

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Zadravec

**Uporaba konceptov socialnega dela v domovih za stare pri
preprečevanju nasilja nad starejšimi**

Magistrsko delo

Ljubljana, 2024

Univerza v Ljubljani
Fakulteta za socialno delo

Tina Zadavec

**Uporaba konceptov socialnega dela v domovih za stare pri
preprečevanju nasilja nad starejšimi**

Magistrsko delo

Študijski program: Socialno delo

Mentor: doc. dr. Anamarija Kejžar

Ljubljana, 2024

ZAHVALA

Iskreno se zahvaljujem mentorici doc. dr. Anamariji Kejžar za vso pomoč in usmerjanje pri pisanju tega dela.

Iskrena hvala vsem, ki so mi bili na voljo za svoj prispevek k magistrskemu delu.

Poseben HVALA pa gre moji družini, katere prilagajanje in odrekanje našim skupnim trenutkom je bilo najtežje.

Ste moja največja opora, moja sreča in vaše zaupanje mi pomeni največ.

Lia, Ela in Matej, to je za nas.

PODATKI O MAGISTRSKI NALOGI

Ime in priimek: Tina Zadravec

Naslov naloge: Uporaba konceptov socialnega dela v domovih za stare pri preprečevanju nasilja nad starejšimi

Kraj: Ptuj

Leto: 2024

Število strani: 142; **število prilog:** 3

Mentorica: doc. dr. Anamarija Kejžar

Povzetek

V magistrskem delu raziskujem učinkovitost uporabe konceptov socialnega dela v domovih za stare pri preprečevanju nasilja nad starejšimi. Demografske spremembe kažejo, da se bodo prihodnje generacije soočale z velikim porastom starih ljudi, kar lahko s seboj prinese tudi porast nasilja nad starimi. Nasilje nad starimi ljudmi se ne dogaja samo doma, za štirimi stenami, ampak tudi v institucijah. V Sloveniji slabih 5 % starih ljudi živi v ustanovah, ki jim predstavljajo zadnji dom. Tukaj vidim socialne delavce in njihovo delo kot ključno za preprečevanje nasilja v domovih, hkrati pa njihovo vlogo kot osrednjo pri reševanju in iskanju rešitev morebitnega pojava nasilja in odziva nanj. Koncepti socialnega dela lahko s pravilno uporabo in prepletanjem njihove vloge veliko doprinesejo socialnim delavcem pri ustvarjanju dobre klime v domovih, ozaveščanju in ustvarjanju preventivnih ukrepov. Socialni delavec ima osrednjo vlogo v domu. Nanj se lahko obrnejo vsi deležniki in ob dobrem sodelovanju je ključna naloga za preprečevanje nasilja ali njegovega ponavljanja veliko lažja. Socialni delavec je torej ključen dejavnik, s pomočjo katerega lahko veliko doprinesemo k preprečevanju nasilja nad starimi v domovih. Zanima me, kakšni so uvidi strokovnih delavk na tem področju, kako se soočajo s stiskami in kako učinkovito delujejo na tem področju. Želim si, da bi moje magistrsko delo in njegovi rezultati bili v pomoč strokovnim delavcem, ki delajo po domovih.

Ključne besede: nasilje, starost, socialno delo, domovi za stare, koncepti socialnega dela.

Summary of master's thesis

In my master's thesis, I research the effectiveness of the use of social work concepts in homes for elderly, in preventing violence against the elderly. Demographic changes show that future generations will face a large increase in old people, which may also bring with it an increase in violence against the elderly. Violence against the elderly does not only happen at home, behind the four walls, but also in institutions. In Slovenia, just under 5% of old people live in institutions, which represent their last home. I see social workers and their work as key to preventing violence in homes, and here, at the same time, their role as central in solving and finding solutions to the possible occurrence of violence and the response to it. The concepts of social work, with the correct use and intertwining of their role, can contribute a lot to social workers in creating a good climate in homes, raising awareness and creating preventive measures. The social worker plays a central role in the home. All stakeholders can contact them, and with good cooperation, the key task of preventing violence or its repetition is much easier. The social worker is therefore a complete factor, with the help of which we can contribute a lot to the prevention of violence against the elderly in homes. I am interested in what are the insights of professionals in this field, how they face hardships and how effectively they work in this field. I hope that my master's thesis and its results will be of help to professional workers who work in homes for elderly.

Key words: violence, age, social work, homes for the elderly, concepts of social work.

Kazalo

1	UVOD.....	1
2	NASILJE NAD STARIMI LJUDMI.....	3
2.1	POJAVNOST NASILJA NAD STARIMI LJUDMI.....	4
2.2	POJAVNOST NASILJA NAD STANOVALCI DOMOV ZA STARE	5
2.3	VRSTE NASILJA NAD STANOVALCI DOMOV	6
2.3.1	Psihično in verbalno nasilje nad stanovalci.....	7
2.3.2	Spolno nasilje nad stanovalci	7
2.3.3	Fizično nasilje nad stanovalci.....	8
2.3.4	Ekonomsko nasilje nad stanovalci.....	9
2.3.5	Zanemarjanje stanovalcev	9
2.4	POVZROČITELJI NASILJA NAD STANOVALCI.....	10
2.5	DEJAVNIKI TVEGANJA ZA POJAV NASILJA NAD STANOVALCI.....	11
2.6	ZAZNAVA NASILJA NAD STANOVALCI	13
2.7	NAČINI PREPREČEVANJA NASILJA NAD STANOVALCI.....	13
3	SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI	17
3.1	Socialno delo v domovih za stare	19
3.1.1	Vloge socialnega dela v domovih za stare.....	19
4	KONCEPTI IN METODE SOCIALNEGA DELA S STANOVALCI.....	23
4.1.1	Koncept vzpostavljanja delovnega odnosa in osebnega stika	23
4.1.2	Koncept partnerstvo.....	24
4.1.3	Koncept zagovorništvo	25
4.1.4	Koncept perspektiva moči	25
4.1.5	Koncept antidiskriminacijska usmeritev	26
4.1.6	Koncept skupin za samopomoč	27
4.1.7	Koncept socialnih omrežij	27
4.1.8	Koncept skupnostna oskrba	28

5	VLOGA SOCIALNIH DELAVCEV PRI PREPREČEVANJU NASILJA NAD STANOVALCI.....	30
6	AKTUALNA PROBLEMATIKA NA PODROČJU NASILJA NAD STARIMI V DOMOVIH V SLOVENIJI.....	32
7	PROBLEM.....	34
7.1	OPIS PROBLEMA.....	34
7.2	RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE	35
8	METODOLOGIJA.....	36
8.1	VRSTA RAZISKAVE	36
8.2	MERSKI INSTRUMENT	36
8.3	POPULACIJA IN VZORČENJE	36
8.4	ZBIRANJE PODATKOV.....	37
8.5	OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	38
9	REZULTATI.....	40
9.1	ZNAČILNOSTI NASILJA V DOMOVIH	40
9.2	VRSTE NASILJA	41
9.3	VZROKI NASILJA.....	41
9.4	UKREPANJE	42
9.5	KONCEPTI SOCIALNEGA DELA	44
9.6	VLOGE SOCIALNEGA DELAVCA	46
9.7	PREPREČEVANJE NASILJA.....	48
9.8	PROBLEMI.....	51
9.9	VIDIK STROKOVNEGA DELAVCA	53
9.10	REŠITVE	54
10	RAZPRAVA IN SKLEPI.....	56
11	PREDLOGI.....	59
12	LITERATURA.....	63
13	PRILOGE.....	71

13.1	PRILOGA 1: VPRAŠANJA ZA INTERVJU	71
13.2	PRILOGA 2: ODPERTO KODIRANJE	72
13.3	PRILOGA 3: OSNO KODIRANJE	104

Kazalo slik:

Slika 1: Gibanje števila prebivalcev po starostnih skupinah. Vir: Strategija dolgožive družbe, 2017	1
Slika 2: Primer odprtega kodiranja.....	39
Slika 3: Primer osnega kodiranja.....	39

Kazalo tabel:

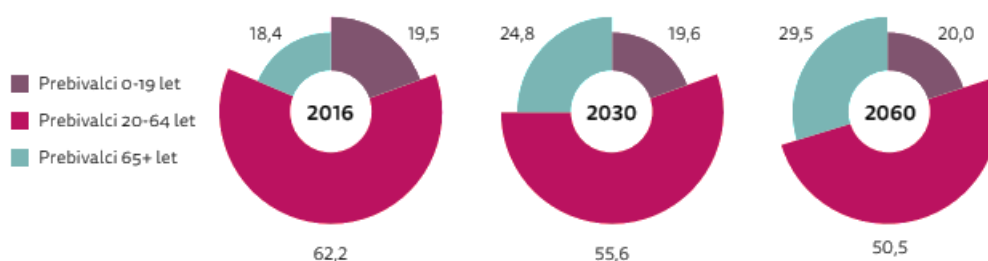
Tabela 1: Dejavniki tveganja za pojav nasilja nad starimi. Vir: Pillemer, Burns, Riffin in Lachs, 2016	12
Tabela 2: Demografski podatki intervjuvank	37
Tabela 3: Termini in načini izvajanja intervjujev	38

1 UVOD

V našem življenju ne štejejo leta, pač pa šteje življenje v naših letih.

(Adlai E. Stevenson)

Kot piše v Slovarju slovenskega knjižnega jezika, je starost: “*doba v človeškem življenju od zrelih let do smrti.*” (Inštitut za slovenski jezik ZRC SAZU, 2023). Demografski kazalniki kažejo, da bo v Sloveniji do leta 2060 skoraj tretjina prebivalstva starejšega od 65 let.



Slika 1: Gibanje števila prebivalcev po starostnih skupinah. Vir: Strategija dolgožive družbe, 2017

S staranjem nekateri odrasli doživijo funkcionalno šibkost, ki se kaže v upadanju kognitivnih in fizičnih sposobnosti (v obliki bolezni, zdravstvenih težav itn.). Takrat postanejo ranljivi. Pojavi se omejena sposobnost po skrbi zase in težave z ohranjanjem kakovostnega življenja. Posledično se pojavi edina rešitev – dolgotrajna oskrba (Lin in Chou, 2022).

Kadar posameznik ni sposoben več skrbeti sam zase, ga osamljenost prisili v odhod v dom, ali pa svojci prevzamejo odgovornost za to odločitev namesto njega, takrat se začne težko obdobje prehoda v novo okolje, v katerem vsak posameznik ali njegovi svojci/skrbniki iščejo načine, da bi ohranili stanovalčevo individualnost ter izpolnili njegove potrebe in želje. Zagotovo je občutek varnosti ključnega pomena tako za stanovalca kot njegove skrbnike, hkrati pa je to tudi osnovno vodilo domov za stare – da zagotavljajo varnost svojih stanovalcev in zagovarjajo ničelno toleranco do kakršne koli oblike nasilja, ter najpomembneje, delujejo preventivno z ozaveščanjem in ukrepi proti pojavljanju nasilja. Socialne delavce vidim kot pomembne akterje pri aktivnem delovanju na področju preprečevanja nasilja. Njihova teoretska izhodišča, pomešana s praktičnim znanjem in izkušnjami, so lahko pomembno orodje pri skupnem cilju –

izkoreniniti nasilje nad stanovalci v domovih. V magistrskem delu me zanima prispevek socialnega dela na področju preprečevanja nasilja nad stanovalci in želim, da je tudi to delo en dodaten korak k aktivnemu opozarjanju in ozaveščanju, da nasilje nad starimi ljudmi v domovih obstaja in je precej razširjeno, hkrati pa preveč spregledano področje.

2 NASILJE NAD STARIMI LJUDMI

Nasilje nad starimi ljudmi je globalni problem. Je vsesplošen in škodljiv strup (Jackson in Mallory, 2008, str. 1167) in pravo zlo v človeški družbi (Bajpai, Kulshreshtha, Dubey in Sharma, 2023). Prva ovira, ki se pojavlja na tem področju, je pomanjkanje teorije in šibko proučevanje področja nasilja nad starimi ljudmi. Za razlago nasilja nad starimi se raziskovalci opirajo na razlage nasilja iz drugih področij, kar povzroča nejasno sliko nad dejanskim stanjem (Fundinho, Pereira in Ferreira-Alves, 2021). Veliko je definicij na temo, kaj nasilje nad starimi sploh je, in vsak posameznik ga lahko dojema po svoje. Če se opremo na definicijo Svetovne zdravstvene organizacije, bi ga definirali kot: vsako enkratno ali ponavljajoče dejanje ali pomanjkanje ustreznega dejanja, ki se dogaja znotraj zaupnega odnosa, ki povzroča škodo ali stisko staremu človeku (WHO, 2017). Ta definicija se je skozi razvoj najbolj ohranila in jo tudi največkrat zasledimo.

Nacionalna akademija znanosti Združenih držav Amerike nasilje nad starimi definira kot:

- (a) namerna dejanja s povzročitvijo škode ali ustvarjanja resnih tveganj za nastanek škode (ne glede na to, ali je škoda namenjena ali ne) ranljivi stari osebi s strani negovalca ali druge osebe, ki je v zaupnem razmerju

ali

- (b) nezmožnost negovalca, da zadovolji osnovne potrebe stare osebe ali jo zaščiti pred poškodbami« (Iyengar idr., 2019).

Glavni skupni točki definicije sta, da je starejša oseba utrpela neke vrste poškodbo, prikrajšanje ali nepotrebno nevarnost in da je druga oseba (ali več oseb), s katero je v zaupnem odnosu, odgovorna za povzročitev ali neuspeh pri preprečitvi škode (Pilemer, Burnes, Riffin in Lachs, 2016).

Staranje prebivalstva predstavlja velike izzive. Kaže se kot pomembna sprememba v starostni strukturi človeške populacije. Povprečna rodnost je padla na pribl. 1,5 rojstev na žensko (Statistični urad Republike Slovenije, 2023), medtem ko se povprečna življenjska doba močno zvišuje. Biološki izzivi staranja so ohraniti visoko fizično in čustveno raven v poznih življenjskih obdobjih. Družbeni izziv je optimizacija upokojitvene starosti in socialni in kulturni izziv bo zagotavljanje dostojanstvenega življenja starim ljudem (Sander idr., 2015, str. 187). S t. i. "globalno eksplozijo" starega prebivalstva se pričakuje, da bo nasilje nad starimi

ljudmi postal še večji problem, ki bo prizadel milijone posameznikov po svetu. Nasilje nad starimi ljudmi je povezano z uničujočimi posledicami tako za posameznika kot družbo in si zato zasluži veliko pozornost (Pilemer, Burnes, Riffin in Lachs, 2016), lahko doseže vse družbene sloje, povzroči čustvene motnje, izolacijo, krivdo in zanikanje, travme ter celo smrt (Santos Tavares in Paiva, 2015). Je aktualen družbeni problem, ki prizadene eno najbolj ranljivih skupin. Močno ogroža človeško dostojanstvo starih ljudi in omejuje njihovo sposobnost za izpolnjevanje življenja (Ho, Wong, Chiu in Ho, 2017).

2.1 POJAVNOST NASILJA NAD STARIMI LJUDMI

Najprej bomo pregledali področje raziskovanja nasilja nad starimi ljudmi.

Raziskav na področju pojavnosti nasilja nad starimi ljudmi je veliko, čeprav mnogim težavo povzročajo nejasne definicije nasilja in metode dela. Ena izmed študij o skupni razširjenosti vseh oblik nasilja nad starimi ljudmi kaže povprečno pojavnost nasilja 14,5 odstotka v svetu, (v Evropi je številka malce nižja: 10,8 odstotka). Če pregledamo še različne oblike nasilja v Evropi, je razširjenost fizičnega nasilja nad starimi 1,76 odstotka (od tega: spolno nasilje: 1,0 odstotek, ekonomsko nasilje 3,8 odstotka, psihično nasilje 2,9 odstotka in zanemarjanje 0,5 odstotka). Podatki kažejo, da je obseg nasilja nad starimi ljudmi dovolj velik, da se ljudje, ki oskrbujejo stare ljudi, s pojavom nasilja nad starimi srečujejo rutinsko (Pilemer, Burnes, Riffin in Lachs, 2016).

Raziskava iz Brazilije je pokazala razširjenost fizičnega in psihičnega nasilja nad starimi s povprečno vrednostjo 20,9 odstotka (od tega predstavlja fizično nasilje 20,9 odstotka in psihično nasilje 5,9 odstotka). Značilnosti so večja pojavnost nasilja nad ženskami z izobrazbo in dohodki in partnerjem kot najpogostejšim izvajalcem nasilja (Santos Tavares in Paiva, 2015). Metaanalitična raziskava razširjenosti nasilja nad starimi ljudmi je pokazala skupno razširjenost na 15,7 odstotka med starimi ljudmi, kar je eden od šest prebivalcev, starejših od 60 let. Najvišje vrednosti je zastopalo psihično nasilje, ki mu sledijo ekonomsko nasilje, zanemarjanje, fizično nasilje in spolno nasilje (Yon, Mikton, Gassoumis, in Wilber, 2017).

Raziskava iz Azije poroča o 10-odstotni razširjenosti nasilja nad starimi ljudmi, za katerega je značilno: da je veliko več prijav o nasilju s strani oskrbovalcev kot same žrtve, da je v zahodnih državah manj nasilja, več nasilja nad ženskami kot moškimi, čustveno nasilje kot najpogostejše

(ekonomsko nasilje je bilo večkrat zaznano pri sami populaciji kot s strani oskrbovalcev) in pa partner kot pogost povzročitelj nasilja (Ho, Wong, Chiu in Ho, 2017).

Indijska raziskava razširjenosti nasilja je pokazala verbalno nasilje (79 odstotkov) kot najpogostejšo obliko nasilja, kamor sodi tudi nespoštovanje, sledi zanemarjanje starega človeka, ekonomsko izkoriščanje, fizično nasilje in nezaželeni spolni odnosi. Kot zanimivost so najpogostejši izvajalci nasilja snahe in otroci žrtve, kjer se kot glavni razlog za neprijava nasilja navaja želja, da družinske zadeve ostanejo znotraj družinskega kroga (Govil in Gupta, 2016).

2.2 POJAVNOST NASILJA NAD STANOVALCI DOMOV ZA STARE

Stanovalci domov za stare so zaradi telesnih ali kognitivnih okvar ena najbolj ranljivih populacij (Shinoda-Tagawa, Leonard in Pontikas, 2004). Ocenjeno je, da na vsak primer prijave nasilja nad starimi zraven sovпада še pet neprijavljenih primerov. Enako se ocenjuje tudi za primere nasilja v domovih. Stari ljudje pogosto ne upajo prijaviti zlorabe ali pa jih je preveč sram, lahko je razlog tudi, ker nasilje povzroča ljubljena oseba (Castle, Ferguson-Rome in Teresi, 2013).

Svetovna zdravstvena organizacija je objavila pomembno raziskavo, ki prikazuje pojavnost nasilja v domovih za stare. Gre za prvo strogo kvantitativno sintezo ocen razširjenosti nasilja v domovih (Yon, Ramiro-Gonzales, Mikton, Huber in Sethi, 2019). Narejena je bila kot nadgradnja metaanalitične raziskave o pojavnosti nasilja v skupnosti, v katero niso bili vključeni stanovalci domov. Rezultati so predstavljeni v nadaljevanju.

Njihove ugotovitve kažejo, da je razširjenost nasilja v domovih visoka in da so ukrepi za izboljšanje nadzora in spremljanje institucionalnega nasilja nad starimi ključnega pomena za spremembo političnih struktur z namenom ustvarjanja ukrepov za preprečevanje nasilja nad stanovalci v domovih (Yon, Ramiro-Gonzales, Mikton, Huber in Sethi, 2019). Kar dva od treh zaposlenih, ki delujejo znotraj domov za stare, sta priznala, da sta v preteklem letu izvedla neko vrsto nasilja nad stanovalcem (Svetovna zdravstvena organizacija, 2022). V raziskavi, ki so jo izvedli glede na kazalnike velike pojavnosti nasilja nad starimi ljudmi v skupnostih, so želeli s pomočjo metaanalize in izvedbe sistematičnega pregleda podati oceno razširjenosti nasilja nad starimi v sklopu enega leta. Kategorizirali so dve vrsti pojavnosti nasilja: nasilje s strani

zaposlenih in nasilje med stanovalci. Izmed sodelujočih držav je svoj prispevek doprinesla tudi Slovenija. Kar 64,2 odstotka zaposlenih je priznalo izvajanje nasilja v zadnjem letu. Glede prijav različnih vrst nasilja s strani žrtve so bili dobljeni naslednji rezultati: psihično nasilje: 33,4 odstotka, fizično nasilje: 14,1 odstotka, ekonomsko nasilje: 13,8 odstotka, spolno nasilje 1,9 odstotka in zanemarjanje: 11,6 odstotka. Ugotovljeno je bilo, da so v veliki večini žrtve ženske, stare nad 74 let, ki pa so prav tako tudi najbolj odkrite glede zlorab, saj predstavljajo največji delež priznanj nasilja. Pomembno je omeniti, da raziskava stopenj nasilja s strani osebja še ne kaže splošne slike razširjenosti, zagotovo pa potrjuje visoko prisotnost nasilja v domovih. Študija prikazuje resnost pomanjkanja natančnih študij razširjenosti nasilja nad stanovalci v domovih, predvsem v državah z nizkimi prihodki. Visoka razširjenost nasilja v domovih pa kaže na pomembnost po izboljšanju zdravstvenega in socialnega sektorja preko zagotavljanja kakovostnejše oskrbe in boljšega usposabljanja kadra (Yon, Ramiro-Gonzales, Mikton, Huber in Sethi, 2019).

Ena izmed raziskav proučevanja nasilja med stanovalci domov za stare prikazuje naslednje ugotovitve: da ni vedno kognitivna okvara ali telesna invalidnost krivec za poškodbo. Namreč na podlagi raziskovanja vzroka poškodb pri stanovalcih so velikokrat ugotovili, da so ravno poškodovani stanovalci tisti, ki so nenamerno, nevede ali drugače izzvali agresiven stik (tavanje: morebiti so zašli v napačno sobo in zašli v osebni prostor sstanovalca, nekateri stanovalci kot posledico bolezni kažejo simptome verbalnega nasilja, kar lahko deluje provokativno za sstanovalce). To kaže tudi na pogosto slabšo kognitivno sposobnost žrtev, saj zaradi svojega stanja niso dovolj močni, da bi se sami izognili neprijetnim situacijam (Shinoda-Tagawa, Leonard in Pontikas, 2004).

2.3 VRSTE NASILJA NAD STANOVALCI DOMOV

Nasilje nad stanovalci v domovih se pojavlja v različnih oblikah. V nadaljevanju sledi pregled vrst nasilja in njegovih značilnosti.

2.3.1 Psihično in verbalno nasilje nad stanovalci

Po Pentek (v: Fridl, 20014, str. 18–19) je psihično ali čustveno nasilje definirano kot povzročanje trpljenja, čustvene bolečine ali žalosti. Povzročitelj je lahko kdor koli, ki je v stiku z žrtvijo, pojavnost pa je med spoloma enakovredna. Čustveno nasilje je lahko žaljenje, grožnja (kakršna koli, tudi s preprečevanjem stikov z drugimi), verbalni napadi, kričanje, poniževanje, nadlegovanje in sramotenje. Psihično nasilje je vsako verbalno ali neverbalno vedenje, ki povzroči tesnobo, bolečino, strah, stisko staremu človeku, povzročitelj pa je skrbnik ali druga oseba v zaupnem odnosu z žrtvijo (Jackson, 2018, str. 8).

Psihično in verbalno nasilje sta pogosto predhodnika drugih oblik nasilja ali pa pokazatelja, ki sta lahko lažje odkrita s strani opazujočih (zaposlenih, drugih stanovalcev, svojcev idr.). Najpogostejši znaki, ki kažejo prisotnost psihičnega ali verbalnega nasilja pri človeku, so: depresija, anksioznost in ostale psihološke stiske (Lachs in Pillemer, 2015). Znaki psihičnega nasilja so tudi vidna čustvena vznemirjenost, umaknjenost, nekomunikativnost, neodzivnost, nenavadno vedenje, ki se običajno pripisuje demenci (zibanje, sesanje, grizenje), onemogočanje stika z žrtvijo s strani povzročitelja (Jackson, 2018, str. 8).

2.3.2 Spolno nasilje nad stanovalci

O spolnosti v starosti se malo govori, zato je tudi prepoznavanje spolnega nasilja zelo oteženo. Starim ljudem je pogovor o tem velikokrat strašljiv in neprijeten. Zavedati pa se moramo, da tudi stari ljudje doživljajo spolno nasilje in so pogoste žrtve (Veber, 2004, str. 151). Kot navaja Pentek (v: Fridl, 2014, str. 20) sicer spada spolno nasilje tudi v kategorijo fizičnega nasilja, ampak zaradi svoje specifičnosti dobi svoje mesto v oblikah nasilja. Vsaka vrsta neprostoovoljnega spolnega kontakta z osebo, ki ne more ali ne želi dati privolitve v tak stik, se šteje za spolno zlorabo. Vključeno je tudi nezaželeno otipavanje, prisilna golota ali fotografiranje. Nekatere definicije vključujejo tudi neprimerne spolne komentarje, seksualizirano zanimanje za telo stare osebe, kar povzroča psihično neugodje (Hawks, 2006, str. 161).

Lahko ga opredelimo tudi kot prisilno in neželeno spolno interakcijo (dotikanje in nedotikanje), kakršne koli vrste s stanovalcem. Znaki, ki kažejo prisotnost spolnega nasilja, so modrice okoli dojk ali genitalnega področja, nepojasnjene spolne bolezni ali genitalne okužbe, nepojasnjena

genitalna ali analna krvavitev, raztrgano, umazano ali okrvavljeno spodnje perilo (Jackson, 2018, str. 9). Čustveni znaki spolnega nasilja pa so zanikanje, močan strah, prebliski (kratki spomini na dogodek), tesnoba, depresija, krivda, ponižanje, občutki nemoči in brezupa, fobije in besa (Hawks, 2006, str. 174).

Študija podatkov kaže, da je največja krivda domov za stare za razširjenost spolnega nasilja v domovih neustrezna preiskava in poročanje o obtožbah o nasilju, prav tako so dogodki slabo dokumentirani in arhivirani. Problem je tudi v nezmožnosti razvoja pisanja pisnih postopkov, ki prepovedujejo spolno nasilje, slabo ravnanje in zanemarjanje. Ena izmed pglavitnih nalog domov je zaščititi stanovalce pred morebitnim nasiljem. Če jim to ne uspe, je to velika kršitev. Temelj vsega pa je preventiva preprečevanja nasilja (Hawks, 2006, str. 165).

2.3.3 Fizično nasilje nad stanovalci

Telesno nasilje je kakršna koli zloraba fizične sile ali grožnje z njeno uporabo, ki lahko povzroči fizično bolečino, telesno poškodbo ali okvaro. Velikokrat se izkaže kot posledica verbalnega nasilja, ki se stopnjuje v telesno nasilje. Značilna je usmerjenost v človeka – njegovo telo ali celo življenje. Niso pa samo nasilna dejanja, ki povzročajo bolečino sočloveku, tista, ki spadajo med telesna nasilja, ampak sem spada tudi neupravičeno dajanje zdravil, fizično omejevanje človeka, telesne kazni vseh oblik in tudi nasilno hranjenje (Fridl, 2014, str. 18), torej prisiliti stanovalca, da ravna proti svoji želji, ga poškodovati, mu povzročiti bolečino ali celo smrt (Abath, Leal, Filho in Marques, 2010, str. 1789). Fizično slabo ravnanje s stanovalcem je lahko udarjanje ali klofuta, neustrezna uporaba fizične omejitve, prisilno hranjenje (Schiamberg idr., 2012, str. 78).

Raziskava kaže, da je veliko število stanovalcev domov za stare podvrženo vsaj eni obliki fizičnega nasilja s strani osebja, saj je ocenjena pojavnost kar 24,3-odstotna, to kaže predvsem na težo problema nasilja v domovih (Schiamberg idr., 2012, str. 79). Kadar pride do fizičnega nasilja nad starimi, velikokrat tisti, ki kaj odkrijejo, ne morejo jasno določiti, ali gre za fizično nasilje ali ne – pri starih so pogoste modrice, ki pa niso nujno posledica fizičnega nasilja (Lachs in Pillemer, 2015).

Veliko težavo povzroča poročanje o fizičnem nasilju, saj osebje domov za stare velikokrat podcenjuje nasilje, še posebej ko so storilci oni sami ali njihovi sodelavci. Prav tako se pogosto bojijo odziva svojcev ali skrbnikov. Tudi svojci ali skrbniki pogosto ne priznajo ali poročajo o

nasilju, morda ker niso bili obveščeni ali pa ker jim ni ugodno razpravljanje o tako zahtevni temi, kar je velikokrat povezano z že prisotno krivdo, da so oni tisti, ki so se odločili, da gre oseba v dom (Schiamberg idr., 2012, str. 68).

2.3.4 Ekonomsko nasilje nad stanovalci

Ekonomsko nasilje ni tako vidno, kot je lahko fizično nasilje. Velikokrat ga lahko opazimo v povezavi z zanemarjanjem svojca ali oskrbnika stanovalca ali pa z nenadnim ekstravagantnim obnašanjem svojcev kljub predhodnemu slabemu finančnemu stanju. V domovih je to težje zaznано, se pa lahko hitro opazi upad finančnih dohodkov stanovalca, ki je lahko pokazatelj ekonomskega nasilja (Lachs in Pillemer, 2015). Socialni delavci lažje odkrijejo finančne zlorabe, če vedo, kaj iščejo in ker gre za področje, ki zajema zdravstveno razumevanje ter pravno področje, velikokrat potrebuje sodelovanje več strokovnjakov, ki skušajo razrešiti problem. Pri ranljivih posameznikih je smiselno večkrat preveriti o morebitnih nedavnih spremembah pri njihovih financah, jih povprašati, ali jih kdo prosi za denar (Kemp in Mosqueda, 2005). Finančno nasilje vključuje nelegalno in nepravilno uporabo prihrankov, lastnine ali posesti stare osebe. Primeri: ponarejanje podpisov, kraja denarja ali lastnine, prisilno ali s prevaro pridobljen podpis na uradnih dokumentih s ciljem oškodovati posameznika, zloraba položaja skrbnika. Še bolj so tej obliki nasilja podvrženi stari ljudje, ki so obboleli z demenco ali depresijo, saj so njihove kognitivne zmožnosti, možnost presoje in odločanja oslabele (Fridl, 2014, str. 19). Finančno izkoriščanje je opredeljeno kot nezakonita, nedovoljena ali nepravilna uporaba sredstev posameznika s strani druge osebe. To lahko vključuje tudi prikrajšanje stanovalca do upravičenosti dostopa do informacij, ali o uporabi osebnih ugodnosti, virov ali drugih lastnih sredstev. Nekateri znaki ekonomskega nasilja so manjkajoč denar ali dragocenosti, nenaden pojav prej nevpletenih sorodnikov, dodajanje imen na bančno kartico, nepooblaščen uporaba bančne kartice, sprememba oporoke ali drugih finančnih dokumentov, neplačani računi, čeprav je sredstev dovolj (Jackson, 2018, str. 7).

2.3.5 Zanemarjanje stanovalcev

Zanemarjanje stanovalca je opredeljeno kot napaka tistega, ki za stanovalca skrbi. Gre za prekinitve zaupnega odnosa s stanovalcem. Povzroča se škoda posamezniku z neustrezno

osnovno oskrbo, nezagotavljanjem zdravstvene oskrbe, prehrane, hidracije, higiene in oblačil, kar lahko pomeni resno tveganje in ogrožanje življenja in varnosti glede na starost stanovalca. Morebitni znaki zanemarjanja so dehidracija, nezdravljena bolezenska stanja, nevarni življenjski pogoji ali ureditev bivanja (ogrevanje, tekoča voda), nehigienski življenjski pogoji, neustrezna oblačila (Jackson, 2018, str. 7–8).

