

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Vilma Svetičič

Naslov naloge: Kvaliteta življenja uporabnikov in uporabnic storitev programa Pomoči na domu v Zgornjem Posočju

Kraj: Smast

Leto: 2009

Število strani: 142

Št. Slik: 2

Št. tabel: 36

Število biblio. opomb: 7

Št. prilog: 5

Št. grafov: 22

Mentorica: doc. dr. Mojca Urek

Zunanja somentorica: asis. mag. Nevenka Podgornik

Deskriptorji: starost in staranje, kakovost življenja, socialno delo s starimi, pomoč na domu, socialne oskrbovalke, Center za socialno delo, Zgornje Posočje.

Z izvajanjem storitev programa Pomoč na domu, skušamo uporabniku izboljšati kvaliteto njegovega življenja in mu neposredno omogočiti, da ostane čim dlje v svojem domačem okolju, kjer ohrani svojo avtonomnost in zasebnost. Teoretični del naloge zajema osnovna spoznanja o starosti in staranju, kakovostni starosti, koncepte socialnega dela s starimi ter geografske in demografske značilnosti Zgornjega Posočja. Na koncu sem opisala še program Pomoči na domu, ki ga izvaja Center za socialno delo Tolmin.

Glavni namen raziskave je bil na eni strani ugotoviti uporabnikovo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo, na drugi strani pa sem želela pridobiti mnenja in želje sodelavk, ki so mi razjasnile dileme, ki se pojavljajo pri organizaciji in vodenju tega programa. V raziskavi sem ugotovila, da so uporabniki s storitvijo in oskrbovalkami zelo zadovoljni, vključenost v program jim daje občutek varnosti, kvaliteta življenja se jim izboljša. Več pozornosti pa bo v prihodnje potrebno posvetiti kontinuiranemu sodelovanju med uporabniki, strokovnim delavcem in oskrbovalkami. Primanjkljaj na tej ravni čutijo tako oskrbovalke kot uporabniki.

Title: The Quality of Life of Home-Care Service Users in Zgornje Posočje Region

Descriptors: age and aging, the quality of life, social care for the elderly, home-care services, social care providers, Centre for Social work, Zgornje Posočje

Abstract:

Providing Home-care service we aim to improve the users' quality of life by enabling them to remain in their home environment for as long as possible and thus preserving their autonomy and privacy. The theoretical part of this dissertation deals with the basic knowledge about age and aging, the quality of the old age, the concepts of social care for the elderly as well as the geographic and demographic characteristics of the Zgornje Posočje region. In the end I have described the Home-care service as carried out by the Centre for Social work Tolmin.

The main goal of this study was to find out about the users' satisfaction or dissatisfaction with the service on one hand, and on the other, to gain the opinions and wishes of my co-workers who shed some light on the dilemma about the organisation and management of this service. I established that the users are very satisfied with the service and its providers. Being a part of the programme gives them a sense of security, the quality of life improves greatly. In the future more emphasis will be necessary on the continued cooperation among the users, the social worker and the care providers. The lack of cooperation at this level is felt by the care providers as well as the users of the service.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA

**KVALITETA ŽIVLJENJA UPORABNIKOV IN
UPORABNIC STORITEV PROGRAMA POMOČI
NA DOMU V ZGORNJEM POSOČJU**

Vilma Svetičič

Mentorica: doc. dr. Mojca Urek

Zunanja somentorica: asis. mag. Nevenka Podgornik

Smast 2009

PREDGOVOR

Imam to srečo, da že nekaj let delam kot socialna oskrbovalka na Centru za socialno delo Tolmin in mi to delo ne pomeni le osemurne službe, ampak je to moj način življenja. Približati se uporabniku, ga razumeti, ga povabiti, da postane moj učitelj ter sodelavec v najinem odnosu, so bili cilji na poti mojega izobraževanja in dela. Temeljno znanje, ki sem ga pridobila skozi izobraževanje za socialno oskrbovalko in na fakulteti, je samo trden temelj, na katerem sem začela graditi »hišo modrosti«, v kateri živim s svojimi uporabniki in jo vedno znova obnavljam ter dograjujem.

Teoretični del naloge zajema osnovna spoznanja o starosti in staranju, kakovostni starosti, koncepte socialnega dela s starimi ter geografske in demografske značilnosti Zgornjega Posočja, ki ga pokriva Center za socialno delo Tolmin. Na koncu sem opisala še program Pomoč na domu, ki deluje v okviru storitev za premagovanje socialnih stisk in težav in ga izvaja Center za socialno delo Tolmin.

V raziskavi sem se osredotočila na uporabnike programa Pomoči na domu in socialne oskrbovalke, ki izvajajo ta program. Glavni namen naloge je bil na eni strani ugotoviti uporabnikovo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo, kdo jih je seznanil s to obliko pomoči, koliko časa so vključeni v program, seznanjenost s storitvami socialnega servisa, pogostost obiskov strokovnega delavca, ki je nosilec primera, ter njihove želje in pripombe, na drugi strani pa sem želela pridobiti mnenja in želje sodelavk; slednje so mi razjasnile dileme, ki se pojavljajo pri organizaciji in vodenju tega programa.

Ob tej priložnosti bi se rada zahvalila vsem, ki ste mi vsa ta leta izrednega študija stali ob strani, me spodbujali in verjeli vame.

Iskrena hvala mentorici doc. dr. Mojci Urek in zunanji somentorici asis. mag. Nevenki Podgornik za njune strokovne nasvete in pomoč pri nastajanju diplomske naloge.

Zahvalila bi se Centru za socialno delo Tolmin za finančno pomoč in pomoč pri pridobivanju informacij, ki sem jih potrebovala pri izvedbi diplomske naloge.

Ob tej priložnosti ne smem pozabiti na sodelavke programa Pomoči na domu in naše uporabnike/ce, ki so mi omogočili izvedbo raziskovalnega dela diplome in ob tem z mano delili njihove neprecenljive življenjske zgodbe.

Posebna zahvala pa gre Robiju in otrokoma Urhu in Ani, ki so s potrpežljivostjo prenašali mojo vpetost v študij in ker so vsak po svojih močeh pripomogli pri nastajanju te naloge.

