in skrbi za stare ljudi, ki zaenkrat še nimajo možnosti oskrbe v instituciji.

»Naloge socialnega dela v času bivanja stanovalca v domu so podpora stanovalcu pri prilagajanju na življenje v domu, spodbujanje k aktivni udeležbi stanovalca pri aktivnostih, posredovanje v konfliktnih situacijah med stanovalci ter med stanovalci in zaposlenimi, skrb za razvijanje prostovoljnega dela, organiziranje interesnih dejavnosti in prireditve ter podpora sorodnikom (Mali, 2008, str. 83-84).« S strani drugih sodelujočih strok je bilo izpostavljenih kar nekaj nalog, ki jih socialni delavec opravlja v času bivanja stanovalca v domu. Pomembno pa je izpostaviti še dva vidika, ki nista bila izpostavljena skozi pridobljene rezultate, sta pa

pomembni nalogi. »Socialni delavec nastopa kot partner v odnosu s stanovalcem, kar pomeni, da uporabnik in socialni delavec enakopravno sodelujeta pri definiranju in reševanju problema, da socialni delavec prisluhne uporabniku in verjame v njegove sposobnosti (Mali, 2008: 70-76).« Skupaj delata in gradita medsebojno zaupanje. Strokovni delavec ves čas dosledno upošteva pravice uporabnika in mu pomaga pri njegovem uveljavljanju. Poskrbi, da uporabnik znotraj partnerskega odnosa pridobiva moč, ima možnost izbire in večji nadzor nad lastnim življenjem (Mali, 2008: 70-76). Socialni delavec nastopa tudi kot zagovornik stanovalcev. Pomaga pri pridobivanju samozaupanja, skrbi za izboljšanje kvalitete življenja. »Temeljne naloge zagovorništva so krepitev uporabnika oziroma skupine uporabnikov, zavzemanje za cilje uporabnikov ter spremembe v širšem okolju (Mali, 2008: 70-76).«

Naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca so priprava odpusta stanovalca, obravnava predloga za premestitev stanovalca in urejanje prenehanja bivanja stanovalca ob smrti (Mali, 2020). Zelo pomembna naloga socialnega delavca v domu je tudi ustvarjanje dobre klime v domu (Mali, 2020). Socialni delavec je v domu kot spremljevalec institucionalnega življenja stanovalcev (Mali, 2020).

Potrebe so temeljni mehanizem živih bitij. Z raziskovanjem sem želela pridobiti vpogled v to, kako vlogo socialnega dela pri zadovoljevanju potreb stanovalcev v domovih za stare ljudi opredeljujejo druge sodelujoče stroke. Osnovne potrebe po Maslowu (1961) so: »fiziološke potrebe, potrebe po varnosti, potrebe po pripadanju, simpatiji, naklonjenosti in ljubezni, potrebe po ugledu in potrebe po samouresničevanju.« Poleg vseh teh naštetih potreb pa so pomembne tudi kognitivne, estetske potrebe in potrebe po redu, urejenosti in strukturi (Flaker idr., 2008). Zaposleni v domovih so opisovali predvsem fiziološke potrebe (oskrba stanovalcev) in potrebo po pripadanju (aktivno sodelovanje stanovalcev). Menim pa, da lahko socialno delo pripomore k zadovoljevanju vseh potreb stanovalcev, in sicer že s samim raziskovanjem in odkrivanjem skritih potreb stanovalcev ter uresničevanjem le-teh (Flaker idr., 2008). Skozi raziskovanje se nismo dotaknili vseh kategorij, ki jih Flaker idr. (2008) opisujejo z indeksom potreb ljudi. Socialno delo je tisto, ki lahko pripomore k zadovoljevanju potreb po stikih in družabništvu. Zaposleni so izpostavljali, da je socialno delo tisto, ki skrbi, da se stanovalec čim hitreje vključi v aktivnosti z ostalimi stanovalci, da se vzpostavijo novi socialni stiki in skrbi za ohranjanje socialne mreže, ki jo je imel stanovalec zunaj institucije. Z aktivnim sodelovanjem, ki ga v domovih spodbujajo socialni delavci, se lahko pri stanovalcu zadovolji potreba po pripadnosti in vsakdanjem življenju. V sami raziskavi sem slabo zastavila raziskovalna vprašanja, s katerimi bi lahko pridobila informacije o vlogi socialnega dela pri zadovoljevanju potreb

stanovalcev. Kljub temu pa sem lahko nekatere stvari izluščila in jih umestila znotraj indeksa potreb ljudi.

Za socialno delo je ključnega pomena interdisciplinarno znanje, ki omogoča sodelovanje z različnimi strokovnjaki znotraj ali izven institucije. V vseh domovih bi se bilo potrebno zavzemati za multidisciplinarno delo vseh strok, saj šele tako lahko govorimo o celostni in ustrezni obravnavi stanovalca. Socialni delavec je tisti, ki mora v timu sodelovati z vsemi strokovnimi delavci in z njimi oblikovati individualni načrt oskrbe za posameznega stanovalca (Mali, 2020). Socialni delavec v domu ima edinstveno vlogo med osebjem, saj je s svojim znanjem sposoben prepoznati pravila, ukrepe in pristope, ki so v skladu s pravicami zaposlenih in stanovalcev. Socialni delavec v domu nastopa tudi kot mediator, saj kot strokovnjak na svojem področju pozna stanovalce, razume njihovo vedenje in vedenjske spremembe. Tako tudi ostalim strokovnjakom pomaga razumeti, da je spremenjeno vedenje posledica določenih dejavnikov in ni namerno izzvano (Mali, 2020). Glede na pridobljene rezultate bi lahko rekli, da se ostale stroke zavedajo pomembnosti socialnega dela znotraj domov in vidijo smisel v timski obravnavi posameznega stanovalca.

Pri raziskovanju sem se dotaknila tudi področja inovacij v dolgotrajni oskrbi, kjer pa nisem dobila veliko odgovorov. Inovacije na področju dolgotrajne oskrbe starih ljudi v domovih za stare ljudi uporabljajo socialna sredstva, da vključijo uporabnike, okrepijo njihov vpliv in moč v samem procesu in delovanju inovacij (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 36). Inovativnost, ki jo izvajajo domovi, se kaže tudi v metodah dela s stanovalci, ki temeljijo na analiziranju potreb stanovalcev. »Dolgotrajna oskrba bi morala zagotavljati vzdržan sistem pomoči in spodbuditi razvoj novih oblik tako znotraj kot tudi izven domov za stare ljudi. Vsaka novost ne pomeni vedno nove spremembe. Nekatere novosti so res nove, vendar ne proizvajajo novih vsebin (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 40).« Inovacije predstavljajo pot, po kateri lahko dosežemo pozitivne spremembe, zato je pomembno, da so merila in smernice za njihovo implementacijo določena vnaprej (Mali, Flaker, Urek in Rafaelič, 2018, str. 40). Raziskava je pokazala, da so socialni delavci in vodstvo doma bolj seznanjeni z namenom inovacij na področju dolgotrajne oskrbe kot ostale stroke. Bi pa na tem področju bilo še veliko prostora za raziskovanje inovacij po domovih ter izzivov, ki se na tem področju pojavljajo.

Pri raziskovanju inovacij sta bila izpostavljena spremljanje kakovosti oskrbe in individualni načrti za stanovalce. Izkazalo se je, da domovi na različne načine spremljajo kakovost oskrbe in bivanja stanovalcev. Nekateri izključno po oceni starih ljudi, drugi s kombinacijo elementov: pogled starih ljudi, njihove družine in izvajalcev, nekateri pa v celoti določijo elemente

kakovosti življenja sami. »Pogosto se domovi poslužujejo modela E-Qualin, ki je vseevropski model upravljanja s kakovostjo v ustanovah socialnega varstva (Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje, b.d.).« E-Qualin je prinesel predvsem spoznanje, da je pri delu z ljudmi potrebno nenehno preverjati, ali to, kar počnemo, in način, kako delamo, zadovoljuje osebo, s katero delamo. Pri preverjanju so vključeni vsi zaposleni in stari ljudje (Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje, b.d.)

Zaposleni v domovih vidijo kar nekaj možnosti za spremembe oziroma izboljšave na področju socialnega dela v domovih. Mali (2009, str. 105) opisuje sestavni del sodobnega dela v domovih, ki temelji predvsem na birokratski in administrativni vlogi. Zaposleni bi si želeli večjo vključenost socialnega dela neposredno pri delu z uporabnikom na enotah. Socialno delo je namreč delo za ljudi. Prispevek socialnega delavca za delo s skupino je izrednega pomena. Vključevanje in vodenje skupine za samopomoč v nekaterih domovih poteka, bi si pa vsak dom želel ponujati to možnost.

Uspešna pomoč starim ljudem temelji na razumevanju stisk, dajanju občutka sprejetosti, pripadnosti in topli besedi (Phillipson, Bernard, Phillips, Ogg, 2001). Socialno delo na področju starih ljudi je zelo pomembno in se nenehno spreminja in izpopolnjuje. S tovrstnimi raziskavami lahko pripomoremo k temu, da bo naša stroka imela v družbi še večjo veljavo.