Zanemarjanje stanovalcev v domovih se lahko kaže kot neizvajanje ustne/zobne nege, neizvajanje gibalnih vaj, preredko menjavanje inkontinenčnih pripomočkov, ignoriranje nepokretnih stanovalcev, neopravljanje prevezov ran, neredno kopanje stanovalcev, transfer z eno osebo, čeprav stanovalec potrebuje dve osebi za premik, zanemarjanje neodvisnosti in samostojnosti stanovalca – pomanjkanje napotkov in dajanje opore, nezagotavljanje hidracije stanovalcev, ugašanje klicne lučke ali nedostopnost do klicne tipke, neodzivnost na zahteve stanovalca (Hawes, 2003).

2.4 POVZROČITELJI NASILJA NAD STANOVALCI

Glede na izvajalca nasilja nad stanovalci gre lahko za zaposlene, torej zdravstveno ali oskrbovalno osebje znotraj samega doma. Takšna vrsta nasilja je pogosto zelo težko prepoznana. Razlog temu je pogosto prikrivanje nasilja, pomanjkanje prič ali pa celo normaliziranje nasilnega vedenja kot običajne oblike komunikacije in vedenja (Lešnik Mugnaioni, Robnik, Klemenc in Cvetežar, 2022, str. 108–109). O nasilju s strani zaposlenih se zelo malo govori. Vodje v tem vidijo nezaupanje v svoje zaposlene, zato ne želijo govoriti o tem. Na tem mestu raje govorijo o nasilju stanovalcev nad zaposlenimi, kadar fizična in verbalna agresija stanovalcev predstavlja tveganje in varnost zaposlenega. Gre za vsakodnevno skrb v domovih. Gre za nenamerna dejanja, ko se želi ustaviti agresija stanovalca, da se zaščiti tako stanovalca kot druge stanovalce, ali pri tistih stanovalcih, ki se upirajo vsakodnevni osebni negi. Omenjeno je nespoštljivo vpitje in jeza osebja, kar naj bi bilo v povezavi z agresijo stanovalcev nad osebjem. Psihično zlorabo pa opažajo v obliki neprimernih razprav o stanovalčevem stanju v javnih prostorih v domovih za stare, kjer gre za kršitve zasebnosti stanovalcev (Myhre, Saga, Malmedal, Ostaszkiwicz in Nakrem, 2020).

Izvajalec nasilja v domu je lahko tudi sostanovalec oziroma drug stanujoč v domu. Stanovalci doma prihajajo iz različnih okolij, s seboj nosijo različne zgodbe, hkrati pa morajo živeti skupaj pod eno streho. V sredici vsega tega se pojavijo še številne bolezni, kot je demenca.

Problematika te oblike nasilja je ponovno neodkritost primerov ali pa zaznava šele ko pride do eskalacije konfliktov in do hujših oblik nasilja (Lešnik Mugnaioni, Robnik, Klemenc in Cvetežar, 2022, str. 108–109). Kadar gre za nasilje med sosojci, to osebo velikokrat opiše kot “normalno vedenje” in “običajni del življenja v domu”. Včasih je agresija tako običajna, da jo osebo dojema kot normalno in nima nobene strategije za obravnavo (Myhre, Saga, Malmedal, Ostaszkiwicz in Nakrem, 2020).

Lahko gre tudi za nasilje s strani sojcev ali drugih bližnjih nad sosojci ali zaposlenimi domov. Zaradi kulturnih in družbenih vidikov, ki vsebujejo vse več nestrpnosti, individualizma, nekonstruktivnega reševanja konfliktov, socialne distance, neodgovornosti ter sprememb vrednot, se kot posledica kažejo skrhanji medosebni odnosi, še predvsem do bolnih ali starih ljudi. (Lešnik Mugnaioni, Robnik, Klemenc in Cvetežar, 2022, str. 108–109). Tu se pojavlja težava “zasebnih zadev”. Osebo se ne želi vtikati v zasebne zadeve sojcev in sosojcev. Po besedah osebo nasilje s strani sojcev ali skrbnikov pogosto ostane skrito, saj se dogaja za zaprtimi vrati, med obiskom sosojcev (Myhre, Saga, Malmedal, Ostaszkiwicz in Nakrem, 2020).

2.5 DEJAVNIKI TVEGANJA ZA POJAV NASILJA NAD STANOVALCI

Razlog za pojav nasilja nad starimi je lahko razmerje med starostjo, duševnimi motnjami in agresivnim vedenjem starostnika – še posebej v primeru oseb z demenco – kjer je agresivno vedenje sosojca povezano s povratnim nasiljem izvajalca – bodisi oskrbnika, sojca idr. (Post idr., 2010, str. 326). Študija kaže, da so starejši ljudje z demenco, 4,8-krat pogostejši deležniki nasilja kot tisti brez nje (Mlakar, Vujović in Mravljak Andoljšek, 2016, str. 8). Tako sta starost in vedenjske motnje velika dejavnika tveganja za pojav nasilja (Post idr., 2010, str. 326). Star človek je funkcionalno odvisen ali pa se pogosto sooča še s fizično invalidnostjo, kar zvišuje možnost tveganja za nasilje nad njim (Mlakar, Vujović in Mravljak Andoljšek, 2016, str. 8).

Stari ljudje so premalo zastopani znotraj političnih struktur. Problem socialne zanemarjenosti pri starejših pa se zaključuje še z dejstvom, da stari ljudje prepogosto ne spregovorijo o nasilju. Ekonomski vidik starih ljudi je pri nas velik razlog za pojavnost nasilja med starimi. Stari ljudje se srečujejo z zelo nizkimi pokojninami, kar močno vpliva na njihovo diskriminacijo, nezmožnost urejanja bivalnih prostorov, doplačevanje dodatnih zdravstvenih storitev in

preskrbo z življenjsko potrebnimi dobrinami (Klemenc in Lešnik Mugnaioni, b.d., str. 3–5). Tu omenimo še sisteme dedovanja in zemljiških pravic, s katerimi sorodniki razdelijo moč in materialne dobrine v družini, mladi se vse pogostejše izseljujejo in puščajo svoje stare starše same, in še pogosta težava – pomanjkanje sredstev za plačilo oskrbe (Mlakar, Vujović in Mravljak Andoljšek, 2016, str. 8). Zaradi svojih telesnih pomanjkljivosti so stari ljudje iz varnostnega vidika vse prepogosto lahka tarča za povzročitelje kriminalnih dejanj (kraje denarnic, torbic ali drugih vrednih predmetov, vlomi v bivalno okolje ipd.). Kulturološki vidik postavlja v ospredje predsodke družbe do starostnikov in njihov odpor (predvsem mlajših generacij) do starih ljudi in staranja nasploh (Klemenc in Lešnik Mugnaioni, b.d., str. 3–5). Stigma in predsodki o starosti ne prihajajo iz besede same, temveč jih ustvarjamo vsi mi – družba. Kakšen bo odnos do starih ljudi, je odločitev vsakega posameznika, velikokrat pa se tega zavemo prepozno oz. takrat, ko tudi sami postanemo stari (Kejžar, 2020, str. 86).

Raziskava Svetovne zdravstvene organizacije razdeli dejavnike tveganja na 5 delov.

DEJAVNIKI	MOČNI	POTENCIALNI
INDIVIDUALNI (ŽRTEV)	Funkcionalna odvisnost ali šibkost, slabo psihično zdravje, kognitivne motnje/demenca, nizki prihodki	Spol, starost, finančna odvisnost, rasna/etnična pripadnost
INDIVIDUALNI (STORILEC)	Duševne motnje, uporaba substanc (alkohol, droge), odvisnost od povzročitelja nasilja (ekonomska, emocionalna, prostorska idr.)	
ODNOS ŽRTEV–STORILEC	Tip odnosa, zakonski stan	
SKUPNOST		Geografska lokacija
SOCIALNI		Negativna nastrojenost proti staranju, sociokulturni vidiki

Tabela 1: Dejavniki tveganja za pojav nasilja nad starimi. Vir: Pillemer, Burns, Riffin in Lachs, 2016

2.6 ZAZNAVA NASILJA NAD STANOVALCI

Stanovalci domov so po navadi izključeni iz življenja zunaj doma, ali pa se v drugo okolje redkeje odpravijo. Zato so osebe doma in zdravstveni delavci v zunanjih institucijah redki potencialni odkritelji nasilja (Liang, 2006, str. 22).

Že sama interpretacija nasilja s strani osebja je lahko različna, saj je del njegove/posameznikove temeljne kulture in vrednot, spola in starosti. Sama dinamičnost modernega življenja je spremenila tradicionalne družinske odnose in vloge, na podlagi katerih so se začele spreminjati tudi kulturne norme (Jackson in Mallory, 2009, str. 1167).

Nasilje v domovih predstavlja posebne izzive pri odkrivanju in zaznavanju znakov ter posredovanju. Mnogi stanovalci domov nimajo sposobnosti pritoževanja ali prijavljanja nasilja. Ob prisotnosti nekaterih simptomov, kot so šibkost, kronične bolezni, podhranjenost, razjede, se lahko nekateri znaki pojavijo tudi ob najboljši oskrbi. Tudi kadar družina ali skrbniki ne sodelujejo pri oskrbi, ne hodijo na obiske, lahko na možnost nasilja posumi le zdravnik ali pogrebnik. Na podlagi prijave se potem opravijo razgovori z osebjem in vsemi deležniki ter se na podlagi ocene poda tudi prijava, pritožba (Levine, 2003, str. 43). Da je zaznava nasilja nad starimi ljudmi izjemno težka, smo že pisali. Raziskava kaže, da je le eden od primerov nasilja prijavljen oblastem in da se prijava razlikuje tudi glede na vrsto nasilja. Najpogosteje se prijavlja psihično nasilje (eden od 12 primerov), sledijo fizične in spolne zlorabe, ekonomsko nasilje in najmanj prijav je zabeleženih v primerih zanemarjanja (le eden od 57 primerov) (Jackson, 2018, str. 12–13).

2.7 NAČINI PREPREČEVANJA NASILJA NAD STANOVALCI

Od leta 2000 v Sloveniji deluje Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni in babiški negi, ki je leta 2022 izdala Priročnik za nenasilje, namenjen strokovnjakom na področju vseh zdravstvenih in socialnovarstvenih področij. Gre za strokovno delo, ki postavlja standard na področju komunikacije, s katero lahko uspešno preprečujemo nasilje in rešujemo konflikte. Zaradi njegove teme obravnave in preprečevanja nasilja tudi v socialnovarstvenih zavodih je smiselno uporabiti njegova dognanja, saj so velik doprinos vsem zaposlenim v domovih in tako tudi socialnemu delu. Prav tako avtorji priročnika namenjajo posebno poglavje obravnavi

nasilja nad stanovalci v socialnozdravstvenih zavodih (Lešnik Mugnaioni, Robnik, Klemenc in Cvetežar, 2022, str. 111). Nasilje v domovih namreč zahteva multidisciplinaren pristop. Zdravstveni delavci so identificirani kot idealni kader za odkrivanje nasilja, pri čemer pa potrebujejo pomoč socialnega sektorja in organov pregona (Fundinho, Machado, Petronilho in Ferreira Alves, 2021). Obravnavanje nasilja določa dve vrsti ukrepov oziroma intervencij. Pri prvih, takojšnjih intervencijah, je namen ustavitev nasilja, zaščita žrtve in preprečevanje ponovitve nasilja. Druge, procesne intervencije pa pokrivajo še preostale vidike, saj so usmerjene trajno in je zanje značilno spremljanje učinkovitosti sprejetih ukrepov ter sodelovanje s pristojnimi institucijami. Temu sledi še končna evalvacija primera, s katero lahko sodelujoči razvijejo boljše preventivne pristope (Lešnik Mugnaioni, Robnik, Klemenc in Cvetežar, 2022, str. 111). Osnovno izobraževanje zaposlenih v domovih in splošno informiranje svojcev o starostnih spremembah in težavah starega človeka mora biti nadgrajeno in večkratno. Samo tako je pričakovati rešitve in boljšo preventivo pred zlorabo in nasiljem nad starimi domovih. Zaposleni morajo biti dobro usposobljeni in izobraženi na temo nasilja. Poučiti jih je treba o zdravi in bolni starosti, predvsem pa je potrebnega več poudarka na prenašanju znanja iz socialnega dela s starimi, geriatrije, na vse kadre, ki delujejo znotraj institucije. Zaposlenim se mora omogočiti možnost pogovora in reševanje osebnih stisk zaradi preobremenitve, saj se bi s tem znižala pogostost sindroma izgorevanja in posledično možnosti zlorabe ali nasilja nad starimi (Veber, 2004, str. 156–157).

Osebje domov velikokrat opisuje pomanjkanje znanja ali veščin za ravnanje s stanovalci, ki jih fizično ali verbalno napadejo in se zato v teh težkih situacijah nepravilno odzovejo. Z usposabljanjem vseh zaposlenih bi lahko krepili medosebne veščine, obvladovanje težkih situacij, reševanje problemov, načine zmanjševanja stresa, znanje o demenci. Nujno je ozaveščati o kulturnih razlikah in vprašanjih, ki vplivajo na odnose med stanovalci in zaposlenimi, ter preprečevanju straha pred poročanjem o nasilju in prijavi nasilja (Castle, Ferguson-Rome in Teresi, 2003). Vodstvo mora iskati morebitne sosterilce ali očitidce med zaposlenimi, ki morda niso ustrezno ukrepali. Vzpostaviti se mora evidence vseh zaznanih oblik kakršnega koli nasilja v domu ter te primere ustrezno analizirati ter iskati izboljšave (Klemenc in Lešnik Mugnaioni, b.d., str. 6–7).

V priporočilih, ki so jih napisali v Delovni skupini za nenasilje v zdravstveni in babiški negi, ki je bila ustanovljena na podlagi pojava odmevnih primerov nasilja v slovenski domovih, so zapisali nekaj predlogov za ukrepanje v primerih zaznave in obravnave nasilja v socialnovarstvenih zavodih, saj so bili mnenja, da zavodi nimajo dovolj ustrezno določenih

protokolov. V primeru zaznave fizičnega ali spolnega nasilja med stanovalci je vedno na prvem mestu odzivnost: takojšnja aktivacija ukrepov, ki so določeni s protokolom (nujnost po jasnih protokolih) in obveščanje vodstva zavoda. Pomembna je zaščita žrtve ter zagotovitev potrebne pomoči (zdravstvena in psihosocialna). Obvezno se vsako kaznivo dejanje prijavi tudi pristojnim organom ter se obvesti pristojni center za socialno delo. Svojce žrtve se obvesti, razen v primeru, ko so svojci povzročitelji nasilja. Treba je poskrbeti za varno okolje – žrtev in storilec se ne smeta soočati (za to poskrbi vodstvo zavoda z ustreznimi varnostnimi ukrepi) zaradi morebitnih travm ali ponovitve, tako se pogovori z vsemi vpletenimi opravljajo strogo ločeno in se hkrati tudi dokumentirajo ter se ustrezno zaščitijo. Predlogi procesnih intervencij pa zajemajo obširnejšo obdelavo situacije. Vodstvo zavoda poskrbi za večji nadzor nad medsebojnimi interakcijami in hitrejšo zaznavo morebitnega novega pojava nasilja nad stanovalci. Vzpostavi se strokovni tim, katerega naloge so izvajanje ukrepov, evalvacija situacije ter načrt preventivnih dejavnosti. Tim poskrbi za izvedbo zaupnih in spoštljivih pogovorov s preostalimi stanovalci, kjer išče morebitne druge žrtve nasilja – kar se ustrezno dokumentira. Pomembno je stanovalce dodatno informirati o tem, kako ravnati, če kaj zaznajo ali se jim kaj zgodi. O zadevi se obvesti tudi svojce ostalih stanovalcev – da se jih opozori na večjo pozornost. Pomembno je, da se opravijo tudi pogovori z zaposlenimi – in se jim zagotovi ustrezna podpora (Klemenc in Lešnik Mugnaioni, b.d., str. 6–7). Soočanje z nasiljem nad starimi ljudmi/stanovalci zahteva medsektorsko delovanje, za zagotavljanje pravic starih ljudi in uveljavljanje zaščitnih ukrepov je odgovorna država. Ne smemo pa zanemariti vloge celotne družbe (Maia, Ferreira, Melo in Duarte-Vargas, 2019).

Na tem mestu bi omenili projekt SAVE, katerega cilj je izboljšati sprejemanje presejalnih programov za nasilje nad starimi ljudmi v okoljih zdravstvenega in socialnega varstva z zagotavljanjem usposabljanja in podpore strokovnjakom, kako te programe tudi učinkovito izvajati. Ugotovili so, da je največja prednost presejalnega programa v tem, da brez identifikacije samega nasilja ne moremo ukrepati. Na ta način se skrbi tudi za ozaveščanje delavcev o nasilju nad stanovalci ter promovira širši pogled na okoliščine in dejavnike, ki lahko pomagajo zaznati nasilje (Fundinho, Machado, Petronilho in Ferreira Alves, 2021).

Nekateri javni domovi za stare prevzemajo model gospodinjskih skupin. Nekateri domovi so se odločili narediti še korak naprej in uvedli program kongruentne oskrbe, ki vključuje osebno usmerjen pristop na vseh področjih življenja v domu za stare. Stanovalci so obravnavani kot individuumi in so enakopravni partnerji v procesu oskrbe. Je prilagojen in usklajen program, ki se osredotoča na razširitev avtonomije stanovalcev in zagotavljanje podpornega okolja, ko je ta

ogrožena . Izvajanje kongruentne oskrbe zahteva velik vložek, tako sredstev kot časa, saj je treba vse zaposlene, od vodstva do hišnikov, usposobiti za metode dela po modelu kongruentne oskrbe. Postopek uvedbe običajno traja 5 let (Kejžar, Rihter, Sajovic in Drevenšek, 2022).

3 SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI

Socialno delo s starimi ljudmi je zelo specifično, predvsem pa raznovrstno področje dela. Temeljni koncepti socialnega dela stremijo k iskanju možnosti in priložnosti in tako je tudi na področju dela s starimi. Pozitivno vrednotenje starosti ter možnost za razvoj specializiranega področja socialnega dela s starimi ljudmi ima glede na demografske spremembe in ostale kazalnike posledic teh sprememb ključno vlogo pri zagotavljanju stabilnosti družbe (Mali, 2013, str. 57).

Začetki socialnega dela s starimi ljudmi po svetu segajo v leta med 1920 in 1940, ko se v ZDA pojavlja neprofesionalizirano delo s starimi, ki so ga takratni socialni delavci opravljali z odporom, saj so bili mnjenja, da je to potratno in nekoristno. Po letu 1950 pa se tako po svetu kot tudi pri nas v Sloveniji pojavi znatno povišano zanimanje za delo s starimi ljudmi. Vzrok najdemo v političnih, družbenih spremembah in spremembah stroke socialnega dela. Medtem ko je pri nas takrat razvit začetni fokus dela s posameznikom, pa se v tujini že pojavi delo s skupino. Prav tako se področje dela razširi na skupnostno delo, saj se pojavi povezovanje in interakcija starih ljudi z okoljem (Ambrožič, Mohar, 2014, str. 54–55).

Socialno delo s starimi ljudmi se velikokrat povezuje z gerontologijo – vedo ali znanostjo o starosti, staranju in starih ljudeh. Gre za skupni pojem vseh spoznanj, ki so pridobljena iz najrazličnejših znanosti: psihologije, medicine, biologije, sociologije, socialnega dela in še mnogih. Gerontologija vsa ta pridobljena znanja združuje v celoto t. i. “znanja za ravnanje” za individualno ali skupinsko delo (Ramovš, b.d.).

Socialno delo s starimi mora predvsem temeljiti na ustvarjanju optimalnih pogojev za njihov polni razvoj in kakovostno staranje. Delo socialnega delavca je oceniti potrebe posameznika in na podlagi te ocene izvajati aktivnosti. Med glavne naloge spadajo ohranjanje neodvisnega in samostojnega življenja, ohranjanje aktivnosti, predpriprava na starost kot življenjskega cikla, preprečevanje socialne izolacije in osamljenosti, marginalizacije ali izključenosti, pri vsem tem pa skrb za ugodno življenjsko okolje po njihovi meri (Kanios, 2018, str. 212–213). Socialni delavci imajo prav tako ključno vlogo tudi v zdravstvenih aspektih dela s posamezniki, saj njihovo delo zajema socialne, čustvene in ekonomske vidike oskrbe. Posebej so usposobljeni za delo s posameznikom in njihovo družino ter koordinacijo kompleksnih sistemov (Lin, Lin & Zhang, 2016). Tako kot mnogi ostali strokovnjaki se morajo tudi socialni delavci na svojem področju ukvarjati z izboljšanjem svojih storitev. To pa s seboj prinese sodelovanje z drugimi

poklici. Sodelovanje različnih poklicev pa prinaša veliko možnosti za napetosti (Liljegren, 2011). To je pri delu s starimi ljudmi kar pogosto, saj so pri številnih posameznikih prisotne še zdravstvene težave, ki zahtevajo svojo pozornost.

Socialno delo s starimi poteka na vseh treh ravneh: mikro, mezo in makro. Glavna naloga socialnih delavcev je, da skušajo izkoreniniti strogo ločevanje dela na eni ravni in da se osredotočijo na združevanje dela na vseh treh ravneh. Velikokrat se namreč ustvari umetna meja, ki delo omeji le na eno raven (Knight in Gitterman, 2018).

Na mikro ravni poteka delo individualno, s posameznikom. Poslanstvo socialnih delavcev na tem nivoju je izboljšati zmožnosti in zmogljivosti starejših ljudi ter jim omogočiti, da se soočijo s svojimi problemi ter jih konstruktivno rešijo (Mali, 2010, str. 1246). Delo na mikro ravni, ki ga lahko imenujemo tudi neposredna socialno delovna praksa, vključuje delo s posameznikom. Uporablja se poseben k rešitvi usmerjen pristop, ki povezuje različne sisteme, poglede in ugotovitve. V omenjenem pristopu se kaže občutljivost na družbeno raznolikost in spodbujanje socialne ter ekonomske pravičnosti (socialnim delavcem pri tem predstavljajo oviro, problem in različne težave starosti kot npr: demenca, ranljivost, visoka starost, osamljenost, medgeneracijski odnosi, družinske stiske, različne etnične pripadnosti, stari ljudje s posebnimi potrebami, slepoto, alkoholizem v starosti, vdovstvo, spolna usmerjenost, samomorilnost, posledice vojn idr. (Mali, 2013, str. 62).

Delo na mezo ravni temelji na koheziji dela znotraj skupnosti, kjer igra veliko vlogo tudi medgeneracijsko povezovanje. Skupnostna praksa vključuje sposobnost, da se učimo od skupnosti, kar med drugim vključuje razumevanje različnih kultur. Zajema tudi prepoznavanje in iskanje moči iz skupnosti, delo v partnerstvu in moč reševanja konfliktov znotraj skupine ter med skupinami (Knight in Gitterman, 2018). Naloga socialnih delavcev je najti način, kako vključiti posameznike v skupnost in hkrati vključiti vse deležnike skupnosti. Socialni delavci tako postanejo koordinatorji pomoči, namenjenim starejšim ter njihovim svojcem, skrbnikom, pri pridobivanju storitev iz zunanjega okolja (Mali, 2010, str. 1247). Značilno je organiziranje aktivnosti, programov ter skupnostnih skupin, predvsem pa sodelovanje med različnimi neprofitnimi, javnimi in zasebnimi organizacijami ter interesnimi skupinami znotraj skupnosti (Austin, Anthony, Tolleson Knee & Mathias, 2016, str. 275), kar lahko močno doprinese k obogatitvi socialnega dela s posameznikom na primarni ravni. Vloga socialnega delavca je, da mobilizira uporabnike, da skupaj sodelujejo pri ustvarjanju boljših sprememb v svojem okolju (Knight in Gitterman, 2018).

Na makro ravni se gradi povezanost prvih dveh ravni z ukrepi na državni ravni. Socialni delavci sodelujejo pri oblikovanju takšnih političnih struktur, ki so usmerjene na potrebe starih ljudi ter krepitev njihove moči in vloge v družbi. Tako na lokalni kot nacionalni ravni. Ukvarjajo se z izničenjem diskriminatornega odnosa in predsodkov do starih ljudi ter krepitev starih ljudi, da si pridobijo ustrezne politične, ekonomske in socialne pravice (Mali, 2013, str. 63). V domovih za stare se socialni delavci pogosto znajdejo na razpotju konfliktnih pravic med stanovalci, osebjem in svojci. To so odlične situacije za trening dela na vseh treh ravneh (Roberts, Kusmaul & Bern-Klug, 2023, str. 32).

3.1 SOCIALNO DELO V DOMOVIH ZA STARE

3.1.1 Vloge socialnega dela v domovih za stare

Socialno delo v domu, ki se izvaja na različnih področjih in v različnih vlogah, bomo razdelili na:

1. *socialno delo s stanovalci in njihovimi svojci*: zanimivost takšnega dela v instituciji je v interakcijah, v katerih posamezni akterji vplivajo drug na drugega na podlagi interesov vsakega posameznika. Znotraj domov za stare so interakcije ponavljajoče in redne in tako oblikujejo posebne odnose. Odnosi pa so tisti, ki močno vplivajo na same interakcije (Andersson in Gadolin, 2020). Pri socialnem delu s stanovalcem je izredno pomembno, da se socialni delavec zna vživeti v starega človeka. Stanovalec je središče procesa. Tako njemu kot svojcem pomaga že pred prihodom v dom in to sodelovanje nadaljuje vse do konca. Prilagajanje na novo življenjsko okolje in žalost ob odhodu iz do sedaj znanega okolja je lahko zelo težavno in težko – socialni delavec pomaga stanovalcem in svojcem olajšati ta prehod, hkrati tudi svojcem prebroditi stisko, ki jo morebiti doživljajo (Mali, 2008, str. 90–103), svetuje svojcem, kako se lotiti procesa selitve. Velikokrat selitev v dom za stare posameznikom pomeni izhod iz neke življenjske zagate (poslabšano zdravstveno stanje, osamljenost, nezmožnost skrbi zase idr.) in je nujen za preživetje. Posamezniki so velikokrat primorani sprejeti takšno odločitev ne glede na to, da si želijo ostati doma. Tako prehod iz domačega okolja v domsko okolje predstavlja napor in stres in velikokrat s seboj prinese težave, še posebej ko je bila odločitev za selitev vsiljena s strani drugih, ali pa posameznik, kot že

omenjeno, nanjo ni imel vpliva (npr. bolezen) (Kornhauser in Mali, 2013, str. 321). Gre za dolgotrajen proces, ki obrodi sadove le ob doslednem sodelovanju (Mali, 2008, str. 90–103);

2. *sodelovanje socialnega delavca v domskem timu, v katerega so vključeni predstavniki strokovnih služb*: kaže na pomembnost interdisciplinarnega znanja, saj socialni delavci sodelujejo z vsemi službami znotraj ustanove, od administrativnih delavcev, medicinskega osebja in vsemi ostalimi strokovnimi sodelavci (Mali, 2008, str. 90–103). Socialni delavci kot člani interdisciplinarnega tima zagovarjajo pravice stanovalcev in so podporniki pri odločitvah o odločanju in načrtovanju oskrbe posameznika (tudi v primeru kriznih in konfliktnih situacij) (Roberts, Kusmaul & Bern-Klug, 2023, str. 32). Pomen kakovostnih odnosov med posameznimi kadri znotraj ustanove je tisti, ki kaže pomembnost timskega dela in porazdeljenega vodenja, ki le v dobro delujočem delovnem okolju sprožijo pozitivno vplivanje drug na drugega (Andersson in Gadolin, 2020). V ospredju tega dela je zagotovo pisanje osebnega načrta stanovalca, pisanje življenjske zgodbe, v kateri socialni delavec v sodelovanju z ostalimi strokovnimi delavci, stanovalcem in njegovimi svojci skuša soprispevati svoje znanje in pomaga oblikovati ustrezen, stanovalcu prilagojen individualni načrt (Mali, 2008, str. 90–103);
3. *socialni delavec kot mediator*: vloga socialnega delavca je, da vskoči in posreduje, ko pride do konflikta med pravicami stanovalca in željami, pravicami svojcev, znancev ali osebja (Roberts, Kusmaul in Bern-Klug, 2023, str. 32). Stanovalci v domu za stare imajo na vsakem koraku potrebo po pomoči in usmerjanju. Socialni delavec skrbi, da tako zaposlenim kot svojcem stanovalcev pomaga razumeti stisko in vedenjske spremembe stanovalcev, ki zahtevajo veliko psihičnega napora, predvsem pa razumevanja (Mali, 2008, str. 90–103). Hkrati pa imajo socialni delavci v vlogi mediatorjev nekaj posebnosti, in sicer niso togo usmerjeni samo v jasen dogovor udeležencev o tem, kako bodo reševali konflikt, temveč se med procesom trudijo doseči tudi, da posamezniki bolje razumejo svoje individualno vedenje in vedenje v družbi. Mediatorji na splošno preiskujejo čustva posameznika, medtem ko je vloga socialnega delavca, da se med mediacijo osredotoči tudi na čustva in jih raziskuje. Hkrati pa mu v nekaterih primerih, ko je to dopustno, empatičnost dopušča neko mero pristranskosti in postavitve na stran uporabnika. Naloga je torej ustvarjanje tesnih vezi in podpore pri vključevanju sodelujočih ter izboljšati njihovo dobro počutje (Papšo, 2021, str. 133);

4. *socialni delavec v vlogi zagovornika*: zagovorništvo že od nekdaj velja za osrednjo sestavino poklica socialnega dela. Cilj zagovorništva je izpolnjevanje poslanstva socialnega dela, ki podpira socialno pravičnost, zagotavljanje poštenega in enakega dostopa do virov in priložnosti ter spodbuja antidiskriminacijsko usmeritev in samoodločanje (Liu, Chui & Tsui, 2021, str. 70). Več o zagovorništvu v nadaljevanju dela;
5. *skupinsko delo*: socialni delavci so usposobljeni za skupinsko delo in znotraj domov organizirajo številne skupinske dejavnosti, ki temeljijo na poznavanju stanovalcev, ki spodbujajo dobro počutje stanovalcev, hkrati pa imajo tudi terapevtske učinke (Mali, 2008, str. 90–103). Številne oblike socialnega dela so učinkovit način za pomoč uporabnikom in njihovim svojcem pri iskanju smisla in v času prehoda, selitve. V času, ko se v socialnovarstvenih ustanovah vse več poudarja potreba po psihosocialni podpori, je skupinsko delo v domovih za stare vse bolj sprejeto. Stanovalci in svojci tako prejmejo veliko več informacij, podpore in pomoči pri reševanju konfliktov, zaposleni pa prejmejo podporo in usmerjanje. Za primer navedemo tri kategorije skupin, ki se oblikujejo znotraj domov: izobraževalne, podporne in terapevtske/svetovalne. Znotraj teh kategorij najdemo številne vrste skupin, ki se med seboj ne izključujejo, saj imajo skupen namen. To so: orientacijske skupine, motivacijske skupine, skupine s poudarkom na spominih iz preteklosti, poezijske skupine, tematske skupine, skupine s poudarkom na individualnih željah in potrebah stanovalcev, izobraževalne skupine, podporne skupine, terapevtske skupine, socializacijske skupine in skupine s poudarkom na rasti človeka (Mazza in Vinton, 2008, str. 61–62);
6. *inovativni programi*: ena izmed nalog socialnih delavcev, delujočih znotraj domov za stare, je tudi organiziranje aktivnosti in programov za stanovalce, svojce in zaposlene. Pri tem ustvarjalnost in inovativnost nimata meje. Zagotovo pred izvedbo aktivnosti socialni delavec ne sme pozabiti na svoje ostale vloge, kot je pomembnost mediatorske vloge – mora ohranjati ravnovesje med potrebami stanovalca in zahtevami ustanove. Organizirane aktivnosti so lahko: vključevanje živali v domsko življenje, pisanje knjig ali izdelava škatel spominov s svojci, dnevno varstvo idr. (Mali, 2008, str. 90–103). Vse več poudarka se dela na potrebah po fizičnih aktivnostih znotraj domov za stare z namenom izboljšanja počutja vključenih, zmanjševanja rizika kroničnih bolezni, boljšega psihološkega zdravja in seveda kakovosti življenja (Buckinx, Leroy in Bruyere, 2024). Tako izpostavljamo nekaj dobrih praks in možnosti inovativnih programov: Aktivna vključitev svojcev v programe skupnih aktivnih dejavnosti z

njihovimi svojci (Buckinx, Leroy in Bruyere, 2024), Program 10 korakov za implementiranje fizičnih aktivnosti v domove za stare z uporabo integriranega svetovalnega pristopa (Hahn idr., 2024), igralne aktivnosti za izboljšanje počutja (Tse idr., 2018).