KAZALO

1 TEORETIČNI UVOD	9
1.1 VIDIKI STARANJA IN STAROST	9
1.1.1 <i>OBDOBJA V STAROSTI</i>	11
1.1.2 <i>KAKOVOSTNA STAROST</i>	13
1.2 SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI	17
1.2.1 <i>KONCEPTI SOCIALNEGA DELA OZ. PROFESIONALNE VLOGE</i> <i>SOCIALNEGA DELAVCA NA PODROČJU STAREJŠIH</i>	19
1.3 GEOGRAFSKE IN DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ZGORNJEGA POSOČJA ...	24
1.3.1 <i>OBČINA TOLMIN</i>	28
1.3.1.1 <i>PREBIVALSTVO V OBČINI TOLMIN</i>	29
1.3.2 <i>OBČINA KOBARID</i>	30
1.3.2.1 <i>PREBIVALSTVO V OBČINI KOBARID</i>	31
1.3.3 <i>OBČINA BOVEC</i>	32
1.3.3.1 <i>PREBIVALSTVO V OBČINI BOVEC</i>	33
1.4 VPLIV SOCIALNO EKONOMSKIH RAZMER NA KVALITETO ŽIVLJENJA STAROSTNIKOV	35
1.5 CENTER ZA SOCIALNO DELO TOLMIN V SKRBI ZA STARE LJUDI	36
1.5.1 <i>STORITVE ZA PREMAGOVANJE SOCIALNIH STISK IN TEŽAV</i>	37
1.5.1.1 <i>PRVA SOCIALNA POMOČ</i>	37
1.5.1.2 <i>OSEBNA POMOČ</i>	37
1.5.1.3 <i>SKRBNISTVO</i>	38
1.5.1.4 <i>VARSTVO STAREJŠIH OSEB</i>	38
1.6 POMOČ NA DOMU NA OBMOČJU CSD TOLMIN	41
1.6.1 <i>UPORABNIKI STORITVE POMOČI NA DOMU</i>	43
1.6.1.1 <i>ŠTEVILO UPORABNIKOV IN VRSTE STORITEV PO OBČINAH V</i> <i>ZADNJIH TREH LETIH</i>	44
1.6.2 <i>PREDPISI, KI UREJAJO POMOČ NA DOMU</i>	49
1.6.3 <i>RAZVOJ POMOČI NA DOMU NA CSD TOLMIN</i>	50
1.6.4 <i>CILJ PROGRAMA</i>	53
2 PROBLEM.....	54
2.1 <i>OPREDELITEV PROBLEMA</i>	54

2.2 CILJI.....	55
3 METODOLOGIJA	57
3.1 VRSTA RAZISKAVE	57
3.2 MERSKI INSTRUMENTI	57
3.3 POPULACIJA	58
3.4 ZBIRANJE PODATKOV	58
3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV	59
3.5.1 DEFINIRANJE POJMOV IN UREDITEV IZJAV PO KODAH.....	60
4 REZULTATI	64
4.1 SOCIALNE OSKRBOVALKE.....	64
4.2 UPORABNIKI	85
5 RAZPRAVA	91
5.1 SOCIALNE OSKRBOVALKE.....	92
5.2 UPORABNIKI	96
6 SKLEPI	101
7 PREDLOGI.....	103
8 LITERATURA IN VIRI.....	104
9 POVZETEK.....	109
10 DODATEK.....	111
10.1 VPRAŠALNIK ZA SOC. OSKRBOVALCE/KE.....	111
10.2 VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE/CE PROGRAMA POMOČI NA DOMU	116
10.3 INTERVJUJI – ZGODBE UPORABNIKOV	117
10.4 KODIRANJE ZGODB.....	126
10.5 UREJANJE POJMOV	136

SEZNAM TABEL

Tabela 1: Gibanje števila prebivalstva v Zgornjem Posočju po popisih	27
Tabela 2: Osnovne skupine prebivalstva po spolu v Občini Tolmin (30. 6. 2008).....	29
Tabela 3: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v Občini Tolmin (30. 6. 2008).....	29

Tabela 4: Število prebivalcev v Občini Tolmin po letih (od 2006—2008).....	30
Tabela 5: Osnovne skupine prebivalstva po spolu v Občini Kobarid (30. 6. 2008).....	31
Tabela 6: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v občini Kobarid (30. 6. 2008).....	31
Tabela 7: Število prebivalcev v Občini Kobarid po letih od 2006—2008).....	32
Tabela 8: Osnovne skupine prebivalstva po spolu v Občini Bovec (30. 6. 2008)	33
Tabela 9: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v Občini Bovec (30. 6. 2008)	33
Tabela 10: Število prebivalcev v Občini Bovec po letih (od 2006—2008)	34
Tabela 11: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	44
Tabela 12: Vrsta storitve in število uporabnikov v Občini Tolmin v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	45
Tabela 13: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	46
Tabela 14: Vrsta storitve in število uporabnikov v Občini Kobarid v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	47
Tabela 15: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	48
Tabela 16: Vrsta storitve in število uporabnikov v Občini Bovec v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	49
Tabela 17: Spol socialnih oskrbovalcev	64
Tabela 18: Starostna struktura socialnih oskrbovalk	65
Tabela 19: Izobrazba	66
Tabela 20: Strokovna usposobljenost socialnih oskrbovalk	67
Tabela 21: Temeljni razlogi za vključitev v program PND	68
Tabela 22: Potrebne sposobnosti in osebnostne lastnosti za opravljanje tovrstnega dela	69
Tabela 23: Oblika zaposlitve	70
Tabela 24: Želje v zvezi z opravljanjem svojega dela	71
Tabela 25: Prepoznavnost dela oz. poklica v okolju	72
Tabela 26: Dnevno število uporabnikov ene oskrbovalke	73
Tabela 27: Dnevno število oseb, ki se jim prinaša pripravljen obrok hrane	74
Tabela 28: Ali uporabniki ločijo storitve PND in socialnega servisa	75
Tabela 29: Ali so storitve, ki jih opravljate dogovorjene ob vstopu uporabnika v program	76
Tabela 30: Katere storitve in opravila oskrbovalke opravljajo in kako pogosto	77

Tabela 31: Odsotnost zaradi bolniškega staleža v preteklem letu	78
Tabela 32: Težave, s katerimi se soočajo oskrbovalke pri svojem delu.....	79
Tabela 33: Je dober odnos v kolektivu pomemben za uspešno delo?	80
Tabela 34: Pomen dobrega odnosa v kolektivu.....	81
Tabela 35: Pričakovana pomoč od nadrejenih.....	82
Tabela 36: Pripravljenost oskrbovalk za izobraževanje	83

KAZALO SLIK

Slika 1: Soče	24
Slika 2: Geografska karta občin Zgornjega Posočja.....	25

KAZALO GRAFIKONOV

Graf 1: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	44
Graf 2: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	46
Graf 3: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006	48
Graf 4: Spol socialnih oskrbovalcev.....	64
Graf 5: Starostna struktura socialnih oskrbovalk	65
Graf 6: Izobrazba	66
Graf 7: Strokovna usposobljenost socialnih oskrbovalk	67
Graf 8: Temeljni razlogi za vključitev v program PND	68
Graf 9: Potrebne sposobnosti in osebnostne lastnosti za opravljanje tovrstnega dela.....	69
Graf 10: Oblika zaposlitve.....	70
Graf 11: Želje v zvezi z opravljanjem svojega dela	71
Graf 12: Prepoznavnost dela oz. poklica v okolju.....	72