6 SKLEPI

Na podlagi izvedene raziskave ugotavljam naslednje:

- Na podlagi vseh intervjuvanih, ki so zaposleni v različnih domovih za stare ljudi, sem ugotovila, da se opredeljujejo kot model socialno usmerjenega doma.
- Vsi zaposleni, ki so sodelovali v raziskavi, se ne glede na to, iz katere stroke prihajajo, zavzemajo za individualni celostni pristop obravnave stanovalcev.
- Zaposleni vidijo socialno delo kot stroko, ki lahko pomaga pri iskanju drugih možnih oblik pomoči tudi izven domov za stare ljudi, ki potrebujejo pomoč pri oskrbi in negi.
- Vsi zaposleni, ne glede na stroko, iz katere prihajajo, se na svoj način trudijo čim bolj zadovoljiti potrebe stanovalcev v domu.
- Socialno delo vidijo kot stroko, ki lahko prepozna potrebe in pomaga iskati načine, kako zadovoljiti posamezne potrebe pri stanovalcih.
- Socialno delo je vodilna stroka, ki sodeluje pri izdelovanju individualnih načrtov za posamezne stanovalce. Sodeluje tudi pri evalviranju in sprotne spremljanju doseganja ciljev stanovalcev.
- Socialno delo v domu druge stroke vidijo kot tisto, ki komunicira s sorodniki in ves čas skrbi za odnos in zadovoljstvo tudi pri svojcih.
- V večini domov je socialno delo tisto, ki spremlja tudi kakovost storitev znotraj doma za stare ljudi. Kakovost spremlja na podlagi vprašalnikov, ki jih izpolnijo stanovalci, sorodniki in zaposleni. Ob koncu leta pripravi poročilo in predstavi ugotovitve.
- Ugotavljam, da so drugi zaposleni veliko nalog pripisali socialnemu delavcu. Prav tako dobro poznajo, kaj vse zajema delo socialnih delavcev v domovih za stare ljudi.
- Multidisciplinarno delo je v vseh domovih, iz katerih prihajajo intervjuvanci, dobro razvito in vsi si prizadevajo k njegovemu uresničevanju. Menijo, da je multidisciplinarno delo ključ do izvajanja celostne in kakovostne oskrbe stanovalcev.
- Drugi zaposleni vidijo kar nekaj možnosti za spremembe in izboljšave na področju socialnega dela.
- Zaposleni iz drugih strok opisujejo preveliko obremenjenost socialnih delavcev/delavk z administrativnim delom. Želijo si, da to delo ne bi prevladovalo nad neposrednim delom s stanovalci.

- V tistih domovih, kjer zaposleni ne navajajo, da se izvajajo delavnice s strani socialnih delavcev, vidijo možnosti pri organiziranju skupin tako za sorodnike in zaposlene kot tudi za stanovalce, ki bi jih lahko izvajali socialni delavci.
- Vsi intervjuvani pa se strinjajo, da je socialno delo stroka, ki je nujna pri spremljanju in vključevanju v obravnavo stanovalcev, ki imajo demenco.

7 PREDLOGI

- Organizacija internih izobraževanje s strani vodstva za vse zaposlene o vlogi in nalogah posamezne stroke v domovih za stare ljudi. Iz rezultatov se je pokazalo, da so nekatere naloge, ki jih opravljajo socialni delavci, bolj razvidne kot druge. Za dobro medsebojno sodelovanje pa je bistvenega pomena poznavanje delovanja strok. Namen izobraževanj bi bil spoznavanje in vpogled v delovanje posamezne stroke.
- Predstavitev inovacij v dolgotrajni oskrbi (primeri dobrih praks). Izkazalo se je, da imajo največ informacij o inovacijah socialni in vodstveni delavci. Za razvoj inovacij pa je pomembno, da so z njimi seznanjeni tudi ostali delavci v domovih.
- Povečati normativ socialnih delavcev glede na število stanovalcev v domovih za stare ljudi.
- Zmanjšati količino birokracije, ki jo opravlja socialni delavec.
- Raziskati, kaj je razlog za neodzivnost pri sodelovanju v raziskavi.
- Ponovitev podobne raziskave, vendar pridobivanje podatkov s fokusnimi skupinami. Izkazalo se je, da z načinom pridobivanja podatkov v moji raziskavi nisem prišla do vseh rezultatov.

8 VIRI IN LITERATURA

- Anttonen, A., & Karsio, O. (2016). Eldercare service redesign in Finland: deinstitutionalization of long-term care. *Journal of Social Service Research*, 42(2). Pridobljeno 23.9.2023 s <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/01488376.2015.1129017>
- Barkan, S. E. (2011). *Sociology: Understanding and Changing the Social World* {pdf}. Pridobljeno 23.9.2023 s <https://open.lib.umn.edu/sociology/>
- Brandsen, T., Cattacin, S., Evers, A., & Zimmer, A. (2016). *Social innovations in the urban context* {pdf}. Pridobljeno 24.9.2023 s <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-319-21551-8>
- Čačinovič Vogrinčič, G. (2006). Socialno delo z družinami: razvoj doktrine. *Socialno delo*, 45(3/5). Pridobljeno 24.9.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-MOZHKWR5>
- Čačinovič Vogrinčič, G., & Mešl, N. (2019). *Socialno delo z družino: soustvarjanje zelenih izidov in družinske razvidnosti*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Čačinovič Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Cuddy, A., Norton, M., & Fiske, S. (2005). This Old Stereotype: The Pervasiveness and Persistence of the Elderly Stereotype. *Journal of Social Issues*, 61(2). Pridobljeno 23.9.2023 s <https://psycnet.apa.org/record/2005-05438-004>
- Deos, celostna oskrba starejših*. (b.d.). Pridobljeno 15.9.2023 s <https://www.deos.si/>
- Dom ob Savinji*. (b.d.). Pridobljeno 15.9.2023 s <https://www.domobsavinji.si/slu%C5%BEbe-doma>
- Dom Velenje*. (b.d.). Pridobljeno 15.9.2023 s <https://www.domvelenje.si/strokovne-sluzbe/fizioterapija>
- Dragoš, S. (2000). Socialne mreže in starost. *Socialno delo*, 39(4/5). Pridobljeno 15.9.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-DUNY3WLO>

- Flaker, V. (2003). *Oris metod socialnega dela: uvod v katalog nalog centrov za socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V. (2003). Temeljne in nujne spretnosti socialnega dela. *Socialno delo*, 42(2/5). Pridobljeno 12.9.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-VFREUBS8>
- Flaker, V., Ficko, K., Grebenc, V., Mali, J., Nagode, M., & Rafaelič, A. (2019). *Hitra ocena potreb in storitev*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc J., & Urek, M. (2008). *Dolgotrajna oskrba: očrt potreb in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Flaker, V., Mali, J., Rafaelič, A., & Udovič, N. (2010). *Individualno načrtovanje in izvajanje storitev: Kako koordinirati obravnavo v skupnosti. Osnutek priročnika*. Interno gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Fran. (2020). Potreba. Pridobljeno 18.9.2023 <https://fran.si/iskanje?View=1&Query=potreba>.
- Gavrilov, L.A., & Gavrilova, N.S. (2002). Evolutionary Theories of Aging and Longevity. *The Scientific World Journal* 2. Pridobljeno 23.9.2023 s <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12806021/>
- Goffman, E. (1961) *Asylums: Essays on the Social Situation of Mental Patients and Other Inmates*. Anchor Books. Pridobljeno 23.9.2023 s <https://psycnet.apa.org/record/1963-03412-000>
- Hlebec, V., Bernik, I., & Flaker, V. (2009). *Starejši ljudje v družbi sprememb*. Maribor: Aristej.
- Hojnik-Zupanc, I. (1994). *Institucionalno bivanje starih ljudi*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
- Hooyman, N. R., & Kiyak, H.A. (2014). *Social Gerontology: A Multidisciplinary Perspective*. Harlow, Essex: Pearson.
- Inštitut Antona Trstenjaka za gerontologijo in medgeneracijsko sožitje. (b.d.). Pridobljeno 22.2.2024 s <https://www.inst-antonatrstenjaka.si/gerontologija/slovar/1567.html>
- Jenkins, M. (2001). Ethics and Economics in Community Care. *Critical Social Policy: A journal of Theory and Practice in Social Welfare*, 21(1). Pridobljeno 24.9.2023 s <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/026101830102100105>

- Kos, L. (2011). *Merjenje zadovoljstva stanovalcev doma starejših občanov Preddvor in Naklo po metodi E-Qalin*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Kristančič, A. (2005). *Nova podoba staranja - siva revolucija*. Ljubljana: Združenje svetovalnih delavcev Slovenije.
- Lahe, D. (2016). *Sociološki vidiki odnosa mladih do staranja, starosti in starejših ljudi v slovenski postmoderni družbi* (Doktorska disertacija). Pridobljeno 27.3.2020 s <https://dk.um.si/Dokument.php?id=107134>
- Maddux, R. B. (1992). *Oblikovanje teama: vaja v vodenju*. Ljubljana: Mladinska knjiga.
- Mali, J. (2000). Skrb za dementne stanovalce v Domu starejših občanov Preddvor. *Socialno delo*, 39(4/5). Pridobljeno 24.9.2023 s <https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Skrb> URN NBN SI DOC-S6MXEBQ0.pdf/2019021915474285/
- Mali, J. (2004). Kvaliteta in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. *Socialno delo*, 43(2/3). Pridobljeno 24.9.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-QAUUM06O>
- Mali, J. (2007). *Vloga in pomen socialnega dela v razvoju institucionalnega varstva starih ljudi v Sloveniji* (Doktorska disertacija). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Mali, J. (2008). *Od hiralnic do domov za stare ljudi*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2012). Socialno delo s starimi ljudmi in nova socialna zakonodaja. *Časopis za kritiko znanosti*, 39(250). Pridobljeno 27.10.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-CIGRMBHD>
- Mali, J. (2012a). Uvajanje dezinstitutionalizacije na področju oskrbe starih ljudi. *Časopis za kritiko znanosti*, 40(250). Pridobljeno 27.10.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-JZ95KRJX>
- Mali, J. (2013). Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52(1). Pridobljeno 23.9.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-TWJ8V0FM>
- Mali, J. (2020). *Socialno delo v domovih za stare ljudi*. Zapiski predavanj pri predmetu Socialno delo s starimi ljudmi, UL, Fakulteta za socialno delo.