4 KONCEPTI IN METODE SOCIALNEGA DELA S STANOVALCI

Koncepti socialnega dela s starimi ljudmi zajemajo vrsto načel, teorij in praks, ki socialne delavce usmerjajo pri njihovem delu. Pomagajo jim pri prizadevanjih za reševanje socialnih vprašanj in izboljšanju splošne blaginje tako posameznikov kot tudi družin in skupnosti. Ko gre za preprečevanje zlorab ali nasilja starih ljudi, pride v poštev kar nekaj konceptov socialnega dela:

- partnerstvo,
- zagovorništvo,
- perspektiva moči,
- antidiskriminacijska usmeritev,
- skupine za samopomoč,
- socialna omrežja,
- skupnostna oskrba (Mali, 2013, str. 63–64).

Za dodano vrednost bomo mednje uvrstili še izredno pomemben koncept vzpostavljanja delovnega odnosa in osebnega stika.

4.1.1 Koncept vzpostavljanja delovnega odnosa in osebnega stika

Še preden opredelimo posamezne elemente zapisanih konceptov, bi se posvetili še osnovnemu konceptu socialnega dela, s katerim se postavijo temelji za vsak delovni odnos, ki se vzpostavi med socialno delavko in uporabnico ali uporabnikom. Gre za koncept vzpostavitve delovnega odnosa in osebnega stika. Kot definirajo avtorji, predstavlja omenjeni koncept oporo socialnim delavcem, da lažje vzpostavijo pogovor in sooblikujejo dobre izide. Tako delovni odnos predstavlja vse od dogovarjanja do soustvarjanja možnih rešitev sogovornika, seveda pa ne smemo pozabiti na upoštevanje virov in moči posameznika. Na drugi strani pa imamo proces vzpostavljanja osebnega stika, ki se bolj nanaša na tehnike razgovora in je lahko enkratno, neponovljiv dogodek, lahko pa je podlaga in spodbuda za oblikovanje novih srečanj. Zelo je odvisen od osebnega oziroma intersubjektivnega prostora. Gre za pojav oz. doživetje, ki ga soustvarita posameznika – sogovornika. Čeprav vsak posameznik predstavlja svoje doživetje, pa sta hkrati med delovnim odnosom v sozvočju in se prepletata. Če se to ne zgodi, delovni odnos ni uspešen. Na tem mestu je moč socialnega delavca bistvena, saj mora predvideti in

raziskati morebitne ovire in motnje ter jih preprečiti oziroma nadzorovati. Z osebnim stikom se socialni delavci srečajo že s prvim stikom s sogovornikom, lahko je to stik v živo, lahko pa gre za telefonski pogovor ali informacijo, ki jo je prinesel kak sodelavec. V nadaljevanju odnosa socialni delavec nadgrajuje oblikovano zgodbo iz začetnega srečanja, jo zaznava, predvsem pa razvija (Čačinovič Vogrinčič, Kobal, Mešl in Možina, 2005, str. 9–103). Pri delu s starimi delovni odnos načeloma poteka nemoteno in je podoben vzpostavljanju stika z ostalimi starostnimi skupinami, problem pa predstavlja vzpostavitev uspešnega odnosa z osebami z demenco. Tam je namreč otežen temeljni sestavek, in sicer besedna komunikacija. Niti ni napisanih pravil, kako se učinkovito sporazumevati, saj vsak odnos potrebuje individualen in svojevrsten pristop. Zelo pomembno je, da socialni delavci opazijo neverbalno komunikacijo, ki se kaže preko mimike obraza, dotika, nasmeha, kretenj itn. Treba si je vzeti čas, predvsem pa ohraniti spoštovanje in veliko razumevanja (Ambrožič, Mohar, 2015, str. 58–59).

4.1.2 Koncept partnerstvo

Beseda partnerstvo ima veliko pomenov. Je izraz, ki v socialnem delu zajema različne odnose in ima v različnih kontekstih lahko različne pomene. V socialnem delu se nanaša na delitev moči, izoblikovanja in razumevanja posameznih vlog v odnosu ter skupnega odločanja. Avtorica (v Mali, 2013, str. 63) zapiše, da partnerski odnos, ki ga vzpostavi uporabnik in socialna delavka, pomeni, da oba vključena enakopravno sodelujeta pri definiciji problema ter njegovi rešitvi. Fokus oblikovanja rešitev je na željah starega človeka s poudarkom na skladnost z njegovimi življenjskimi okoliščinami. Socialni delavec ima nalogo, da ves čas zaupa in verjame v sposobnost starega človeka, mu to tudi nakaže, ter se zavzema, da oseba prevzame kompetentnost nad svojim življenjem v svoje roke. Namen partnerstva je, da motivira posameznika, da se čim bolj aktivno zavzame za doseganje svojih ciljev glede na življenjsko situacijo, kateri se je znašel. Socialni delavec zagotovi, da je stanovalec srce načrtovanja in ocene njegovih zmožnostih ter oblikovanja zahtev in potreb, saj to krepi načela opolnomočenja, ki podpirajo socialno delo (Lymbery, 2006, str. 1129). Naloga socialnega delavca je, da so potrebe, ki so bile načrtane, in posameznikov individualni načrt redno izpolnjeni, da se skupaj s stanovalcem in svojci/skrbniki redno pregleduje in posodablja spremembe, ki se morebiti pojavijo (Cocker, 2023, str. 34).

4.1.3 Koncept zagovorništvo

Pri ljudeh, ki živijo v domovih za starejše, je eden izmed pomembnejših procesov zagotovo zagovorništvo. Vsak posameznik ima svoje želje, cilje in potrebe, ki se znotraj institucij, prilagajajo tudi interesom in ciljem institucije. Tako je nit med stanovalčevimi željami in tistimi institucije zelo tanka. Pri tem ima veliko moč zagovorništvo, v tem primeru socialni delavec, ki znotraj domov za stare predstavlja zagovornika stanovalca. Socialni delavci v domovih za stare delujejo v prvi vrsti in neposredno s stanovalci, njihovimi svojci, skrbniki, zaposlenimi in vsemi drugimi deležniki, ki na kakršen koli način sodelujejo z domom. Zraven tega so izvajalci zakonsko zapisanih in določenih pravil delovanja zavoda in postavljajo predpise ter ukrepe, tudi v primerih nasilja. Pri tem se socialni delavci veliko opirajo na koncept zagovorništva in diskretnosti pri delu s stanovalci. Zagotovo je pa problem v pisanih pravilih in dejanskem izvajanju teh v vsakodnevni praksi (Kinney, 2012, str. 21).

Cilj zagovorništva je opolnomočiti uporabnika in spodbuditi njegovo emancipacijo – popraviti škodo, ki jo je utrpel stanovalec. Zagovornik je tisti, ki stanovalcu pomaga uvideti svojo situacijo ali morebiten položaj nemoči ter mu skuša pomagati na dva načina – ali preko neposredne akcije pomoči, s podporo, razumevanjem, zaupanjem itn. ali s konkretno zagovorniško dejavnostjo, ki pomaga spremeniti objektivne pogoje in se lahko enači s politično akcijo. Naloga zagovornika je, da stanovalcu vrne zaupanje vase in svoja prepričanja z namenom, da se zave, da je njegovo doživljanje, kakršno koli že je, smiselno in realno. Vsaka zagovorniška akcija mora biti v interesu stanovalca in kot taka predstavlja vse to, kar posamezniku v dolgoročnem smislu omogoča, da razvije svoje zmožnosti in sposobnosti ter jih zna uporabiti (Lamovec, Flaker, 1993, str. 41–51).

4.1.4 Koncept perspektiva moči

Perspektiva moči predstavlja paradigmatski premik sodobnega socialnega dela. Fokus ni več na stanovalčevem problemu, temveč vso energijo usmerja v iskanje potencialnih virov in novih možnosti ali priložnosti (Mali, 2013, str. 63). Perspektivo moči lahko povežemo z višanjem avtonomnosti stanovalcev, kar pa posledično prinaša zmanjšanje tveganj nezaželenih sprememb v življenju. Pri tem socialni delavci krepijo obstoječe vire, ki so že navzoči v

življenju stanovalca in jih je treba le poiskati in aktualizirati ali pa poiskati nove (Dragoš idr., 2005, str. 38).

Perspektiva moči postavlja v ospredje starega človeka in ne njegove nezmožnosti ali probleme. Uvidi njegove sposobnosti in zmožnosti. Stari ljudje se v moderni družbi velikokrat soočajo s stiskami, ki jih socialni delavci skušajo prepoznati. Medtem ko ostale službe temeljijo na definiranju teh problemov in izvajanju ukrepov za zmanjšanje teh, pa socialno delo pristopa drugače. Kaže se v izražanju podpore in pomoči starim ljudem, da iz svojih bogatih življenjskih izkušenj črpajo moč, s katero premagujejo težave, ki se pojavljajo v njihovem življenju (Mali, 2013, str. 63).

4.1.5 Koncept antidiskriminacijska usmeritev

Stari ljudje se že od nekdaj soočajo s številnimi predsodki in stereotipi družbe, ki posplošujejo in širijo prepričanja o njihovih nezmožnostih, ranljivostih in šibkostih.

Diskriminacija se odraža z dejanji, praktičnimi ali preko pravil, ki dajejo prednost eni skupini ljudi (ali posamezniku) preko druge skupine (ali posameznika). To povzroči neenakopravno obravnavo. Posledice diskriminacije se lahko kažejo tudi na duševnem ali telesnem zdravju ljudi. Po Pincusu se diskriminacija pojavlja individualno nad posameznikom (zaradi obnašanja posameznika, ki bi lahko škodovalo drugim), institucionalno (se nanaša na pravila in prakse institucij, ki imajo določen nadzor nad ljudmi) ter strukturno (preko pravil in praks dominantnih institucij, organizacij ter države, preko posameznikov, ki jih prenašajo in izvajajo) (Lane, Tribe, 2017, str. 36).

Socialno delo se upira vsem predsodkom, negativni obravnavi ljudi ter negativnemu odnosu do sočloveka ne glede na njegovo veroizpoved, starost, raso ipd. Predvsem pri delu s starimi ljudmi se socialni delavci držijo dveh temeljnih etičnih načel, katerih sporočilo širijo tudi med ljudi, in to sta spoštovanje in ohranjanje dostojanstva starih ljudi. Le ob upoštevanju teh dveh načel lahko z gotovostjo delamo v korist starih ljudi in upoštevamo njihove pravice (Mali, 2013, str. 63). Cilj antidiskriminacijske usmeritve je razvoj socialnega dela, ki bi temeljilo na enakopravnosti, socialni pravičnosti in nasprotovanju zatiranja posameznika ali skupine. Razvoj take prakse pa je zelo težaven proces, saj velikokrat zahteva opustitev prejšnjih socializacijskih vzorcev in vrednot (Thompson, 1995, str. 276–279).

4.1.6 Koncept skupin za samopomoč

Velik problem obdobja starosti je zagotovo osamljenost. Večkrat zasledimo starejše ljudi, ki jim osamljenost predstavlja večjo tesnobo kot oslabeledost ali bolezen.

V teh primerih imajo velik pomen skupine za samopomoč, ki lahko veliko doprinesejo kakovosti življenja starih ljudi. Njihov namen je premagati že omenjeno osamljenost, razširiti socialno mrežo ljudi, zmanjšati pogosto izoliranost starih ljudi ter večati, razvijati medgeneracijsko povezanost. Pri nas veljajo za ene najbolj razširjenih skupin za samopomoč na področju socialnega varstva. Ker se za nastanek teh skupin ali vključitev vanje stari ljudje večinoma ne odločijo sami, je to pomembna naloga socialnih delavcev. Oni in s tem stroka so tisti, ki dajo največ pobud. Vrednost takih skupin se kaže v izmenjevanju dolgoletnih izkušenj starih ljudi z ostalimi posamezniki, tudi z njihovimi oskrbniki, svojci ali pomembnimi drugimi (Mali, 2013, str. 64). Izjemnega pomena so tudi na področju dela z osebami z demenco, kjer je pri delu s temi osebami potrebnega veliko prilagajanja, zato svojcem prinesejo veliko znanja, spretnosti predvsem pa razbremenitve v času njihovih obiskov (Ambrožič, Mohar, 2015, str. 59–60). Zaposleni v domovih se namreč redno udeležujejo raznih tematsko obarvanih tečajev in dejavnosti na področju dela z osebami z demenco, medtem ko svojci redkeje samoiniciativno iščejo samopomoč pri informiranju. Iz tega razloga je izvajanje skupin za samopomoč znotraj domov lahko velik doprinos preventive za preprečevanje nasilja.

4.1.7 Koncept socialnih omrežij

Medosebni odnosi vplivajo na kakovost življenja. Kot smo že ugotovili, veliko starih ljudi trpi za osamljenostjo. Ljudje smo socialna bitja in kot taka potrebujemo neke vrste odnosov. Ljudje, s katerimi gradimo odnose, so pogosto tisti, ki nam pomagajo premagovati ovire in stiske v življenju.

Stari ljudje so pogosto odvisni od pomoči, ki jo dobijo iz svojega socialnega okolja. To je lahko neformalna pomoč – pomoč svojcev, prijateljev, znancev, ali formalna pomoč – pomoč institucij, organizacij. Ukvarjanje s socialnim kapitalom starih ljudi je eden izmed temeljev socialnega dela (Mali, 2013, str. 64).

V zadnjih letih so socialne mreže starih ljudi postale središče pozornosti, saj imajo visoko zaščitno vlogo za duševno in fizično zdravje starih ljudi. V eni izmed raziskav, so predstavili dva modela, ki služita kot konceptualni okvir – model učinka (ki opisuje vpliv kvantitativnih vidikov družbenih odnosov na psihično počutje posameznika) in model blaženja stresa (ki opisuje vpliv kvalitativnih vidikov družbenih odnosov na zmanjšanje stresa posameznika). Socialno omrežje je tako del dolge vzročne verige, ki nenazadnje vpliva tudi na zdravje. Pomemben vpliv na socialno omrežje posameznika pa imajo kultura, družbenoekonomski dejavniki, politika in dostopnost okolja. Kvantitativni vidiki so zakonski status, socioekonomski status, pogostost stikov, medtem ko med kvalitativne vidike uvrščajo čustveno podporo, kakovost odnosov, zadovoljstvo s socialnimi odnosi ter prisotnost zaupnikov (Schwarzbach, Luppa, Forstmeier, König in Riedel- Heller, 2014).

Individualno soočanje s fizičnim staranjem je lahko za marsikaterega posameznika zelo travmatično, ko k temu prištejemo še morebitno selitev v dom, je pomembnost emocionalne opore še kako velika. Zato je vloga emocionalne podpore, ki jo stanovalcem v domu nudijo socialni delavci, osebje, prav tako pa družina in svojci, ključna pri doseganju in ohranjanju dobrega počutja. Nobena formalna pomoč ne more nadomestiti družine, svojcev ali drugih ljudi iz neformalne mreže stanovalca. Lahko pa jih razbremeni in z oporo dela na kakovosti odnosov, pomaga v trenutkih osamljenosti in spodbuja dobro psihološko počutje (Šadl, 2005, str. 226).

4.1.8 Koncept skupnostna oskrba

Z ohranjanjem dostojanstva starih ljudi ne gre zanemariti dejstva, da veliko starih želi svoja preostala leta preživeti doma, v svojem domačem okolju. Dokler okoliščine to dopuščajo in je dovolj le občasna pomoč, to ni problem, kadar pa zdravje posameznika postane takšno, da ne zmore več sam poskrbeti zase in potrebuje večji delež pomoči, takrat pa pride na vrsto tudi skupnostna skrb. Domovi za stare tako predstavljajo eno izmed oblik oskrbe, ki jo ponuja skupnost.

Cilj skupnostne oskrbe je, da se posamezniku pomaga povečati kakovost življenja v skupnosti, pomaga vzpostaviti prilagodljive mreže pomoči, ki so na voljo različnim posameznikom znotraj njim znanega okolja. Socialni delavec pri tem oceni vpliv socioloških, psiholoških, bioloških in drugih dejavnikov na življenje starih ljudi ter na podlagi ocene vpliva organizira, mobilizira potencialne vire moči v posamezniku kot tudi njegovi socialni mreži z namenom ohraniti

samostojno življenje posameznika (Mali, 2013, str. 64). Znotraj domov za stare se skupnostna oskrba ne zaključi. Sodelovanje z ostalimi ponudniki socialne ali druge oskrbe se nadaljuje, in je največkrat ravno v domeni socialnih delavcev znotraj domov. Gre za sodelovanje z zdravniško oskrbo, ki je na voljo v lokalni skupnosti, z raznimi društvi, organizacijami, policijo, ki deluje na tem območju idr.

5 VLOGA SOCIALNIH DELAVCEV PRI PREPREČEVANJU NASILJA NAD STANOVALCI

Domovi za stare so zapleten družbeni sistem, ki ga sestavljajo različni deležniki: osebje, vodje doma, stanovalci, njihovi svojci ali skrbniki, ki pa so med seboj v nenehno spreminjajočih se interakcijah (Myhre, Saga, Malmedal, Ostaszkievicz in Nakrem, 2020), katerih osrednji koordinator so velikokrat ravno socialni delavci. Pri tem ne smejo nikoli pozabiti na vključenost stanovalca v vse faze procesa in odločitev. Tako imajo socialni delavci pomembno vlogo pri prepoznavanju in odzivanju na primere nasilja nad stanovalci. Sposobnost, da opravijo zasebne pogovore s posamezniki, ki so v nevarnosti ali trenutno doživljajo nasilje, je eno najpomembnejših orodij socialnih delavcev. Socialni delavci so tisti, ki zagotavljajo prvi odziv na nasilje, ga zaustavijo, s pomočjo pravnih orodij odstranijo žrtve ali povzročitelje iz nasilnega okolja, zagotavljajo informacije, nasvete in podporo. Hkrati pomagajo žrtvam pri okrevanju s skupinskim ali individualnim svetovanjem in različnimi podpornimi storitvami (Bows in Penhale, 2018).

Institucionalno nasilje je v pristojnosti socialnih delavcev, da ga ocenijo in ukrepajo. Pogosto se tako stanovalci kot njihovi svojci ali skrbniki najprej obrnejo na socialno službo s pritožbo glede oskrbe, ki ni bila zagotovljena, ali načina, na katerega je bila izvedena. Socialni delavec mora nastopiti kot zagovornik v imenu stanovalca (Madhuri, 2011, str. 7–8).

Socialni delavci, ki delajo z žrtvami nasilja, morajo poznati dejavnike tveganja in simptome nasilja in zanemarjanja ter situacijske in sociokulturne dejavnike, ki so pomembni pri ocenjevanju in posredovanju pri nasilju nad stanovalci. V zadnjem času so dobili na pomenu predvsem multidisciplinarni timi, ki so zelo koristni za prepoznavanje in ukrepanje v primerih nasilja, saj ponujajo celovit pogled na situacijo, ki združuje strokovno znanje več strokovnih disciplin in spodbujajo skupnostni pristop k preprečevanju nasilja. Socialni delavci, ki dobro poznajo vire v skupnosti, jih lahko zelo učinkovito uporabljajo v prid preprečevanja nasilja. Samo zaznava nasilja ni dovolj za zaščito stanovalca. Vloga socialnega delavca je, da vključi svojce, skupnost ter druge usposobljene strokovnjake, da prispevajo svoj delež. Dobro odločanje temelji na fleksibilnem in sodelujočem pristopu (Donovan in Regehr, 2010).

Pri preprečevanju nasilja je velikega pomena zagovorništvo, ki je po navadi v domeni socialnih delavcev v domovih. Socialni delavec je tista oseba, ki je pogosto edina oseba, ki je vedno na strani stanovalca in se zavzema za dosledno spoštovanje njegovih človekovih pravic.

Zagovorništvo uporablja takrat, ko ga stanovalec potrebuje. Takrat v odnosu, v katerem ni enakopravne moči, socialni delavec premesti moč k stanovalcu (posluša stanovalca in mu daje podporo, zagotovi, da ga tudi drugi slišijo, zagotavlja vključenost stanovalca v vse odločitve, ki so vezane nanj, ozavešča o pravicah in možnostih idr.) (Crnojević, 2022).

Večdimenzionalna narava znanja v domovih za stare, se osredotoča na dobro počutje stanovalcev, s poudarkom na treh ključnih vidikih prenosa znanja: med zaposlenimi in stanovalci, zaposlenimi in svojci, ter med domom za stare in skupnostjo. V kontekstu obvladovanja starosti je ključnega pomena ustvarjanje priložnosti za prenos znanja, s poudarkom na prehodu iz tradicionalne institucionalne oskrbe na pristop, ki daje prednost znanju o kakovostni oskrbi in vključuje strokovnjake iz izkušenj v procesu oskrbe (Kejžar in Turunen, 2024).

6 AKTUALNA PROBLEMATIKA NA PODROČJU NASILJA NAD STARIMI V DOMOVIH V SLOVENIJI

V zadnjih letih se Slovenija spopada z nenehnimi objavami o pojavu nasilja v domovih. Mediji so polni naslovov, kot so: *V enem od domov za starejše znova primer nasilja nad starejšimi, Znane podrobnosti nasilja v domu za starejše: incident je predvajala na spletu, Dijakinja napadla stanovalko v domu starejših, ukrepala zavod in ministrstvo, Nasilje v domu starejših: Žrtev udarila sorodnica, dogajanje pa predvajala na družbenem omrežju, Domnevno nasilje nad starostniki tudi v domu starejših na Štajerskem, odzval se je že minister, Nasilje v domu starejših občanov: upokojenec po napadu dobro in brez poškodb*, to je le nekaj primerov odmevnih dogodkov, ki so se pri nas zgodili v zadnjem času. Lahko rečemo, da so domovi pod velikim drobnogledom javnosti, morda bolj kot kdaj koli prej. In vse v povezavi z nasiljem v domovih. Ti dogodki so javno opozorilo, da je nasilje v domovih prisotno in da je nujno ukrepanje. Zagotovo je treba omeniti trud in trdo delo zaposlenih, ki se spopadajo s kadrovskimi stiskami in premalo cenjenimi poklici, s katerimi pomagajo sočloveku. Zato se stvari ne smejo posploševati, ampak se je treba usmeriti v en cilj – kako učinkovito preprečevati nastanek nasilja, kako ga sploh prepoznati in nenazadnje ukrepati.

Po besedah državnega sekretarja pristojnega Ministrstva za solidarno prihodnost je bila v poletnih mesecih lanskega leta 2023 ustanovljena delovna skupina za preprečevanje nasilja nad starejšimi, katere ključni cilj je ureditev problematike nasilja nad starimi na sistemski ravni. V skupino so vključeni predstavniki civilnodružbenih organizacij in strokovnjaki z vseh ključnih področij (Ministrstvo za solidarno prihodnost, 2024).

Prav tako je bila na podlagi medijskega poročanja o spolnem napadu sstanovalca na stanovalko v domu za stare takoj sprožena akcija, in sicer je Delovna skupina za nenasilje v zdravstveni in babiški negi pripravila kratka priporočila za obravnavo takšnih primerov nasilja, saj po njihovih besedah veliko socialnovarstvenih zavodov še danes nima ustreznih protokolov za ukrepanje, kadar pride do nasilja med stanovalci domov (Klemenc in Mugnaioni, b.d.).

V letu 2016 sta bili pod okriljem Svetovne zdravstvene organizacije izvedeni dve študiji na področju pojavnosti nasilja nad starimi: ena v skupnosti in druga v institucijah. Pokazali sta visoko pojavnost nasilja, še posebej v domovih. Leta 2022 so sprejeli in zapisali dokument z naslovom: *Boj proti nasilju nad starimi*, v katerem so zapisali 5 prioritet za preprečevanje in odziv na pojav nasilja nad starimi: boj proti staranju, ustvarjanje kakovostnejših podatkov o

razširjenosti nasilja, dejavnikih tveganja in zaščitnih dejavnikih, razvoj in povečanje stroškovne učinkovitosti in zbiranje sredstev za boj proti nasilju nad starimi (World health organisation, 2022).

7 PROBLEM

7.1 OPIS PROBLEMA

Nasilje nad starejšimi je resen družbeni problem, ki se pojavlja povsod po svetu. Starost je neubežljiva, zato se moramo vsi zavedati, da lahko nasilje v starosti doleti vsakogar izmed nas. Družba kot celota, sistem, moramo znati ukrepati, predvsem pa biti preventivni. Nasilje v že tako ranljivi skupini pušča velike posledice. Hkrati pa so posamezniki višjih starostnih skupin tudi bolj ranljivi in je zato bistvenega pomena, da imajo oziroma dobijo ustrezno podporo. Delavci v socialnovarstvenih ustanovah so lahko ključni pri ustvarjanju ustrezne podpore morebitnim žrtvam nasilja ter pri ustvarjanju preventivnih ukrepov za preprečevanje nastanka nasilja nad starimi. Kot delavka v socialnovarstvenem zavodu, ki dela pretežno s starostniki, je moja želja, da govorimo o nasilju, da ga ozaveščamo ter iščemo in razvijamo nove metode preprečevanja in delovanja na področju nasilja nad starimi ljudmi. V zadnjem času je nasilje nad starimi postala prava medijska bomba, saj o njem nenehno poslušamo. Glede na odzive družbe sem dobila občutek, kako stigmatizirano je še vedno to področje. Kako neprijetno se ljudje odzivajo na novice o pojavnosti nasilja, hkrati pa se o tem ne želijo pogovarjati. Premalo se zavedamo njegove visoke pojavnosti in svoje moči pri preprečevanju tega.

Cilj magistrskega dela je doseči neko mero dodatne ozaveščenosti o pojavnosti nasilja nad starimi tudi v domovih za stare. Želim ozavestiti tako žrtve, javnost kot tudi zaposlene v javnih zavodih na pomembnost socialnega dela na tem področju, da bi žrtve nasilja pristopile do socialnih delavk, jim zaupale ter z njimi sodelovale. Želim si, da se tudi javnost zaveda pomena socialnega dela zanje, njihove svojce ter znance. Tudi zaposleni na področju socialnega varstva potrebujejo znanje za ravnanje, potrebujejo podporo, kadar se soočajo z lastnimi stiskami pri delu s tako posebno in ranljivo skupino. Vsi ti deležniki potrebujejo nekaj skupnega in to je podpora. Podporo pa jim lahko v veliki meri dajo ravno socialni delavci. Želim si, da bi bralci in bralke tega dela ozavestili problem nasilja ter med branjem našli uporabne in kakovostne metode dela za preprečevanje nasilja nad starimi. Če želimo proučiti vpliv in doprinos socialnega dela, se moramo obrniti na delavke s tega področja. Socialne delavke, ki delujejo v socialnovarstvenih zavodih so tiste, ki bodo z nami delile svoje znanje in izkušnje. Od njih želim izvedeti, kako postopajo v primerih pojava nasilja in kateri ukrepi so se jim do sedaj izkazali kot uspešni. Povprašala jih bom, ali so se s kakšno situacijo nasilja že srečale – da lahko

analiziramo tudi kakšen primer iz prakse. Želim izvedeti, kakšna je vloga socialnih delavk pri zaznavanju in ukrepanju pri pojavu nasilja v domovih za stare in katere socialno delovne izkušnje in metode dela so jim pri tem v oporo oziroma se jim zdijo uporabne. Zanima me tudi, kaj jih ovira pri tem delu. Kot bodoča socialna delavka se zavedam pomena sodelovanja in medsebojnih odnosov, zato želim od socialnih delavk pridobiti informacije, kako sodelujejo z različnimi kadri znotraj domov, kakšno oporo jim nudijo ter katera socialno delovna ravnanja, ki so uspešna za preventive in preprečevanje nasilja nad starimi, delijo tudi z njimi. Želim, da se socialne delavke zavedajo svoje pomembne vloge na vseh treh ravneh delovanja ter to svojo vlogo delijo naprej.

7.2 RAZISKOVALNA VPRAŠANJA IN HIPOTEZE

Raziskovalna vprašanja:

- Katere koncepte in metode socialnega dela uporabljajo socialni delavci v domovih za stare za učinkovito preprečevanje nasilja nad starimi?
- Kakšen je pomen in vloga socialnega delavca pri preprečevanju nasilja nad starimi ljudmi v domovih za stare?

8 METODOLOGIJA

8.1 VRSTA RAZISKAVE

Po Mesecu (1997) je raziskava kvalitativna, empirična. V izkustvenih (empiričnih) raziskavah pridobivamo novo, neposredno izkustveno gradivo s spraševanjem, ki ga nato uporabimo za preverjanje zastavljenih hipotez. Empirična raziskava, ki sem jo izvedla, tako izhaja iz teoretičnega razmišljanja. Kvalitativna raziskava je zato, ker sem zbirala besedne opise, ki se nanašajo na pojav, ki ga raziskujem. Osnovno empirično gradivo tega dela zajemajo opravljeni intervjuji s socialnimi delavkami. Raziskovalni intervju je oblika verbalnega komuniciranja med raziskovalcem in vprašancem, namen tega komuniciranja pa je zbirati izjave, ki služijo iskanju rešitev na zastavljena vprašanja. Pridobljeno gradivo je v nadaljevanju tudi kvalitativno analizirano.

8.2 MERSKI INSTRUMENT

Merski instrument, ki sem ga uporabila, so vprašanja oziroma polodprta vprašanja – delno standardiziran intervju, saj mi je pomembno, da sogovornice izražajo svoje mnenje in jim ne postavljam mej, kar se tiče odgovorov. Vprašanja sem imela vnaprej pripravljena zaradi čim kakovostnejše analize podatkov, ostala pa so po potrebi dodana. Pomembno je, da ne zaidemo s področja in teme dela, zato so vprašanja vsebinsko navezana, nedvoumna in jasna.

Merski instrument se nahaja v prilogi.

8.3 POPULACIJA IN VZORČENJE

Populacijo zajema osem strokovnih delavk z izobrazbo socialne delavke. Od tega jih je pet s končanim magistrskim programom socialnega dela in tri univerzitetne diplomirane socialne delavke. Dve izmed njih sta tudi vodji enot (od tega ena polovično) ter ena strokovna vodja

enote doma za stare. Vse intervjuvanke so ženskega spola, skupno pa jim je delovno mesto v domu za stare.