Graf 13: Dnevno število uporabnikov ene oskrbovalke	73
Graf 14: Dnevno število oseb, ki se jim prinaša pripravljen obrok hrane	74
Graf 15: Ali uporabniki ločijo storitve PND in socialnega servisa	75
Graf 16: Ali so storitve, ki jih opravljate dogovorjene ob vstopu uporabnika v program?	76
Graf 17: Odsotnost zaradi bolniškega staleža v preteklem letu.....	79
Graf 18: Težave, s katerimi se soočajo oskrbovalke pri svojem delu	80
Graf 19: Je dober odnos v kolektivu pomemben za uspešno delo?.....	81
Graf 20: Pomen dobrega odnosa v kolektivu	82
Graf 21: Pričakovana pomoč od nadrejenih	83
Graf 22: Pripravljenost oskrbovalk za izobraževanje.....	84

1 TEORETIČNI UVOD

1.1 VIDIKI STARANJA IN STAROST

»Je staranje privilegij ali razvojni spodrseljaj neke družbe? Kako si odgovorimo na to vprašanje, je zelo odvisno od našega pogleda na staranje in kako starost ocenjujemo, kot nekaj dobrega ali slabega. Staranje družbe ni slučajno, je zakonitost razvoja. Pomeni dosežek mnogih znanstvenih, strokovnih in tehnoloških prizadevanj. Hiter razvoj znanosti in tehnologije sta vplivala na vsa področja družbenega življenja in tudi na podaljšanje pričakovane življenjske starosti. Staranje družbe je bil cilj razvoja in prizadevanja za podaljševanje starosti se še nadaljujejo. Tudi zmanjšanje števila rojstev sovпада z razvojnimi trendi in kar še zdaleč ni slučajno.« (Kranjc, 2005: 9)

Upadanje števila rojstev je povezano s premikanjem prvega poroda v poznejša leta. Vedno več žensk se odloča za kariero kot za družino.

Staranje lahko opredelimo kot biološki, kulturni, ekonomski, socialni in fenomenološki pojav. Biološka starost nam je najbolj vidna in razumljiva, saj se vsi staramo že od vsega začetka. Da pa je starost tudi kulturni pojav, ki je odvisen od navad, vrednot in simbolov, se prepričamo s primerjavo različnih družb ali različnih časovnih obdobj znotraj neke družbe. (Dragoš, 2000: 293)

Starost kot kulturni pojav neke družbe lahko primerjamo tudi glede na geografski kraj bivanja. V ruralnem okolju ljudje živijo bolj v stiku z naravo, z naravnimi cikli (rojstvo, smrt, letni časi), zato staranje jemljejo kot povsem nekaj normalnega. V urbanem okolju pa hočejo zaradi družbenih trendov in trenutnih modnih zahtev, kjer se povečuje mladost, lepoto in zdravje, prekri sledi svoje kronološke starosti.

O staranju obstaja cela vrsta različnih teorij, ki se med seboj razlikujejo glede na to, kateremu vidiku človekovega življenja dajejo posamezni avtorji prednost. Milošević Arnold (2006: 6) jih deli na:

- **Biološke teorije** povezujejo procese staranja predvsem z vidnim upadanjem telesne zmogljivosti človeka, ki nastopi pri posameznikih v različnih starostnih obdobjih in se konča s smrtjo.
- **Psihološke teorije** govorijo o staranju kot o obdobju, v katerem se zmanjšujejo senzorične in intelektualne funkcije človeka, zmanjšuje pa se tudi sposobnost za prilagajanje na nove življenjske okoliščine.
- **Socialne teorije** govorijo o staranju kot o pojavu, ko se človek začne umikati iz dotedanjega aktivnega življenja in postaja pri zadovoljevanju svojih potreb vedno bolj odvisen od pomoči drugih. Najpogosteje naletimo na:

a) **Teorijo zmanjšane aktivnosti**, ki govori o tem, da staranje spremlja proces upadanja aktivnosti. Med starimi ljudmi in družbo je vse manj interakcij, kar je značilno za večino ljudi. Človek se torej z leti vse bolj umika v zasebnost.

b) **Teorijo aktivnosti ali teorijo o kontinuiteti v starosti**, ki je nasprotna prejšnji. Njeni avtorji poudarjajo, da večina zdravih starih ljudi ostane dejavna tudi v starosti, zaradi ekonomskih okoliščin pa je vzdrževanje in razvijanje telesne, mentalne in socialne aktivnosti nujno za uspešno staranje.

»Definicija starosti se spreminja, in sicer v teorijah družboslovcev pa tudi v besednjaku politikov in različnih sodobnih družbah ter v medijskem diskurzu. Ena najbolj priljubljenih besed je postala skovanka »**aktivno staranje**«, ki predstavlja nasprotje starosti proti odvisnemu, pasivnemu obdobju življenja. Aktivno staranje lahko v najširšem smislu razumemo kot neprekinjeno udejstvovanje na socialnem, ekonomskem, kulturnem in na civilnem področju, in sicer ne samo kot povečane fizične aktivnosti starostnikov ali možganskega fitnesa in podaljševanja zaposlenosti.« (Kuhar, 2007: 36)

Do nedavnega smo le razmišljali o posebnih duševnih in telesnih potrebah starejših ljudi, zrela leta so bila napačno ocenjevana kot obdobje naraščanja onemoglosti in razočaranj. Dandanes pa prav gotovo pričakujemo daljše življenje, saj nam omogočajo moderna znanstvena odkritja, da si lahko utrjujemo zdravje in izbiramo ustrezne dejavnosti.

Mnogi ljudje so najsrečnejši v srednjih letih, ker so tedaj prvikrat dosegli trden občutek lastne identitete in s tem tudi občutek poguma in zrelosti. (Stoppard, 1991: 5-6)

1.1.1 OBDOBJA V STAROSTI

»Človek se stara od spočetja do smrti, pri tem pa moramo v vsakem trenutku življenja, zlasti pa v tretjem življenjskem obdobju, razlikovati tri starosti:

- **Kronološko starost** – kaže rojstni datum; kronološki začetek tretjega življenjskega obdobja je danes pri 60. letih, šteje se predvsem po času upokojevanja.

V moji raziskavi so ljudje stari od 70—86 let.

- **Funkcionalna starost** se kaže v tem, koliko človek zmore samostojno opravljati temeljna življenjska opravila in kako zdrav je, zato zdravniki navadno to starost imenujejo biološka.

Eden izmed starejših (86 let) pravi: »Ti moram povedat, da imam še kokoši, vrt in krompir. Vse to delam sam ... dokler imam energijo in »korajžo«, to delam sam in ne potrebujem pomoči«.