- Mali, J., & Grebenc, V. (2021). *Strategije raziskovanja in razvoja dolgotrajne oskrbe starih ljudi v skupnosti*. Ljubljana: Založba Univerze.
- Mali, J., Flaker, V., Perišič, M., L., Rafaelič, A., Rode, N., Urek, M., & Žitek, N. (2017). *Inovativne oblike oskrbe v domovih starejših občanov. Končno poročilo raziskave*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J., Mešl, N., & Rihter, L. (2011). *Socialno delo z osebami z demenco – Raziskovanje potreb oseb z demenco in odgovorov nanje*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mesec, B. (2003). Mikro, mezo, makro: ekspanzija, integracija in specifičnost socialnega dela. *Socialno delo*, 42(4/5). Pridobljeno 27.10.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-K0WAL0JO>
- Mesec, B. (2006). Očarani z močjo. *Socialno delo*, 45(3/5). Pridobljeno 28.10.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-HRSM9S2C>
- Mesec, B., Rape Žiberna, T., & Rihter, L. (2009). *Metodologija raziskovanja v socialnem delu I: Načrtovanje raziskave*. Interno študijsko gradivo. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2003). *Socialno delo s starimi ljudmi: Izbrani članki in referati*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Milošević Arnold, V. (2009). *Terensko delo: institucionalni, javni in zasebni prostori socialnega dela. Zbirka Katalog socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Ministrstvo za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti. (b.d.). Domovi za starejše. Pridobljeno 19.10. 2023 s [Domovi za starejše | GOV.SI](https://gov.si/domovi-za-starejshe)
- Oven, A. (2019). *Potrebujem oskrbo. Kaj pa sedaj?* Ljubljana: Inštitut za dolgotrajno oskrbo.
- Pečjak, V., & Pečjak, M. (2007). *Psihologija staranja*. Bled : Samozaložba.
- Požarnik, H. (1981). *Umetnost staranja: Leta, predsodki in dejstva*. Ljubljana: Cankarjeva založba.
- Pravilnik o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev (2010). Ur. l. RS 45/10, 28/11, 104/11, 111/13, 102/15, 76/17.

- Ramovš, J. (1992). Socialno imunski sistem. *Socialno delo*, 31(1/2). Pridobljeno 10.9.2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialni_URN_NBN_SI_DOC-Z848HRSC.pdf/2019111813183997/
- Ramovš, J. (2003). *Kakovostna starost: socialna gerontologija in gerontagogika*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Ramovš, J. (2013). *Staranje v Sloveniji*. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka.
- Skupnost socialnih zavodov Slovenije*. (b.d.). Pridobljeno 1.11.2023 s <https://www.ssz-slo.si/splosno-o-domovih-in-posebnih-zavodih/>
- Slovar slovenskega knjižnega jezika (2000). Ljubljana: ZRC. Pridobljeno 1.11.2023 s <https://fran.si/iskanje?View=1&Query=inovacija>
- Štravs, M (2002). *Vpliv skupine starih za samopomoč na socialno življenje članic* (Diplomsko delo). Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
- Stritih, B. (1996). Pogled na socialno delo v sedanjosti za prihodnost. *Socialno delo*, 35(5). Pridobljeno 14.9.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-HUU5P7X8>
- Štuhec, I., & Fras, M. (2010). Kakovostna starost. *Časopis za socialno gerontologijo in gerontagogiko*, 13(3). Pridobljeno 1.11.2023 s [https://cris.cobiss.net/ecris/si/sl/biblio?q=as%3D\(40128\)%20and%20td%3D\(1.02\)](https://cris.cobiss.net/ecris/si/sl/biblio?q=as%3D(40128)%20and%20td%3D(1.02))
- Varga, R. (2003). Teorija motivacije Abrahama Maslowa v humanistični psihologiji. *Socialna pedagogika*, 7(3). Pridobljeno 14.9.2023 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-LT4IAZAJ>
- Vasara, P. (2015). Not ageing in place, Negotiating meanings of residency in age-related housing. *Journal of Aging Studies*, 35. Pridobljeno 1.11.2023 s <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26568215/>
- Zaviršek, D., Zorn, J., & Videmšek, P. (2002). *Inovativne metode v socialnem delu: opolnomočenje ljudi, ki potrebujejo podporo za samostojno življenje*. Ljubljana: Študentska založba.

9 PRILOGE

9.1 INTERVJUJI

9.1.1 Intervju A

- Spol: Ž
- Naziv delovnega mesta: socialna delavka
- Število zaposlenih socialnih delavk: 1
- Število stanovalcev: 133

1. Opredelitev socialnega dela glede na usmeritev domov za stare ljudi. Od leta 2000 prevladuje socialni model domov za stare ljudi, kjer je poudarek predvsem na individualnem pristopu do posameznika. Kako bi opisali, da to velja znotraj vašega doma? Kdo se največkrat zavzema za individualni pristop? Na kakšen način se to uresničuje?

»V našem domu se vsi zaposleni trudimo delovati po principu individualnega pristopa(A1) do vsakega posameznika, zato lahko rečem, da prevladuje kljub večjemu številu zdravstvenega osebja socialni model domov za stare ljudi(A2). V prvi vrsti nam je vsem pomembno, da se stanovalec znotraj doma počuti dobro(A3) in da je oskrba čim bolj prilagojena vsakemu posebej(A4). Seveda obstajajo kategorije oskrb, v katere se uvrsti stanovalca ob prihodu glede na njegovo zdravstveno stanje. To se naredi po vnaprej določenih kriterijih skupaj s svojci in bodočim stanovalcem(A5). Predvsem bi rekla, da je naše vodstvo naklonjeno socialnemu modelu in individualnemu pristopu do stanovalcev(A6).«

2. Multidisciplinarno timsko delo. V katerih primerih se najpogosteje obrnete na socialnega delavca v domu?

»Name se drugi zaposleni obrnejo predvsem v primeru konfliktov(A7), v primeru, ko je potrebno komuniciranje s svojci(A9). Večkrat se name obrnejo tudi glede finančnih zadev(A10) pri določenih stanovalcih, predvsem tistih, ki nimajo svojcev. Najpogosteje pa se vključujem na enoto z demenco(A11), kjer skupaj z ostalimi zaposlenimi izvajam aktivnosti za osebe z demenco, skrbim za njihove pravice in skrbništva(A12).«

3. Inovacije na področju dolgotrajne oskrbe. Na kakšen način spremljate kakovost storitev različnih programov? Kako bi opredelili socialne inovacije v vašem domu? Kdo znotraj vašega

doma načrtuje razvoj in dejavnosti v domu? Imate individualne načrte za posamezne stanovalce? Kdo jih izvaja in kako se jih evalvira?

»Kakovost različnih programov spremljamo na podlagi evalvacijskih vprašalnikov, ki jih izpolnijo zaposleni, stanovalci in njihovi svojci(A13). Si pa zelo prizadevamo, da stvari rešujemo sproti(A14). Pomembno nam je zadovoljstvo uporabnikov(A15) in tudi svojcev, zato se zelo trudimo vzdrževati redno komunikacijo s starši(A16). V prvem mesecu bivanja stanovalca v domu naredimo individualni načrt za njega. Naredimo ga skupaj z uporabnikom in zaposlenimi(A17). Ko je individualni načrt izdelan, povabimo na pogovor sorodnike, zaposlene, ki so največ v stiku z uporabnikom, uporabnika in ga skupaj pregledamo in dopolnimo(A18). Namen je, da lahko res upoštevamo želje in mnenja vseh(A19), da omogočimo kakovostno bivanje stanovalcu(A20). Po enem letu ga evalviramo z enako zasedbo(A21), kot smo ga ustvarjali, in preverimo, če so bili cilji doseženi in kaj lahko naredimo, če niso bili. Svojci imajo kontaktne številke vseh zaposlenih(A22), ki jih lahko kadarkoli kontaktirajo in se dogovorijo za srečanje(A23), če bi potrebovali pogovor(A24) ali bi želeli izpostaviti kakšno pomanjkljivost(A25). Najpogosteje sem socialna delavka tista, ki se na njo obračajo tudi v zvezi z zdravstvenimi storitvami. Takrat prosim za pomoč ostale strokovne delavce v timu(A26).«

4. Potrebe stanovalcev domov za stare ljudi. Kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb stanovalcev v domu za stare ljudi?

»Vsi stanovalci so si med seboj različni in imajo različne potrebe(A27). Trudimo se zagotoviti in zadovoljevati potrebe, ki jih imajo naši stanovalci(A28). Socialno delo je tisto, ki lahko te potrebe prepozna in jih naslavlja(A29) ter išče možnosti, kako jih zadovoljiti(A30). Kot socialna delavka stremim k temu, da se čim več pogovarjam s stanovalci(A31), jim prisluhnem(A32) in pomagam pri tem, da se v domu počutijo kot doma(A33).«

5. Vloga in naloge socialnega delavca. Kakšne so naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi? Kako pogosto se socialni delavec vključuje v delo s stanovalci? Katere dejavnosti ali skupine izvaja socialni delavec?

»Z mano se srečajo že pred začetkom bivanja v domu(A34). Kot socialna delavka zbiram vloge(A35) in vodim dokumentacijo že pred sprejemom(A36). Vodim čakalno vrsto za sprejem stanovalcev v dom(A37). Ko se pojavi mesto, jih seznanim z možnostjo sprejema(A38) in informacijami o sprejemu(A39). Pomagam pri urejanju socialnovarstvenih pravic(A40), ki jim pripadajo. Ves čas tesno sodelujem s centri za socialno delo, bolnišnicami in ostalimi institucijami(A41). Ena izmed pomembnejših mojih nalog je, da poskušam vsakemu stanovalcu

pomagati pri čim uspešnejši in hitri vključitvi v naš dom(A42). Skupaj s stanovalcem, sorodniki in ostalimi zaposlenimi pripravim individualni načrt(A43) z vsemi željami in cilji. Stanovalce aktivno spremljam(A44) ter spodbujam stanovalca, da čim bolj aktivno sodeluje(A45) in se vključuje v vse aktivnosti znotraj doma(A46). Veliko sodelujem s svojci(A47). Prizadevam si, da bi bila vrata v mojo pisarno čim bolj odprta in na voljo za posvet(A48), reševanje stisk(A49) in drugih težav tako stanovalcev, svojcev kot tudi ostalih zaposlenih(A50). Veliko je administrativnega dela(A51), ki včasih prevladuje pred delom neposredno z uporabnikom. Želim si, da bi se to v prihodnje spremenilo(A52).«

6. Spremembe v oskrbi. Kako lahko socialno delo prispeva k spremembam v oskrbi?

»Svojo vlogo pri spremembi v oskrbi vidim predvsem v tem, da spremljam uporabnika(A53) in njegov napredek ali poslabšanje in da pravočasno ukrepam v primeru spremembe oskrbe(A54). Prav tako poslušam svojce, ki velikokrat prvi opazijo spremembe pri stanovalcih(A55).«

7. Predlogi in izboljšave. Kje še vidite socialno delo znotraj vašega doma? Kje bi si želeli, da se vključi? Kje še vidite možnosti za izboljšave in večjo/manjšo vključenost socialnih delavcev?