Za vzorčenje sem uporabila namensko vzorčenje, saj sem izbrala skupino ljudi, ki ima določene lastnosti (delovno mesto v domu za stare in izobrazba socialne delavke). Pomembna mi je bila dostopnost, kar dandanes ob uporabi tehnologije ni več tako velik problem. Moj prvoten namen je bil 10 intervjuvank, a sta dve zavrnila sodelovanje zaradi preveč obveznosti. Gre za neslučajnostni vzorec, tako da vse enote niso imele enakih možnosti, da jih izberem, izbira je namreč potekala na podlagi dostopnosti, poznanstev in priporočil, zato rezultati ne morejo biti splošeni na celotno populacijo.

	<i>Starostna skupina</i>	<i>Izobrazba</i>	<i>Delovno mesto</i>	<i>Delovne izkušnje na področju socialnega varstva</i>
Strokovna delavka A	Med 50 in 59 let	Univerzitetni študijski program	Vodja enote(1/2)/socialna delavka(1/2) v DS	37 let
Strokovna delavka B	Med 30 in 39 let	Magistrski študijski program	Socialna delavka v DS	5 let
Strokovna delavka C	Med 50 in 59 let	Univerzitetni študijski program	Strokovna vodja DS	25 let
Strokovna delavka D	Med 20 in 29 let	Magistrski študijski program	Socialna delavka v DS	5 let
Strokovna delavka E	Nad 60 let	Univerzitetni študijski program	Socialna delavka v DS	35 let
Strokovna delavka F	Med 50 in 59 let	Magistrski študijski program	Vodja enote DS	36 let
Strokovna delavka G	Med 40 in 49 let	Magistrski študijski program	Socialna delavka v DS	12 let
Strokovna delavka H	Med 30 in 39 let	Magistrski študijski program	Socialna delavka v DS	7 let

Tabela 2: Demografski podatki intervjuvank

8.4 ZBIRANJE PODATKOV

Podatke sem pridobila z metodo spraševanja – delno standardizirani intervju. Vprašanja sem imela vnaprej pripravljena, sem si pa pustila prostor za morebitna podvprašanja, če bi ta doprinesla boljši izvedbi intervjuja.

	Datum izvajanja intervjuja	Način izvajanja intervjuja
Strokovna delavka A	20. 3. 2024	V živo
Strokovna delavka B	21. 3. 2024	V živo
Strokovna delavka C	23. 3. 2024	Preko telefona
Strokovna delavka D	27. 3. 2024	Preko aplikacije Zoom (lokacijska oddaljenost)
Strokovna delavka E	28. 3. 2024	V živo
Strokovna delavka F	3. 4. 2024	Preko aplikacije Zoom (lokacijska oddaljenost)
Strokovna delavka G	15. 4. 2024	V živo
Strokovna delavka H	21. 4. 2024	Preko elektronske pošte – časovna stiska

Tabela 3: Termini in načini izvajanja intervjujev

Intervjuji so potekali v skladu z željami intervjuvank. Že vnaprej so dobile osnutek vprašanj za lažjo pripravo. Samo izvedbo intervjujev (v živo, preko aplikacije Zoom, preko telefona, elektronske pošte) sem prepustila njihovi izbiri, saj se zavedam dragocenosti njihovega prostega časa in izjemno časovno zahtevnih delovnih ur, kot so mi v večini tudi omenile. Iz tega razloga sem jim izjemno hvaležna, da so bile pripravljene sodelovati in prispevati k mojemu delu.

8.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Podatke sem obdelala s kvalitativno analizo. Naprej sem na podlagi zvočnih posnetkov intervjuje prepisala v program Microsoft Office Word. Potem sem zapisano pregledala in izjave uredila – oštevilčila. Izjave in podatke, ki niso relevantni za delo, sem barvno izločila in jih izpustila iz nadaljnje analize. Izdelala sem tabelo za odprto kodiranje.

Odpirto kodiranje INTERVJU A

OZNAKA	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
A1	...se pogosto srečujem z nasiljem nad starimi ljudmi, še najbolj med vrstniki samimi	Medvrstniško nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
A2	Kadar stanovalci niso prilagodljivi in imajo vedenjske težave je kaj hitro prisotno tudi nasilje	Vedenjske težave, neprilagodljivost stanovalcev	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
A3	...najpogosteje se začne z verbalnim, ki je občasno preraslo tudi v fizično	Verbalno, fizično nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih

Slika 2: Primer odprtega kodiranja

Izjavam so določeni pojmi, ki so kasneje uvrščeni v kategorije. Kategorije in teme so določene glede na vprašalnik. Intervjuji so osno kodirani za pridobitev ugotovitev.

ZNAČILNOSTI NASILJA V DOMOVIH

- **NAČIN ZAZNAVE NASILJA**
 - Delo s stanovalci (A6, F13)
 - Negovalno in strežno osebje (A17)
 - Neenakopravnost (A28)
 - Nastanek konfliktov (C26)
 - Pridobivanje informacij (F25)
 - Selitev v dom (G13)
- **OBLIKE NASILJA**
 - Medvrstniško nasilje (A1, B1)
 - Verbalno, psihično, ekonomsko nasilje, fizično (A3, C1, C23, D1, E1, F3, G1)
 - Raznolikost nasilja (F1)

VZROKI NASILJA

- **OZADJE NASILJA V DOMOVIH**
 - Vedenjske težave, neprilagodljivost stanovalcev (A2)
 - Prekomerno uživanje alkoholnih substanc (A4, A5)
 - Sobivanje (A31)
 - Egoizem (A34)
 - Neravnovesje moči (A35, G33)
 - Izigravanje svojih pravic (A40)
 - Zaposleni vzrok za nasilje (A53)

Slika 3: Primer osnega kodiranja

9 REZULTATI

V nadaljevanju bom predstavila rezultate izvedene raziskave. Za podkrepitev ugotovitev bom uporabila nekatere izjave iz opravljenih intervjujev. Te izjave bodo napisane z ležečo pisavo.

9.1 ZNAČILNOSTI NASILJA V DOMOVIH

Značilnosti nasilja v domovih so strokovne delavke opredelile kot različne oblike, ki se pojavljajo znotraj domov, in različne načine, kako se to nasilje v domovih sploh zazna. Pri oblikah nasilja, s katerimi so se v domovih že srečale, je bilo omenjeno: *verbalno* (A3, C1, C23, D1, G1), *psihično* (D1, E1, G1), *ekonomsko* (E1, F3) in *fizično nasilje* (A3, E1, G1). Strokovna delavka je lepo povzela raznolikost nasilja v domovih: *“Menim, da so v domovih tveganja za nasilje na več nivojih oz. odnosih: med stanovalci, zaposleni do stanovalcev, stanovalcev do zaposlenih, svojci do stanovalcev in tudi svojci do zaposlenih.”* (F1). Ena izmed strokovnih delavk je izpostavila problem stopnjevanja nasilja: *“Najpogosteje se začne z verbalnim, ki kasneje preraste v fizično.”* (A3). Večkrat omenjeno je medvrstniško nasilje, torej nesporazumi med samimi stanovalci *“predvsem v obliki medsebojnih sporov med sostanovalci”* (B1) in *“se pogosto srečujem z nasiljem nad starimi ljudmi, še najbolj med vrstniki samimi”* (A1). Med različnimi načini zaznave nasilja je izpostavljeno delo s samimi stanovalci, tudi bodočimi: *“Socialna delavka je v enoti prva oseba za sprejem pripombe, predloga, pritožbe, izražanja stiske”* (F13). *“Pogosto so upravičenci, ki so urejali dokumentacijo za sprejem v Dom, navajali različne oblike nasilja, ki so je bili deležni doma”* (A6), *“tudi v procesu selitve v dom lahko marsikdaj zaznamo kake vrste nasilja in že tu pride naša vloga v ospredje”* (G13). Strokovne delavke so poleg svoje vloge omenile tudi pomembnost negovalnega in strežnega osebja, *“ki je pogosto neposredna priča pri nasilju”* (A17), in pa dejstva, da *“večina konfliktov pač nastane ko nas ni zraven.”* (C26). Zanimivo, da tudi preko različnih aktivnosti dosegajo učinkovitost zaznave nasilja: *“Pogosto preko ključne osebe pridobimo mnogo informacij”* (F25).

9.2 VRSTE NASILJA

Zgoraj smo že omenili oblike nasilja, s katerimi so se strokovne delavke srečale neposredno, v tem delu pa bomo navedli podrobnejše opredelitve različnih vrst nasilja nad starimi ljudmi, ki se pojavljajo v domovih. Strokovne delavke so opredelile verbalno nasilje kot *“grožnje, nadiranje, glasno vpitje, zmerjanje, žaljenje, nesramnost in prepiri”* (A7, A35, A37, C2, C4, C13). Psihično nasilje se po mnenju strokovnih delavk pojavlja v obliki *“zanemarjanja, groženj, zmerjanja, izkoriščevalskega odnosa”* (A7, A35, A37, C12). Pojavnost fizičnega nasilja opredeljujejo kot: *“zanemarjanje, močni prijemi, pretep, uporaba fizične sile, grobost”* (A7, A35, B3, C4, H1). Omenjeno je tudi ekonomsko nasilje v obliki: *“omejevanje porabe/uporabe denarja”* (C12), predvsem *s strani svojcev nad stanovalci* (A7, B35). Poleg oblik nasilja nad stanovalci, pa so strokovne delavke izpostavljale tudi nasilje nad zaposlenimi, ki morda ni relevantno za delo, je pa po mojem mnenju vredno omembe in se pojavlja kot *“ščipanje, brcanje, pljuvanje, močni prijemi, žalitve, grobost”* (A36, F27).

9.3 VZROKI NASILJA

Na temo vzrokov za pojav nasilja v domovih so strokovne delavke delile ogromno mnenj in spoznanj, zato so ta razporejena v tri sklope: ozadje nasilja v domovih, problematika ozaveščenosti in problematika demence. Ozadje nasilja v domovih, kot ga opažajo strokovne delavke, so vedenjske težave in neprilagodljivost stanovalcev: *“kadar stanovalci niso prilagodljivi in imajo vedenjske težave, je kaj hitro prisotno tudi nasilje* (A2), k čemer seveda soprispevata sobivanje: *“Nasilje se je in se bo dogajalo v domovih, saj pod eno streho v zelo različnih sobah, od eno-, dvo- in večposteljnih sobah biva veliko različnih ljudi”* (A31) in egoizem: *“Postali smo preveč občutljivi, egoistični, vsak vidi le sebe in svoje potrebe in hitro pozabi na druge”* (A34). Kot vzrok nasilja strokovna delavka navaja tudi prekomerno uživanje alkohola: *“vsa leta je bilo v Dom sprejetih veliko stanovalcev, ki so imeli že pred tem velike in dolgotrajne težave s prekomernim uživanjem alkohola, ki je bilo tudi najpogostejše razlog, da je do nasilja prišlo”* (A5). Omenjeno je tudi neravnovesje moči: *“neravnovesje moči in nasilje pa se lahko pojavi tudi med zaposlenimi in stanovalci”* (A35), kar sproži naslednji vzrok: *“opažamo tudi, da smo lahko zaposleni s svojim načinom vedenja in neprimerne komunikacije povzročitelji nastanka nasilja”* (A53). Ena izmed strokovnih delavk je poudarila tudi težavo

izigravanja lastnih pravic, kot to imenuje: *“običajno nasilje izvajajo stanovalci, ki nimajo lastnih sredstev in nimajo možnosti za bivanje nikjer drugje, česar se zavedajo in tudi zaradi tega vztrajajo pri nadaljevanju in ponovitvah le tega”* (A40). Eden izmed možnih vzrokov za pojav nasilja je tudi posojanje denarja: *“tudi do posojanja denarja, ki se potem ni vrnil”* (C14). In če pogledamo širšo sliko, je lahko potencialni vzrok tudi sprememba zakonodaje, kot pojasni strokovna delavka: *“Izpostavila bi čas, ko so stanovalci doma zaradi spremenjene zakonodaje o plačilu RTV-naročnine postali plačniki le te”* (F2), *“stanovalci so tako ostajali brez sredstev za plačilo stroškov oskrbe in žepnine”* (F4). Ker so v domovih za stare prisotne številne diagnoze in bolezni, tudi te velikokrat terjajo svoj delež, predvsem na način predsodkov in neozaveščenosti: *“saj lahko pogosto ravno nezavedno nerazumevanje bolezenskega stanja vodi v napetosti med njimi”* (B16), prav tako pa je slaba tudi ozaveščenost o oblikah nasilja: *“mnogi med njimi niti ne prepoznajo različnih oblik nasilja (B20) ali o tem nočejo govoriti zaradi občutkov sramu/izpostavljenosti”* (B20), ker jim to predstavlja tabu temo. Poseben sklop pa je namenjen problematiki nepoznavanja demence, ki je še kako prisotna in prav tako vpliva na nastanek nasilja med svojci in stanovalci: *“recimo demenca, ki je svojci velikokrat ne priznavajo in nato prihaja do napetosti med njimi”* (B9).

9.4 UKREPANJE

Ukrepanje ob morebitnih zaznavah nasilja smo razdelili na splošen odziv na nasilje in sklop s poudarkom na odzivu socialnih delavcev. Po mnenju strokovnih delavk: *“najprej je treba konflikt varno zaustaviti in zagotoviti varnost vseh vpletenih”* (B22), kjer je na mestu tudi opolnomočenje žrtve: *“Takrat sem vsakega posameznika opolnomočila, da je to nedopustno ravnanje, da lahko tako ravnanje domačih prijavijo na policiji ali na pristojnem CSD ali naredim prijavo zanje tudi kot strokovna delavka, ki je zaznala znake nasilja”* (A8). Pogovor o nasilju, ki se pojavi, je zelo pomemben: *“o pojavu nasilja se je treba odkrito pogovarjati tako z uporabniki kot tudi z zaposlenimi”* (B33), *“če lahko rečem, verbalne oblike nasilja, kot so recimo zmerjanje, žaljenje, podcenjevanje, to smo do sedaj vedno rešili znotraj naše enote s pogovori in ustreznimi omejitvami izvajalcev tega nasilja”* (G2). Možni strožji ukrepi so tudi premestitve/preselitve stanovalcev: *“je bilo pogosto treba tudi koga preseliti, da se nasilje ne bi ponavljalo”* (A20), *“odvisno od situacije se izvedejo tudi preselitve ali premestitve iz enote v enoto”* (B26), ali izvajalcev nasilja: *“ampak, ker je že takrat primanjkovalo kadra, smo pač*

izbrali alternativo in jo premestili na drug oddelek” (H3). Najstrožji ukrep, kot ga imenujejo strokovne delavke, pa je prijava pristojnim organom, ki se glede na raziskavo redno uporablja kot ustrezen način ukrepanja pri zaznavi nasilja: “tisti ukrep, da pokličemo ustanovo, je res tisti zadnji” (C33), “vsako nasilje prijavimo tudi na policijo v soglasju s stanovalcem ali s svojci” (A48), “v primeru, da se sprte strani ne umirijo, pokličemo tudi policijo” (B24), “se je že zgodilo, da smo tudi policijo poklicali, če je bilo potrebno” (C6), “v primeru hujših kršitev, ko presegajo pooblastila zaposlenih, le ob samem dogodku se obvesti policija” (E15), “in obveščanjem policije” (G2) in “včasih smo tudi že klicali policijo” (H13). Izpostavijo tudi: “v Domu oblikovan protokol ukrepanja ob zaznavi nasilja” (B38) ter timsko obravnavo: “redno smo primere nasilja obravnavali tudi timsko” (A23). Ključnega pomena pa je, da odziv na nasilje vsebuje tudi ozaveščanje o ničelni toleranci do nasilja: “samo ničelna toleranca do nasilja pa bo prispevala k zmanjševanju tega, saj bodo le tako stanovalci dobili sporočilo, da se nasilje ne sme izvajati, niti ne smemo dovoljevati, da je kdor koli nasilen do nas” (A45).

V drug sklop ukrepanja v primeru zaznave nasilja pa spadajo odzivi socialnih delavcev in njihova vloga. Večkrat so strokovne delavke poudarile, da so prve na mestu, kjer se je primer zgodil: “smo socialni delavci tisti, ki prvi pristopimo k stanovalcem in poskušamo skupaj z njimi iskati primerne in zanje sprejemljive rešitve” (A18), “skratka vloga socialnega delavca je taka, da je socialni delavec tisti, ki se prvi vključi, opravi razgovore in se tudi odloči, kako bo šlo dalje” (C29), “socialna delavka je prva, ki pristopi, pomirja, obravnava vpletene in soustvarja rešitve” (A32). Kot možne pristope so navedle: umirjanje situacije: “socialni delavci smo tisti, ki poskusimo spraviti sprte stanovalce in zadeve ublažiti do take mere, da še zmorejo bivati skupaj” (A19), “da s stanovalci ohranjam osebno komunikacijo, spoštljivo, tudi takrat, ko si je ne zaslužijo, ker sami žalijo in napadajo” (A51), “moja vloga je bila predvsem pogovor, umirjanje situacije, opolnomočenje uporabnika, predstavitev možnosti, ki jih ima, ter sodelovanje s policijo” (D2), “nudim oporo, pomoč” (D12), “in nas je premalo, da bi vedno v polni meri ugodili vsem njihovim zahtevam, to zna biti zelo težko, pa vendar smo ravno socialni delavci tisti, ki kot mediatorji skušamo najti rešitve, ki so v dobro vseh” (G25), “sem nek koordinator dogajanja” (G50). Ena izmed strokovnih delavk je na tem mestu poudarila pomen vključitve svojcev: “pogosto sem v taka reševanja poskusila vključevati tudi svojce stanovalcev, ki so bili občasno v pomoč, kdaj pa tudi ne” (A21). Kot bistven del so strokovne delavke opredelile pogovor in dokumentiranje vsega, kar se je zgodilo: “se čim prej tudi pogovorimo ter zapišemo zapisnike o dogajanju” (B23), “socialne delavke smo tiste, ki smo tu, da rešujemo zadeve, da se pogovorimo s stanovalci, rešujemo konflikte” (C5), “velikokrat pri konfliktih

posredujem s pogovorom” (D11), “moja vloga je razgovor z vsemi udeleženi in reševanje na tem nivoju” (F23), “kot socialna delavka vedno vodim razgovore v konfliktnih situacijah” (H11). Pomemben del odziva je tudi varovanje žrtve: “žrtve ne izpostavljamo nasilnežu, opravimo ločen pogovor” (B25), “pomirim jih tudi s tem, da v kolikor bodo želeli, bodo ostali anonimni, saj se ne želijo izpostavljati” (H17) in preusmerjanje: “če opazimo kakšen kratki stik, da odreagiramo in s preusmeritvijo ga tudi kdaj preprečimo” (G43).

9.5 KONCEPTI SOCIALNEGA DELA

Največkrat omenjen je zagotovo koncept vzpostavljanja delovnega odnosa: *“vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabniki, našimi stanovalci, je zelo pomembno” (C10), “je bilo vedno potrebno vzpostavljanje delovnega odnosa, za vsako situacijo posebej, oba stanovalca jemati kot partnerja in z obema ravnati enakovredno, nepriviligirano” (A10), “odprti delovni odnosi, opazovanja in zmožnosti, da se o vseh zadevah lahko pogovarjamo” (A54), “vzpostavitev delovnega odnosa, partnerstvo in zagovorništvo” (B4), “rekla bi, da skupine za samopomoč, partnerstvo in pa vzpostavljanje delovnega odnosa” (G4), “vzpostavljanje delovnega odnosa je nek temelj, kot bi rekla” (G10). V sklopu vzpostavitve delovnega odnosa strokovne delavke izpostavljajo iskanje skupnih rešitev in vzroka: “treba z vsakim uporabnikom vzpostaviti zaupen delovni odnos, ki temelji na spodbujanju uporabnika, da sam išče vzroke za pojav nasilja in načine preprečevanja nadaljnjega nasilja, da prepozna, kaj je tisti sprožilec in kaj lahko sam naredi, da obvladuje sprožilec” (B5), “preko dobro vzpostavljenega delovnega odnosa, ustvarjanja varnega prostora, da vedo in radi pridejo s svojimi stiskami do mene, kjer skušamo najti rešitve” (G22). Strokovni delavki izpostavita tudi element zaupanja: “z ranljivimi stanovalci vzpostaviti zaupen odnos” (B19), “da ustvarimo nek varen prostor, da nam lahko to povejo, da ustvarimo zaupanje” (C25). Prav tako je strokovna delavka vzpostavitev delovnega odnosa izpostavila kot učinkovit odziv na nasilje: “vzpostavljen je bil delovni odnos, uporabila sem zagovorništvo in perspektivo moči” (E2).*

Naslednji opredeljen koncept strokovnih delavk je bil partnerstvo in z njim povezan element enakovrednosti: *“oba stanovalca jemati kot partnerja in z obema ravnati enakovredno, nepriviligirano” (A10), “vzpostavitev delovnega odnosa, partnerstvo in zagovorništvo” (B4), “rekla bi, da skupine za samopomoč, partnerstvo in pa vzpostavljanje delovnega odnosa” (G4).*

Koncept zagovorništva so socialne delavke opredelile: *“pogosto je bilo treba vplesti elemente zagovorništva pred stanovalci, ki se nikakor niso umirili sami, za stanovalce, ki so bili zaradi spola ali fizične moči v manjvrednem položaju”* (A11), *“uporabnika, ki je v vlogi žrtve, je treba opolnomočiti, mu dati možnost varnega prostora, da spregovori, da pridobi moč, da pove”* (B13).

Antidiskriminacijska vloga se izkaže kot ključna za poudaren na neprivilegiranosti in enakopravnosti: *“mnogokrat sem povedala, da pravice enega segajo do pravic drugega”* (A14), *“antidiskriminacijska vloga bi bila takrat, kadar bi se postavil na stran le enega in ob dejstvu, da smo v domovih strokovni delavci z vidika stanovalcev v nadrejeni vlogi, bi bilo to skrajno nepravilno”* (A12).

Velik poudarek strokovnih delavk je na delu na perspektivi moči: *“kakšnemu stanovalcu dodajati tudi perspektivo moči na način, da sta oba enakovredna stanovalca z enakimi pravicami ne glede na način plačevanja in dolžino bivanja v isti sobi, da oba plačujeta storitve, da pa smo se kljub vsemu dolžni medsebojno spoštovati in komunicirati na spoštljiv način”* (A13), *“uporabnika, ki je v vlogi žrtve, je treba opolnomočiti, mu dati možnost varnega prostora, da spregovori, da pridobi moč, da pove”* (B13). Pri tem se strokovne delavke opirajo na opolnomočenje: *“da nimajo straha povedati, če opazijo kar koli, ali da jim je zmanjkal denar ali da se je nekdo do njih grdo obnašal, povzdignil glas ali se obnašal grdo v sobi do sostanovalca”* (C24), in pogovor: *“večinoma s pogovorom”* (D10), *“ja, pogovor”* (C28). Osrednjo vlogo pa nosi stanovalec: *“Pri obravnavanju neravnovesja moči je izjemno pomembno, da socialni delavec izhaja iz stanovalca, iz njegove življenjske zgodbe, njegovih potreb, želja in njegovih posebnosti”* (F14).

Skupine za samopomoč strokovne delavke opredeljujejo: *“organizirala sem skupine za samopomoč, ki so delovale kot zaprte skupine stanovalcev, ki so imeli podobno vedenjske težave (odvisnosti)”* (A15), *“se mi zdijo te skupine za samopomoč zelo koristne”* (C8). Njihov učinek pa strokovna delavka opredeljuje kot: *“krepimo medsebojne odnose, se spoštujemo, se znamo poslušati na skupinah. Te skupine dajo en kup pozitivnih učinkov”* (C9).

Omenjena in opredeljena je tudi skupnostna oskrba preko sodelovanja s skupnostjo: *“odlično sodelujemo z institucijami in organizacijami v lokalnem okolju in v regiji”* (F11), *“skupnost nam je pri tem v veliko podporo”* (G36), *“smo mala lokalna skupnost, kjer se vsi dobro poznajo in to nam omogoča dobro ozaveščanje tudi lokalnega prebivalstva, saj se naši stanovalci veliko sprehajajo tudi v okolici doma”* (G38).

9.6 VLOGE SOCIALNEGA DELAVCA

Vloga socialnega dela zagovorništvo je s strani strokovnih delavk opredeljena kot: *“socialni delavci zagovorniki stanovalcev, še posebej takrat, kadar ti nimajo nikogar več, ki bi se zanje postavil”* (A27), *“vse pogosteje je določenim svojcem težko dopovedati, da bomo v domu slišali in upoštevali stanovalca”* (A29), *“tekom bivanja se trudim zagotavljati pravo mero mediatorstva in zagovorništva”* (G15). Ampak pri zagovorništvu, izpostavi strokovna delavka, je treba biti pazljiv na pomen enakopravnosti: *“moraš razumeti obe strani”* (C18).

Socialno delo s stanovalci, svojci in zaposlenimi je obširna vloga socialnega dela, ki zajema veliko elementov. Prvi je odnos s svojci in stanovalci: *“ob pomoči socialnih delavcev se izboljšajo njihovi odnosi, komunikacija, saj jih opolnomočimo in realno spregovorimo o videnem stanju”* (A26), *“da se tudi svojci seznani s pravili v Domu, da upoštevajo naša priporočila, da uporabljajo do stanovalcev primerni način komunikacije”* (B8), *“pomembna so srečanja s svojci v okviru individualnih načrtov in kasneje evalvacij, kjer se lahko naslovijo vse problematike”* (B10), *“s tem ko se veliko dela s svojci, stanovalci”* (C15), *“moje razmišljanje je, da so svojci naši partnerji”* (C22). Ta odnos se začne graditi že pred sprejemom: *“socialna delavka že pred sprejemom vzpostavi delovni odnos”* (F10), temelji pa na zaupanju: *“s stanovalci preko individualnih pogovorov krepi zaupen odnos”* (B42), *“opažam, da se svojci za vsako zadevo najprej obrnejo na socialno službo, tako da smo mi nek filter med stanovalcem in ostalimi službami”* (D8). Socialno delo zajema reševanje konfliktov: *“socialni delavci tisti, ki kot filtri poskušamo vedno znova umirjati take situacije in poskrbeti, da se problemi ne kopičijo, da se jih rešuje sproti in z dajanjem povratne informacije vpletenim”* (A38) in s svojim doprinosom opolnomočijo stanovalce, zaposlene: *“stanovalce opolnomočimo že ob sprejemu, ko jim predstavimo delovanje institucije in vse možne poti za ugovore in pritožbe”* (A30), *“da prepozna nasilje, da to pove, opolnomočenje žrtve, graditev samozavesti”* (B6), *“stanovalcem, ki so ranljivi na nasilje, je treba dati občutek vrednosti, jih seznani s tem, da je nasilje že to, če nas nekdo žali, da te pravice nima”* (B21), *“zaposlene opolnomočiti, da se nasilje tudi prijavi”* (B41), *“menim, da s temi vlogami najbolje opolnomočimo stanovalce”* (E4).

Sodelovanje v domskem timu strokovne delavke opredelijo kot: *“največkrat s pogovorom s posameznim stanovalcem, z vsakim posebej in potem še skupaj, z različnimi strokovnimi delavci”* (A41), *“odprti delovni odnosi, opazovanja in zmožnosti, da se o vseh zadevah lahko*

pogovarjamo” (A54), “sodelovanje v domskem timu ima velik pomen, saj različni ljudje gledajo na vsak s svoje perspektive in lahko hitreje najdemo rešitev, prav tako pa je tu pomembna podpora tima” (B11), “dostikrat kakšne sestanke na oddelkih izpeljemo, pa tudi skupaj s stanovalci” (C30), “v več nivojih: ozaveščanje na skupnih sestankih stanovalcev po etažah, predstavitev na Strokovnem svetu doma in predstavitev na strokovnih timih doma” (E10), “sodelavci se redno srečujemo na kolegijih, torkovi predaji službe, timskih sestankih in neformalnih druženjih” (F26), “pa domski tim – ključen za dobro delovanje in sodelovanje vseh nas, in v pomoč pri reševanju zadev, saj več glav več ve in lahko ustvarjamo boljše skupne rešitve” (G14), “izpostavim še domski tim, ker rada sodelujem in se obrnem na svoje sodelavce in z njimi skupaj rešujem probleme” (G20), ki daje socialnim delavcem strokovno podporo pri delu: “ukrepi za preprečevanje nasilja so bili vedno dogovorjeni na strokovnih timih in po predhodno izčrpanih vseh drugih možnostih za reševanje” (A39), “skliče pa se tudi tim enote, kar nam zagotavlja tudi strokovno podporo pri postopku obravnave nasilja” (B39).

Skupinsko delo se po besedah strokovnih delavk izkaže kot zelo koristno pri preprečevanju nasilja: *“za preprečevanje nasilja nad starimi v domovih se mi zdi najbolj pomembno skupinsko delo” (D6), “saj le vsi skupaj lahko res delujemo kot tim in dosežemo, da do takšnih situacij ne pride” (D7), saj se z njim krepi sodelovanje: “Skupinsko delo, menim, da je izredno pomembno, tako izvajanje aktivnosti na temo nasilja kot tudi sodelovanje vseh zaposlenih” (G18), “za preprečevanje nasilja med stanovalci pa uporabljamo aktivnosti. Med aktivnostmi se bolje razumejo, bolje spoznavaajo in tako lažje pogovarjajo” (G29).*

Mediatorstvo strokovne delavke velikokrat izpostavijo pri načinih preprečevanja nasilja: kot mediacijo, reševanje konfliktov in posredovanje. Opredelitev mediatorstva *“smo na nek način mediatorji v primerih pojavov nasilja, vedno znova poskusimo najti najboljše možne rešitve, skupaj s stanovalci, ki so zanje ugodne in sprejemljive” (A22), “socialni delavci smo pogosto mediatorji tudi med stanovalci in svojci” (A24), “naša pogosta vloga mediatorja” (B2), “preko mediacije se sprtima uporabnikoma da možnost, da povesta svojo plat in da skupaj nato najdemo ustrezno rešitev, da se tudi onadva med seboj slišita, da jima je dan prostor in na podlagi tega oblikujeta rešitev” (B12), “tudi mediatorsko – socialni delavci smo tisti, ki rešujemo konflikte med vsemi” (C17), “tekem bivanja se trudim zagotavljati pravo mero mediatorstva in zagovorništva” (G15), “sem kot posrednik” (G30), “moja vloga je bila takrat in je tudi še sedaj, da sem glas stanovalcev in nekako posrednik med njimi in zaposlenimi” (H18).*

9.7 PREPREČEVANJE NASILJA

Delo na preprečevanju nasilja v domovih za stare je zelo obširno kot prikazujejo strokovne delavke. Na prvem mestu izpostavljajo komunikacijo: *“s ponavljanjem vedno istih stavkov, da je samo spoštljiv odnos in komunikacija prava za življenje v tako veliki skupnosti”* (A42), *“da preverjamo, kar smo slišali, saj pogosto že s tem rešujemo konflikte in nadaljnje nasilje”* (A55), *“s stanovalci se je treba zaupno in spoštljivo pogovarjati o tem, ali se v Domu dobro počutijo, ali imajo dobre odnose s sostanovalci in zaposlenimi, če jih je česa strah oziroma so doživeli kaj neprijetnega v komunikaciji ali odnosu z drugimi sostanovalci ali zaposlenimi ter če so doživeli kakšno drugo obliko nasilja”* (B28), *“na splošno se s stanovalci veliko pogovarjamo, damo jim vedeti, da smo tam za njih”* (D9). Strokovne delavke so večkrat izpostavile pomen dobrega zgleda zaposlenih: *“zaposleni tudi s svojim zgledom dajemo stanovalcem možnost, da se učijo boljšega načina komuniciranja in vedenja”* (A43), *“vsi delamo na tem, ne samo jaz kot socialna delavka”* (C20), *“vsekakor je moje mnenje, da je vzor tisti, ki najbolj šteje”* (G40), *“vedno govorim svojim sodelavcem, da moramo v službi znati biti profesionalni, da znamo skriti svoje stiske pred stanovalci”* (G41), *“s svojim zgledom, z opolnomočenjem sodelavcev in stanovalcev”* (H14).