- **Doživljajska starost** se kaže v tem, kako človek sprejema in doživlja svojo trenutno starost in vse, kar je z njo povezano. Naziv doživljajska starost je širši in globlji kakor psihična, saj psihična starost zajema le človekovo duševno dožemanje svoje starosti, doživljajska pa celoten osebni odnos do nje.« (Ramovš, 2004: 724-725)

Uporabniki¹ v moji raziskavi niso omenjali, da se počutijo stare, razen moškega starega 84 let. V program so se vključili zaradi bolezni, poškodb in smrti zakonca.

Starost je obdobje v življenju vsakega posameznika in produkt procesa staranja, ki ni povezana samo s kronologijo. Ljudje iz iste generacije pogosto niso na isti ravni starosti, zato individualne razlike v tempu staranja in subjektivno določanje pomena besedi starost otežujejo določanje meje začetka obdobja starosti. (Mikuljan, 1995: 46)

Da se ljudje iz iste generacije počutijo različno stare, je odvisno od njihovega psihofizičnega stanja, izobrazbe in pogleda na svet. Velik vpliv imajo mediji in kozmetična industrija, ki nasilno propagirajo večno mladost.

¹ V besedilu diplomske naloge uporabljeni izrazi zapisov v moški slovnični obliki se uporabljajo kot nevtralni za oba spola.

Starost različni avtorji različno opredelijo. Obdobja poimenujejo glede na pričakovano vitalnost ljudi v posamezni kategoriji. Delitev starosti sem povzela po:

Milošević Arnold (Cox, Parsons, 1994, v Milošević Arnold, 2006: 6)

- Od 65—74 let, to so »**mladi stari**«.
- Od 75—84 let, kamor sodijo »**srednje stari**«.
- 85 let in več, to so »**stari stari**«.

1. Ramovš (Ramovš, 2003: 74-75):

- **Zgodnje starostno obdobje** (od 66—75 let)

V tem obdobju se človek privaja na svobodno upokojensko življenje, ponavadi živi precej dejavno in je dokaj zdrav.

- **Srednje starostno obdobje** (od 76—85 let)

V tem starostnem obdobju se človek prilagaja v svojih dejavnostih ter se doživljajsko privaja na upadanje svojih moči in zdravja. Naglo izgublja vrstnike, večini že umre sozakonec.

- **Pozno starostno obdobje** (po 86. letu)

To je obdobje, v katerem ponavadi postaja prejemnik pomoči. Za mlajši generaciji je nemi učitelj najglobljih temeljev človeškega dostojanstva, sam pa opravlja zadnje naloge svojega življenja.

V tretje življenjsko obdobje, kot ga pojmujejo danes, se uvrščajo mladi stari in srednje stari ljudje, v četrto življenjsko obdobje pa spadajo stari stari. Število slednjih vse bolj narašča.

Gerontologi so že okoli sredine prejšnjega stoletja razvili pojmovanje tretjega življenjskega obdobja. Sodobni strokovnjaki s področja starosti in staranja pa danes že upravičeno govorijo o četrtem življenjskem obdobju. (Milošević Arnold, 2006: 6)

Glede na splošne demografske trende tudi v Zgornjem Posočju narašča število starih ljudi nad 65 let in tistih, ki spadajo v skupino srednje stari in stari stari.

Največ ljudi, ki potrebuje določeno vrsto pomoči, srečujem pri svojem delu kot socialna oskrbovalka v skupinah srednje stari in stari stari.

Zdravstveno stanje, vitalnost in veselje do življenja starih ljudi nikakor niso odvisni samo od let, ki jih je človek že preživel, in od tega, v katero skupino starih ga statistično uvrščamo. Pomembna je tudi njegova fizična in psihična aktivnost (rekreacija, branje, načrtovanje prostega časa ...) ter njegove značajske poteze.

1.1.2 KAKOVOSTNA STAROST

Starost je nekaj, s čimer se sooča vsak, vendar pa jo ljudje različno doživljamo. Dejstvo je, da staranje vsakomur prej ali slej prinaša določene izgube na pomembnih življenjskih področjih. Od sposobnosti posameznika, da se prilagodi tem izgubam in njegovih reakcij nanje, je v veliki meri odvisna kvaliteta njegovega življenja v starosti.

Kakovost starosti pa se stopnjuje od zelo nizke do neomejeno visoke. K temu, da pridemo na višjo stopnjo kakovosti življenja, veliko pripomorejo materialne dobrine in še v večji meri zdravje. Za kakovostno starost so pomembne vse človeške razsežnosti: svoboda in samostojnost v odločanju in osebna odgovornost za odločitve; medčloveški odnosi; učenje in odgovornost in zavedanje vrednosti in smisla preteklosti, sedanjosti ter prihodnosti življenja. Pomembno je upoštevati celotnega človeka z vsemi potrebami, zmožnostmi, možnostmi in nalogami. Če želimo zvišati kakovost starosti, se moramo zavedati, da je vsak človek edinstven in enkratni. Vsak človek je že od rojstva unikatni in ima neizmerljivo osebno človeško vrednost, ki ni primerljiva z materialnimi vrednotami in vrednostmi vsega, kar ni človeška oseba. Za vsakega človeka je kakovostno staranje nekoliko drugačno. Vsak si mora oblikovati svoje staranje, to pa sloni na temeljnih izhodiščih celotne družbe. Temeljni izhodišči za oblikovanje kakovostne starosti sta samopomoč in medčloveška solidarnost. Nihče si ne more zagotoviti kakovostne starosti sam brez pomoči drugih ljudi in nikogar ni, ki ne bi mogel drugim pomagati k bolj kakovostni starosti. Pri učenju za kakovostno staranje smo vsi učitelji in vsi učenci. (Ramovš, 2003: 43-50)

»Starajo se vse generacije, saj nam vsem teče čas enako hitro od začetka do konca življenja. Vse generacije pa se gibljejo proti starosti, zato smo bolj pozorni na staranje v tretjem življenjskem obdobju ali v starosti. Govorimo torej o kakovostni starosti, toda v zavesti, da je

človekovo tretje življenjsko obdobje neločljivo povezano z njegovimi srednjimi leti in mladostjo. Prav tako je tretja generacija neločljiva od mlade in srednje, če hočemo govoriti o njeni kakovostni starosti in o kakovostnem staranju obeh mlajših generacij. Če stari ljudje prezrejo mlado in srednjo generacijo v njunih lastnih radostih in težavah, izgubijo pod seboj stvarna socialna tla, njihovo življenje se zgublja čedalje bolj v socialni praznini, tako da njihova starost ne more biti kakovostna. Isto velja za vsakogar iz mlade in srednje generacije: če ni v živem osebnem stiku s kakim starim človekom, je v njegovem človeškem razvoju pred njim praznina, ki je ne more nič drugega zdravo nadomestiti – ne more se kakovostno razvijati ali starati. Govorimo torej o kakovostnem staranju in kakovostni starosti tretje generacije, ta pa vključuje povezanost in hkratno kakovostno staranje obeh mlajših generacij.« (Ramovš, 2003: 43)

Prepad med generacijami usodno škodi vsem trem generacijam. Srednja generacija je v današnjem času vpeta v sodobno spiralo obremenitev, stresa in vsakdanjih skrbi za preživetje. Zaradi pomanjkanja časa so predstavniki tretje generacije pogosto odloženi na stranski tir, posledično le-ti ne morejo predati svojih življenjskih izkušenj mlajšim generacijam, to pa v njih povzroča občutek nekoristnosti, brezcilnosti in nesmisla življenja. Vendar ta razdrobljenost generacij siromaši tudi predstavnike prve in druge generacije; predvsem mlade, zaradi pretrganega toka prenosa življenjskih izkušenj, ki se iz generacije na generacijo prenašajo samo v temeljnih človeških skupinah, pa tudi predstavniki srednje generacije, ki zamujajo enkratno priložnost, da bi se v pristnem stiku s starimi ljudmi postopno pripravili na lastno starost.