»V prihodnje bi si želela ustanoviti skupino za samopomoč(A56) ali pogovorno skupino za stanovalce(A57), kjer bi naslavljali teme, ki bi jih predlagali stanovalci. Prav tako pa bi si želela ustanoviti podporno skupino svojcem oseb z demenco(A58). To so moji cilji in izboljšave, ki si jih želim v prihodnje. Veliko je odvisno od vodstva(A59), kar pa v našem primeru mislim, da ne bi smelo biti ovira, saj je zelo podporno do vseh inovacij ali sprememb, ki jih želimo vpeljati v svoje delo.«

9.1.2 Intervju B

- Spol: Ž
- Naziv delovnega mesta: diplomirana delovna terapevtka
- Število zaposlenih socialnih delavk: 1
- Število stanovalcev: 136

1. Opredelitev socialnega dela glede na usmeritev domov za stare ljudi. Od leta 2000 prevladuje socialni model domov za stare ljudi, kjer je poudarek predvsem na individualnem pristopu do posameznika. Kako bi opisali, da to velja znotraj vašega doma? Kdo se največkrat zavzema za individualni pristop? Na kakšen način se to uresničuje?

»Vsi zaposleni se trudimo, da bi bile storitve čim bolj prilagojene posamezniku(B1). Kot delovna terapevtka poskušam aktivnosti prirejati skupaj s stanovalci(B2). Veliko je stanovalcev in toliko je tudi želja(B3). Verjamem, da vsem stanovalcem niso všeč vse stvari. Glede na pester izbor različnih aktivnosti pa sem prepričana, da se skoraj za vsakega nekaj najde.«

2. Multidisciplinarno timsko delo. V katerih primerih se najpogosteje obrnete na socialnega delavca v domu?

»Na socialno delavko se obrnem, ko pri stanovalcih zaznam, da imajo stisko(B4), ko se pojavi prepir med stanovalci(B5). Obračam se tudi takrat, ko načrtujemo kakšno novo aktivnost(B6). Sodelujeva pri načrtovanju individualnih načrtov in njihovi evalvaciji(B7).«

3. Inovacije na področju dolgotrajne oskrbe. Na kakšen način spremljate kakovost storitev različnih programov? Kako bi opredelili socialne inovacije v vašem domu? Kdo znotraj vašega doma načrtuje razvoj in dejavnosti v domu? Imate individualne načrte za posamezne stanovalce? Kdo jih izvaja in kako se jih evalvira?

»Kakovost spremljamo na podlagi redne komunikacije s stanovalci, svojci(B8). Na konec leta pa prek vprašalnikov, ki jih izpolnijo svojci, stanovalci in zaposleni(B9).

4. Potrebe stanovalcev domov za stare ljudi. Kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb stanovalcev v domu za stare ljudi?

»Socialno delo je tisto, ki mora skrbeti za zadovoljevanje potreb(B10). Z neposrednim delom s stanovalci preverja potrebe(B11) in skrbi za dobro počutje stanovalcev v domu(B12).

5. Vloga in naloge socialnega delavca. Kakšne so naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi? Kako pogosto se socialni delavec vključuje v delo s stanovalci? Katere dejavnosti ali skupine izvaja socialni delavec?

»Socialni delavec vodi sprejem stanovalca v dom(B13), komunicira s svojci(B14), rešuje socialne stiske pri stanovalcih(B15), skrbi za finančno stanje stanovalcev(B16). Pri nas se socialna delavka dnevno vključuje v enote(B17). Predvsem veliko časa preživi s stanovalci, ki imajo demenco(B18). Enkrat na mesec vodi male sive celice(B19), ki jih organiziramo vsak teden, vendar se pri izvajanju izmenjujemo.«

6. Spremembe v oskrbi. Kako lahko socialno delo prispeva k spremembam v oskrbi?

»Socialna delavka skupaj z vodjo zdravstvene nege spremlja vse stanovalce(B20) in opazuje njihov napredek pri skrbi zase(B21). O napredku komunicira tako s stanovalci samimi kot tudi s svojci(B22). V primeru, da se opazi napredek, se ponovno izpolni tabela za oskrbo in se stanovalca ustrezno umesti v kategorijo oskrbe. Socialna delavka pripravi aneks k dogovoru(B23) in skupaj z ostalimi strokovnimi delavci spremeni oskrbo in ceno bivanja v domu(B24).«

7. Predlogi in izboljšave. Kje še vidite socialno delo znotraj vašega doma? Kje bi si želeli, da se vključi? Kje še vidite možnosti za izboljšave in večjo/manjšo vključenost socialnih delavcev?

»Socialno delo je delo za ljudi(B25). Socialna delavka bi morala biti manj obremenjena z birokracijo(B26) in se res bolj posvečati stanovalcem(B27). Zdi se mi, da je tudi odvisno od osebnostnih lastnosti socialne delavke(B28). Veliko se da narediti, če je volja na strani zaposlene(B29).«

9.1.3 Intervju C

- Spol: Ž
- Naziv delovnega mesta: direktorica doma za stare ljudi
- Število zaposlenih socialnih delavk: 3
- Število stanovalcev: 63

1. Opredelitev socialnega dela glede na usmeritev domov za stare ljudi. Od leta 2000 prevladuje socialni model domov za stare ljudi, kjer je poudarek predvsem na individualnemu pristopu do posameznika. Kako bi opisali, da to velja znotraj vašega doma? Kdo se največkrat zavzema za individualni pristop? Na kakšen način se to uresničuje?

»Covid je odnesel socialni model in na prvo mesto postavil zdravstvo(C1). Postcovidno se počasi vzpostavlja nazaj socialni model(C2). Individualni, a celostni pristop je vizija(C3) tega zavoda za vse profile. Uresničitev tega je prek osebnih načrtov, timskega dela in evalvacij(C4).«

2. Multidisciplinarno timsko delo. V katerih primerih se najpogosteje obrnete na socialnega delavca v domu?

»Vedno, kadar problem kaže na odnosni vidik(C5), na odnose posameznikov, tako zaposlenih, stanovalcev in svojcev(C6) ter tudi takrat, kadar je pod vprašanjem delo s skupnostjo(C7).«

3. Inovacije na področju dolgotrajne oskrbe. Na kakšen način spremljate kakovost storitev različnih programov? Kako bi opredelili socialne inovacije v vašem domu? Kdo znotraj vašega doma načrtuje razvoj in dejavnosti v domu? Imate individualne načrte za posamezne stanovalce? Kdo jih izvaja in kako se jih evalvira?

»Kakovost programov spremljamo s pomočjo podjetja, ki za nas opravi analizo(C8). Inovacije so male, a vedno podrtje(C9). Timi po področjih pripravljajo načrte(C10), razvoj potrjujejo na svetu zavoda(C11). Individualni načrti so za vsakega posameznega stanovalca(C12); enkrat na

mesec se sestavi tim in evalvira načrt(C13). V timu so socialna delavka, fizioterapevtka, delovna terapevtka, diplomirana medicinska sestra in direktor zavoda(C14).«

4. Potrebe stanovalcev domov za stare ljudi. Kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb stanovalcev v domu za stare ljudi?

»Individualno uresničuje in vodi k zadovoljevanju potreb(C15).«

5. Vloga in naloge socialnega delavca. Kakšne so naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi? Kako pogosto se socialni delavec vključuje v delo s stanovalci? Katere dejavnosti ali skupine izvaja socialni delavec?

»Normativ je zastarel(C16). Vsakodnevno se socialni delavec vključuje v delo s stanovalci(C17). Občasno, na primer 1x na 14 dni izvaja skupinske dejavnosti, pogovore(C18), skupine(C19), druženje ob obiskih lokalne tržnice(C20), delo s prostovoljci(C21).«

6. Spremembe v oskrbi. Kako lahko socialno delo prispeva k spremembam v oskrbi?

»Z aktivnim vložkom spreminjanja vrste oskrbe(C22); pogoj je, da pozna vse stanovalce(C23) in da gradi koalicijo s svojci ter zaposlenimi(C24). Delo socialne delavke je izredno pomembno pri spremljanju oskrbe(C25) in domske skupnosti(C26).«

7. Predlogi in izboljšave. Kje še vidite socialno delo znotraj vašega doma? Kje bi si želeli, da se vključi? Kje še vidite možnosti za izboljšave in večjo/manjšo vključenost socialnih delavcev?

»Intenziviranje dela z uporabniki(C27) in zmanjševanje birokracije (velika neumnost je, da vsak dan knjiži in obdeluje vse prošnje, ker bi to bilo lahko centralno(C28)). Individualno pristopanje, ne le ob težavah, pač pa ob običajnih dneh(C29), in razbremenjevanje stisk(C30).«

9.1.4 Intervju D

- Spol: M
- Naziv delovnega mesta: zdravstveni tehnik
- Število zaposlenih socialnih delavk: 1 + pripravnica
- Število stanovalcev: pribl. 120

1. Opredelitev socialnega dela glede na usmeritev domov za stare ljudi. Od leta 2000 prevladuje socialni model domov za stare ljudi, kjer je poudarek predvsem na individualnem pristopu do posameznika. Kako bi opisali, da to velja znotraj vašega doma? Kdo se največkrat zavzema za individualni pristop? Na kakšen način se to uresničuje?

»Vizija našega doma je individualen pristop do stanovalcev(D1).«

2. Multidisciplinarno timsko delo. V katerih primerih se najpogosteje obrnete na socialnega delavca v domu?

»Ob stiskah(D2), ob smrti(D3), komunikacija s svojci(D4), obveščanje svojcev(D5), finančne stvari(D6).«

3. Inovacije na področju dolgotrajne oskrbe. Na kakšen način spremljate kakovost storitev različnih programov? Kako bi opredelili socialne inovacije v vašem domu? Kdo znotraj vašega doma načrtuje razvoj in dejavnosti v domu? Imate individualne načrte za posamezne stanovalce? Kdo jih izvaja in kako se jih evalvira?

»Animatorka skrbi za različne dejavnosti, druženja, ki potekajo v domu(D7). Aktivnosti načrtujejo v skladu z željami stanovalcev(D8). Socialna delavka pa izoblikuje individualni načrt skupaj z uporabnikom, svojci in vodjami enot(D9).«

4. Potrebe stanovalcev domov za stare ljudi. Kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb stanovalcev v domu za stare ljudi?