Učinkovit način preprečevanja nasilja v domovih je tudi ozaveščanje z uporabo različnih pristopov: *“stanovalce ozaveščamo na osebni ravni, preko svojcev, pisnih dokumentov in obvestil na oglasnih deskah, spletni strani, družbenih omrežjih”* (A44). Ozaveščanje poteka veliko preko pogovorov o nasilju: *“za preprečevanje nasilja je pomembno, da se s stanovalci o tem pogovarjamo, da sploh prepoznajo različne oblike nasilja, saj mnogi izmed njih določenih oblik nasilja sploh ne zaznavajo, še posebej mogoče čustvene zlorabe”* (B15), *“preko pogovorov o nasilju, kaj je nasilje, kako se ubraniti”* (B18), *“ozaveščanje stanovalcev o nasilju, da se s stanovalci o nasilju pogovarjamo, da ga sploh prepoznajo”* (B27), *“ozaveščanje, pogovori o tej temi in vedno jih prosim, da ob zaznavi kakršnega koli nasilja to povedo naprej”* (H12). Socialni delavec pri tem deluje kot opora: *“da imajo nekoga, na koga se lahko v primeru stiske obrnejo in tako preprečijo morebitna ravnanja, ki bi se lahko zgodila, če bi občutke držali v sebi”* (D5). Ozaveščanje pa mora po besedah strokovnih delavk potekati preko sodelovanja tudi z zaposlenimi in svojci: *“seznanjam o možnih pristopih, ozaveščanje zaposlenih, tima o ranljivosti stanovalca, rednem spremljanju”* (E8), *“naše zaposlene izvajajo predavanja znotraj*

hiše, kjer je tematika nasilja vedno prisotna” (G8), “vedno jih seznanim, da jim je socialna delavka vedno na voljo in lahko kadar koli sestre prosijo, da me pokličejo” (H10). Za spremljanje pa uporabljajo redno evalvacijo in obveščanje: “redni sestanki enot, ponovitve predstavitev Hišnega reda, internih aktov, predavanj o demenci in drugih stanj za lažje razumevanje” (F15), “da sproti preverjam, če smo vsi zadovoljni z bivanjem stanovalca, da ažurno obveščam svojce o morebitnih spremembah stanj – to je ključno, da svojci ob prihodih na obisk ne doživljajo stisk” (G51).

Organiziranje podpornih skupin in njihove učinke strokovne delavke opredeljujejo: *“svojci imajo tudi možnost obiskovanja podporne skupine, kjer si lahko podelijo medsebojne izkušnje” (B17), “pogovarjamo na pogovornih skupinah, da stanovalci vidijo, da imamo do nasilnega vedenja ničelno toleranco” (B30), “sama imam redna srečanja z vsemi ciljnim skupinami in pomagam oz. usmerjam razmišljanja, ki jih vključim v procese dela” (F8), “na skupinah za samopomoč veliko govorimo o nasilju” (G5), “tudi srečanja s svojci, kjer se svojci med sabo opolnomočijo, nudijo podporo in se nekako pripravljajo na morebitna poslabšanja stanja svojcev, njihovih “slabih dni”, odklonilnosti do njih, tudi agresije, vse to so stvari, ki jih tam predebatiramo” (G7).*

Poseben sklop smo namenili načinu dela za preprečevanje nasilja, saj so strokovne delavke na tem mestu izpostavile številne različne elemente. Delo mora potekati z vsemi deležniki: *“saj naredimo veliko, da socialne stike krepimo, ohranjamo, da jih ne poslabšujemo, kadar so skrhani že ob sprejemu” (A25), “stanovalce, njihove sorodnike in zaposlene spodbujamo k sprotnemu odzivanju na kakršno koli situacijo, lahko kritično, lahko s predlogom ali pohvalo” (F6), “kadar so stanovalci agresivni ali žaljivi, se njihovi svojci počutijo slabo, in ne vedo, kako situacijo omiliti, takrat prav prideta opolnomočenje in podpora” (G24), “tudi z opolnomočenjem in podporo zaposlenim pri njihovih stiskah, mislim, da veliko pomagamo k temu, da ne sproščajo svojih tegob pred ali nad stanovalci” (G28), “bolje kot poznamo stanovalce, lažje pri reševanju upoštevamo njihove potrebe” (G32). Ena izmed strokovnih delavk izpostavi: “uporaba deeskalacijskih tehnik” (B29). Kot pove strokovna delavka: “odklone vedenja redno obravnavamo tudi na strokovnih timih” (B31). Timsko delo je pomembno tudi na tem področju: “delovati moramo timsko, saj na ta način tudi našim uporabnikom lahko zagotovimo varnost in dovolj podporno okolje, v katerem se bodo dobro počutili” (B34), “da organiziramo sestanke po oddelkih – na katerih se pogovarjamo o tem – medsebojnih odnosih, da je treba sprejemati drugačnost, različnost” (C19), “vsii lahko le skupaj doprinesemo veliko k preprečevanju in pa zaznavanju nasilja nad našimi stanovalci” (G28),*

“velik pomen dajem vključevanju socialnega delavca v proces dela (pogosto grem na oddelek koga skopat, nahraniti itn.), saj le tako lahko dobim celotno sliko neke situacije” (H6). Strokovni delavki izpostavita tudi pomen iskrenosti in zaupanja: “ko imamo z njimi en tak dober iskren, zaupanja vreden odnos, lahko marsikaj preprečimo” (C16), “zato si upam trditi, da stanovalci v primeru nekega konflikta ali spora vedo, kje me najdejo in jim ni nerodno” (G16). Pomembno je tudi delo na preventivi: “vsakodnevno se sama in vsi moji sodelavci trudimo, da jim zagotovimo okolje, v katerem bi se počutili najbolje” (G26), “če se počutijo dobro, sproščeno, veselo, potem je veliko manj možnosti za pojav nasilja” (G27), “moramo gledati na varno okolje za vse stanovalce in kadar nekdo predstavlja grožnjo za stanovalce in zaposlene, moramo kot predstavniki stroge ničelne tolerance do nasilja uporabljati tudi preventivo” (G35). Eden izmed načinov je tudi redno opozarjanje na nepravilnosti: “z opozarjanjem na nepravilnosti tudi neposredno nadrejenih” (E12), kar se rešuje tudi na skupnih sestankih: “tudi skupni sestanki stanovalci, sorodniki in zaposleni” (F16), “osebno si vsak dan preberem raportno knjigo in sem prisotna tudi na opoldanski predaji” (H5). Kot pravi strokovna delavka, je pomembno, da se s popravljanjem napak nekateri postopki sistemsko uredijo, da se napake ne ponavljajo: “postopki so se spremenili in uredili s Pravilnikom o sprejemu in odpustu ... in so danes urejeni že ob sprejemu v dom” (F5). Ena izmed strokovnih delavk daje velik pomen sistemu za kakovost kot učinkovitemu za preprečevanje nasilja: “v naši enoti od odpriza delujemo po sistemu kakovosti E-Qalin” (F7).

Strokovne delavke navajajo, da je sodelovanje s policijo in drugimi institucijami ključnega pomena za izvajanje preprečevanja nasilja:

- obisk rajonskega policista: “redno nas vsako leto obišče rajonski policist, ki za stanovalce izvede predavanje, kako ostati varni” (B32), “organiziramo tudi en tak preventivni pogovor z našo rajonsko policistko, da pride vsaj dvakrat na leto v dom. Dosti se pogovarja s stanovalci o sprejemanju drugačnosti” (C31), “predvsem tu izpostavljam rajonske policiste, s katerimi imamo dobro sodelovanje, in radi priskočijo intervenirati s kakšnimi preventivnimi pogovori in podobno” (G37);
- sodelovanje s skupnostjo: “tudi s centrom za duševno zdravje sodelujemo v smislu psihološke moči stanovalcev” (C35), “stanovalci imajo tudi večkrat letno razgovore SD iz Zdravstvenega doma, na katerih veliko govorijo o dobrem psihofizičnem stanju, ki menim, da je ključno za preprečevanje nasilja” (G6);
- pogovor s psihologom: “tudi psihologinja pride k nam in opravlja razgovore” (C36).

Strokovne delavke sodelujejo tudi pri organiziranju aktivnosti in delavnic za preprečevanje nasilja, ki krepijo vezi, sodelovanje in druženje: *“s športnimi igrami krepimo te vezi ... skupaj sodelovati, kot ekipa držati skupaj. To nekak tak neguje odnose, potem kot tim morajo sodelovati”* (C27), *“razne športne in kulturne aktivnosti, ki povezujejo stanovalce”* (C38), *“na pevskem zboru pa sodelujejo, skupaj zapojejo, se nekako povežejo”* (C39), *“bi morda nastal konflikt, pa je vseeno drugače, če se še kje podružijo. Po mojem se takrat bolj zadržijo”* (C40). Izvajajo tudi delavnice na temo nasilja, komunikacije: *“razne delavnice kot SD na to temo izvedem”* (C32), *“z izvajanjem delavnic na temo dobre in spoštljive komunikacije, mislim, da je ta v našem domu ključna”* (G39). Strokovna delavka pa izpostavi tudi aktivnosti ključne osebe (F17).

9.8 PROBLEMI

Izpostavljamo še probleme na področju preprečevanja nasilja v domovih po besedah strokovnih delavk. Razdelili smo jih na:

- neposredne ovire za socialne delavce: eden izmed takšnih je strah pred razkritostjo osebnih podatkov: *“prijava na policijo zajema tudi podajanje osebnih podatkov, eventualne možne prisotnosti na sodišču ... kar ljudje nasploh ne maramo”* (A49), slaba usposobljenost na področju nasilja: *“mislim, da nismo tako usposobljeni za te stvari, da nimamo dovolj teh znanj”* (C7), na kar vpliva tudi omejenost finančnih sredstev za izobraževanja: *“iskreno povedano smo s finančnimi sredstvi omejeni in grem najprej na delavnice, ki so povezane recimo s socialnim delom”* (C46). V domovih se pogosto pojavi problematika neenakopravnosti kadrov: *“ključna težava socialnega delavca v domu je, da je le posameznik, katerega velikokrat preglasi številčnejša služba, ki na problem gleda s svojega zornega kota”* (E16). Problem je lahko tudi neizkušenost: *“če socialni delavec ni strokovno dovolj opremljen, nima veliko delovnih izkušenj, je še povrh mlad, njegova učinkovitost je kljub trudu velikokrat, manjša”* (E17). Medijska izpostavljenost povzroča stiske socialnim delavcem: *“veliko smo prisotni v medijih in torej dovolj izpostavljeni, da smo kritično spremljani”* (F12). Strokovna delavka izpostavi problem enakopravnosti, s katero se srečuje: *“moram biti pazljiva, da upoštevam obe smeri”* (G31). Oviro vidi strokovna delavka tudi v iskanju alternativ: *“osebno menim, da se z iskanjem alternativ, daje potuha takšnemu vedenju, kar pa*

- seveda ni prav*” (H4). Velikokrat pa so ravno zahteve svojcev tako velike, da povzročajo težave: *“seveda pa se vsepovsod najdejo svojci, ki jim nič ne odgovarja, pri tistih pač globoko dihaš in ne povzročaš dodatnega nemira. V takšnih primerih z zaposlenimi stopimo skupaj in skušamo kar se da najbolj zadovoljiti svojca”* (H7);
- prijava nasilja: strokovne delavke tu izpostavljajo strah kot velik problem: *“ob informaciji, da se mora nasilje prijaviti in da jih bo obiskala policija in CSD, da se začnejo postopki reševanja problema, so pogosto vsi odstopili, saj tako hudo pa spet ni, ali pa so se celo bali za življenje”* (A9), *“velikokrat se zaposlene bojijo nasilje prijaviti (v ozadju tega je tudi strah, da bi se jim lahko npr. stanovalec zaradi tega maščeval”* (B43), *“mogoče to, da starejši ljudje pogosto nočejo povedati, če se kaj zgodi, saj se bojijo posledic, tako da je treba delati predvsem na tem zaupanju in da se čutijo dovolj opolnomočeni, da se lahko zaupajo”* (D16), *“največja ovira je strah, katerega stanovalec čuti in o njem ne želi govoriti, ali pove in hkrati prosi ali želi, da se o tem ne pove naprej, ker se boji posledic (da bo ogrožen, zaznamovan, izločen ali ignoriran), ali zanika”* (E18), *“to smo sicer zelo težko dokazali, saj se tako sodelavke, ki so bile z njo v timu, kot stanovalci niso želeli izpostaviti”* (H2), *“v domovih so še vedno generacije, ki raje potrpijo in ne komentirajo zadev”* (H16);
 - ozaveščenost: strokovna delavka izpostavi slabo digitalno ozaveščenost: *“stanovalci, niso imeli in niso poznali socialnih omrežij, šele danes prihajajo v domove upravičenci, ki poznajo te oblike komuniciranja in osveščanja in jih tudi uporabljajo”* (A16) in neučinkovitost ozaveščanja: *“ker samo plakati so za mene premalo učinkoviti”* (C45);
 - sistemska neurejenost zajema dolgotrajne postopke: *“ko prihaja do ekonomskega nasilja nad uporabnikom, postopki za zaščito njegovih pravic in koristi trajajo predolgo”* (B35), *“sam postopek postavitve pod skrbništvo je dolgotrajen, te postopke bi bilo treba pohitriti in pristojnim organom omogočiti, da se pravice in koristi starega človeka zaščitijo takoj”* (B36), *“velikokrat gre tu za birokracijo, ki stvari zaustavi in postopki ne tečejo naprej”* (G52), zajema tudi slabe prostorske zmožnosti: *“težave pa se pojavljajo tudi pri morebitnih preselitvah zaradi prostorskih zmožnosti kot tudi na sistemski ravni pri nadaljnjih ukrepih morebitnega odpusta iz Doma, saj so postopki dolgotrajni”* (B44), *“premestitev v posebni socialnovarstveni zavod še mi ni uspela, že deset let nobena”* (C49), *“ali da ni prostora ali da ni ustreznih diagnoz”* (C50);
 - pomanjkanje sistemskih rešitev: *“ovire vidimo predvsem v tem, da ni sistemskih rešitev, kam s takšnim stanovalcem”* (C48), *“ali pa ko sistem ni urejen in tudi s celotnim*

domskim timom ali v povezavi z institucijami ne najdemo ugodne rešitve, takrat gre za težko delo” (G53). Sem pa spadajo tudi kadrovske normativi: *“spremenjeni kadrovske normativi (obremenjenost predstavlja visoko stopnjo tveganja za nasilje)”* (F20);

- problematika demence: *“pri osebah z demenco je ključno, da smo strpni, to je delo, ki zahteva veliko dobrega psihofizičnega stanja posameznika, saj prihajajo vedno težji primeri bolezni, ki nam vsem predstavljajo veliko stisk, prilagajanja in iskanja pravih metod dela”* (G42).

9.9 VIDIK STROKOVNEGA DELAVCA

Dognanja strokovnih delavk glede pomembnosti človeških vrednot, dostopnosti, enakopravnosti, zaupanju, sodelovanju, slišnosti, različnosti, strpnosti in potrpežljivosti: *“stanovalcem, svojcem in sodelavcem moraš biti dostopen”* (B40), *“s svojci sodelujem enako kot s stanovalci”* (E6), *“tako da delam na ustvarjanju njihovega zaupanja, omogočam varno sredino”* (E7), *“v osnovi so ljudje bolj kooperativni, ko imajo možnost izbire in samoodločanja”* (E9), *“radi pridejo v prostore socialne službe, saj se tam čutijo slišane”* (G17), *“to je bistvo socialnega dela, sodelovanje”* (G21), *“veliko govora in ozaveščanja o različnosti, strpnosti in potrpežljivosti – to je naš ključ”* (G34). Strokovna delavka meni, da se pri preprečevanju nasilja v domovih: *“v praksi uporabljajo prav vsi koncepti socialnega dela”* (D3), spet druge poudarijo uporabnost socialnega dela: *“socialno delo je kompleksno in le z uporabo različnih pristopov je možno priti do zelenih rezultatov”* (E3), *“moja vloga, bi rekla je, da pogasim začetni ogenj in preprečim širjenje dima”* (G49), *“menim da socialni delavec in njegov pristop igra ključno vlogo pri preprečevanju nasilja”* (H8). Da socialni delavec lahko dela dobro, pa je pomembna njegova obveščenost, kot pravi strokovna delavka: *“socialni delavec mora biti obveščen o vsem za življenje stanovalca v domu pomembnih zadevah”* (F9).

Viri moči, iz katerih črpajo svojo prakso, pa so razvita socialna mreža: *“imam razvito komunikacijsko mrežo z ljudmi izven institucije, tako da si lahko pridobim tudi mnenje in nasvet drugih strokovnjakov, ki nas na tak način tudi opolnomočijo, opremijo z informacijami, ki jih takrat potrebujemo, da suvereno nastopimo pri podaji prijave”* (A50), zaupanje stanovalcev in zaposlenih: *“da ti zaupajo, če pride do kakšne stiske, konflikta v sobi, da pride, ti zaupa, ti pove”* (C11), *“partnerstvo zagotavljam tako, da imam z zaposlenimi vzpostavljen enakovreden in pa spoštljiv odnos – in to se trudim ves čas ohraniti”* (G9), pomembnost preventive: *“menim,*

da je največ treba delati na preventivi, da do tega sploh ne pride" (D4), izobraževanje na temo mediatrostva: "opravila sem dodatna izobraževanja na temo mediatorstva, kar mi je v veliko pomoč pri svojem delu" (E5), pomembnost izkušenj: "z dolgoletnimi izkušnjami je tudi moja vloga močnejša (pomembna je bila vedno)" (E14), "z leti, mislim, da se lažje spopadam s takšnimi primeri, na začetku mi je bilo kar neprijetno v takih situacijah, tudi ker sem bila starostno veliko mlajša od stanovalcev" (G3), ustvarjanje varnega okolja: "res skrbim, da ustvarjamo varno delovno okolje, v katerem se vsi počutijo dobro, v kolikor pa ne, da vedo, da se name lahko obrnejo" (G11) in komunikacijske veščine: "komunikacijske veščine pridejo v takšnih primerih najbolj prav" (H15). Ena izmed strokovnih delavk pravi, da so tehnike obvladovanja stresa v veliko oporo: "da s tehnikami obvladovanja stresa in sproščanj zmoremo ohraniti čim bolj mirno komunikacijo, da poskusimo vse skupaj umiriti" (A52).

9.10 REŠITVE

Rešitve na področju preprečevanja nasilja v domovih po mnenju strokovnih delavk so:

- sodelovanje z drugimi institucijami. Sem spada sodelovanje s strokovnjaki na področju nasilja: "večkrat bi nas lahko opolnomočili strokovni delavci CSD, PP, ki se s temi vedenji srečujejo dnevno in imajo še več izkušenj in prakse" (A47) in zunanjimi organizacijami: "mogoče, če bi se v take aktivnosti vključeval kdo od zunaj" (C41), "da nismo to naši notranji zaposleni – se mi zdi, da je to tudi en tak drugačen učinek" (C43), "imamo pa ustanove, ki pa bi se morale bolj aktivirati" (C44);
- izmenjava izkušenj preko dobrih praks: "več primerov izkušenj obravnave nasilja v instituciji na način izmenjave dobrih praks, ki jih socialni delavci imamo v domovih" (A46), "tudi dobre primere v praksi, mogoče s kakšno izmenjavo teh praks med domovi" (G46);
- izobraževanja na temo nasilja, kulture odnosov, duševnih motenj in demence: "izobraževanja na temo uporabe ustreznih tehnik komunikacije, deeskalacijskih tehnik, asertivnosti, prepoznavanje sprožilcev nasilnega vedenja, preokvirjanje vedenja" (B37), "izvedli smo izobraževanje kulture usklajenih odnosov, kjer se mi zdi, da so tudi zaposleni dobili nek vidik, kako se stanovalci počutijo pri nas, da so dobili malo vpogleda, kako je njim oziroma kako oni vidijo nas" (D13), "glede na različno toleranco do nasilja absolutno je potrebnega čim več izobraževanja, ozaveščanja,

igranja vlog” (E13), “več izobraževanj na temo reševanja konfliktov in mediacije” (F22), “zagotovo še več izobraževanj na to temo, tako SD kot tudi zaposlenih, ki vsakodnevno cele dneve preživljajo v neposredni bližini stanovalcev” (G47), “več izobraževanj na temo dela z osebami z duševno motnjo, delo z demenco – dobri primeri praks” (G48);

- organizacija delavnic: *“mogoče še kakšna ideja o tematskih delavnicah, kjer bi lahko vsi sodelovali, tako svojci kot stanovalci in zaposleni. Preko igranja vlog ali iger dosegamo uspehe” (G44), z namenom aktivnega sodelovanja: “da bi dvakrat letno organiziral kakšno delavnico, da bi stanovalci aktivno v tej delavnici sodelovali” (C42), “nekateri stvari ni dovolj, da samo govorimo o njih, ampak si jih moramo znati tudi predstavljati in uporabljati v praksi” (G45);*
- delo s stanovalci, preko ključne osebe: *“ob sprejemu mu običajno predstavimo ključno osebo, ki je pomembna oseba za življenje stanovalca v institucionalnem varstvu” (F24) in več časa, preživetega med stanovalci: “predvsem bi si želela več časa preživeti na oddelkih med stanovalci, saj na ta način najlažje kaj zaznaš” (D15);*
- delovni pogoji in njihovo izboljšanje: *“potem so tu boljši pogoji, materialni, več dvigal, počivalnikov ... pa boljše nagrajevanje zaposlenih in seveda vrednotenje poklica” (F21) in daljše uvajanje novih delavcev: “delo ena na ena vsaj pol leta (po sklenitvi pogodbe o zaposlitvi)” (F19).*

10 RAZPRAVA IN SKLEPI

V nadaljevanju povzemam ugotovitve empirične raziskave, ki bodo podale odgovore na zastavljeni raziskovalni vprašanji v povezavi s teoretičnimi izhodišči.

Nasilje nad starimi ljudmi se dogaja. Tako doma kot v institucionalnem okolju. V obdobju zadnjih treh let se o njem veliko poroča. V medijih smo večkrat zasledili zgodbe o nasilju svojcev nad stanovalci, zaposlenih ali študentov nad stanovalci, tudi o medvrstniškem nasilju v domovih je že bilo govora.

Glede na omenjeno raziskavo o nasilju nad starimi v institucionalnem varstvu v teoretičnem uvodu dela, ki so jo izvedli pod okriljem Svetovne zdravstvene organizacije, smo dobili podatke o pojavnosti nasilja nad starimi, ki se pojavlja pri enem od šestih starih oseb. V svoji raziskavi ugotavljam, da so tudi moji pridobljeni podatki podobni, če lahko rečem, še bolj zaskrbljujoči, saj so prav vse intervjuvanke povedale, da so se že vse srečale z nasiljem v domovih in to ne le enkrat, ampak že večkrat oziroma je to celo pogost pojav v domovih. Socialni delavci imajo tako zelo pomembno vlogo pri prepoznavanju in odzivanju na nasilje nad starimi ljudmi v domovih.

Skrb drug za drugega je ena izmed največjih vrednot v življenju človeka. Odgovornost družbe je, da zaščitimo starejše pred nasiljem in jim zagotovimo spoštljivo in dostojanstveno življenje. Kot bodoča socialna delavka želim opozoriti na tekočo problematiko nasilja v domovih za stare z namenom, da se o njej ozavešča javnost in zaposlene na tem področju, saj bomo le tako kot celota lahko doprinesli k preprečevanju in ničelni toleranci nasilja nad starimi ljudmi. Na tem mestu bi povzela tako lepo opisano bistvo našega poklica, in sicer da je posebnost socialnega dela in njegova edinstvena značilnost raznolika paleta znanj za ravnanje, ki nas opremijo, da smo zmožni reševati najrazličnejše socialne probleme posameznikov kot skupin z več kot le ene perspektive. Takšno delo je veliko bogatejše, saj spodbuja ustvarjalnost in kritično razmišljanje. To nam omogoča, da znamo dvomiti, tudi vase in svoje postopke. In to je dobro. To nas dela dinamične (Austin, Anthony, Tolleson Knee & Mathias, 2016, str. 276).

Rezultati mojega magistrskega dela so pokazali sledeče odgovore na moja raziskovalna vprašanja.

Sklenem lahko, da:

- imajo socialni delavci pomembno vlogo pri prepoznavanju in odzivanju na nasilje nad starimi ljudmi v domovih;
- so socialni delavci osrednja oseba v domovih, na katero se obrnejo stanovalci, njihovi svojci ali zaposleni v primeru nasilja;
- sta pogovor in delo na odnosih z vsemi deležniki ključna za preprečevanje nasilja nad starimi v domovih;
- prav vsi koncepti socialnega dela pomagajo učinkovitemu preprečevanju nasilja nad starimi ljudmi, še posebej ko jih socialni delavci uporabljajo več hkrati;
- je najkoristnejši koncept v primerih preventive, zaznavanja in odziva na nasilje vzpostavljanje delovnega odnosa;
- je vzgled socialnega delavca in njegovih sodelavcev zelo pomemben preventivni ukrep;
- je najpogostejše zaznano nasilje nad starimi v domovih s strani socialnih delavcev verbalno nasilje, ki velikokrat preraste v fizično;
- se vse več pojavlja ekonomsko nasilje, ki ga je težje zaznati;
- je izvajanje preventivnih ukrepov za preprečevanje nasilja v domovih za stare ena izmed ključnih vlog socialnega dela v domovih za stare;
- socialni delavci potrebujejo več strokovnega znanja na področju nasilja nad starimi ljudmi;
- so po zaznavi nasilja v domovih za stare socialni delavci tisti, ki odigrajo ključno vlogo pri postopkih reševanja;
- je ozaveščenost o nasilju med starimi ljudmi v domovih šibka;
- je veliko dejavnikov, ki onemogočajo zaznavo nasilja v domovih za stare;
- preventivni ukrepi socialnih delavcev v domovih preprečijo številne pojave nasilja v domovih;
- so socialni delavci koordinatorji pri postopkih reševanja po zaznavi nasilja v domovih;
- je socialno delo s stanovalci, svojci in zaposlenimi ključna vloga socialnih delavcev pri preprečevanju nasilja nad starimi v domovih;
- to vlogo lepo dopolnjuje še sodelovanje v domskem timu za strokovno podporo;
- je mediatorstvo ključnega pomena po zaznavi nasilja;
- imajo socialni delavci veliko virov moči in izkušenj, iz katerih lahko izhajajo, da soprispevajo k preprečevanju nasilja in ustvarjanju dobre klime v domovih za stare;

- tako stanovalci, njihovi svojci kot tudi zaposleni imajo zaupanje v zmožnosti socialnih delavcev na področju nasilja v domovih.

11 PREDLOGI

Na podlagi pridobljenih rezultatov, teoretične in empirične raziskave sem zapisala možne predloge, s katerimi bi lahko nadaljevala svoje raziskovanje, ga nadgradila in naredila še korak dalje k izboljšanju razmer na področju preprečevanja nasilja nad starimi v domovih.

- Za nadaljnje raziskave bi bilo smiselno opraviti še raziskavo med stanovalci domov za stare, njihovimi svojci ter zaposlenimi.

Tako bi dobili uvid v njihovo perspektivo. Sama sem opravila intervjuje s strokovnimi delavci, saj menim, da so v primerjavi z ostalimi deležniki najbolj pripravljeni na pogovor o tako zahtevni temi. Zanimivo bi bilo primerjati, kako doživljajo nasilje, katero nasilje se jim zdi najpogostejše in katere oblike sploh poznajo, tako bi preverili še ozaveščenost in dobili podatke, ali se dovolj ozavešča, ali kot menijo strokovni delavci, je ozaveščanja premalo oziroma se ne ozavešča na pravi način.

- Še naprej zagovarjati ničelno toleranco do nasilja v kakršni koli obliki, vsi zaposleni s socialnimi delavci na čelu. Z večkratnim obveščanjem stanovalcev.
- Nujna dodatna izobraževanja socialnih delavcev na področju nasilja s poudarkom na delu z osebami z demenco in osebami z duševnimi motnjami.
- Nujno vključiti zunanje organizacije, ki delujejo na področju preprečevanja nasilja, da s prakso in svojim znanjem opolnomočijo socialne delavce.

Strokovna podpora domskega tima včasih ni dovolj in tudi socialni delavci niso specializirani za področje nasilja, hkrati pa finance ne dopuščajo dovolj maneverskega prostora, da bi se odločali za dodatna izobraževanja na področju nasilja. Zato bi bilo zelo pomembno, če bi zunanje organizacije prihajale po domovih in tako opolnomočile tako socialne delavce kot tudi druge zaposlene, stanovalce in tudi njihove svojce.

- Večje vključevanje Centrov za socialno delo v primerih morebitnega nasilja v domovih.

Nujne so sistemske rešitve na področju prevetritve postopkov, ki so velikokrat zastarani in dolgotrajni:

- primer proste sobe v instituciji za primere nasilja – umik žrtve ali povzročitelja (tudi v primerih, ko ne obstaja možnost premestitve v drug zavod), hkrati zagotovitev

sistemskega financiranja ene sobe na institucijo, saj drugače ta soba predstavlja negativno stanje izvajalca storitev;

- nujna hospitalizacija povzročitelja ali sodelujočega v nasilju je navkljub odločitvi organov pregona še vedno v rokah specialista zdravnika;
- zagotoviti bi bilo treba več mest oz. postelj za osebe z demenco, ki so pogosto razlog za nastale konflikte, na katere sami nimajo vpliva. Prav tako je za premik stanovalca iz bivalnega oddelka na varovani oddelek potrebno soglasje sodišča, ki odobri premestitev za določen čas – največ do enega leta, kar je strošek države, čeprav je osnova premestitve zdravniško mnenje zdravnika specialista, ki stanovalca spremlja kontinuirano. Sodni postopek pa zahteva dodatni pregled specialista, ki osebo vidi zgolj enkrat in na podlagi tega srečanja odredi oceno;
- ekonomsko nasilje: v primeru nasilja svojca nad stanovalcem je postopek zaščite stanovalca in njegovega premoženja dolgotrajen (tudi do enega leta), da sodišče postavi stanovalcu skrbnika. V času trajanja postopka postavitve skrbništva se nasilje lahko nadaljuje kljub vključitvi pristojnega centra za socialno delo v urejanje zadeve. Zelo smiselno bi bilo ponovno vzpostaviti možnost začasnega skrbništva, kot je že bilo, ki bi omogočilo, takojšnje ukrepanje v primeru zaznanega in potrjenega nasilja;
- nujno bi bilo socialnim delavcem umestiti več dela neposredno na oddelkih in s stanovalci, saj so trenutno preveč obremenjeni z administracijo. Predlagam spremembo normativov – več socialnih delavcev (trenutno 1 socialni delavec na 66 ljudi, za osebe z dolgotrajnimi težavami v duševnem zdravju, ki zaradi starostne demence ali sorodnih stanj potrebujejo delno ali popolno osebno pomoč in nadzor in so starejše od 65 let, pri ostalih starejših v domovih, brez omenjenih težav, pa je normativ 180 stanovalcev na enega socialnega delavca), hkrati zvišanje kadra tudi na ostalih delovnih mestih znotraj institucije, saj bi marsikateri konflikt ali primer nasilja lahko preprečili, če bi se delo izvajalo počasneje oziroma bolj empatično in individualno.