Zaradi geografskih značilnosti našega območja prihaja do fizične ločitve med generacijami. Mladi se zaradi želje po boljših pogojih življenja in nezaposljivosti izseljujejo v večja urbana mesta. Zaradi tega, je vedno več starejših oseb, ki živijo sami.

Zaradi spremenjene vloge družine, ki je posledica tranzicije družbe, naj bi družba na ustrezne načine nadomestila tiste naloge družine, ki jih sama ne opravlja v zadostni meri.

Ena takih možnosti je omogočanje in podpora številnim skupinam za samopomoč, v katere se vključujejo različne generacije in v katerih se ob sistematičnem in vztrajnem delu postopno ustvarijo pogoji, ki zagotavljajo prepletanje generacij in prenos življenjskih izkušenj iz ene

generacije na drugo. Na ta način bi omogočili starim ljudem človeka vredno življenje. Živeti po človeško namreč pomeni dajati in sprejemati, ponujati in jemati. Komu lahko star človek v današnjem času ponudi svojo življenjsko izkušnjo?

Na CSD Tolmin nas je večina socialnih oskrbovalk usposobljenih tudi za vodenje skupin starih ljudi za samopomoč. Skupine niso zaživele zaradi različnih vzrokov. Da bi pripomogli k boljši kakovosti življenja starostnikov v Zgornjem Posočju, bi bilo smiselno motivirati kader, ki je za to že usposobljen, da prične delovati v okolju in pripomore k medgeneracijskemu povezovanju.

Odnos do starih ljudi in razdvojenost med generacijami v današnjih življenjskih razmerah pa starega človeka medčloveško, kulturno in bivanjsko potiska na družbeni rob, v osamo in nekoristnost. Tako je nematerialna stran njegovega socialnega položaja verjetno med najslabšimi v zgodovini. (Postružnik, 2000: 381)

V zgodovini je bila starost vedno spoštovana, starostnika so »izkoristili« kot vir modrosti, znanja in življenjskih izkušenj.

Strokovnjaki so ugotovili, da je starost nezaželen pojav, saj starega človeka pogosto »postavimo na stranski tir«. Skoraj nihče se noče z njim soočiti prostovoljno, razen ko je v to prisiljen. V današnjem času se to ne kaže vedno v besedah pač pa v vsakdanjih drobnih dejanjih, ki so za posameznika lahko zelo pomembna. Tako vsakodnevno dogajanje dokazuje ranjenost in prizadetost starejših ljudi. (Mikuljan, 1995: 50)

Ramovš pravi: »Priprava na kakovostna poznejša leta je predvsem osebna. Za stališča, navade in dejanja, ki vodijo v kakovostno starost, se lahko človek odloči le sam, s svobodno odločitvijo. Osebna priprava na tretje življenjsko obdobje je seveda tem lažja in uspešnejša, čim bolj je v družbenem okolju uveljavljeno stališče, da se je treba na starost zavestno pripravljati, da je to lepa in pomembna življenjska naloga, in čim bolj so v družbenem okolju razširjeni čas in razmeram primerni vzorci za pripravo na kakovostno starost. Priprava ugodnih pogojev za kakovostno starost prebivalstva je naloga države in civilne družbe.« (Ramovš, 2003: 244-245)

Zdi se mi, da je v vaškem okolju še vedno edina priprava na starost varčevanje denarnih sredstev in trdno zasidrana misel, da delo krepi človeka, medtem ko je v mestih že čutiti potrebo po rekreaciji, kulturnem dogajanju, druženju in zunanji urejenosti.

Socialna stroka ima ob prihajajočem problemu povečanega deleža starega prebivalstva velike naloge pri prebujanju in organiziranju samopomoči za kakovostno starost danes in jutri.

1. Srednja generacija se mora zavedati lastne nujne naloge, da se pripravi na kakovostno starost. Priprava na starost je namreč mogoča samo v srednjih letih, enako kot je v mladosti nujna priprava na poklicno in družinsko življenje.
2. Nemudoma je treba detabuizirati starost in v družbi demarginalizirati stare ljudi, kajti priprava srednje generacije na lastno starost je mogoča le v tesni povezanosti srednje s staro generacijo.
3. Takoj je treba oblikovati nove socialne mreže za postmoderno zadovoljevanje nematerialnih socialnih potreb v starosti. Oblikovanje socialne mreže za zadovoljevanje posameznih potreb namreč terja obdobje cele generacije. Sedanja stara generacija je na primer potrebovala petindvajset let, da je pri nas postavila dobro mrežo domov za stare ljudi. (Ramovš, 2000: 328)

Za kakovostno starost je pomembna tudi priprava na smrt. Umiranje je usoda vsakega človeka, zato se moramo o smrti pogovarjati. Če hočemo spregovoriti o njej, je predpogoj, da smrt detabuiziramo. Le odprt pogovor namreč prepreči, da ne ostanemo sami s svojim razmišljanjem o smrti.

Da se smrt detabuizira, je naloga nas staršev, da že otroke pripravimo in soočimo s starostjo, odhajanjem in smrtjo, ne pa da to naravno dogajanje pred njimi skrivamo, ker jih hočemo obvarovati pred bolečino.

Starost spremljajo pogosti čustveni pretresi, saj marsikdo izgubi partnerja ali drugo ljubljeno osebo. Takrat je žalovanje razumljivo, pogosto pa se preživeli kar ne zna iztrgati iz procesa žalovanja, ostaja ujet v obdobju izgube, s povečevanjem pokojnika in nenehno mislijo nanj ostaja ujet v preteklosti. To mu jemlje življenjsko energijo, vleče ga v otopelost, osamljenost in depresijo. Umrli osebi je treba dovoliti, da odide, sebi pa mora preživeli dovoliti, da živi. Ob tem so potrtemu starostniku lahko v veliko pomoč družinski člani in prijatelji.