»Največji vpliv ima socialno delo pri zadovoljevanju potreb(D10). Socialna delavka se veliko pogovarja s stanovalci(D11) in lahko prepozna, kakšne potrebe bi bilo potrebno še zadovoljiti(D12) in kakšne so želje stanovalcev(D13).«

5. Vloga in naloge socialnega delavca. Kakšne so naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi? Kako pogosto se socialni delavec vključuje v delo s stanovalci? Katere dejavnosti ali skupine izvaja socialni delavec?

»Pomoč pri reševanju težav(D14), pomoč ob smrti(D15), komunikacija s svojci(D16), delo z osebami z demenco(D17). Sprejem stanovalcev v dom opravi socialna delavka(D18) in se dogovori za datum vselitve(D19). Več je birokratskega dela, kot dela neposredno s stanovalci(D20).«

6. Spremembe v oskrbi. Kako lahko socialno delo prispeva k spremembam v oskrbi?

»Hmm, ne vem. Pomembno je, da socialna delavka spremlja uporabnike(D21) in opozori na spremembe pri skrbi za stanovalce (D22).«

7. Predlogi in izboljšave. Kje še vidite socialno delo znotraj vašega doma? Kje bi si želeli, da se vključi? Kje še vidite možnosti za izboljšave in večjo/manjšo vključenost socialnih delavcev?

»Želeli bi si večjo vključenost socialne delavke na enotah(D23), več neposrednega dela z uporabniki(D24). Večjo pomoč pri prilagajanju stanovalca na bivanje v domu(D25). Vodenje različnih skupin za stanovalce(D26), skupin za svojce, kjer bi imeli priložnost se spoznavati in pogovarjati o temah, ki bi jih zanimale(D27).«

9.1.5 Intervju E

1.1 Spol: Ž

1.2 Naziv delovnega mesta: kuhinja

1.3 Število zaposlenih socialnih delavk: 1/2

1.4 Število stanovalcev: 63

1. Opredelitev socialnega dela glede na usmeritev domov za stare ljudi. Od leta 2000 prevladuje socialni model domov za stare ljudi, kjer je poudarek predvsem na individualnem pristopu do posameznika. Kako bi opisali, da to velja znotraj vašega doma? Kdo se največkrat zavzema za individualni pristop? Na kakšen način se to uresničuje?

»Za individualni pristop se zavzemajo odgovorni za posamezna področja(E1) in tudi ostali zaposleni izkažejo empatijo do naključnih ljudi, ki izkazujejo neke probleme(E2), jih preusmerijo na ustrezne ljudi(E3) ali sami pomagajo s svojim nasvetom(E4).«

2. Multidisciplinarno timsko delo. V katerih primerih se najpogosteje obrnete na socialnega delavca v domu?

»Samo takrat, ko iz pogovora zaključim, da lahko problem reši samo on(E5).«

3. Inovacije na področju dolgotrajne oskrbe. Na kakšen način spremljate kakovost storitev različnih programov? Kako bi opredelili socialne inovacije v vašem domu? Kdo znotraj vašega doma načrtuje razvoj in dejavnosti v domu? Imate individualne načrte za posamezne stanovalce? Kdo jih izvaja in kako se jih evalvira?

»Vsaka služba v domu prevzame svoj del nalog(E6), določene naloge se opravijo s povezovanjem vseh služb(E7), tudi individualni načrti so pripravljeni s strani delovne terapije in fizioterapije(E8).«

4. Potrebe stanovalcev domov za stare ljudi. Kako socialno delo pripomore k zadovoljevanju potreb stanovalcev v domu za stare ljudi?

»Da jih posluša in ugotovi njihove prošnje, če je to mogoče(E9).«

5. Vloga in naloge socialnega delavca. Kakšne so naloge socialnega delavca v domu za stare ljudi? Kako pogosto se socialni delavec vključuje v delo s stanovalci? Katere dejavnosti ali skupine izvaja socialni delavec?

»Poskrbi za ustrezen sprejem(E10), seznani s hišnim redom(E11), jim podrobno pojasni, kako naj bi izgledalo bivanje pri nas(E12), jih povpraša po njihovih pričakovanjih in morebitnih posebnostih(E13), pridobi vso manjkajočo dokumentacijo(E14)...«

6. Spremembe v oskrbi. Kako lahko socialno delo prispeva k spremembam v oskrbi?

»Za začetek s tekočim spremljanjem zdravstvenega stanja posameznika(E15). Ki ga najlažje pridobi s pogovorom stanovalca(E16), če je to mogoče, da si lahko ustvari svoje lastno mnenje(E17).«

7. Predlogi in izboljšave. Kje še vidite socialno delo znotraj vašega doma? Kje bi si želeli, da se vključi? Kje še vidite možnosti za izboljšave in večjo/manjšo vključenost socialnih delavcev?

»Mogoče bi se podružila z njimi tedensko s kakšno delavnico(E18) ali predavanjem(E19).«

9.2 Kodiranje

9.2.1 Odprto kodiranje

INTERVJU A

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
A1	»V našem domu se vsi zaposleni trudimo delovati po principu individualnega pristopa.«	Vsi zaposleni se trudijo delati po principu individualnega pristopa	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
A2	»Kljub večjemu številu zdravstvenega osebja prevladuje socialni model domov za stare ljudi.«	Prevladuje socialni model domov za stare ljudi	Model domov za stare ljudi	Usmeritev domov za stare ljudi
A3	»V prvi vrsti nam je vsem pomembno, da se stanovalec znotraj doma počuti dobro.«	Vsi zaposleni se trudijo, da se vsi stanovalci dobro počutijo	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
A4	»Oskrba čim bolj prilagojena vsakemu posebej.«	Prilagojena oskrba vsakemu posamezniku	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
A5	»Ocena oskrbe se naredi po vnaprej določenih kriterijih skupaj s svojci in bodočim stanovalcem.«	Ocena oskrbe po vnaprej pripravljenih smernicah	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
A6	»Predvsem bi rekla, da je naše vodstvo naklonjeno socialnemu modelu in individualnemu pristopu do stanovalcev.«	Vodstvo naklonjeno socialnemu modelu domov in individualnemu pristopu do stanovalcev	Model domov za stare ljudi	Usmeritev domov za stare ljudi
A7	»Name se drugi zaposleni obrnejo predvsem v	Pomoč pri reševanju konfliktov	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi

	<i>primeru konfliktov.«</i>			
A8	<i>»V primeru, ko je potrebno komuniciranje s svojci.«</i>	Pomoč pri komuniciranju s svojci	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
A9	<i>»Večkrat se name obrnejo tudi glede finančnih zadev.«</i>	Pomoč pri urejanju finančnih zadev	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
A10	<i>»Vključujem na enoto z demenco.«</i>	Pomoč pri delu z osebami, ki imajo demenco	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
A11	<i>»Izvajam aktivnosti za osebe z demenco.«</i>	Izvajanje aktivnosti za osebe z demenco	Naloge socialnega delavca/delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A12	<i>»Skrbim za njihove pravice in skrbništva.«</i>	Pomoč pri urejanju pravic in skrbništva za osebe z demenco	Naloge socialnega delavca/delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A13	<i>»Kakovost različnih programov spremljajo na podlagi evalvacijskih vprašalnikov, ki jih izpolnijo zaposleni, stanovalci in njihovi svojci.«</i>	Spremljanje kakovosti s pomočjo evalvacijskih vprašalnikov zaposlenih, stanovalcev in svojcev	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije
A14	<i>»Si pa zelo prizadevamo, da stvari rešujemo sproti.«</i>	Sprotno reševanje stvari	Vloga socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A15	<i>»Pomembno nam je zadovoljstvo uporabnikov.«</i>	Pomembno je zadovoljstvo uporabnikov	Aktivno sodelovanje stanovalcev	Potrebe stanovalcev
A16	<i>»...in svojcev, zato se zelo trudimo vzdrževati redno komunikacijo s starši.«</i>	Vzdrževanje redne komunikacije s svojci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A17	<i>»V prvem mesecu bivanja stanovalca v domu naredimo individualni načrt.«</i>	Izdelovanje individualnega načrta skupaj z uporabnikom in zaposlenimi	Individualni načrt za stanovalce	Inovacije

	<i>Naredimo ga skupaj z uporabnikom in zaposlenimi.«</i>			
A18	<i>»Ko je individualni načrt izdelan, povabimo sorodnike, zaposlene in stanovalca, ga pregledamo in dopolnimo.«</i>	Evalvacija individualnih načrtov skupaj s stanovalci, zaposlenimi in svojci	Individualni načrti za stanovalce	Inovacije
A19	<i>»Res lahko upoštevamo želje in mnenja vseh.«</i>	Upoštevanje želja in mnenj vseh	Aktivno sodelovanje stanovalcev	Potrebe stanovalcev
A20	<i>»Omogočimo kakovostno bivanje stanovalcu.«</i>	Trud za kakovostno bivanje stanovalcev	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije
A21	<i>»Po enem letu evalviramo z enako zasedbo.«</i>	Evalvacija vprašalnikov skupaj s stanovalci, zaposlenimi in sorodniki	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije
A22	<i>»Svojci imajo kontaktne številke od vseh zaposlenih.«</i>	Dostopnost vseh zaposlenih za svojce	Dostopnost zaposlenih	Usmeritev domov za stare ljudi
A23	<i>»Kadarkoli se lahko dogovorijo za srečanje.«</i>	Srečanje svojcev z zaposlenimi	Dostopnost zaposlenih	Usmeritev domov za stare ljudi
A24	<i>»Če bi potrebovali pogovor.«</i>	Pogovor s svojci stanovalcev	Dostopnost zaposlenih	Usmeritev domov za stare ljudi
A25	<i>»Ali bi želeli izpostaviti kakšno pomanjkljivost.«</i>	Možnost za predloge in spremembe	Dostopnost zaposlenih	Usmeritev domov za stare ljudi
A26	<i>»...na socialno delavko se obračajo tudi v zvezi z zdravstvenimi storitvami; takrat prosim za pomoč ostale strokovne delavce v timu.«</i>	Obračanje svojcev za pomoč pri urejanju zdravstvenih storitev tudi na socialno delavko	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A27	<i>»Vsi stanovalci so si med seboj različni in imajo različne potrebe.«</i>	Različni stanovalci in njihove različne potrebe	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev

A28	»Trudimo se zagotoviti in zadovoljevati potrebe, ki jih imajo naši stanovalci.«	Zagotavljanje zadovoljevanja potreb stanovalcev	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
A29	»Socialno delo je tisto, ki lahko te potrebe prepozna in jih naslavlja.«	Socialno delo prepozna potrebe stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A30	»Išče možnosti, kako jih zadovoljiti.«	Socialno delo išče možnosti, kako zadovoljiti potrebe	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A31	»Stremim k temu, da se čim več pogovarjam s stanovalci.«	Pogovor s stanovalci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A32	»Jim prisluhnem.«	Slišati stanovalce	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A33	»Pomagam pri tem, da se v domu počutijo kot doma.«	Spodbujati stanovalce, da se počutijo kot doma	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A34	»Z mano se srečajo že pred začetkom bivanja v domu.«	Vključevanje socialnega delavca/delavke že pred sprejemom v dom za stare ljudi	Vloga socialnega dela	Socialno delo v domu za stare ljudi
A35	»Kot socialna delavka zbiram vloge.«	Zbiranje vlog za sprejem v dom za stare ljudi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A36	»Vodim dokumentacijo že pred sprejemom.«	Vodenje dokumentacije pred/med/po sprejemu v dom za stare ljudi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A37	»Vodim čakalno vrsto za sprejem stanovalcev v dom.«	Vodenje čakalne vrste za sprejem v dom za stare ljudi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A38	»Ko se pojavi mesto, jih seznanim z možnostjo sprejema.«	Sprejem stanovalcev v dom za stare ljudi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi

A39	»In informacijami o sprejemu.«	Informiranje o sprejemu stanovalca	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A40	»Pomagam pri urejanju socialnovarstvenih pravic.«	Pomoč pri urejanju socialnovarstvenih pravic	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A41	»Ves čas tesno sodelujem s centri za socialno delo, bolnišnicami in ostalimi institucijami.«	Koordinacija z zunanjimi strokovnimi službami	Sodelovanje z drugimi institucijami	Socialno delo v domu za stare ljudi
A42	»Da poskušam vsakemu stanovalcu pomagati pri čim uspešnejši in hitri vključitvi v naš dom.«	Pomoč pri uspešni in hitri vključitvi v dom za stare ljudi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A43	»Skupaj s stanovalcem, sorodniki in ostalimi zaposlenimi pripravim individualni načrt.«	Priprava individualnega načrta za vsakega stanovalca	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A44	»Z vsemi željami in cilji stanovalce aktivno spremljam.«	Spremljanje individualnega načrta stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A45	»Spodbujam stanovalca, da čim bolj aktivno sodeluje.«	Spodbujanje k aktivni vključenosti stanovalca v dom za stare ljudi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A46	»Se vključuje v vse aktivnosti znotraj doma.«	Pomoč pri vseh aktivnostih v domu	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A47	»Sodelujem s svojci.«	Sodelovanje s svojci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A48	»Prizadevam si, da bi bila vrata v mojo pisarno čim bolj odprta in na voljo za posvet.«	Dostopnost za posvet	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi

A49	»Reševanje stisk.«	Pomoč pri reševanju stisk	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A50	»Drugih težav tako stanovalcev, svojcev kot tudi ostalih zaposlenih.«	Pomoč pri reševanju težav stanovalcev/zaposlenih/svojcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A51	»Veliko je administrativnega dela.«	Veliko administrativnega dela	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
A52	»Prevladuje pred delom neposredno z uporabnikom. Želim si, da bi se to v prihodnje spremenilo.«	Administrativno delo prevladuje pred delom z uporabniki	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
A53	»Svojo vlogo pri spremembi v oskrbi vidim predvsem v tem, da spremljam uporabnika.«	Spremljanje oskrbe pri stanovalcih	Vloga SD pri oskrbi stanovalcev	Socialno delo v domu za stare ljudi
A54	»Njegov napredek ali poslabšanje in da pravočasno ukrepam v primeru spremembe oskrbe.«	Prilagajanje oskrbe stanovalca glede na njegov napredek	Vloga SD pri oskrbi stanovalcev	Socialno delo v domu za stare ljudi
A55	»Poslušam svojce, ki velikokrat prvi opazijo spremembe pri stanovalcih.«	Komunikacija s svojci glede opazanj pri stanovalcih	Vloga SD pri oskrbi stanovalcev	Socialno delo v domu za stare ljudi
A56	»V prihodnje bi si želela ustanoviti skupino za samopomoč.«	Vzpostavitev skupine za samopomoč	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
A57	»Pogovorno skupino za stanovalce.«	Vzpostavitev skupine za stanovalce	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi

A58	<i>»Prav tako pa bi si želela ustanoviti podporno skupino svojcem oseb z demenco.«</i>	Ustanovitev podporne skupine za svojce oseb z demenco	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
A59	<i>»Veliko je odvisno od vodstva.«</i>	Vplivanje vodstva na delo socialnega delavca	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi

INTERVJU B

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
B1	»Vsi zaposleni se trudimo, da bi bile storitve čim bolj prilagojene posamezniku.«	Prilagajanje storitev stanovalcem	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
B2	»Kot delovna terapevtka poskušam aktivnosti prirejati skupaj s stanovalci.«	Načrtovanje aktivnosti skupaj s stanovalci	Aktivno sodelovanje stanovalcev	Potrebe stanovalcev
B3	»Veliko je stanovalcev in toliko je tudi želja.«	Želje stanovalcev	Aktivno sodelovanje stanovalcev	Potrebe stanovalcev
B4	»Na socialno delavko se obrnem, ko pri stanovalcih zaznam, da imajo stisko.«	Socialna delavka/delavec rešuje stiske pri stanovalcih	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Sodelovanje z drugimi strokami
B5	»Ko se pojavi prepir med stanovalci.«	Rešuje prepire med stanovalci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Sodelovanje z drugimi strokami
B6	»Obračam se tudi takrat, ko načrtujemo kakšno novo aktivnost.«	Načrtovanje aktivnosti skupaj s stanovalci	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
B7	»Sodelujeva pri načrtovanju individualnih načrtov in njihovi evalvaciji.«	Individualni načrti in njihove evalvacije	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
B8	»Kakovost spremljamo na podlagi redne komunikacije s stanovalci, svojci.«	Spremljanje kakovosti storitev s stanovalci in svojci	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije
B9	»Na konec leta pa prek vprašalnikov, ki jih izpolnijo svojci,	Izpolnjevanje vprašalnikov	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije

	<i>stanovalci in zaposleni.«</i>			
B10	<i>»Socialno delo je tisto, ki mora skrbeti za zadovoljevanje potreb.«</i>	Socialno delo je tisto, ki bi moralo skrbeti za zadovoljevanje potreb	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
B11	<i>»Z neposrednim delom s stanovalci preverja potrebe.«</i>	SD z neposrednim delom preverja potrebe pri stanovalcih	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
B12	<i>»Skrbi za dobro počutje stanovalcev v domu.«</i>	Skrb za dobro počutje stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B13	<i>»Socialni delavec vodi sprejem stanovalca v dom.«</i>	Vodenje sprejema stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B14	<i>»Komunicira s svojci.«</i>	Komuniciranje s svojci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B15	<i>»Rešuje socialne stiske pri stanovalcih.«</i>	Reševanje socialnih stisk	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B16	<i>»Skrbi za finančno stanje stanovalcev.«</i>	Vodenje finančnega stanja stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B17	<i>»Socialna delavka dnevno vključuje v enote.«</i>	Dnevno vključevanje na enoto	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B18	<i>»Predvsem veliko časa preživi s stanovalci, ki imajo demenco.«</i>	Veliko časa preživlja s stanovalci z demenco	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B19	<i>»Enkrat na mesec vodi male sive celice.«</i>	Vodenje aktivnosti Male sive celice	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B20	<i>»Socialna delavka skupaj z vodjo</i>	Spremljanje stanovalcev skupaj z	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Sodelovanje z drugimi strokami

	<i>zdravstvene nege spremlja vse stanovalce.«</i>	drugimi strokovnimi delavci		
B21	<i>»Opazuje njihov napredek pri skrbi zase.«</i>	Opazovanje napredkov pri stanovalcih v skrbi zase	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
B22	<i>»O napredku komunicira tako s stanovalci samimi kot tudi s svojci.«</i>	Komuniciranje s stanovalci samimi kot tudi s svojci	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
B23	<i>»Socialna delavka pripravi aneks k dogovoru.«</i>	Priprava aneksa k dogovoru	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B24	<i>»Skupaj z ostalimi strokovnimi delavci spremeni oskrbo in ceno bivanja v domu.«</i>	Spremljanje uporabnika in spreminjanje oskrbe in cene	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
B25	<i>»Socialno delo je delo za ljudi.«</i>	Socialno delo je delo za ljudi	Vloga socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B26	<i>»Socialna delavka bi morala biti manj obremenjena z birokracijo.«</i>	Manjša obremenitev s birokracijo	Možnosti izboljšav na področju SD v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
B27	<i>»Se res bolj posvečati stanovalcem.«</i>	Večje posvečanje stanovalcem	Možnosti izboljšav na področju SD v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
B28	<i>»Zdi se mi, da je tudi odvisno od osebnosti lastnosti socialne delavke.«</i>	Vplivanje lastnosti socialnih delavk/delavcev	Vloga socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
B29	<i>»Veliko se da narediti, če je volja na strani zaposlene.«</i>	Volja zaposlenih	Možnosti izboljšav na področju SD v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi

INTERVJU C

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
C1	»Covid je odnesel socialni model in na prvo mesto postavil zdravstvo.«	Posledice covida postavile na prvo mesto zdravstvo	Model domov za stare ljudi	Usmeritev domov za stare ljudi
C2	»Postcovidno se počasi vzpostavlja nazaj socialni model.«	Počasi se socialni model postavlja nazaj	Model domov za stare ljudi	Usmeritev domov za stare ljudi
C3	»Individuelni, a celostni pristop je vizija.«	Individuelni celostni pristop	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
C4	»Uresničitev tega je prek osebnih načrtov, timskega dela in evalvacij.«	Osební načrti, timsko delo in evalvacije	Model domov za stare ljudi	Usmeritev domov za stare ljudi
C5	»Vedno, kadar problem kaže na odnosni vidik.«	Problem na odnosnem vidiku	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C6	»Odnose posameznikov, tako zaposlenih, stanovalcev in svojcev.«	Odnosi me zaposlenimi, stanovalci in svojci	Naloge socialnega delavca/delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C7	»Tudi takrat, kadar je pod vprašanjem delo s skupnostjo.«	Delo s skupnostjo	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C8	»Kakovost programov spremljamo s pomočjo podjetja, ki za nas opravi analizo.«	Spremljanje kakovosti s pomočjo podjetja, ki opravlja evalvacije	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije
C9	»Inovacije so male, a vedno podprte.«	Male inovacije, ki so vedno podprte		Inovacije
C10	»Timi po področjih pripravljajo načrte.«	Pripravljanje načrtov za razvoj na posameznem področju	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije
C11	»Razvoj potrjujejo na svetu zavoda.«	Razvoj potrdijo člani sveta zavoda	Spremljanje kakovosti v domu za stare ljudi	Inovacije

C12	»Individualni načrti so za vsakega posameznega stanovalca.«	Individualni načrti za vsakega stanovalca	Individualni načrti za stanovalce	Inovacije
C13	»Enkrat na mesec se sestavi tim in evalvira načrt.«	Evalviranje načrta za stanovalca	Individualni načrti za stanovalce	Inovacije
C14	»V timu so socialna delavka, fizioterapevtka, delovna terapevtka, diplomirana medicinska sestra in direktor zavoda.«	Tim za sestavo individualnega načrta sestavljajo različni strokovni delavci	Individualni načrti za stanovalce	Inovacije
C15	»Individualno uresničuje in vodi k zadovoljevanju potreb.«	Individualno delo vodi k zadovoljevanju potreb	Individualni načrti za stanovalce	Inovacije
C16	»Normativ je zastarel.«	Normativ zaposlenih je zastarel	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
C17	»Vsakodnevno se socialni delavec vključuje v delo s stanovalci.«	Vsak dan vključevanje socialnega delavca v delo s stanovalci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C18	»Občasno izvaja pogovore.«	Izvajanje pogovorov	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C19	»Izvaja skupine.«	Vodenje skupin	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C20	»Izvaja druženje ob obiskih lokalne tržnice.«	Organizira druženje ob obiskih lokalne tržnice	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C21	»Skrbi za delo s prostovoljci.«	Delo s prostovoljci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C22	»Z aktivnim vložkom spreminjanja vrste oskrbe.«	Spreminjanje vrste oskrbe	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
C23	»Pogoj je, da pozna vse stanovalce.«	Poznavanje vseh stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi

C24	<i>»Da gradi koalicijo s svojci ter zaposlenimi.«</i>	Gradi koalicijo s svojci in zaposlenimi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
C25	<i>»Delo socialne delavke je izredno pomembno pri spremljanju oskrbe.«</i>	Spremljanje oskrbe	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
C26	<i>»In domske skupnosti.«</i>	Spremljanje domske skupnosti	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
C27	<i>»Intenziviranje dela z uporabniki.«</i>	Delo s stanovalci	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
C28	<i>»Zmanjševanje birokracije (velika neumnost je, da vsak dan knjiži in obdeluje vse prošnje, ker bi to bilo lahko centralno).«</i>	Zmanjševanje birokracije	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
C29	<i>»Individualno pristopanje, ne le ob težavah, pač pa ob običajnih dneh.«</i>	Individualno pristopanje tudi ob običajnih dneh	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
C30	<i>»In razbremenjevanje stisk.«</i>	Sprotno razbremenjevanje stisk	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi

INTERVJU D

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
D1	»Vizija našega doma je individualni pristop do stanovalcev.«	Individualni pristop do stanovalcev	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
D2	»Ob stiskah.«	Pomoč ob stiskah	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D3	»Ob smrti.«	Pomoč ob smrti	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D4	»Komunikacija s svojci.«	Komunikacija s svojci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D5	»Obveščanje svojcev.«	Obveščanje svojcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D6	»Finančne stvari.«	Skrb za finančne stvari za stanovalce	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D7	»Animatorka skrbi za različne dejavnosti, druženja, ki potekajo v domu.«	Animatorka je tista, ki načrtuje aktivnosti in druženja	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
D8	»Aktivnosti načrtujejo v skladu z željami stanovalcev.«	Načrtovanje aktivnosti v skladu z željami stanovalcev	Aktivno sodelovanje stanovalcev	Potrebe stanovalcev
D9	»Socialna delavka pa izoblikuje individualni načrt skupaj z uporabnikom, svojci in vodjami enot.«	Individualni načrt za stanovalce, oblikovan skupaj z uporabnikom, svojci in vodjami enot	Individualni načrti za stanovalce	Inovacije
D10	»Največji vpliv ima socialno delo pri zadovoljevanju potreb.«	Socialno delo ima velik vpliv na zadovoljevanje potreb	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
D11	»Socialna delavka se veliko	Pogovor socialne	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi

	<i>pogovarja s stanovalci.«</i>	delavke s stanovalci		
D12	<i>»Lahko prepozna kakšne potrebe bi bilo potrebno še zadovoljiti.«</i>	Prepoznavanje potreb stanovalcev	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
D13	<i>»In kakšne so želje stanovalcev.«</i>	Prepoznavanje želja stanovalcev	Oskrba stanovalcev	Potrebe stanovalcev
D14	<i>»Pomoč pri reševanju težav.«</i>	Pomoč pri reševanju težav	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D15	<i>»Pomoč ob smrti.«</i>	Pomoč ob smrti	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D16	<i>»Komunikacija s svojci.«</i>	Komunikacija s svojci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D17	<i>»Delo z osebami z demenco.«</i>	Pomoč pri delu z osebami z demenco	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D18	<i>»Sprejem stanovalcev v dom opravi socialna delavka.«</i>	Socialna delavka sprejme stanovalce v dom	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D19	<i>»In se dogovori za datum vselitve.«</i>	Koordinacija sprejema v dom	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D20	<i>»Več je birokratskega dela kot dela neposredno s stanovalci.«</i>	Bolj prevladuje birokracija kot pa neposredno delo s stanovalci	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
D21	<i>»Pomembno je, da socialna delavka spremlja uporabnike.«</i>	Spremljanje stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D22	<i>»In opozori na spremembe pri skrbi za stanovalce.«</i>	Opazovanje sprememb pri stanovalcih	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
D23	<i>»Želeli bi si večjo vključenost socialne</i>	Večja vključenost socialne delavke/delavca na enotah	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v	Socialno delo v domu za stare ljudi

	<i>delavke na enotah.«</i>		domu za stare ljudi	
D24	<i>»Več neposrednega dela z uporabniki.«</i>	Več neposrednega dela z uporabniki	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
D25	<i>»Večjo pomoč pri prilagajanju stanovalca na bivanje v domu.«</i>	Večja pomoč pri prilagajanju stanovalca na bivanje	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
D26	<i>»Vodenje različnih skupin za stanovalce.«</i>	Vodenje skupin za stanovalce	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
D27	<i>»Skupin za svojce, kjer bi imeli priložnost se spoznavati in pogovarjati o temah, ki bi jih zanimale.«</i>	Vodenje skupin za svojce	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi

INTERVJU E

ŠT. IZJAVE	IZJAVA	POJEM	KATEGORIJA	TEMA
E1	»Za individualni pristop se zavzemajo odgovorni za posamezna področja.«	Vsi odgovorni se zavzemajo za individualni pristop na posameznem področju	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
E2	»Tudi ostali zaposleni izkažejo empatijo do naključnih ljudi, ki izkazujejo neke probleme.«	Empatija vseh strok do naključnih ljudi s problemom	Pristop do obravnave stanovalcev	Usmeritev domov za stare ljudi
E3	»Jih preusmerijo na ustrezne ljudi.«	Napotovanje drugim ustreznim profilom	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
E4	»Ali sami pomagajo s svojim nasvetom.«	Vsi profili pomagajo s svojimi nasveti	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
E5	»Samo takrat, ko iz pogovora zaključim, da lahko problem reši samo on.«	Ko zaznam, da potrebuje stanovalec socialno delavko, ga usmerim	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
E6	»Vsaka služba v domu prevzame svoj del nalog.«	Vsaka služba prevzame svoj del nalog	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
E7	»Določene naloge se opravijo s povezovanjem vseh služb.«	Določene naloge opravimo s povezovanjem	Multidisciplinarno delo znotraj doma za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
E8	»Tudi individualni načrti so pripravljeni s strani delovne terapije in fizioterapije.«	Individualni načrti so pripravljeni s strani delovne terapije in fizioterapije	Individualni načrti za stanovalce	Inovacije
E9	»Da jih posluša in ugotovi njihove prošnje, če je to mogoče.«	Poslušanje za stanovalce	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi

E10	»Poskrbi za ustrezen sprejem.«	Poskrbi za sprejem	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E11	»Seznaniš s hišnim redom.«	Seznaniš s hišnim redom	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E12	»Jim podrobno pojasni, kako naj bi izgledalo bivanje pri nas.«	Odgovori na vprašanja o bivanju v domu za stare ljudi	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E13	»Jih povpraša po njihovih pričakovanjih o morebitnih posebnostih.«	Zanimanje za pričakovanja in posebnosti	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E14	»Pridobi vso manjkajočo dokumentacijo.«	Hrani dokumentacijo	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E15	»Za začetek s tekočim spremljanjem zdravstvenega stanja posameznika.«	Spremljanje zdravstvenega stanja stanovalcev	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E16	»Ki ga najlažje pridobi s pogovorom stanovalca.«	Pogovor s stanovalci	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E17	»Če je to mogoče, da si lahko ustvari svoje lastno mnenje.«	Izoblikovanje svojega mnenja	Naloge socialnega delavca/socialne delavke	Socialno delo v domu za stare ljudi
E18	»Mogoče bi se po družila z njimi tedensko s kakšno delavnico.«	Tedensko druženje s stanovalci in vodenje delavnic za njih	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi
E19	»Ali predavanjem.«	Organiziranje predavanj za stanovalce	Možnosti izboljšav na področju socialnega dela v domu za stare ljudi	Socialno delo v domu za stare ljudi

USMERITEV DOMOV ZA STARE LJUDI

PRISTOP DO OBRAVNAVE STANOVALCEV

- Vsi zaposleni se trudimo delati po principu individualnega pristopa (A1).
- Vsi zaposleni se trudijo, da se vsi stanovalci dobro počutijo (A3).
- Vsi zaposleni se trudijo prilagajati storitve stanovalcem (B1).
- Individualni celostni pristop je vizija doma (C3).
- Individualni pristop do stanovalcev je vizija doma (D1).
- Vsi odgovorni se zavzemajo za individualni pristop na posameznem področju (E1).
- Empatija vseh strok do naključnih ljudi s problemom (E2).