Problem socialnih delavcev je, da so v domovih številčno močno nadvladani s strani delavcev iz zdravstvenega področja in se preveč ukvarjajo z umeščanjem svoje strokovne vloge v model delovanja doma, namesto da bi ta čas posvečali stanovalcem in delu z njimi, kar bi bilo ključno pri zaznavanju in preventivi nasilja. Zagotovo bi se izpovedalo več stanovalcev, če bi imeli socialni delavci čas za pogovore z njimi tudi v njihovih sobah.

Več govora o nasilju, da bodo stari ljudje, ki o tej temi zelo neradi govorijo, vedeli več, saj več znanja pomeni večje možnosti, da bodo nasilje prepoznali in o njem tudi koga obvestili.

- Ozaveščati o tem, kako pomembno je spregovoriti o nasilju – kaj lahko s tem preprečimo, kako s tem pomagamo žrtvi, in pomagamo morebitnemu ponavljanju.
- Izvesti delavnice – igre vlog, kjer bi se stanovalce opolnomočilo z znanjem o različnih vrstah nasilja.
- Opolnomočiti zaposlene in stanovalce, da se znebijo strahu pred izpostavljanjem.

Ta strah je preveč pogost, kadar pride do nasilja, in marsikatero dejanje ostane nezabeleženo.

- Da se socialno delovni koncepti in metode dela širijo tudi med ostale zaposlene, saj predvsem v domovih še vedno velikokrat zdravstveni pogled na težave prevladuje in tako omaja doprinos socialnega dela na področju nasilja.
- Socialno delo bi moralo biti ključno na področju nasilja v domovih za stare, saj je polno odličnih metod, ki preprečujejo nasilje oziroma njegovo ponavljanje.

Raziskavo bi nadgradila na načine, opisane v nadaljevanju.

- Najprej bi izvedla kvantitativno raziskavo stanovalcev domov po Sloveniji, kjer bi dobila vpogled v ozaveščenost o oblikah nasilja, njegovem pojavljanju, vrstah nasilja in dojetanju socialnega dela s strani stanovalcev, tako bi na osnovi reprezentativnih vzorcev lahko posploševala podatke na celotno populacijo.
- Zanimivo bi bilo opraviti poglobljene intervjuje tudi s posameznimi stanovalci, kjer bi uvidela njihovo dojetanje nasilja.
- Izvesti raziskavo med zaposlenimi v domovih in jih povprašati o njihovem dojetanju nasilja, če ga je kdo izvajal, če so dovolj opolnomočeni, da ga prijavijo, ter kako oni vidijo vlogo socialnega delavca v domu pri postopkih preventive in preprečevanja nasilja nad starimi v domovih.

Vemo, da se nasilje v domovih dogaja tako nad starimi ljudmi kot tudi nad zaposlenimi. To, žal, kaže, da ničelna toleranca do nasilja ne pomeni enako za vse ljudi. Potrebno je sodelovanje. Življenje v domovih za stare je zelo kompleksno in samo ob dobrem sodelovanju se lahko prepreči nasilje. Zaposleni imajo izredno pomembno vlogo in socialni delavci so lahko osrednja točka, iz katere vsi črpajo moč ter pomagajo, da se končno spremeni miselnost vseh ljudi in da

s svojim zgledom poskrbijo, da nasilje nad starimi ljudmi ne ostane le neraziskano področje, ampak da se končno zavemo, da je staranje družbeni pojav, ki bo glede na predpostavke naši in naslednjim generacijam v velik izziv. Menim, da je nestrpnost v domovih predvsem zaradi kadrovskih stisk vedno višja in nujne bodo spremembe na državni ravni.

12 LITERATURA

- Abath, M. B., Leal, M. C. C., Filho, D. A. M. & Marques, A. P. O. (2010). Physical abuse of older people reported at the Institute of Forensic Medicine in Recife, Pernambuco State, Brazil. *Cad Saude Publica*. 26(9). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/20877940/>
- Ambrožič, M., Mohar, Š. (2014). Metode socialnega dela s starimi ljudmi in njihova uporaba pri delu z ljudmi z demenco. *Socialno delo*, 54(1). Pridobljeno 14. 1. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-TNZWSYUY/7474fcb7-9eba-47ae-aafa-ee712a8dcfd9/PDF>
- Austin, M. J., Anthony, E. K., Tolleson Knee, R. & Mathias, J. (2016). Revisiting the Relationship between Micro and Macro Social Work Practice. *Families in Society Volume*. 97(4). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://journals.sagepub.com/doi/epdf/10.1606/1044-3894.2016.97.33>
- Bajpai, N., Kulshreshtha, K., Dubey, P. & Sharma, G. (2023). Travesty of Life Elders Abuse an Inquiry of Physical and Psychological Abuse. *Ageing Int*. 48(2). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8760600/>
- Bows, H. & Penhale, B. (2018). Editorial: Elder Abuse and Social Work: Research, Theory and Practice. *The British Journal of Social Work*. 48(4). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy062>
- Buckinx, F., Leroy, Z. & Bruyere, O. (2024). Engaging relatives in nursing home residents' well-being: exploring interest in a dyad physical activity program. *Journal of public health*. Pridobljeno 25. 3. 2024 s <https://link-springer-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/article/10.1007/s10389-024-02233-y>
- Castle, N., Ferguson-Rome, J. C. in Teresi, J. A. (2013). Elder Abuse in Residential Long-Term Care: An Update to the 2003 National Research Council Report. *Journal of Applied Gerontology*. 34(4). Pridobljeno 7. 5. 2024 s https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0733464813492583?url_ver=Z39.88-2003&rfr_id=ori%3Arid%3Acrossref.org&rfr_dat=cr_pub++0pubmed
- Crnojević, A., (ur.) (2022). *Dolgotrajna oskrba v mestni občini ljubljana: Izhodišča za implementacijo novega zakona*. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije. Pridobljeno 7.5.2024 s <https://www.gds.si/wp-content/uploads/2022/12/Dolgotrajna-oskrba-v-Mestni-obcini-Ljubljana-izhodišca-za-implementacijo-novega-zakona-strokovna-monografija.pdf>

- Cocker, C. (2023). Social Work Teaching Partnerships: Changing Landscapes in Social Work Education. *Practice. (Birmingham, England)*. 35(1). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://www.suffolknorfolksocialworktp.org/assets/Social-Work-Teaching-Partnerships-Changing-Landscapes-in-Social-Work-Education-ChristineCockerarticle.pdf>
- Čaćinović Vogrinčič, G., Kobal, L., Mešl, N., & Možina, M. (2005) *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Donovan, K. & Regehr, C. (2010). Elder Abuse: Clinical, Ethical, and Legal Considerations in Social Work Practice. *Clinical Social Work Journal*. 38. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://link.springer.com/article/10.1007/s10615-010-0269-2#citeas>
- Dragoš, S., Leskošek, V., Petrovič Erlah, P., Škerjanc, J., Urh, Š., & Žnidarec Demšar, S. (2005). *Krepitev moči*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Fridl, S. (2014). *Nasilje nad starejšimi: doživljanje nasilja in strategije soočanja z nasiljem*. (Magistrsko delo). Fakulteta za družbene vede. Ljubljana.
- Fundinho, J. F., Machado, M. M., Petronilho, F. A. & Ferreira-Alves, J. (2021). What we know about screening Older adults for mistreatment: Results from the save project literature review. [pdf] Pridobljeno 7.5.2024 s <https://www.projectsav.eu/results/>
- Fundinho, J. F., Pereira D. C. & Ferreira-Alves, J. (2021). Theoretical approaches to elder abuse: a systematic review of the empirical evidence. *The journal of adult protection*. 23(6). Pridobljeno 7. 5. 2024 s https://scholar.google.com.au/citations?view_op=view_citation&hl=ja&user=r_3rhvMAAAAJ&citation_for_view=r_3rhvMAAAAJ:ufrVoPGSRksC
- Govil, P. & Gupta, S. (2016). Domestic Violence against Elderly People: A Case Study of India. *Advances in Aging Research*. 5(5). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=70351>
- Hahn, L. S., Thiel, A., Dembeck, V., Haigis, D., Matting, L., Pomiersky, R., Eschweiler, G. W., Nieß, A. M., Sudeck, G. & Frahsa, A. (2024). A 10-step participatory program for developing, implementing, and evaluating physical activity promoting actions in nursing homes in Germany. *BMC Public health*. 24(1). Pridobljeno 21. 3. 2024 s <https://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12889-024-17727-3>
- Hawes, C. (2003). Elder Abuse in Residential Long-Term Care Settings: What Is Known and What Information Is Needed?. National Research Council (US) Panel to Review Risk and Prevalence of Elder Abuse and Neglect. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK98786/>

- Hawks, R. A. (2006). Grandparent Molesting: Sexual Abuse of Elderly Nursing Home Residents and its Prevention. *Marquette Elder's Advisor*. 8(1). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://scholarship.law.marquette.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1066&context=elders>
- Ho, C. S. H., Wong, S. Y., Chiu, M.M. & Ho, R. C. M. (2017). Global Prevalence of Elder Abuse: A Meta- analysis and Meta-regression. *East Asian Arch Psychiatry*. 27(2). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28652497/>
- Inštitut za slovenski jezik ZRC SAZU. (2023). *Samostojni izpis sestavka: Starost*. Pridobljeno 29. 12. 2023 s <https://fran.si/133/sskj2-slovar-slovenskega-knjiznega-jezika-2/4534776/starost?View=1&Query=starost&All=starost&FilteredDictionaryIds=133>
- Iyengar, V., Link, G., Beatty, P.W., Boel, M., Crockett, C., DiCocco, C., Fink, D., Gray, J.S., LaCounte, C., Miller, A.C., Phillippi, M., Skowronski, S., Twomey, M.S. & Williams, T. (2019). Trauma Caused by Injury or Abuse in Late Life: Experiences, Impacts, and the Federal Response. *AM Perspectives. Discussion Paper*. National Academy of Medicine, Washington, DC. Pridobljeno 7.5.2024 s <https://doi.org/10.31478/201901a>
- Jackson, J. L. & Mallory, R. 2009. Aggression and Violence Among Elderly Patients, a Growing Health Problem. *Journal of General Internal Medicine*, 24(10). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://link.springer.com/article/10.1007/s11606-009-1099-1#article-info>.
- Jackson, S. L. (2018). *Understanding Elder Abuse: A Clinician's Guide* [pdf]. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.apa.org/pubs/books/Understanding-Elder-Abuse-Series-Forward-and-Ch-1-Sample.pdf>
- Kanios, A. (2018). Social Work with Elderly People and Geriatric Care as a Modern Challenge. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 31(1). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://journals.umcs.pl/j/article/view/6938/5253>
- Kejžar, A. (2020). Recenzija knjige *Starost* S. de Beauvoir. Pridobljeno 29. 12. 2023 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/7_rec_kejz.pdf/2021050709512183/
- Kejžar, A., Rihter, L., Sajovic, J. & Drevenšek, G. (2022). Nutrition and Congruent Care Improve Wellbeing of Residents With Dementia in Slovenian Care Homes. *Frontiers in Nutrition*. 9. Pridobljeno 12.5.2024 s <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35308276/>
- Kejžar, A. & Turunen, K.M. (2024). The ecosystem of human capital in care homes. *Frontiers in Public Health*. 12. Pridobljeno 13.5.2024 s

- <https://www.frontiersin.org/journals/public-health/articles/10.3389/fpubh.2024.1298833/full#h14>
- Kemp, B. J. & Mosqueda L. A. (2005). Elder Financial Abuse: An Evaluation Framework and Supporting Evidence. *Journal of the American Geriatrics Society*. 53(7). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://agsjournals.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1532-5415.2005.53353.x>
 - Kinney, K. M. (2012). Elder Abuse in the Nursing Home Setting: Social Workers' Perspectives of Training and Education. *Master of Social Work Clinical Research Papers*. Pridobljeno 7. 5. 2024 s https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1046&context=msw_papers
 - Klemenc, D., & Lešnik Mugnaioni, D. (b.d) *Nasilje nad starejšimi. Kako ukrepati, ko ga zaznamo?* Pridobljeno 29. 1. 2024 s <https://www.zbornica-zveza.si/wp-content/uploads/2023/09/Nasilje-nad-starejsimi-Priporocila.pdf>
 - Kornhauser, A. & Mali, J. (2013) Priprava starega človeka na življenje v domu za stare ljudi. *Socialno delo*. 52(5). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-KGI8VVKO>
 - Knight, C. & Gitterman, A. (2018). Merging Micro and Macro Intervention: Social Work Practice With Groups in the Community. *European Journal of social work*. 54(1). Pridobljeno 3. 3. 2024 s https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/s3-euw1-ap-pe-ws4-cws-documents.ri-prod/routledgesw/books/9780367354312/companion_readings/Chapter_8/8_2_Knight_and_Gitterman.pdf
 - Lachs, M. S. & Pillemer, K. A. (2015). Elder Abuse. *New England Journal of Medicine*. 373(20). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMr1404688>
 - Lamovec, T., Flaker, V. (1993) Zagovorništvo v akciji – proces emancipacije. *Socialno delo*, 32 (3–4). Pridobljeno 14. 1. 2024 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:DOC-1X4TPH2S/3efc8bd6-c75d-4352-9b9c-fdaece8b763f/PDF>
 - Lane, P. & Tribe, R. Anti-discriminatory. (2017). *Practice in Mental Health for Older People*. Pridobljeno 14. 1. 2024 s [https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=FxMvDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA147&dq=-+Lane,+P.+%26+Tribe,+R.+Anti-discriminatory.+\(2017\).+Practice+in+Mental+Health+for+Older+People&ots=q5mPX](https://books.google.si/books?hl=sl&lr=&id=FxMvDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA147&dq=-+Lane,+P.+%26+Tribe,+R.+Anti-discriminatory.+(2017).+Practice+in+Mental+Health+for+Older+People&ots=q5mPX)

l3BJy&sig=JtUZXLJ11bXDonmLxf_Fj-SyV_c&redir_esc=y#v=onepage&q=-%20Lane%2C%20P.%20%26%20Tribe%2C%20R.%20Anti-discriminatory.%20(2017).%20Practice%20in%20Mental%20Health%20for%20Older%20People&f=false

- Lešnik Mugnaioni, D., Robnik, S., Klemenc, D. & Cvetežar, I. Š. (ur.) (2022). *Nasilje ne! priročnik za obravnavo nasilja v zdravstvenih in socialnovarstvenih zavodih*. Ljubljana: Zbornica zdravstvene in babiške nege Slovenije – Zveza strokovnih društev medicinskih sester, babic in zdravstvenih tehnikov Slovenije.
- Levine, J. M. (2003). Elder neglect and abuse. A primer for primary care physicians. *Geriatrics*. 58(10). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.usaspirtgov.com/veterans/Elder-Neglect-and-abuse.-A-primer-for-primary-care-physicians.pdf>
- Liang, B. A. (2006). Elder Abuse Detection in Nursing Facilities: Using Paid Clinical Competence to Address the Nation's Shame. *Journal of health law*. 39. Pridobljeno 7. 5. 2024 s https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=963535
- Liljegren, A. (2011). Pragmatic professionalism: micro-level discourse in social work. *European Journal of social work*. 15(3). Pridobljeno 3. 3. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/233360162_Pragmatic_professionalism_Micro-level_discourse_in_social_work
- Lin, C.–Y. and Chou, E.–Y. (2022). Stepping up, stepping out: the elderly customer long-term health-care experience. *Journal of Services Marketing*, 36(8). Pridobljeno 3. 1. 2024 s <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSM-05-2021-0161/full/html>
- Lin, V. W., Lin, J. & Zhang, X. (2016). U.S. Social Worker Workforce Report Card: Forecasting Nationwide Shortages. *Social Work*. 61(1). Pridobljeni 3. 3. 2024 s <https://www.jstor.org/stable/24881404>
- Liu, B. C. P., Chui, R. C. F. & Tsui, C. (2021) What really matters? An exploratory study on perceived Effectiveness, actual practice and Determinants of advocacy in social Work. *Hong Kong Journal of Social Work*. 55(1). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://eds-p-ebscohost-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=ca25a50f-5367-49fa-a418-58c00325319a%40redis>
- Lymbery, M. (2006). United We Stand? Partnership Working in Health and Social Care and the Role of Social Work in Services for Older People. *The British Journal of Social Work*. 36(7). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://www.jstor.org/stable/23721352>

- Maia, P. H. S., Ferreira, E., Melo, E. M. & Duarte-Vargas, A. M. (2019). Occurrence of violence in the elderly and its associated factors. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 72(2). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.scielo.br/j/reben/a/YYtX34JqBV3SQy9xGjzS5hr/?lang=en#>
- Mali, J. (2008) *Od hiralnic do domov za stare*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Mali, J. (2010) the sources of intergenerational Collaboration within social work. *Teorija in praksa*, 47(6). Pridobljeno 14. 1. 2024 s http://dk.fdv.uni-lj.si/db/pdfs/tip20106_mali.pdf
- Mali, J. (2013). Socialno delo s starimi ljudmi kot specializacija stroke. *Socialno delo*, 52(1). Pridobljeno 14. 1. 2014 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Socialno_URN_NBN_SI_DOC-TWJ8V0FM.pdf/2019032522483030/
- Madhuri, N. (2011). The Role of the Social Worker with Older Persons. *The Irish Association of Social Workers; Special Interest Group on Ageing (SIGA)*. Pridobljeno: 7. 5. 2024 s https://www.academia.edu/29003051/The_Role_of_the_Social_Worker_with_Older_Persons
- Mazza, N. & Vinton, L. (2008) A Nationwide Study of Group Work in Nursing Homes. *Activities, adaptation, & aging journal*. 24(1). Pridobljeno 3. 3. 2024 s https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1300/J016v24n01_07
- Ministrstvo za solidarno prihodnost. (2024). *Odziv ministrstva in vodstva zavoda na nasilje nad varovancem doma starejših občanov v Grosupljem*. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.gov.si/novice/2024-01-11-odziv-ministrstva-in-vodstva-zavoda-na-nasilje-nad-varovancem-doma-starejsih-obcanov-v-grosupljem/>
- Mlakar, T., Vojović, A. & Mravljak Andoljšek, V. (2016). Preprečevanje nasilja nad starejšimi. *Kakovostna starost*. 19(3). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.instantrstenjaka.si/slike/1616-1.pdf>
- Myhre, J., Saga, S., Malmedal, W., Ostaszkievicz, J. & Nakrem, S. (2020). Elder abuse and neglect: an overlooked patient safety issue. A focus group study of nursing home leaders' perceptions of elder abuse and neglect. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-020-5047-4>
- Papšo, P. (2021) Mediation in social work. *Konińskie Studia Społeczno-Ekonomiczne*. 7(2). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://bibliotekanauki.pl/articles/1398103.pdf>

- Pilemer, K, Burnes, D., Riffin, C. & Lachs, M.S. (2016). Elder Abuse: Global Situation, Risk Factors, and Prevention Strategies. *Gerontologist*. 56(2). Pridobljeno 7. 6. 2024 s <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5291158/>.
- Post, L., Page, C., Conner, T., Prokhorov, A., Fang, Y. & Biroscak, B. J. (2010). Elder Abuse in Long-Term Care: Types, Patterns, and Risk Factors. *Research on Aging*. 32(3). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://journals-sagepub-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.1177/0164027509357705>
- Ramovš, J. (b.d.). *Inštitut Antona Trstenjaka*. Pridobljeno 14. 1. 2024 s <https://www.inst-antontrstenjaka.si/gerontologija/slovar/1014.html>
- Roberts, A., Kusmaul, N.& Bern-Klug, M. (2023) We can work it out: nursing home social work and conflict mediation. *Innovation in aging*. 7(1). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1093/geroni/igad104.0106>
- Sander, M., Oxlund, B., Jespersen, A., Krasnik, A., Mortensen, E. L., Westendorp, R. G. J. & Rasmusen, L. J. (2015). The challenges of human population ageing. *Age and ageing*, 44(2). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://academic.oup.com/ageing/article/44/2/185/93994>
- Santos Tavares, D. M. & Paiva, M. M. (2015). Physical and psychological violence against the elderly: prevalence and associated factors. *Revista Brasileira de Enfermagem*. 68(6). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.scielo.br/j/reben/a/vrvvtCrBLKF8fvzzkKqqnpfx/?lang=en#>
- Schiamberg, L. B., Oemke, J., Zhang, Z., Barboza, G. E., Griffiore, R. J., Von Heydrich, L., Post, L. A., Weatherill, R. P. & Mastin, T. (2012). Physical Abuse of Older Adults in Nursing Homes: A Random Sample Survey of Adults With an Elderly Family Member in a Nursing Home. *Journal of Elder Abuse & Neglect*. 24(1). Pridobljeno 7. 5. 2024 s https://www.researchgate.net/publication/51977795_Physical_Abuse_of_Older_Adults_in_Nursing_Homes_A_Random_Sample_Survey_of_Adults_With_an_Elderly_Family_Member_in_a_Nursing_Home
- Schwarzbach, M., Lupp, M., Forstmeier, S., König, H-H. & Riedel-Heller, S.-G. (2014) Social relations and depression in late life – A systematic review. *International Journal of Geriatric Psychiatry*. 29(1). Pridobljeno 14. 1. 2024 s <https://onlinelibrary-wiley-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/doi/epdf/10.1002/gps.3971>
- Shinoda-Tagawa, T., Leonard, R. & Pontikas, J. (2004). Resident-to-Resident Violent Incidents in Nursing Homes. *JAMA*. 291(5). Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://jamanetwork.com/journals/jama/article-abstract/198137>

- Statistični urad Republike Slovenije. (2023). *Število rojstev upadlo za 7 %*. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://www.stat.si/StatWeb/News/Index/11182>
- Svetovna zdravstvena organizacija. (2022). *Abuse of older people*. Pridobljeno 29. 1. 2024 s <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/abuse-of-older-people>
- Šadl, Z. (2005). Družbene spremembe, travmatične emocije in emocionalna opora. *Družboslovne razprave*. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <http://dk.fdv.uni-lj.si/dr/dr49-50Sadl.PDF>
- Thompson, N. (1995) V podporo antidiskriminacijski akciji. *Socialno delo*, 34(5). Pridobljeno 14. 1. 2024 s https://www.revija-socialnodelo.si/mma/V_URN_NBN_SI_DOC-3OHKXGGA.pdf/2019060920481274/
- Tse, M. M. Y., Lau, L. J., Kwan, R., Cheung, D., Tang, A. S. K., Ng, Shamay S. M., Lee, P. H. & Yeung, S. S. Y. Effects of play activities program for nursing home residents with dementia on pain and psychological well-being: Cluster randomized controlled trial. *Geriatrics & Gerontology International*. 18(10). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://doi-org.nukweb.nuk.uni-lj.si/10.1111/ggi.13509>
- Veber, S. (2004). Zloraba starih ljudi in nasilje nad njimi. *Obzornik zdravstvene nege*. 38(2). Pridobljeno 3. 3. 2024 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-RMH5DO95>
- World Health Organisation. (2022). Tackling abuse of older people: five priorities for the United Nations Decade of Healthy Ageing (2021–2030). [pdf]. Pridobljeno 7. 5. 2024 s <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/356151/9789240052550-eng.pdf?sequence=1>
- Yon Y., Ramiro-Gonzales, M., Mikton, C. R., Huber, M & Sethi, D. (2019). The prevalence of elder abuse in institutional settings: a systematic review and meta-analysis. *European Journal of Public Health*, 29(1). Pridobljeno 29. 1. 2024 s <https://academic.oup.com/eurpub/article/29/1/58/5033581?guestAccessKey=482da8b7-f9f4-4205-811d-0dd9788cddb1&login=false>

13 PRILOGE

13.1 PRILOGA 1: VPRAŠANJA ZA INTERVJU

OSNOVNI DEMOGRAFSKI PODATKI:

- spol (M, Ž, drugo)
- starost
- izobrazba

VPRAŠANJA ZA INTERVJU

1. Kako dolgo ste že zaposleni na področju socialnega dela? Na kratko opišite svoje delovne izkušnje.
2. Ste se na svojem delovnem mestu že kdaj srečali z nasiljem nad starimi ljudmi? Če ste, kakšna je bila vaša vloga v procesu in ali bi lahko kaj storili bolje?

Osredotočiva se na predložene koncepte socialnega dela s starimi ljudmi: vzpostavljanje delovnega odnosa, partnerstvo, zagovorništvo, perspektiva moči, antidiskriminacijska usmeritev, skupine za samopomoč, socialna omrežja in skupnostna oskrba:

3. Katere od teh najpogosteje uporabljate v navezi preprečevanja nasilja nad starimi v domovih? Kako jih uporabljate v praksi in zakaj se vam zdijo uporabni, delujoči?

Vloge socialnega delavca so: socialno delo s stanovalci in svojci, pred in tekom bivanja v domu, sodelovanje v domskem timu, mediatorstvo, zagovorništvo, skupinsko delo ter izvajanje inovativnih programov.

4. Se vam zdi, da so te vloge socialnih delavcev v pomoč pri preprečevanju nasilja nad starimi v domovih in kako jih vi uporabljate v praksi?
5. Katero izmed vlog socialnih delavcev bi izpostavili kot najkoristnejšo za preprečevanje nasilja nad starimi v domovih in zakaj?
6. Kako sodelujete s svojci oz. skrbniki, da ustvarite podporna okolja, ki zmanjšajo tveganje nasilja nad starimi in jim zagotovijo čustveno podporo in obravnavajo skrbi, povezane z dobrim počutjem njihovih ljubljenih v domovih za stare?
7. Kako opolnomočite stanovalce in povečate njihovo odpornost ter zmanjšate njihovo ranljivost na nasilje?
8. Kakšno vlogo imate kot socialna delavka pri posredovanju pri konfliktih in obravnavanju neravnovesja moči v okolju domov za starejše, da bi preprečili nasilje?
9. Katere ukrepe za preprečevanje nasilja v domovih za stare ste kot socialna delavka že izvajali ali jih izvajate? Sodelujete pri tem tudi s skupnostjo?

10. Kako ustvarjate spoštljivo in podporno okolje in kulturo v domovih za stare, da preprečite morebitno nasilje?
11. Imate kakšne ideje o novih oblikah ozaveščanja ali ukrepanja nad pojavom nasilja nad starimi v domovih?
12. Katere veščine bi potrebovali za še večjo strokovno ozaveščenost sebe in drugih zaposlenih v domovih za stare pri prepoznavanju in obravnavi nasilja nad starimi?
13. Kakšna je vaša vloga v primeru, ko in če odkrijete nasilje nad starostnikom v vaši ustanovi? Kako poteka postopek? Se vam zdi, da imate dovolj strokovne podpore, da sodelujete v postopku?
14. Na kakšen način kot socialna delavka sodelujete s stanovalci, svojci in sodelavci, da vzpostavite učinkovite komunikacijske kanale, ki izboljšajo prepoznavanje in obravnave primerov nasilja v domovih za starejše?
15. Ali se vam zdi, da obstajajo kakšne ovire v postopkih po zaznavi nasilja v domu in katere?