Najpogostejša reakcija na starostne strese, še posebno na smrt ljubljenih oseb, sta žalost in depresija. Depresijo spremljajo brezciljni opravki, glorifikacija pokojnikov in miselna preokupacija z njimi. Včasih pride do zanikanja stanja in bolj prikritih posledic, npr. psihosomatskih motenj, povečane dnevne aktivnosti, kroničnega nemira, a tudi do sporov z bližnjimi osebami. Včasih se vdovec ali vdova ne dotakneta pohištva v pokojnikovi sobi in njegovih predmetov, da ostanejo takšni in tam, kjer so bili. Reakcije lahko trajajo zelo dolgo, celo leta. (Pečjak, 1998: 149)

Metka Klevišar (1997: 150) govori o tem, da je kakovost življenja odvisna od tega, kako sprejemamo dejstvo, da bomo nekoč umrli, kako sprejemamo umirajoče in kako se nenazadnje od pokojnih poslavljamo.

V tem so vaška okolja v prednosti, saj ob smrti ohranjajo tradicionalne obrede kot so: pomoč sosedov pri postavljanju in okraševanju mrtvaškega odra, umivanju in preoblačenju pokojnega, bedenje ob pokojniku, molitev, medtem ko se v urbanih naseljih vse zreducira na slovo v vežici in pogreb.

1.2 SOCIALNO DELO S STARIMI LJUDMI

Socialno delo s starimi oz. gerontološko socialno delo se je dokončno izoblikovalo v drugi polovici 20. stoletja in je danes pomembna specialnost socialnega dela.

Pri delu s starimi ljudmi so pomembne različne strokovne spretnosti. Strokovni delavec mora imeti sposobnosti komuniciranja, povezovanja različnih generacij, sposobnost presojanja in nenazadnje sposobnost sodelovanja v timih. Od njega se pričakuje, da zna poslušati, ima razumevanje za stare ljudi, je potrpežljiv, vreden zaupanja in ima strokovno znanje.

Da uporabnikom zagotovi ustrezno pomoč, mora uporabiti svojo osebnost, znanje, vrednote in etiko socialnega dela.

Socialni delavec pomaga staremu človeku na način, da mu povečuje sposobnosti in zmožnosti za soočanje s težavami in reševanje problemov. Pri tem se socialni delavci soočajo z

različnimi situacijami: ranljivostjo starih ljudi, zelo starimi ljudmi, starimi ljudmi, ki živijo sami, osamljenostjo, demenco, medgeneracijskimi odnosi, zlorabo, nasiljem, družinami v stiski, starimi osebami s posebnimi potrebami, alkoholizmom pri starih ter drugo problematiko. (Koskinenu, 1997, v Mali, 2007: 7-8)

Socialni delavec mora upoštevati želje starih ljudi, to mora biti osnovno vodilo. Raziskati mora različne vire moči v starem človeku kot v njegovi socialni mreži in ne sme podleči pritiskom svojcev in okolice, ki so prepričani, da vedo bolje za potrebe starega človeka. Upoštevati je treba pravico do svobodne izbire, zasebnosti in neodvisnega življenja starih ljudi.

Da je bila ta pravica upoštevana, sem zasledila v eni izmed zgodb, ki sem jih pridobila na terenu. Gospa J pove: »S pomočjo sina smo dobili prostor v na novo zgrajenem domu upokojencev v Cerknici. Tja sva odšla skupaj z možem. Po njegovi smrti nisem želela več ostati tam, ker nisem dobila notranjega miru in sem se vrnila nazaj domov v rojstni kraj. Domov iz Cerknice sem se vrnila maja 2008«.

Za slovensko socialno delo s starimi ljudmi je značilna pravica uporabnika do izbire oblike pomoči, ki je kot etična norma navedena v etičnem kodeksu socialnih delavk in delavcev.

Sama menim, da v praksi ta norma še ni povsem zaživela. Na terenu se srečujem z uporabniki, ki so vstopili v program Pomoči na domu na željo ožjih družinskih članov. V takih primerih se zgodi, da glas samega uporabnika ni dovolj slišan, torej tudi neupoštevano.

Da bi se izognili temu, je potrebno z družino, ki potrebuje pomoč pri reorganizaciji življenja s starim človekom, vzpostaviti delovni odnos. Tu naredimo odprt prostor za pogovor, ki omogoča varno in ustvarjalno raziskovanje kompleksnih problemov in skupno iskanje rešitev iz perspektive moči. Ko družina ne zmore več skrbeti sama za starega človeka in pride po pomoč, se moramo skupaj dogovoriti o pomoči, v kateri bo tudi sama udeležena. V jeziku naše stroke ponujamo sodelovanje in tudi učenje za sodelovanje. Vzdrževanje delovnega odnosa nam omogoča vzdrževanje dialoga med stroko in vsemi udeleženi. (Čačinovič Vogrinčič, 2000: 290)

Seleebey (1992, v Čačinovič Vogrinčič, 2000: 291): »Praksa, ki temelji na perspektivi moči, pomeni, da bo vse, kar kot socialni delavec delaš, nekako utemeljeno s tem, da pomagaš odkriti, olepšati, raziskati in izkoristiti klientovo moč in vire, ko mu pomagaš, da doseže svoje cilje, uresniči svoje sanje in razbije okove oviranosti in nesreč.«

Ameriško združenje socialnih delavcev v posebni brošuri navaja tudi spretnosti, znanja in sposobnosti, ki jih morajo ti strokovnjaki imeti za delo s starimi ljudmi (Milošević Arnold, 1999, v Mali, 2007: 12-13):

- razumevanje razvojnih faz staranja,
- upoštevanje življenjskih izkušenj,
- razumevanje doživljanja starosti pri strem človeku,
- ugotavljanje funkcionalnih sposobnosti,
- prepoznavanje potreb na področju duševnega zdravja in znakov depresije,
- poznavanje dinamike družinskega sistema,
- sposobnost govora v jeziku starega človeka,
- trdno prepričanje o neodvisnosti starih ljudi,
- problem smrti in umiranja,
- spoštovanje religije in duhovnosti,
- prepričanje o krepitvi moči.

1.2.1 KONCEPTI SOCIALNEGA DELA OZ. PROFESIONALNE VLOGE SOCIALNEGA DELAVCA NA PODROČJU STAREJŠIH

V profesionalnih vlogah socialnega delavca na področju starejših vidimo svojo vlogo tudi socialne oskrbovalke. Narava našega dela, ki je delo na terenu, delo s posameznikom in njegovo socialno mrežo, pripomore k temu, da smo velikokrat prve, ki opazimo, da je uporabnik v stiski. V takih situacijah uporabnika usmerjamo, zagovarjamo, imamo povezovalno vlogo med njim in družino ter širšim socialnim okoljem.

O profesionalnih vlogah pišejo različni avtorji. Eden izmed avtorjev je Charles Zastrow (1992, v Milošević Arnold, 2000: 256-275) in opiše vloge kot:

Usposobljevalec

Socialni delavec pomaga posamezniku, da izrazi svoje potrebe, razjasnjuje, identificira, išče najbolj ustrezne strategije za rešitev problemov. Razvija sposobnosti ljudi (posameznikov, družin, skupin in skupnosti) za premagovanje različnih življenjskih težav.