MODEL DOMOV ZA STARE LJUDI

- Kljub večjemu številu zdravstvenega osebja prevladuje socialni model domov za stare ljudi (A2).
- Vodstvo naklonjeno socialnemu modelu domov in individualnemu pristopu do stanovalcev (A6).
- Posledice covida postavile na prvo mesto zdravstvo (C1).
- Počasi se socialni model postavlja nazaj (C2).
- Osebni načrti, timsko delo in evalvacije (C4).

DOSTOPNOST ZAPOSLENIH

- Svojci imajo dostop do vseh zaposlenih za svojce (telefonske številke) (A22).
- Srečanje svojcev z zaposlenimi (A23).
- Pogovor s svojci stanovalcev (A24).
- Možnost za predloge in spremembe (A25).

POTREBE STANOVALCEV

OSKRBA STANOVALCEV

- Prilagojena oskrba vsakemu posamezniku (A4).
- Ocena oskrbe po vnaprej pripravljenih smernicah in kriterijih (A5).
- Različni stanovalci in njihove različne potrebe (A27).
- Zagotavljanje zadovoljevanja potreb stanovalcev (A28).
- Socialno delo je tisto, ki bi moralo skrbeti za zadovoljevanje potreb (B10).
- SD z neposrednim delom preverja potrebe pri stanovalcih (B11).
- Opazovanje napredkov pri stanovalcih v skrbi zase (B21).
- Komuniciranje s stanovalci samimi kot tudi s svojci (B22).
- Spremljanje uporabnika in spreminjanje oskrbe in cene (B24).
- Spreminjanje vrste oskrbe (C22).
- Spremljanje oskrbe (C25) in spremljanje domske skupnosti (C26).
- Socialno delo ima velik vpliv na zadovoljevanje potreb (D10).
- Prepoznavanje potreb stanovalcev (D12).
- Prepoznavanje želja stanovalcev (D13).

AKTIVNO SODELOVANJE STANOVALCEV

- Pomembno je zadovoljstvo uporabnikov (A15).
- Upoštevanje želja in mnenj vseh (A19).
- Načrtovanje aktivnosti skupaj s stanovalci (B2).
- Želje stanovalcev (B3).
- Načrtovanje aktivnosti v skladu z željami stanovalcev (D8).

INOVACIJE

SPREMLJANJE KAKOVOSTI V DOMU ZA STARE LJUDI

- Spremljanje kakovosti s pomočjo evalvacijskih vprašalnikov zaposlenih, stanovalcev in svojcev (A13).
- Trud za kakovostno bivanje stanovalcev (A20).
- Evalvacija vprašalnikov skupaj s stanovalci, zaposlenimi in sorodniki (A21).
- Spremljanje kakovosti storitev s stanovalci in svojci (B8).
- Izpolnjevanje vprašalnikov (B9).
- Spremljanje kakovosti s pomočjo podjetja, ki opravlja evalvacije (C8).
- Spremljanje kakovosti s pomočjo podjetja, ki opravlja evalvacije (C9).
- Pripravljanje načrtov za razvoj na posameznem področju (C10).
- Razvoj potrdijo člani sveta zavoda (C11).

INDIVIDUALNI NAČRT ZA STANOVALCE

- Izdelovanje individualnega načrta skupaj z uporabnikom in zaposlenimi (A17).
- Evalvacija individualnih načrtov skupaj s stanovalci, zaposlenimi in svojci (A18).
- Individualni načrti za vsakega stanovalca (C12).
- Evalviranje načrta za stanovalca (C13).
- Tim za sestavo individualnega načrta sestavljajo različni strokovni delavci (C14).
- Individualno delo vodi k zadovoljevanju potreb (C15).
- Individualni načrt za stanovalce, oblikovan skupaj z uporabnikom, svojci in vodjami enot (D9).
- Individualni načrti so pripravljeni s strani delovne terapije in fizioterapije (E8).

SOCIALNO DELO V DOMU ZA STARE LJUDI

VLOGA SOCIALNEGA DELA V DOMU ZA STARE LJUDI

- Sprotno reševanje stvari (A14).
- Vključevanje socialnega delavca/delavke že pred sprejemom v dom za stare ljudi (A34).
- Spremljanje oskrbe pri stanovalcih (A53).
- Prilagajanje oskrbe stanovalca glede na njegov napredek (A54).
- Komunikacija s svojci glede opažanj pri stanovalcih (A55).
- Socialno delo je delo za ljudi (B25).
- Vplivanje lastnosti socialnih delavk/delavcev (B28).

NALOGE SOCIALNEGA DELAVCA/SOCIALNE DELAVKE V DOMU ZA STARE LJUDI

- Pomoč pri delu z osebami, ki imajo demenco (A10) (D17).
- Izvajanje aktivnosti za osebe z demenco (A11).
- Pomoč pri urejanju pravic in skrbništva za osebe z demenco (A12).
- Vzdrževanje redne komunikacije s svojci (A16) (A47) (B14) (D4) (D5) (D16).
- Obračanje svojcev za pomoč pri urejanju zdravstvenih storitev tudi na socialno delavko (A26).
- Socialno delo prepoznava potrebe stanovalcev (A29) (D22) (E17).
- Socialno delo išče možnosti, kako zadovoljiti potrebe (A30).
- Pogovor s stanovalci (A31) (C18) (D11) (E16) in dostopnost za posvet (A48).
- Slišati stanovalce (A32) (E9).
- Spodbujati stanovalce, da se počutijo kot doma (A33) (E13).
- Zbiranje vlog za sprejem v dom za stare ljudi (A35).
- Vodenje dokumentacije pred/med/po sprejemu v dom za stare ljudi (A36) (E14) in koordinacija sprejema v dom (D19) (E11).
- Vodenje čakalne vrste za sprejem v dom za stare ljudi (A37).
- Sprejem stanovalcev v dom za stare ljudi (A38) (D18) (E10).
- Informiranje o sprejemu stanovalca (A39) (E12) in vodenje sprejema stanovalcev (B13).

- Pomoč pri urejanju socialnovarstvenih pravic (A40).
- Pomoč pri uspešni in hitri vključitvi v dom za stare ljudi (A42).
- Priprava individualnega načrta za vsakega stanovalca (A43).
- Spremljanje individualnega načrta stanovalcev (A44) (D21).
- Spodbujanje k aktivni vključenosti stanovalca v dom za stare ljudi (A45).
- Pomoč pri vseh aktivnostih v domu (A46).
- Pomoč pri reševanju socialnih stisk (A49)(B4)(B15)(D2) (D14) in pomoč pri reševanju težav stanovalcev/zaposlenih/svojcev (A50).
- Veliko administrativnega dela (A51).
- Rešuje prepire med stanovalci (B5) ali probleme na odnosnem vidiku (C5).
- Skrb za dobro počutje stanovalcev (B12) in spremljanje zdravstvenega stanja (E15).
- Vodenje finančnega stanja stanovalcev (B16) (D6).
- Dnevno vključevanje na enoto (B17) (C17) in poznavanje vseh stanovalcev (C23).
- Veliko časa preživlja s stanovalci z demenco (B18).
- Vodenje aktivnosti Male sive celice (B19).
- Priprava aneksa k dogovoru (B23).
- Odnosi med zaposlenimi, stanovalci in svojci (C6); gradi koalicijo s svojci in zaposlenimi (C24).
- Delo s skupnostjo (C7) in organizira druženje ob obiskih lokalne tržnice (C20) .
- Vodenje skupin (C19).
- Delo s prostovoljci (C21).
- Pomoč ob smrti (D3) (D15).

SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI

- Koordinacija z zunanjimi strokovnimi službami (CSD, bolnišnicami) (A41).

MOŽNOSTI ZA IZBOLJŠAVE NA PODROČJU SOCIALNEGA DELA V DOMU ZA STARE LJUDI

- Administrativno delo prevladuje pred delom z uporabniki (A52) (D20).
- Vzpostavitev skupine za samopomoč (A56).

- Vzpostavitev skupine za stanovalce (A57) (D26) in predavanj za stanovalce (E19).
- Ustanovitev podporne skupine za svoje osebe z demenco (A58) (D27).
- Vplivanje vodstva na delo socialnega delavca (A59).
- Manjša obremenitev z birokracijo (B26) (C28).
- Večje posvečanje stanovalcem (B27) (C27) (D24) in večja vključenost socialne delavke/delavca na enotah (D23).
- Veliko se lahko naredi, če obstaja volja zaposlenih (B29).
- Individualno pristopanje tudi ob običajnih dneh (C29) in sprotno razbremenjevanje stisk (C30).
- Večja pomoč pri prilagajanju stanovalca na bivanje (D25).
- Tedensko druženje s stanovalci in vodenje delavnic za njih (E18).

MULTIDISCIPLINARNO DELO ZNOTRAJ DOMA ZA STARE LJUDI

- Pomoč pri reševanju konfliktov (A7).
- Pomoč pri komuniciranju s svojci (A8).
- Pomoč pri urejanju finančnih zadev (A9).
- Načrtovanje aktivnosti skupaj s stanovalci (B6).
- Individualni načrti in njihove evalvacije (B7).
- Spremljanje stanovalcev skupaj z drugimi strokovnimi delavci (B20).
- Normativ zaposlenih je zastarel (C16).
- Animatorica je tista, ki načrtuje aktivnosti in druženja (D7).
- Napotovanje drugim ustreznim profilom (E3) (E5) (E7).
- Vsi profili pomagajo s svojimi nasveti (E4).
- Vsaka služba prevzame svoj del nalog (E6).