13.2 PRILOGA 2: ODPRTO KODIRANJE

Odprto kodiranje, INTERVJU A

OZNAKA	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
A1	... se pogosto srečujem z nasiljem nad starimi ljudmi, še najbolj med vrstniki samimi.	Medvrstniško nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
A2	Kadar stanovalci niso prilagodljivi in imajo vedenjske težave, je kaj hitro prisotno tudi nasilje.	Vedenjske težave, neprilagodljivost stanovalcev	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
A3	... najpogosteje se začne z verbalnim, ki je občasno preraslo tudi v fizično.	Verbalno, fizično nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
A4	... še posebno, kadar so bili v opitem stanju ...	Prekomerno uživanje alkohola	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
A5	Vsa leta je bilo v Dom sprejetih veliko stanovalcev, ki so imeli že pred tem velike in dolgotrajne težave s prekomernim	Prekomerno uživanje alkohola	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja

	uživanjem alkohola, ki je bilo tudi najpogostejši razlog, da je do nasilja prišlo.			
A6	Pogosto so upravičenci, ki so urejali dokumentacijo za sprejem v Dom, navajali različne oblike nasilja, ki so je bili deležni doma.	Delo s stanovalci	Način zaznave nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
A7	Navajali so verbalno, finančno nasilje, zanemarjanje, grožnje, pa tudi redkeje fizično nasilje.	Grožnje, zanemarjanje	Verbalno, psihično, ekonomsko, fizično nasilje	Vrste nasilja
A8	Takrat sem vsakega posameznika opolnomočila, da je to nedopustno ravnanje, da lahko tako ravnanje domačih prijavijo na policiji ali na pristojnem CSD ali naredim prijavo zanje tudi kot strokovna delavka, ki je zaznala znake nasilja.	Opolnomočenje žrtve, prijava pristojnim organom	Odziv na nasilje	Ukrepanje
A9	Ob informaciji, da se mora nasilje prijaviti in da jih bo obiskala policija in CSD, da se začnejo postopki reševanja problema, so pogosto vsi odstopili, saj tako hudo pa spet ni, ali pa so se celo bali za življenje.	Strah	Prijava nasilja	Problemi
A10	... je bilo vedno potrebno vzpostavljati delovnega odnosa, za vsako situacijo posebej, oba stanovalca jemati kot partnerja in z obema ravnati enakovredno, neprivilegirano.	Delovni odnos	Vzpostavljati delovnega odnosa	Koncepti socialnega dela
A11	Pogosto je bilo treba vplesti elemente zagovorništva pred stanovalci, ki se nikakor niso umirili sami, za stanovalce, ki	Zagovorništvo šibkejših, antidiskriminacija	Zagovorništvo, antidiskriminacijska vloga	Koncepti socialnega dela

	so bili zaradi spola ali fizične moči v manjvrednem položaju.			
A12	Antidiskriminacijska vloga bi bila takrat, kadar bi se postavil na stran le enega in ob dejstvu, da smo v domovih strokovni delavci z vidika stanovalcev v nadrejeni vlogi, bi bilo to skrajno nepravilno.	Enakopravnost, pravičnost	Antidiskriminacijska vloga	Koncepti socialnega dela
A13	... kakšnemu stanovalcu dodajati tudi perspektivo moči, na način, da sta oba enakovredna stanovalca z enakimi pravicami ne glede na način plačevanja in dolžino bivanja v isti sobi, da oba plačujeta storitve, da pa smo se kljub vsemu dolžni medsebojno spoštovati in komunicirati na spoštljiv način.	Delo na perspektivi moči	Perspektiva moči	Koncepti socialnega dela
A14	Mnogokrat sem povedala, da pravice enega segajo do pravic drugega.	Enakopravnost	Antidiskriminacijska vloga	Koncepti SD
A15	Organizirala sem skupine za samopomoč, ki so delovale kot zaprte skupine stanovalcev, ki so imeli podobno vedenjske težave (odvisnosti).	Organizacija skupin stanovalcev s podobnimi težavami	Skupine za samopomoč	Koncepti SD
A16	Stanovalci niso imeli in niso poznali socialnih omrežij, šele danes prihajajo v domove upravičenci, ki poznajo te oblike komuniciranja in osveščanja in jih tudi uporabljajo.	Slaba digitalna ozaveščenost	Ozaveščenost	Problemi
A17	... negovalnega in strežnega osebja, ki je pogosto neposredna priča pri nasilju.	Negovalno in strežno osebje	Način zaznave nasilja	Značilnosti nasilja v domovih

A18	... smo socialni delavci tisti, ki prvi pristopimo k stanovalcem in poskušamo skupaj z njimi iskati primerne in zanje sprejemljive rešitve.	Prvi odziv, iskanje rešitev	Odziv SD	Ukrepanje
A19	SD smo tisti, ki poskusimo spraviti sprte stanovalce in zadeve ublažiti do take mere, da še zmorejo bivati skupaj.	Umirjanje situacije	Odziv SD	Ukrepanje
A20	... je bilo pogosto treba tudi koga preseliti, da se nasilje ne bi ponavljalo.	Preselitev	Odziv na nasilje	Ukrepanje
A21	Pogosto sem v taka reševanja poskusila vključevati tudi svoje stanovalce, ki so bili občasno v pomoč, kdaj pa tudi ne.	Vključitev svojcev	Odziv SD	Ukrepanje
A22	... smo na nek način mediatorji v primerih pojavov nasilja, vedno znova poskušamo najti najboljše možne rešitve skupaj s stanovalci, ki so zanje ugodne/sprejemljive.	Mediacija	Mediatorstvo	Koncepti SD
A23	Redno smo primere nasilja obravnavali tudi timsko.	Timska obravnava	Odziv na nasilje	Ukrepanje
A24	Socialni delavci smo pogosto mediatorji tudi med stanovalci in svojci.	Mediacija	Mediatorstvo	Vloga SD
A25	... saj naredimo veliko, da socialne stike krepimo, ohranjamo, da jih ne poslabšujemo, kadar so skrhani že ob sprejemu.	Delo s svojci	Način dela	Preprečevanje nasilja
A26	... ob pomoči socialnih delavcev izboljšajo njihovi odnosi, komunikacija, saj jih opolnomočimo in realno spregovorimo o videnem stanju.	Odnos s svojci in stanovalci	Sodelovanje s stanovalci in svojci, zaposlenimi	Vloga SD

A27	... socialni delavci zagovorniki stanovalcev, še posebej takrat, kadar ti nimajo nikogar več, ki bi se zanje postavil.	Zagovorniki stanovalcev	Zagovorništvo	Vloga SD
A28	... tako, da strokovni delavci zaznavamo znake nasilja, kadar je svojec glasnejši od stanovalca in kadar njuni mnenji nista enaki.	Neenakopravnost	Način zaznave nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
A29	Vse pogosteje je določenim svojcem težko dopovedati, da bomo v domu slišali in upoštevali stanovalca.	Zagovorniki stanovalcev	Zagovorništvo	Vloga SD
A30	Stanovalce opolnomočimo že ob sprejemu, ko jim predstavimo delovanje institucije in vse možne poti za ugovore in pritožbe.	Opolnomočenje stanovalcev	Socialno delo s stanovalci	Vloga SD
A31	Nasilje se je in se bo dogajalo v domovih, saj pod eno streho v zelo različnih sobah, od eno-, dvo- in večposteljnih sobah, biva veliko različnih ljudi.	Sobivanje	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
A32	Socialna delavka je prva, ki pristopi, pomirja, obravnava vpletene in soustvarja rešitve.	Prvi odziv	Odziv SD	Ukrepanje
A33	Nasilje bomo preprečili, ko bomo ljudje spet bolj gojili pomen človeških vrednot, postali nazaj bolj solidarni in manj zamerljivi.	Pomembnost človeških vrednot	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
A34	Postali smo preveč občutljivi, egoistični vsak vidi le sebe in svoje potrebe in hitro pozabi na druge.	Egoizem	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
A35	Neravnovesje moči in nasilje pa se lahko pojavita tudi med zaposlenimi in	Neravnovesje moči	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja

	stanovalci (grožnje, nadiranja, močni prijemi, glasno vpitje).	Grožnje, nadiranje, močni prijemi, glasno vpitje	Psihično in verbalno nasilje, fizično nasilje	Vrste nasilja
A36	Trdim, da pa je veliko več nasilja ravno nasprotno s strani stanovalcev do zaposlenih (ščipanje, brcanje, pljuvanje, močni prijemi, žalitve).	Ščipanje, brcanje, pljuvanje, močni prijemi, žalitve	Nasilje nad zaposlenimi	Vrste nasilja
A37	... nasilje s strani svojcev do zaposlenih (zmerjanja, grožnje, kričanje).	Zmerjanje, grožnje, glasno vpitje	Psihično in verbalno nasilje	Vrste nasilja
A38	... socialni delavci tisti, ki kot filtri poskušamo vedno znova umirjati take situacije in poskrbeti, da se problemi ne kopičijo, da se jih rešuje sproti in z dajanjem povratne informacije vpletenim.	Reševanje konfliktov	Socialno delo s svojci, stanovalci in zaposlenimi, mediatorstvo	Vloga SD
A39	Ukrepi za preprečevanje nasilja so bili vedno dogovorjeni na strokovnih timih in po predhodno izčrpanih vseh drugih možnostih za reševanje.	Strokovna podpora	Sodelovanje v domskem timu, skupinsko delo	Vloga SD
A40	... običajno nasilje izvajajo stanovalci, ki nimajo lastnih sredstev in nimajo možnosti za bivanje nikjer drugje, česar se zavedajo in tudi zaradi tega vztrajajo pri nadaljevanju in ponovitvah tega.	Izigravanje svojih pravic, ponavljanje nasilja	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
A41	Največkrat s pogovorom s posameznim stanovalcem, z vsakim posebej in potem še skupaj, z različnimi strokovnimi delavci.	Pogovor, sodelovanje	Sodelovanje v domskem timu	Vloga SD

A42	S ponavljanjem vedno istih stavkov, da sta samo spoštljiv odnos in komunikacija prava za življenje v tako veliki skupnosti.	Spoštljivost	Komunikacija	Preprečevanje nasilja
A43	Zaposleni tudi s svojim zgledom dajemo stanovalcem možnost, da se učijo boljšega načina komuniciranja in vedenja.	Zgled zaposlenih	Zgled	Preprečevanje nasilja
A44	Stanovalce ozaveščamo na osebni ravni, preko svojcev, pisnih dokumentov in obvestil na oglasnih deskah, spletni strani, družbenih omrežjih.	Različnost pristopov	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
A45	Samo ničelna toleranca do nasilja pa bo prispevala k zmanjševanju tega, saj bodo le tako stanovalci dobili sporočilo, da se nasilje ne sme izvajati, niti ne smemo dovoljevati, da je kdor koli nasilen do nas.	Ničelna toleranca do nasilja	Odziv na nasilje	Ukrepanje
A46	... več primerov izkušenj obravnave nasilja v instituciji, na način izmenjave dobrih praks, ki jih socialni delavci imamo v domovih.	Izmenjava dobrih praks	Izmenjava izkušenj	Rešitve
A47	Večkrat bi nas lahko opolnomočili strokovni delavci CSD, PP, ki se s temi vedenji srečujejo dnevno in imajo še več izkušenj in prakse.	Sodelovanje s strokovnjaki na področju nasilja	Sodelovanje z drugimi institucijami	Rešitve
A48	Vsako nasilje prijavimo tudi na policijo v soglasju s stanovalcem ali s svojci.	Prijava pristojnim organom	Odziv na nasilje	Ukrepanje
A49	... prijava na policijo zajema tudi podajanje osebnih podatkov, eventualne možne prisotnosti na	Strah pred razkritostjo osebnih podatkov	Ovire SD	Problemi

	sodišču ... kar ljudje nasploh ne maramo.			
A50	... imam razvito komunikacijsko mrežo z ljudmi izven institucije, tako da si lahko pridobim tudi mnenje in nasvet drugih strokovnjakov, ki nas na tak način tudi opolnomočijo, opremijo z informacijami, ki jih takrat potrebujemo, da suvereno nastopimo pri podaji prijave.	Razvita socialna mreža.	Viri moči SD	Vidik strokovnega delavca
A51	... da s stanovalci ohranjam osebno komunikacijo, spoštljivo, tudi takrat, ko si je ne zaslužijo, ker sami žalijo in napadajo.	Umirjanje situacije	Odziv SD	Ukrepanje
A52	... da s tehnikami obvladovanja stresa in sproščanj zmoremo ohraniti čim bolj mirno komunikacijo, da poskusimo vse skupaj umiriti.	Tehnike obvladovanja stresa	Izboljševanje psihofizičnega stanja	Vidik strokovnega delavca
A53	... opazamo tudi, da smo lahko zaposleni s svojim načinom vedenja in neprimerne komunikacije povzročitelji nastanka nasilja.	Zaposleni vzrok za nasilje	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
A54	Odperti delovni odnosi, opazovanja in zmožnosti, da se o vseh zadevah lahko pogovarjamo.	Delovni odnos Pogovor	Vzpostavljanje delovnega odnosa Sodelovanje v domskem timu	Koncepti SD Vloga SD
A55	... da preverjamo, kar smo slišali, saj pogosto že s tem rešujemo konflikte in nadaljnje nasilje.	Preverjanje slišane	Komunikacija	Preprečevanje nasilja

Odprto kodiranje, INTERVJU B

OZNAKA	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
B1	... predvsem v obliki medsebojnih sporov med stanovalci.	Medvrstniško nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih

B2	... naša pogosta vloga mediatorja.	Mediacija	Mediatorstvo	Vloga SD
B3	... preteпов med sostanovanci.	Pretep	Fizično nasilje	Vrste nasilja
B4	Vzpostavitev delovnega odnosa, partnerstvo in zagovorništvo.	Delovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa, partnerstvo, zagovorništvo	Koncepti SD
B5	... treba z vsakim uporabnikom vzpostaviti zaupen delovni odnos, ki temelji na spodbujanju uporabnika, da sam išče vzroke za pojav nasilja in načine preprečevanja nadaljnega nasilja, da prepozna, kaj je tisti sprožilec in kaj lahko sam naredi, da obvladuje sprožilce.	Iskanje vzroka	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti SD
B6	... da prepozna nasilje, da to pove, opolnomočenje žrtve, graditev samozavesti.	Opolnomočenje stanovalcev	SD s stanovalci	Vloga SD
B7	Sodelovanje s svojci je pomembno, saj veliko vzorcev uporabniki prenesejo iz primarnih družin.	Odnos s svojci	SD s svojci	Vloga SD
B8	... da se tudi svojci seznanijo s pravili v Domu, da upoštevajo naša priporočila, da uporabljajo do stanovalcev primerni način komunikacije.	Odnos s svojci	SD s svojci	Vloga SD
B9	... recimo demenca, ki je svojci velikokrat ne priznajo in nato prihaja do napetosti med njimi.	Nepoznavanje bolezni	Problematika demence	Vzroki nasilja
B10	... pomembna so srečanja s svojci v okviru individualnih načrtov in kasneje evalvacij, kjer se lahko naslovijo vse problematike.	Odnos s svojci	SD s svojci in stanovalci	Vloga SD
B11	Sodelovanje v domskem timu ima velik pomen, saj različni ljudje gledajo vsak iz svoje perspektive in lahko hitreje najdemo rešitev, prav tako pa je tu pomembna podpora tima.	Pogovor, sodelovanje	Sodelovanje v domskem timu	Vloga SD
B12	Preko mediacije se sprtima uporabnikoma da možnost,	Mediacija	Mediatorstvo	Vloga SD

	da povesta svojo plat in da skupaj nato najdemo ustrezno rešitev, da se tudi onadva med seboj slišita, da jima je dan prostor in na podlagi tega oblikujeta rešitev.			
B13	... uporabnika, ki je v vlogi žrtve je treba opolnomočiti, mu dati možnost varnega prostora, da spregovori, da pridobi moč, da pove.	Zagovorništvo šibkejših Delo na perspektivi moči	Zagovorništvo Perspektiva moči	Koncepti SD
B14	... velikokrat se vloge med seboj tudi prepletajo.	Prepletanje vlog	Značilnosti vlog SD	Vloga SD
B15	... za preprečevanje nasilja pomembno, da se s stanovalci o tem pogovarjamo, da sploh prepoznajo različne oblike nasilja, saj mnogi izmed njih določenih oblik nasilja sploh ne zaznavajo, še posebej mogoče čustvene zlorabe.	Pogovor o nasilju	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
B16	... saj lahko pogosto ravno nezavedno nerazumevanje bolezenskega stanja vodi v napetosti med njimi.	Nerazumevanje bolezenskih stanj	Problematika ozaveščenosti	Vzroki nasilja
B17	Svojci imajo tudi možnost obiskovanja podporne skupine, kjer si lahko podelijo medsebojne izkušnje.	Pogovorne skupine	Organiziranje podpornih skupin	Preprečevanje nasilja
B18	Preko pogovorov o nasilju, kaj je nasilje, kako se ubraniti.	Pogovor o nasilju	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
B19	... z ranljivimi stanovalci vzpostaviti zaupen odnos.	Zaupanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti SD
B20	... mnogi med njimi niti ne prepoznajo različnih oblik nasilja ali o tem nočejo govoriti zaradi občutkov sramu/izpostavljenosti.	Nepoznavanje oblik nasilja, tabu teme	Problematika ozaveščenosti	Vzroki nasilja
B21	Stanovalcem, ki so ranljivi na nasilje, je treba dati občutek vrednosti, jih seznaniti s tem, da je nasilje že to, če nas nekdo žali, da te pravice nima.	Opolnomočenje stanovalcev	Socialno delo s stanovalci	Vloga SD
B22	... najprej je treba konflikt varno zaustaviti in	Takojšen pristop	Odziv na nasilje	Ukrepanje

	zagotoviti varnost vseh vpletenih.			
B23	... se čim prej tudi pogovorimo ter zapišemo zapisnike o dogajanju.	Pogovor in dokumentiranje	Odziv SD	Ukrepanje
B24	...v primeru, da se sprte strani ne umirijo, pokličemo tudi policijo.	Prijava pristojnim organom	Odziv na nasilje	Ukrepanje
B25	Žrtve ne izpostavljamo nasilnežu, opravimo ločen pogovor.	Varovanje žrtve, pogovor	Odziv SD	Ukrepanje
B26	... odvisno od situacije se izvedejo tudi preselitve ali premestitve iz enote v enoto.	Preselitev	Odziv na nasilje	Ukrepanje
B27	... ozaveščanje stanovalcev o nasilju, da se s stanovalci o nasilju pogovarjamo, da ga sploh prepoznajo.	Pogovor o nasilju	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
B28	S stanovalci se je treba zaupno in spoštljivo pogovarjati o tem, ali se v Domu dobro počutijo, ali imajo dobre odnose s sostanovalci in zaposlenimi, če jih je česa strah oziroma so doživeli kaj neprijetnega v komunikaciji/odnosu z drugimi sostanovalci ali zaposlenimi ter če so doživeli kakšno drugo obliko nasilja.	Pogovor	Komunikacija	Preprečevanje nasilja
B29	... uporaba deeskalacijskih tehnik.	Tehnike dela	Način dela	Preprečevanje nasilja
B30	... pogovarjamo na pogovornih skupinah, da stanovalci vidijo, da imamo do nasilnega vedenja ničelno toleranco.	Pogovorne skupine	Organiziranje podpornih skupin	Preprečevanje nasilja
B31	Odklone vedenja redno obravnavamo tudi na strokovnih timih.	Obravnava odklonov vedenja	Način dela	Preprečevanje nasilja
B32	Redno nas vsako leto obišče rajonski policist, ki za stanovalce izvede predavanje, kako ostati varni.	Obisk rajonskega policista	Sodelovanje s policijo	Preprečevanje nasilja
B33	O pojavu nasilja se je treba odkrito pogovarjati tako z	Pogovor o nasilju	Odziv na nasilje	Ukrepanje

	uporabniki kot tudi z zaposlenim.			
B34	... delovati moramo timsko, saj na ta način tudi našim uporabnikom lahko zagotovimo varnost in dovolj podporno okolje, v katerem se bodo dobro počutili.	Timsko delo	Način dela	Preprečevanje nasilja
B35	... ko prihaja do ekonomskega nasilja nad uporabnikom, postopki za zaščito njegovih pravic in koristi trajajo predolgo.	Svojci nad stanovalci Dolgotrajni postopki	Ekonomsko nasilje Sistemska neurejenost	Vrsta nasilja Problemi
B36	... sam postopek postavitve pod skrbništvo je dolgotrajen, te postopke bi bilo treba pohitriti in pristojnim organom omogočiti, da se pravice in koristi starega človeka zaščitijo takoj.	Dolgotrajni postopki	Sistemska neurejenost	Problemi
B37	... izobraževanja na temo uporabe ustreznih tehnik komunikacije, deeskalacijskih tehnik, asertivnosti, prepoznavanje sprožilcev nasilnega vedenja, preokvirjanje vedenja.	Več izobraževanj na temo nasilja	Izobraževanja	Rešitve
B38	... v Domu oblikovan protokol ukrepanja ob zaznavi nasilja.	Zapisan protokol ukrepanja	Odziv na nasilje	Ukrepanje
B39	... skliče pa se tudi tim enote, kar nam zagotavlja tudi strokovno podporo pri postopku obravnave nasilja.	Strokovna podpora	Sodelovanje v domskem timu	Vloga SD
B40	Stanovalcem, svojcem in sodelavcem moraš biti dostopen.	Dostopnost	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
B41	... zaposlene opolnomočiti, da se nasilje tudi prijavi.	Opolnomočenje zaposlenih	SD z zaposlenimi	Vloga SD
B42	S stanovalci preko individualnih pogovorov krepiti zaupen odnos.	Zaupen odnos	SD s stanovalci	Vloga SD
B43	Velikokrat se zaposlene bojijo nasilje prijaviti (v ozadju tega je tudi strah, da bi se jim lahko npr. stanovalec zaradi tega maščeval ...).	Strah	Prijava nasilja	Problemi

B44	Težave pa se pojavljajo tudi pri morebitnih preselitvah zaradi prostorskih zmožnosti kot tudi na sistemski ravni pri nadaljnjih ukrepih morebitnega odpusta iz Doma, saj so postopki dolgotrajni.	Prostorske zmožnosti premestitve	Sistemska neurejenost	Problemi
-----	---	----------------------------------	-----------------------	----------

Odprto kodiranje, INTERVJU C

OZNAKA	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
C1	... mogoče leta nazaj so bile bolj pogoste oblike verbalnega nasilja.	Verbalno nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
C2	... bili svojci verbalno nasilni, do svojih najbližjih – so bili do njih žaljivi, nesramni.	Žaljenje, nesramnost	Verbalno nasilje	Vrste nasilja
C3	Potem pa se je to stopnjevalo tudi v fizično nasilje.	Stopnjevanje nasilja	Fizično nasilje	Vrste nasilja
C4	... da se pa v domu kar srečujemo s tem, da se stanovalci med seboj sporečejo – verbalno, in da pa že uporabijo fizično silo, ki pa je prej niso.	Prepiri, uporaba fizične sile	Verbalno nasilje, fizično nasilje	Vrste nasilja
C5	... socialne delavke tiste, ki smo tu, da rešujemo zadeve, da se pogovorimo s stanovalci, rešujemo konflikte.	Pogovor, iskanje rešitev	Odziv SD	Ukrepanje
C6	Se je že zgodilo, da smo tudi policijo poklicali, če je bilo potrebno.	Prijava pristojnim organom	Odziv na nasilje	Ukrepanje
C7	Mislim, da nismo tako usposobljeni, za te stvari, da nimamo dovolj teh znanj.	Slaba usposobljenost na področju nasilja	Ovire SD	Problemi
C8	... se mi zdijo te skupine za samopomoč zelo koristne.	Koristnost	Skupine za samopomoč	Koncepti SD
C9	... krepimo medsebojne odnose, se spoštujemo, znamo poslušati na skupinah. Te skupine dajo en kup pozitivnih učinkov.	Krepitev medsebojnih odnosov	Skupine za samopomoč	Koncepti SD
C10	Vzpostavljanje delovnega odnosa z uporabniki, našimi stanovalci, je zelo pomembno.	Delovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti SD

C11	Da ti zaupajo, če pride do kakšne stiske, konflikta v sobi, da pride, ti zaupa, ti pove.	Zaupanje stanovalcev	Viri moči SD	Vidik strokovnega delavca
C12	Da so tudi nekateri svojci imeli tak nekaj izkoriščevalski odnos do svojih staršev, jim omejevali porabo, uporabo denarja.	Izkoriščevalski odnos, omejevanje porabe, uporabe denarja	Psihično nasilje, ekonomsko nasilje	Vrste nasilja
C13	... vedno je v domovih prihajalo med stanovalci do preprirov.	Prepiri	Verbalno nasilje	Vrste nasilja
C14	... tudi do posojanja denarja, ki se potem ni vrnil.	Posojanje denarja	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
C15	S tem ko se veliko dela s svojci, stanovalci.	Odnos s svojci, stanovalci	SD s svojci in stanovalci	Vloga SD
C16	Ko imamo z njimi en tak dober iskren, zaupanja vreden odnos, lahko marsikaj preprečimo.	Iskrenost, zaupanje	Način dela	Preprečevanje nasilja
C17	Tudi mediatorsko – socialni delavci smo tisti, ki rešujemo konflikte med vsemi.	Mediacija, reševanje konfliktov	Mediatorstvo	Vloga SD
C18	Moraš razumeti obe strani.	Enakopravnost	Zagovorništvo	Vloga SD
C19	... da organiziramo sestanke po oddelkih – na katerih se pogovarjamo o tem – medsebojnih odnosih, da je treba sprejemati drugačnost, različnost.	Timsko delo	Način dela	Preprečevanje nasilja
C20	... vsi delamo na tem, ne samo jaz kot socialna delavka.	Zgled zaposlenih	Zgled	Preprečevanje nasilja
C21	Kar mediatorstvo.	Mediacija	Mediatorstvo	Vloga SD
C22	... moje razmišljanje je, da so svojci naši partnerji.	Odnos s svojci	SD s svojci	Vloga SD
C23	... pogosta oblika nasilja, ki se dogaja po domovih zadnji čas. Resnično je to eksplodiralo v domovih. Žaljivi obiskovalci, do nas zaposlenih, tega prej res ni bilo tak.	Verbalno nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
C24	... da nimajo straha povedati, če opazijo kar koli, ali da jim je zmanjkal denar, ali da se je nekdo do njih grdo obnašal, povzdignil glas, ali se obnašal grdo v sobi do sostanovca.	Opolnomočenje	Perspektiva moči	Koncepti SD
C25	... da ustvarimo nek varen prostor, da nam lahko to povejo, da ustvarimo zaupanje.	Zaupanje	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti SD

C26	Večina konfliktov pač nastane, ko nas ni zraven.	Nastanek konfliktov	Način zaznave nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
C27	... s športnimi igrami krepimo te vezi ... skupaj sodelovati, kot ekipa držati skupaj. To nekak tak neguje odnose, potem kot tim morajo sodelovati.	Krepitev vezi, sodelovanje	Organiziranje aktivnosti	Preprečevanje nasilja
C28	Ja, pogovor.	Pogovor	Perspektiva moči	Koncepti SD
C29	Skratka vloga SD je ta, da je SD tisti, ki se prvi vključi, opravi razgovore in se tudi odloči, kak bo šlo dalje.	Prvi odziv, pogovor	Odziv SD	Ukrepanje
C30	... dostikrat kakšne sestanke na oddelkih izpeljemo, pa tudi skupaj s stanovalci.	Pogovor, sodelovanje	Sodelovanje v domskem timu	Vloga SD
C31	Organiziramo tudi en tak preventivni pogovor z našo rajonsko policistko, da pride vsaj dvakrat na leto v dom. Dosti se pogovarja s stanovalci o sprejemanju drugačnosti.	Obisk rajonskega policista	Sodelovanje s policijo	Preprečevanje nasilja
C32	... razne delavnice kot SD na to temo izvedem.	Delavnice na temo nasilja	Organiziranje delavnic	Preprečevanje nasilja
C33	... tisti ukrep, da pokličemo ustanovo, je res tisti zadnji.	Prijava pristojnim organom	Odziv na nasilje	Ukrepanje
C34	... predvsem delamo na preventivi.	Delo na preventivi	Način dela	Preprečevanje nasilja
C35	Tudi s centrom za duševno zdravje sodelujemo v smislu psihološke moči stanovalcev.	Sodelovanje s skupnostjo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Preprečevanje nasilja
C36	... tudi psihologinja pride k nam in opravlja razgovore.	Pogovori s psihologom	Sodelovanje z drugimi institucijami	Preprečevanje nasilja
C37	Kot sem rekla, z veliko individualnega in skupinskega dela.	Timsko delo	Način dela	Preprečevanje nasilja
C38	Razne športne in kulturne aktivnosti, ki povezujejo stanovalce.	Krepitev vezi, sodelovanje	Organiziranje aktivnosti	Preprečevanje nasilja
C39	Na pevskem zboru pa sodelujejo, skupaj zapojejo, se nekako povežejo.	Sodelovanje, povezovanje	Organiziranje aktivnosti	Preprečevanje nasilja
C40	Bi morda nastal konflikt, pa je vseeno drugače, če se še kje podružijo. Po mojem se takrat bolj zadržijo.	Druženje	Organiziranje aktivnosti	Preprečevanje nasilja

C41	Mogoče, če bi se v take aktivnosti vključeval kdo od zunaj.	Zunanje organizacije	Sodelovanje z drugimi institucijami	Rešitve
C42	... da bi dvakrat letno organiziral kakšno delavnico, da bi stanovalci aktivno v tej delavnici sodelovali.	Aktivno sodelovanje	Organizacija delavnic	Rešitve
C43	Da nismo to naši notranji zaposleni – se mi zdi, da je to tudi en tak drugačen učinek.	Zunanje organizacije	Sodelovanje z drugimi institucijami	Rešitve
C44	Imamo pa ustanove, ki pa bi se morale bolj aktivirati.	Zunanje organizacije	Sodelovanje z drugimi institucijami	Rešitve
C45	Ker samo plakati so za mene premalo učinkoviti.	Neučinkovitost obveščanja	Ozaveščenost	Problemi
C46	Iskreno povedano smo s finančnimi sredstvi omejeni in grem najprej na delavnice, ki so povezane recimo s socialnim delom.	Omejenost finančnih sredstev za izobraževanja	Ovire SD	Problemi
C47	Vsekakor je moje mnenje, da je vzor tisti, ki najbolj šteje.	Zgled zaposlenih	Zgled	Preprečevanje
C48	Ovire vidimo predvsem v tem, da ni sistemskih rešitev, kam s takšnim stanovalcem.	Pomanjkanje sistemskih rešitev	Sistemska neurejenost	Problemi
C49	Premestitev v posebni socialnovarstveni zavod še mi ni uspela, že deset let nobena.	Premestitve	Sistemska neurejenost	Problemi
C50	Ali da ni prostora ali da ni ustreznih diagnoz.	Premestitve	Sistemska neurejenost	Problemi

Odprto kodiranje, INTERVJU D

	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
D1	... ni šlo za fizično nasilje, bilo je verbalno in tudi psihično.	Verbalno, psihično nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
D2	Moja vloga je bila predvsem pogovor, umirjanje situacije, opolnomočenje uporabnika, predstavitev možnosti, ki jih ima, ter sodelovanje s policijo.	Umirjanje situacije, iskanje rešitev	Odziv SD	Ukrepanje
D3	V praksi se uporabljajo prav vsi koncepti socialnega dela.	Praksa SD	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
D4	... menim, da je največ treba delati na preventivi, da do tega sploh ne pride.	Pomembnost preventive	Viri moči SD	Vidik strokovnega delavca
D5	... da imajo nekoga, na koga se lahko v primeru stiske obrnejo in tako preprečijo morebitna ravnanja, ki bi se lahko zgodila, če bi občutke držali v sebi.	Socialni delavec kot opora	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
D6	Za preprečevanje nasilja nad starimi v domovih se mi zdi najbolj pomembno skupinsko delo.	Preprečevanje nasilja	Skupinsko delo	Vloga SD
D7	Saj le vsi skupaj lahko res delujemo kot tim in dosežemo, da do takšnih situacij ne pride.	Preprečevanje nasilja	Skupinsko delo	Vloga SD
D8	Opažam, da se svojci za vsako zadevo najprej obrnejo na socialno službo, tako da smo mi nek filter med stanovalcem in ostalimi službami.	Zaupen odnos	SD s svojci, stanovalci in zaposlenimi, mediatorstvo zagovorništvo	Vloga SD
D9	Na splošno se s stanovalci veliko pogovarjamo, damo jim vedeti, da smo tam za njih.	Pogovor	Komunikacija	Preprečevanje nasilja
D10	Večinoma s pogovorom.	Pogovor	Perspektiva moči	Koncepti SD
D11	Velikokrat pri konfliktih posredujem s pogovorom.	Pogovor	Odziv SD	Ukrepanje
D12	Nudim oporo, pomoč.	Umirjanje situacije	Odziv SD	Ukrepanje
D13	Izvedli smo izobraževanje kulture usklajenih odnosov, kjer se mi zdi, da so tudi zaposleni dobili nek vidik, kako se stanovalci počutijo pri nas, da so dobili malo vpogleda, kako je	Izobraževanja na temo kulture usklajenih odnosov	Izobraževanja	Rešitve

	njim oziroma kako oni vidijo nas.			
D14	Mogoče še kakšno izobraževanje na to temo.	Več izobraževanj na temo nasilja	Izobraževanja	Rešitve
D15	Predvsem bi si želela več časa preživeti na oddelkih med stanovalci, saj na ta način najlažje kaj zaznaš.	Več časa s stanovalci	Delo s stanovalci	Rešitve
D16	Mogoče to, da starejši ljudje pogosto nočejo povedati, če se kaj zgodi, saj se bojijo posledic, tako da je treba delati predvsem na tem zaupanju in da se čutijo dovolj opolnomočeni, da se lahko zaupajo.	Strah	Prijava nasilja	Problemi

Odprto kodiranje, INTERVJU E

	ENOTA	POJEM/KODA		NADKATEGORIJA
E1	Da. In psihičnim in fizičnim in materialnim (s strani tretje osebe: sovrstnikov, sorodnikov, goljufov.	Psihično, fizično, ekonomsko nasilje		Značilnosti nasilja v domovih
E2	... vzpostavljen je bil delovni odnos, uporabila sem zagovornišvo in perspektivo moči.	Odziv na nasilje		Koncepti SD
E3	Socialno delo je kompleksno in le z uporabo različnih pristopov je možno priti do želenih rezultatov.	Uporabnost socialnega dela		Vidik strokovnega delavca
E4	Menim, da s temi vlogami najboljše opolnomočimo stanovalce.	Opolnomočenje stanovalcev		Vloga SD
E5	... opravila sem dodatna izobraževanja na temo mediatorstva, kar mi je v veliko pomoč pri svojem delu.	Izobraževanja na temo mediatorstva		Vidik strokovnega delavca
E6	S svojci sodelujem enako kot s stanovalci.	Enakopravnost		Vidik strokovnega delavca