Stari ljudje se pogosto znajdejo v težavah in stiskah ob poskusih, da bi nastale težave sami premagali. Če bi za pomoč prosil nekdo drug namesto njih, bi se počutili še bolj nemočne in odvisne. Socialni delavec v tej vlogi pomaga uporabnikom ohraniti avtonomijo.

Povezovalec

V tej vlogi socialni delavec povezuje posameznike in skupine, ki potrebujejo pomoč in sami le-te ne znajo najti, z obstoječimi službami pomoči. Ker ima socialni delavec vse potrebne informacije o vseh obstoječih službah in o vrstah njihovih storitev, jih zastopa v procesu zagotavljanja ustrezne pomoči. Stari ljudje pogosto rabijo nekoga, da jih informira, poveže z obstoječo ponudbo storitev in jim pomaga izbrati najprimernejšo, saj sami oklevajo z uveljavljanjem pravic, ki jim pripadajo.

Zagovornik

Socialni delavec dela za ali v dobro uporabnikov, da bi dosegli storitve in druge potrebne vire, ki bi bili sicer zanje nedosegljivi. Pri tej vlogi gre za zbiranje podatkov o potrebah uporabnika ali skupine uporabnikov, za pogajanje z ustreznimi službami in za poskuse vpliva na odločitve institucij glede njihove politike na posameznem področju. To vlogo socialni delavec prevzame nase v primeru, ko pristojne institucije nimajo posluha za potrebe ljudi.

Socialni delavec kot zagovornik skupine starih ljudi je dolžen pomagati tudi pri odkrivanju specifičnih primerov kot so nasilje, diskriminacije, predsodki do starih ljudi z namenom, da bi se takšni pojavi odpravili.

Aktivist

Socialni delavec je aktivist takrat, ko poskuša doseči potrebne spremembe na globalni ravni. Zavzema se za spremembe celotne politike institucij do pomembnih družbenih vprašanj kot so: prikrajšanost in neenakopravnost posameznih družbenih skupin, pojavi rasizma, odnos večinske skupine prebivalstva do manjšine ... Za doseg cilja uporablja taktike konflikta, konfrontacije, pogajanja ipd.

Kot dodatne profesionalne vloge socialnih delavcev Zastrow navaja še vloge: svetovalca, pogajalca, iniciatorja, pospeševalca, načrtovalca, organizatorja, koordinatorja, konzultanta, mobilizatorja in raziskovalca.

Compton in Galaway (1986, v Milošević Arnold, 2000: 256-275) in drugi avtorji opišejo še druge profesionalne vloge:

Učitelj

Socialni delavec v tej vlogi uporabnikom posreduje informacije, potrebna znanja in spoznanja z namenom, da bodo uporabniki znali bolje funkcionirati v življenju. Uči jih lahko novih vedenjskih vzorcev, socialnih vlog, spretnosti za reševanje življenjskih problemov in izražanja svojih stališč in mnenj. Vloga učitelja je primerna za delo s posameznikom in s skupino kot so delavnice v programih priprav na upokojitev, programi univerze za tretje življenjsko obdobje, medgeneracijske skupine ipd.

Posrednik

V tej vlogi socialni delavec pomaga pri interpretaciji uporabnikovih potreb drugim strokovnjakom ali institucijam, posreduje pri reševanju konfliktov med uporabnikovim sistemom in sistemom drugih posameznikov, skupin in institucij. Posrednik naredi varen prostor, v katerem se usklajujejo nasprotujoča si stališča in se iščejo ustrezne rešitve za vse udeležene v problemu.

Vloga posrednika pri delu s starimi ljudmi pride najbolje v poštev v družinskem sistemu, in sicer kadar se mora več članov družine dogovoriti glede nege in oskrbe svojca in si pri tem ustrezno razdeliti naloge.

Svetovalec

Socialni delavec usmerja posameznika, družino, skupino in skupnost s pomočjo nasvetov, posredovanjem ustreznih informacij, iskanjem in prikazovanjem alternativnih možnosti in podporo pri zastavljanju ciljev. Star človek in njegova družina se sooča z različnimi emocionalnimi problemi, ki jih povzroči prilagajanje na različne življenjske okoliščine (kot so upokojitev, zdravstveni problemi, potreba po tuji pomoči, odhod svojca v dom, umiranje in smrt bližnjega ipd), pri tem pa potrebuje strokovno pomoč socialnega delavca v obliki svetovanja in podpore.

Koordinator / nosilec primera

Pri delu s starimi se vse bolj uveljavlja vloga koordinatorja oz. nosilca primera. Gre za posredovanje med uporabnikom in njegovim okoljem. Ko uporabnik jasno izrazi svoje potrebe, mu socialni delavec pomaga uveljaviti njegove pravice in vzpostavi stike z obstoječimi službami. Koordinira delo vseh, ki sodelujejo v procesu, in spremlja njegovo uresničevanje.

Oskrbovalec

Tudi ta vloga se pogosto pojavlja pri delu s starimi ljudmi, ki potrebujejo dobro organizacijo pomoči. Pri tem socialni delavec zagotavlja ustrezne storitve za uporabnika in usklajuje delo različnih izvajalcev (v javni službi mora upoštevati še načelo ekonomičnosti).

Bistvenih vsebinskih razlik med koordinatorjem in oskrbovalcem pravzaprav ni. Razlika je v tem, da vloga oskrbovalca omogoča nekaj več osebnih stikov z uporabnikom in zavzetosti socialnega delavca zanj, medtem ko socialni delavec v vlogi koordinatorja včasih sploh nima stika z uporabnikom.

Priskrbivalec

V tej vlogi socialni delavec posreduje različne storitve materialno ogroženim uporabnikom, kadar nimajo dovolj lastnih sredstev za preživljanje in zadovoljevanje drugih potreb, kot so zdravstvena oskrba, ustrežnejši bivalni pogoji, zagotovitev prehrane in pomoči na domu ipd.

Peter Lüssi (1990, v Milošević Arnold, 2000: 256-275) uporablja namesto pojma profesionalne vloge pojem **»načini ravnanja v socialnem delu«**.

Nekatere opisane vloge lahko »prevedemo«:

- svetovanje/svetovalec
- pogajanje/pogajalec
- interveniranje/izvajalec ukrepov
- zastopanje/zastopnik
- priskrbovanje/priskrbivalec
- oskrbovanje/oskrbovalec.