E7	Tako, da delam na ustvarjanju njihovega zaupanja, omogočam varno sredino.	Zaupanje		Vidik strokovnega delavca
E8	Seznanjam o možnih pristopih, ozaveščanje zaposlenih, tima o ranljivosti stanovalca, rednem spremljanju.	Sodelovanje z zaposlenimi		Preprečevanje nasilja
E9	V osnovi so ljudje bolj kooperativni, ko imajo možnost izbire in samoodločanja.	Pomembnost sodelovanja		Vidik strokovnega delavca
E10	V več nivojih: ozaveščanje na skupnih sestankih stanovalcev po etažah, predstavitev na Strokovnem svetu doma in predstavitev na strokovnih timih doma.	Pogovor, sodelovanje		Vloga SD
E11	Trudim se z lastnim vzgledom.	Zgled zaposlenih		Preprečevanje nasilja
E12	Z opozarjanjem na nepravilnosti, tudi neposredno nadrejenih.	Opozarjanje nepravilnosti		Preprečevanje nasilja
E13	Glede na različno toleranco do nasilja absolutno je potrebnega čim več izobraževanja, ozaveščanja, igranja vlog.	Več izobraževanj na temo nasilja, igre vlog		Rešitve
E14	... z dolgoletnimi izkušnjami je tudi moja vloga močnejša (pomembna je bila vedno).	Pomembnost izkušenj		Vidik strokovnega delavca
E15	V primeru hujših kršitev, ko presegajo pooblastila zaposlenih, le ob samem dogodku se obvesti policija.	Prijava pristojnim organom		Ukrepanje
E16	Ključna težava socialnega delavca v domu je, da je le posameznik, katerega velikokrat preglasi številčnejša služba, ki na problem gleda s svojega zornega kota.	Problematika neenakopravnosti kadrov		Problemi
E17	Če socialni delavec ni strokovno dovolj opremljen, nima veliko delovnih izkušenj, je še povrh mlad, njegova učinkovitost je kljub trudu velikokrat manjša.	Neizkušenost socialnega delavca		Problemi
E18	Največja ovira je strah, ki ga stanovalec čuti in o njem ne želi govoriti, ali pove in hkrati prosi/želi, da se o tem ne pove naprej, ker se boji posledic (da bo ogrožen, zaznamovan,	Strah		Problemi

	izločen ali ignoriran), ali zanika.			
--	-------------------------------------	--	--	--

Odprto kodiranje, INTERVJU F

	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
F1	... menim, da so v domovih tveganja za nasilje na več nivojih oz. odnosih: med stanovalci, zaposleni do stanovalcev, stanovalcev do zaposlenih, svojci do stanovalcev in tudi svojci do zaposlenih.	Raznolikost nasilja	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
F2	Izpostavila bi čas, ko so stanovalci doma zaradi spremenjene zakonodaje o plačilu RTV-naročnine postali plačniki te.	Sprememba zakonodaje	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja
F3	Nekateri stanovalci sploh niso imeli televizorjev oz. radijskih sprejemnikov, pa so bili zavezani za plačilo naročnine po stalnem bivališču pred prihodom v dom.	Ekonomsko nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
F4	Stanovalci so tako ostajali brez sredstev za plačilo stroškov oskrbe in žepnine.	Sprememba zakonodaje	Oblike nasilja	Vzroki nasilja
F5	Postopki so se spremenili in uredili s Pravilnikom o sprejemu in odpustu ... in so danes urejeni že ob sprejemu v dom.	Urejenost postopkov	Način dela	Preprečevanje nasilja

F6	... stanovalce, njihove sorodnike in zaposlene spodbujamo k sprotnemu odzivanju na kakršno koli situacijo, lahko kritično, lahko s predlogom ali pohvalo.	Delo s svojci, stanovalci in zaposlenimi	Način dela	Preprečevanje nasilja
F7	V naši enoti od odprtja delujemo po sistemu kakovosti E-Qalin.	Sistem E-Qalin	Način dela	Preprečevanje nasilja
F8	Sama imam redna srečanja z vsemi ciljnim skupinami in pomagam oz. usmerjam razmišljanja, ki jih vključim v procese dela.	Pogovorne skupine	Organiziranje podpornih skupin	Preprečevanje nasilja
F9	Socialni delavec mora biti obveščen o vsem za življenje stanovalca v domu pomembnih zadevah.	Obveščenost socialnega delavca	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
F10	Socialna delavka že pred sprejemom vzpostavi delovni odnos.	Delo pred sprejemom	SD s svojci in stanovalci	Vloga SD
F11	Odlično sodelujemo z institucijami in organizacijami v lokalnem okolju in v regiji.	Sodelovanje s skupnostjo	Skupnostna oskrba	Koncepti SD
F12	Veliko smo prisotni v medijih in torej dovolj izpostavljeni, da smo kritično spremljani.	Izpostavljenost medijem	Ovire SD	Problemi
F13	Socialna delavka je v enoti prva oseba za sprejem pripombe, predloga, pritožbe, predloga, izražanja stiske.	Delo s stanovalci	Način zaznave nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
F14	Pri obravnavanju neravnovesja moči	Osrednja točka stanovalcev	Perspektiva moči	Koncepti SD

	je izjemno pomembno, da socialni delavec izhaja iz stanovalca, iz njegove življenjske zgodbe, njegovih potreb, želja in njegovih posebnosti.			
F15	Redni sestanki enot, ponovitve predstavitev Hišnega reda, internih aktov, predavanj o demenci in drugih stanj za lažje razumevanje.	Redna evalvacija	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
F16	Tudi skupni sestanki s stanovalci, sorodniki in zaposlenimi.	Skupni sestanki	Način dela	Preprečevanje nasilja
F17	In seveda aktivnosti ključne osebe.	Aktivnosti ključne osebe	Organiziranje aktivnosti	Preprečevanje nasilja
F18	Izhodišča za vse so prijaznost, pošten, točen, natančen in odgovoren odnos do dela.	Zgled zaposlenih	Zgled	Preprečevanje nasilja
F19	Delo ena na ena vsaj pol leta (po sklenitvi pogodbe o zaposlitvi).	Uvajanje novih delavcev	Delovni pogoji	Rešitve
F20	Spremenjeni kadrovski normativi (obremenjenost predstavlja visoko stopnjo tveganja za nasilje).	Kadrovski normativi	Sistemska neurejenost	Problemi
F21	Potem so tu boljši materialni pogoji, več dvigal, počivalnikov ... pa boljše nagrajevanje zaposlenih in seveda vrednotenje poklica.	Izboljšanje delovnih pogojev	Delovni pogoji	Rešitve
F22	Več izobraževanj na temo reševanja	Več izobraževanj na temo nasilja	Izobraževanja	Rešitve

	konfliktov in mediacije.			
F23	Moja vloga je razgovori z vsemi udeleženi in reševanje na tem nivoju.	Pogovor	Odziv SD	Ukrepanje
F24	Ob sprejemu mu običajno predstavimo ključno osebo, ki je pomembna oseba za življenje stanovalca v institucionalnem varstvu.	Ključna oseba	Delo s stanovalci	Rešitve
F25	Pogosto preko ključne osebe pridobimo mnogo informacij.	Pridobivanje informacij	Način zaznave nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
F26	Sodelavci se redno srečujemo na kolegijih, torkovi predaji službe, timskih sestankih in neformalnih druženjih.	Pogovor, sodelovanje	Sodelovanje v domskem timu	Vloga SD
F27	Se pa srečujemo z grobim in žaljivim odnosom stanovalcev do zaposlenih, lahko bi rekli nasilnim odnosom, enako svojcev, ki zahtevajo več in nemogoče.	Grobost, žalitve	Nasilje nad zaposlenimi	Vrste nasilja

Odprto kodiranje, INTERVJU G

	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
G1	Večinoma verbalno in psihično, pa tudi z fizičnim smo se v našem domu že ukvarjali.	Verbalno, psihično, fizično nasilje	Oblike nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
G2	Če lahko rečem, verbalne oblike nasilja, kot so recimo zmerjanje,	Pogovor, prijava pristojnim organom	Odziv na nasilje	Ukrepanje

	žaljenje, podcenjevanje, to smo do sedaj vedno rešili znotraj naše enote s pogovori in z ustreznimi omejitvami izvajalcev tega nasilja in obveščanjem policije.			
G3	Z leti, mislim, da se lažje spopadam s takšnimi primeri, na začetku mi je bilo kar neprijetno v takih situacijah, tudi ker sem bila starostno veliko mlajša od stanovalcev.	Pomembnost izkušenj	Viri moči SD	Vidik strokovnega delavca
G4	... rekla bi, da skupine za samopomoč, partnerstvo in pa vzpostavljanje delovnega odnosa.	Izpostavljeni koncept	Skupine za samopomoč, partnerstvo, vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti SD
G5	Na skupinah za samopomoč veliko govorimo o nasilju.	Pogovorne skupine	Organiziranje podpornih skupin	Preprečevanje nasilja
G6	... stanovalci imajo tudi večkrat letno razgovore SD iz Zdravstvenega doma, na katerih veliko govorijo o dobrem psihofizičnem stanju, ki menim, da je ključno za preprečevanje nasilja.	Sodelovanje s skupnostjo	Sodelovanje z drugimi institucijami	Preprečevanje nasilja
G7	... tudi srečanja s svojci, kjer se svojci med sabo opolnomočijo, nudijo podporo in se nekako pripravljajo na morebitna poslabšanja stanja svojcev, njihovih "slabih dni", odklonilnosti do njih, tudi agresije, vse to so stvari, ki jih tam predebatiramo.	Pogovorne skupine	Organiziranje podpornih skupin	Preprečevanje nasilja

G8	... naše zaposlene izvajajo predavanja znotraj hiše, kjer je tematika nasilja vedno prisotna.	Sodelovanje z zaposlenimi	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
G9	Partnerstvo zagotavljam tako, da imam z zaposlenimi vzpostavljen enakovreden in pa spoštljiv odnos – in to se trudim ves čas ohraniti.	Zaupanje zaposlenih	Viri moči	Vidik strokovnega delavca
G10	Vzpostavljanje delovnega odnosa je nek temelj, kot bi rekla.	Delovni odnos	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti SD
G11	Res skrbim, da ustvarjamo varno delovno okolje, v katerem se vsi počutijo dobro, v kolikor pa ne, da vedo, da se name lahko obrnejo.	Ustvarjanje varnega okolja	Viri moči SD	Vidik strokovnega delavca
G12	Vsaka individualno in tudi skupaj v sodelovanju.	Učinek vlog SD	Način dela	Preprečevanje nasilja
G13	Tudi v procesu selitve v dom lahko marsikdaj zaznamo kake vrste nasilja in že tu pride naša vloga v ospredje.	Selitev v dom	Način zaznave nasilja	Značilnosti nasilja v domovih
G14	Pa domski tim – ključen za dobro delovanje in sodelovanje vseh nas in v pomoč pri reševanju zadev, saj več glav več ve in lahko ustvarjamo boljše skupne rešitve.	Sodelovanje	Sodelovanje v domskem timu	Vloga SD
G15	Tekom bivanja se trudim zagotavljati pravo mero mediatorstva in zagovorništva.	Mediacija Zagovorniki stanovalcev	Mediatorstvo Zagovorništvo	Vloga SD
G16	Zato si upam trditi, da stanovalci v primeru nekega konflikta ali spora	Zaupanje	Način dela	Preprečevanje nasilja

	vedo, kje me najdejo in jim ni nerodno.			
G17	Radi pridejo v prostore socialne službe, saj se tam čutijo slišane.	Slišnost	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
G18	Skupinsko delo, menim, da je izredno pomembno, tako izvajanje aktivnosti na temo nasilja kot tudi sodelovanje vseh zaposlenih.	Sodelovanje	Skupinsko delo	Vloga SD
G19	Vsi lahko le skupaj doprinesemo veliko k preprečevanju in pa zaznavanju nasilja nad našimi stanovalci.	Timsko delo	Način dela	Preprečevanje nasilja
G20	... izpostavim še domski tim, ker rada sodelujem in se obrnem na svoje sodelavce in z njimi skupaj rešujem probleme.	Pogovor, sodelovanje	Sodelovanje v domskem timu	Vloga SD
G21	To je bistvo socialnega dela, sodelovanje.	Sodelovanje	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
G22	Preko dobro vzpostavljenega delovnega odnosa, ustvarjanja varnega prostora, da vedo in radi pridejo s svojimi stiskami do mene, kjer skušamo najti rešitve.	Iskanje skupnih rešitev	Vzpostavljanje delovnega odnosa	Koncepti SD
G23	... v primerih pojava nasilja, vedno smo skušali zadeve urediti karseda lažje in s čim manjšim vplivom na stanovalce.	Opolnomočenje žrtve	Odziv na nasilje	Ukrepanje
G24	Kadar so stanovalci agresivni ali žaljivi, se njihovi svojci počutijo slabo in ne vedo, kako situacijo omiliti, takrat prav pride opolnomočenje in podpora.	Delo s svojci	Način dela	Preprečevanje nasilja

G25	In nas je premalo, da bi vedno v polni meri ugodili vse njihovim zahtevam, to zna biti zelo težko, pa vendar smo ravno socialni delavci tisti, ki kot mediatorji skušamo najti rešitve, ki so v dobro vseh.	Umirjanje situacije	Odziv SD	Ukrepanje
G26	Vsakodnevno se sama in vsi moji sodelavci trudimo, da jim zagotovimo okolje, v katerem bi se počutili najbolje.	Delo na preventivi	Način dela	Preprečevanje nasilja
G27	Če se počutijo dobro, sproščeno, veselo, potem je veliko manj možnosti za pojav nasilja.	Delo na preventivi	Način dela	Preprečevanje nasilja
G28	Tudi z opolnomočenjem in podporo zaposlenim pri njihovih stiskah mislim, da veliko pomagamo k temu, da ne sproščajo svojih tegob pred ali nad stanovalci.	Delo z zaposlenimi	Način dela	Preprečevanje nasilja
G29	Za preprečevanje nasilja med stanovalci pa uporabljamo aktivnosti. Med aktivnostmi se bolje razumejo, bolje spoznavajo in tako lažje pogovarjajo.	Sodelovanje	Skupinsko delo	Vloga SD
G30	Sem kot posrednik.	Mediacija	Mediatorstvo	Vloga SD
G31	... moram biti pazljiva, da upoštevam obe smeri.	Enakopravnost	Ovire SD	Problemi
G32	Bolje kot poznamo stanovalce, lažje pri reševanju upoštevamo njihove potrebe.	Delo s stanovalci	Način dela	Preprečevanje nasilja
G33	Neravnovesje moči je še posebej v naši enoti zelo prisotno.	Neravnovesje moči	Ozadje nasilja v domovih	Vzroki nasilja

G34	Veliko govora in ozaveščanja o različnosti, strpnosti in potrpežljivosti – to je naš ključ.	Različnost, strpnost, potrpežljivost	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
G35	Moramo gledati na varno okolje za vse stanovalce in kadar nekdo predstavlja grožnjo za stanovalce in zaposlene, moramo kot predstavniki stroge ničelne tolerance do nasilja uporabljati tudi preventivo.	Ničelna tolerance do nasilja	Način dela	Preprečevanje nasilja
G36	Skupnost nam je pri tem v veliko podporo.	Sodelovanje s skupnostjo	Skupnostna oskrba	Koncepti SD
G37	Predvsem tu izpostavljam rajonske policiste, s katerimi imamo dobro sodelovanje, in radi priskočijo intervenirati s kakšnimi preventivnimi pogovori in podobno.	Sodelovanje s policijo	Preprečevanje nasilja	Koncepti SD
G38	Smo mala lokalna skupnost, kjer se vsi dobro poznajo, in to nam omogoča dobro ozaveščanje tudi lokalnega prebivalstva, saj se naši stanovalci veliko sprehajajo tudi v okolici doma.	Sodelovanje s skupnostjo	Skupnostna oskrba	Koncepti SD
G39	Z izvajanjem delavnic na temo dobre in spoštljive komunikacije – mislim, da je ta v našem domu ključna.	Delavnice na temo komunikacije	Organiziranje delavnic	Preprečevanje nasilja
G40	Pa tudi z vzorom, ki ga dajemo vsi zaposleni, ne le jaz.	Zgled zaposlenih	Zgled	Preprečevanje nasilja
G41	Vedno govorim svojim sodelavcem, da moramo v službi znati biti	Zgled zaposlenih	Zgled	Preprečevanje nasilja

	profesionalni, da znamo skriti svoje stiske pred stanovalci.			
G42	Pri osebah z demenco je ključno, da smo strpni, to je delo, ki zahteva veliko dobrega psihofizičnega stanja posameznika, saj prihajajo vedno težji primeri bolezni, ki nam vsem predstavljajo veliko stisk, prilagajanja in iskanja pravih metod dela.	Delo z osebami z demenco	Problematika demence	Problemi
G43	Če opazimo kakšen kratek stik, da se nanj odzovemo in s preusmeritvijo ga tudi kdaj preprečimo.	Preusmeritev	Odziv SD	Ukrepanje
G44	Mogoče še kakšna ideja o tematskih delavnicah, kjer bi lahko vsi sodelovali, tako svojci kot stanovalci in zaposleni. Preko igranja vlog ali iger dosežemo uspehe.	Tematske delavnice, igre vlog	Organizacija delavnic	Rešitve
G45	Nekatere stvari ni dovolj, da samo govorimo o njih, ampak si jih moramo znati tudi predstavljati in uporabljati v praksi.	Aktivno sodelovanje	Organizacija delavnic	Rešitve
G46	Tudi dobre primere v praksi mogoče, s kakšno izmenjavo teh praks med domovi.	Izmenjava dobrih praks	Izmenjava izkušenj	Rešitve
G47	Zagotovo še več izobraževanj na to temo, tako SD, kot tudi zaposlenih, ki vsakodnevno cele dneve preživljajo v neposredni bližini stanovalcev.	Več izobraževanj na temo nasilja	Izobraževanja	Rešitve

G48	Več izobraževanj na temo dela z osebami z duševno motnjo, delo z demenco – dobri primeri praks,	Več izobraževanj na temo duševnih motenj, demence	Izobraževanja	Rešitve
G49	Moja vloga, bi rekla, je, da pogasim začetni ogenj in preprečim širjenje dima.	Uporabnost socialnega dela	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
G50	Sem nek koordinator dogajanja.	Iskanje rešitev	Odziv SD	ukrepanje
G51	Da sproti preverjam, če smo vsi zadovoljni z bivanjem stanovalca, da ažurno obveščam svojce o morebitnih spremembah stanj – to je ključno, da svojci ob prihodih na obisk ne doživljajo stisk.	Redna evalvacija, obveščanje	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
G52	Velikokrat gre tu za birokracijo, ki stvari zaustavi in postopki ne tečejo naprej.	Dolgotrajni postopki	Sistemska neurejenost	Problemi
G53	Ali pa, ko sistem ni urejen in tudi s celotnim domskim timom ali v povezavi z institucijami ne najdemo ugodne rešitve, takrat gre za težko delo.	Pomanjkanje sistemskih rešitev	Sistemska neurejenost	Problemi

Odprto kodiranje, INTERVJU H

	ENOTA	POJEM/KODA	KATEGORIJA	NADKATEGORIJA
H1	Pred leti smo imeli v domu študentko, ki je znala biti precej groba.	Grobost	Fizično nasilje	Vrste nasilja
H2	To smo sicer zelo težko dokazali, saj se tako sodelavke, ki so bile z njo v timu, kot stanovalci niso želeli izpostaviti.	Strah	Prijava nasilja	Problemi
H3	Ampak, ker je že takrat primanjkovalo kadra, smo pač izbrali alternativo in jo premestili na drug oddelek.	Preselitev	Odziv na nasilje	Ukrepanje
H4	Osebnostno menim, da se z iskanjem alternativ daje potuha taksnemu vedenju, kar pa seveda ni prav.	Iskanje alternativ	Ovire SD	Problemi
H5	Osebnostno si vsak dan preberem raportno knjigo in sem prisotna tudi na opoldanski predaji.	Skupni sestanki	Način dela	Preprečevanje nasilja
H6	Velik pomen dajem vključevanju socialnega delavca v proces dela (pogosto grem na oddelek koga skopat, nahraniti ...), saj le tako lahko dobim celotno sliko neke situacije.	Timsko delo	Način dela	Preprečevanje nasilja
H7	Seveda pa se vsepovsod najdejo svojci, ki jim nič ne odgovarja, pri tistih pač globoko dihaš in ne povzročaš dodatnega nemira. V takšnih primerih z zaposlenimi stopimo skupaj in skušamo	Visoke zahteve svojcev	Ovire SD	Problemi

	kar se da najbolj zadovoljiti svojca.			
H8	Menim, da socialni delavec in njegov pristop igra ključno vlogo pri preprečevanju nasilja.	Uporabnost socialnega dela	Dognanja	Vidik strokovnega delavca
H10	Vedno jih seznanim, da jim je socialna delavka vedno na voljo in lahko kadar koli sestre prosijo, da me pokličejo.	Sodelovanje s svojci	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
H11	Kot socialna delavka vedno vodim razgovore v konfliktnih situacijah.	Pogovor	Odziv SD	Ukrepanje
H12	Ozaveščanje, pogovori o tej temi in vedno jih prosim, da ob zaznavi kakršnega koli nasilja to povedo naprej.	Pogovor o nasilju	Ozaveščanje	Preprečevanje nasilja
H13	Včasih smo tudi že klicali policijo.	Prijava pristojnim organom	Odziv na nasilje	Ukrepanje
H14	S svojim zgledom, z opolnomočenjem sodelavcev in stanovalcev.	Zgled zaposlenih	Zgled	Preprečevanje nasilja
H15	Komunikacijske veščine pridejo v takšnih primerih najbolj prav.	Komunikacijske veščine	Viri SD	Vidik strokovnega delavca
H16	V domovih so še vedno generacije, ki raje potrpijo in ne komentirajo zadev.	Strah	Prijava nasilja	Problemi
H17	Pomirim jih tudi s tem, da v kolikor bodo želeli, bodo ostali anonimni, saj se ne želijo izpostavljati.	Varovanje žrtve	Odziv SD	Ukrepanje
H18	Moja vloga je bila takrat in je tudi še sedaj, da sem glas stanovalcev in nekako posrednik	Posredovanje	Mediatorstvo	Vloga SD

	med njimi in zaposlenimi.			
--	---------------------------	--	--	--

13.3 PRILOGA 3: OSNO KODIRANJE

ZNAČILNOSTI NASILJA V DOMOVIH

- *NAČIN ZAZNAVE NASILJA*
 - Delo s stanovalci (A6, F13)
 - Negovalno in strežno osebje (A17)
 - Neenakopravnost (A28)
 - Nastanek konfliktov (C26)
 - Pridobivanje informacij (F25)
 - Selitev v dom (G13)
- *OBLIKE NASILJA*
 - Medvrstniško nasilje (A1, B1)
 - Verbalno, psihično, ekonomsko, fizično nasilje (A3, C1, C23, D1, E1, F3, G1)
 - Raznolikost nasilja (F1)

VZROKI NASILJA

- *OZADJE NASILJA V DOMOVIH*
 - Vedenjske težave, neprilagodljivost stanovalcev (A2)
 - Prekomerno uživanje alkohola (A4, A5)
 - Sobivanje (A31)
 - Egoizem (A34)
 - Neravnovesje moči (A35, G33)
 - Izigravanje svojih pravic (A40)
 - Zaposleni vzrok za nasilje (A53)
 - Posojanje denarja (C14)
 - Sprememba zakonodaje (F2, F4)
- *PROBLEMATIKA OZAVEŠČENOSTI*
 - Nerazumevanje bolezenskih stanj (B16)
 - Nepoznavanje oblik nasilja (B20)
 - Tabu teme (B20)
- *PROBLEMATIKA DEMENCE*
 - Nepoznavanje bolezni (B9)

VRSTE NASILJA

- *VERBALNO NASILJE*
 - Grožnje, nadiranje, glasno vpitje, zmerjanje, žaljenje, nesramnost, prepiri (A7, A35, A37, C2, C4, C13)
- *PSIHIČNO NASILJE*
 - Zanemarjanje, grožnje, zmerjanje, izkoriščevalski odnos (A7, A35, A37, C12)
- *FIZIČNO NASILJE*
 - Zanemarjanje, močni prijemi, pretep, uporaba fizične sile, grobost (A7, A35, B3, C4, H1)
- *EKONOMSKO NASILJE*
 - *Svojci nad stanovalci, omejevanje porabe/uporabe denarja* (A7, B35, C12)
- *NASILJE NAD ZAPOSLENIMI*
 - Ščipanje, brcanje, pljuvanje, močni prijemi, žalitve, grobost (A36, F27)

UKREPANJE

- *ODZIV NA NASILJE*
 - Opolnomočenje žrtve (A8, G23)
 - Prijava pristojnim organom (A8, A48, B24, C6, C33, E15, G2, H13)
 - Preselitev (A20, B26, H3)
 - Timska obravnava (A23)
 - Takojšen pristop (B22)
 - Ničelna toleranca do nasilja (A45, G35)
 - Pogovor o nasilju (B33, G2)
 - Zapisan protokol ukrepanja (B38)
- *ODZIV SD*
 - Prvi odziv (A18, C29, A32)
 - Umirjanje situacije (A19, A51, D2, D12, G25, G50)
 - Vključitev svojcev (A21)
 - Pogovor in dokumentiranje (B23, C5, D11, F23, H11)
 - Varovanje žrtve (B25, H17)
 - Preusmeritev (G43)

KONCEPTI SOCIALNEGA DELA

- *VZPOSTAVLJANJE DELOVNEGA ODNOSA*
 - Delovni odnos (A10, A54, B4, C10, G4, G10)
 - Iskanje skupnih rešitev, vzroka (A22, B5, G22)
 - Zaupanje (B19, C25)
 - Odziv na nasilje (E2)

- *PARTNERSTVO*
 - Enakovrednost (A10, B4, G4)
- *ZAGOVORNIŠTVO*
 - Zagovorništvo šibkejših (A11, B4, B13, E2)
- *ANTIDISKRIMINACIJSKA VLOGA*
 - Antidiskriminacija, pravičnost, spoštovanje (A12, A14)
- *PERSPEKTIVA MOČI*
 - Delo na perspektivi moči (A13, B13, E2)
 - Opolnomočenje (C24)
 - Pogovor (D10, C28)
 - Osrednja točka stanovalec (F14)
- *SKUPINE ZA SAMOPOMOČ*
 - Organizacija skupin stanovalcev s podobnimi težavami (A15)
 - Koristnost (C8, G4)
 - Krepitev medsebojnih odnosov (C9)
- *SKUPNOSTNA OSKRBA*
 - Sodelovanje s skupnostjo (F11, G36, G38)

VLOGA SD

- *ZAGOVORNIŠTVO*
 - Zagovorniki stanovalcev (A27, A29, G15)
 - Enakopravnost (C18)
- *SD S STANOVALCI, SVOJCI IN ZAPOSLENIMI*
 - Opolnomočenje stanovalcev, zaposlenih (A30, B6, B21, B41, E4)
 - Reševanje konfliktov (A38)
 - Odnos s svojci, stanovalci (A26, B8, B10, C15, C22)
 - Zaupen odnos (B42, D8)
 - Delo pred sprejemom (F10)
- *SODELOVANJE V DOMSKEM TIMU*
 - Pogovor, sodelovanje (A41, A54, B11, C30, E10, F26, G14, G20)
 - Strokovna podpora (A39, B39)
- *SKUPINSKO DELO*
 - Preprečevanje nasilja (D6, D7)
 - Sodelovanje (G18, G29)
- *ZNAČILNOST VLOG SD*
 - Prepletanje vlog (B14)

- *MEDIATORSTVO*
 - Mediacija, reševanje konfliktov, posredovanje (A22, A24, B2, B12, C17, C21, G15, G30, H18)

PREPREČEVANJE NASILJA

- *KOMUNIKACIJA*
 - Spoštljivost (A42)
 - Preverjanje slišane (A55)
 - Pogovor (B28, D9)
- *ZGLED*
 - Zgled zaposlenih (A43, C20, C47, E11, F18, G40, G41, H14)
- *OZAVEŠČANJE*
 - Različnost pristopov (A44)
 - Pogovor o nasilju (B15, B18, B27, H12)
 - Socialni delavec kot opora (D5)
 - Sodelovanje z zaposlenimi, svojci (E8, G8, H10)
 - Redna evalvacija, obveščanje (F15, G51)
- *ORGANIZIRANJE PODPORNIH SKUPIN*
 - Pogovorne skupine (B17, B30, F8, G5, G7)
- *NAČIN DELA*
 - Delo s svojci, zaposlenimi, stanovalci (A25, F6, G24, G28, G32)
 - Tehnike dela (B29)
 - Obravnava odklonov vedenja (B31)
 - Timsko delo (B34, C19, C37, G19, H6)
 - Iskrenost, zaupanje (C16, G16)
 - Delo na preventivi (C34, G26, G27, G35)
 - Opozarjanje na nepravilnosti (E12)
 - Urejenost postopkov (F5)
 - Sistem E-Qalin (F7)
 - Skupni sestanki (F16, H5)
 - Učinek vlog socialnega dela (G12)
- *SODELOVANJE S POLICIJO, DRUGIMI INSTITUCIJAMI*
 - Obisk rajonskega policista (B32, C31, G37)
 - Sodelovanje s skupnostjo (C35, G6)
 - Pogovor s psihologom (C36)
- *ORGANIZIRANJE AKTIVNOSTI, DELAVNIC*
 - Krepitev vezi, sodelovanje, druženje (C27, C38, C39, C40)

- Delavnice na temo nasilja, komunikacije, duševnih motenj, demence (C32, G39)
- Aktivnosti ključne osebe (F17)

REŠITVE

- *SODELOVANJE Z DRUGIMI INSTITUCIJAMI*
 - Sodelovanje s strokovnjaki na področju nasilja, (A47)
 - Zunanje organizacije (C41, C43, C44)
- *IZMENJAVA IZKUŠENJ*
 - Izmenjava dobrih praks (A46, G46)
- *IZOBRAŽEVANJA*
 - Več izobraževanj na temo nasilja, kulture usklajenih odnosov, duševnih motenj, demence (B37, D13, D14, E13, F22, G47, G48)
- *ORGANIZACIJA DELAVNIC*
 - Aktivno sodelovanje (C42, G45)
 - Tematske delavnice, igre vlog (G44)
- *DELO S STANOVALCI*
 - Več časa s stanovalci (D15)
 - Ključna oseba (F24)
- *DELOVNI POGOJI*
 - Uvajanje novih delavcev (F19)
 - Izboljšanje delovnih pogojev (F21)

VIDIK STROKOVNEGA DELAVCA

- *DOGNANJA*
 - Pomembnost človeških vrednot, dostopnost, enakopravnost, zaupanje, sodelovanje, slišnost, različnost, strpnost, potrpežljivost (B40, E6, E7, E9, G17, G21, G34)
 - Praksa socialnega dela (D3)
 - Uporabnost socialnega dela (E3, G49, H8)
 - Obveščenost socialnega delavca (F9)
- *VIRI MOČI SD*
 - Razvita socialna mreža (A50)
 - Zaupanje stanovalcev, zaposlenih (C11, G9)
 - Pomembnost preventive (D4)
 - Izobraževanja na temo mediatorstva (E5)
 - Pomembnost izkušenj (E14, G3)
 - Ustvarjanje varnega okolja (G11)
 - Komunikacijske veščine (H15)

- *IZBOLJŠEVANJE PSIHOLOGIČNEGA STANJA*
 - Tehnike obvladovanja stresa (A52)

PROBLEMI

- *OVIRE SD*
 - Strah pred razkritostjo osebnih podatkov (A49)
 - Slaba usposobljenost na področju nasilja (C7)
 - Omejenost finančnih sredstev za izobraževanja (C46)
 - Problematika neenakopravnosti kadrov (E16)
 - Neizkušenost socialnega delavca (E17)
 - Izpostavljenost medijem (F12)
 - Enakopravnost (G31)
 - Iskanje alternativ (H4)
 - Visoke zahteve svojcev (H7)
- *PRIJAVA NASILJA*
 - Strah (A9, B43, D16, E18, H2, H16)
- *OZAVEŠČENOST*
 - Slaba digitalna ozaveščenost (A16)
 - Neučinkovitost obveščanja (C45)
- *SISTEMSKA NEUREJENOST*
 - Dolgotrajni postopki (B35, B36, G52)
 - Prostorske zmožnosti, premestitve (B44, C49, C50)
 - Pomanjkanje sistemskih rešitev (C48, G53)
 - Kadrovske normativi (F20)
- *PROBLEMATIKA DEMENCE*
 - Delo z osebami z demenco (G42)