Glede na to, da sem v začetku teoretičnega uvoda predstavila nekatera teoretska izhodišča, bom v nadaljevanju poskušala ta izhodišča in vidike aplicirati, navezati na konkretno študijo primera, v katero bom vključila splošne podatke o področju, v katerem se ta študija izvaja. Najprej bom opisala geografske in demografske značilnosti našega območja, vpliv socialno ekonomskih razmer v občinah na kvaliteto življenja starostnikov in v zadnjem delu teoretičnega uvoda Center za socialno delo Tolmin v skrbi za stare ljudi. Sledili bodo rezultati anketnega vprašalnika socialnih oskrbovalk in intervjujev uporabnikov in uporabnic storitve *pomoči na domu* (v nadaljevanju PND), v sklepnem delu naloge pa še razprava, sklepi in predlogi.

1.3 GEOGRAFSKE IN DEMOGRAFSKE ZNAČILNOSTI ZGORNJEGA POSOČJA

Živim na prelepem koncu Slovenije, ki ga zaznamujejo visoke gore in smaragdna lepota Soča, katero je opeval že naš rojak, pesnik Simon Gregorčič.

»Izredno bogata in čudovita je paleta njenih barv, združuje zelenilo gorskih pašnikov in modrino sredozemskega neba.« (Fon-Uršič, 1982: 7)

**Rad gledam ti v valove bodre,
valove te zelenomodre:
temná zelén planinskih trav
in védra víšnjevost višav
lepó se v njih je zlila;
(Simon Gregorčič; Soči)**

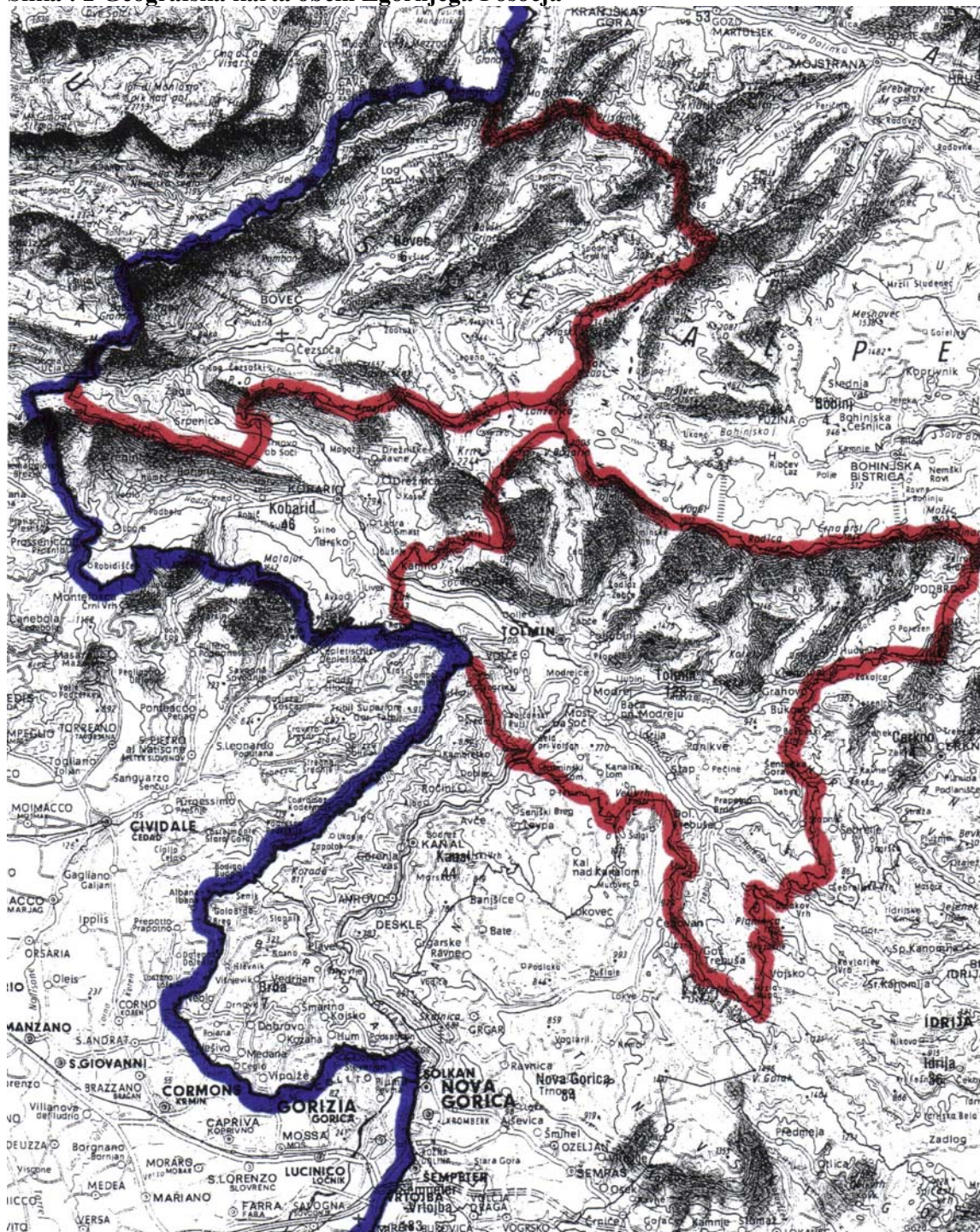
Slika : 1 Soče



Vir: Harsányi István

Upravna enota Tolmin se pokriva z geografskim pojmom Zgornje Posočje in se razteza od Vršiča do Gorenje Trebuše ter od Petrovega Brda do Robidišč. Njena površina meri 939,23 km², ima 117 naselij in je največja Upravna enota v Sloveniji, vendar pa je najredkeje poseljena (21,61 prebivalca na km²).

Slika : 2 Geografska karta občin Zgornjega Posočja



Vir: Geodetska uprava Tolmin,

Zgornje Posočje je skrajni severozahodni del Slovenije in zajema zgornji del toka reke Soče s pritoki, nahaja se v osrednjem delu Julijskih Alp ter na prehodu v predalpski svet. Razgiban relief se razteza od 125 m nadmorske višine na Mostu na Soči do vrha Triglava (2864 m).

UE Tolmin meji na sosednjo Italijo oz. Furlanijo-Julijsko krajino, na upravne enote Jesenice, Radovljica, Škofja Loka, Idrija in Nova Gorica.

Poleg meje z Italijo je na severu blizu Avstrija, to območje predstavlja zgodovinsko stičišče Romanov, Germanov in Slovanov, kar je v zgodovini teh krajev pustilo velik pečat. Kraji ob Soči so bili v zgodovini vedno mejna območja.

Najbolj kruto se je to odrazilo v času 1. svetovne vojne. Posočje je zaznamovala Soška fronta, ki je degradirala pokrajino, terjala na sto tisoče žrtev in pregnala domačine. Številni boji so divjali tudi v visokogorju, kjer ostanki še danes pričajo o vojni in na vsakem koraku opominjajo na nesmisel militarizmov vseh vrst. (Kladnik 1997: 4)

**Pa oh, sirota tebi žuga
vihar grozán, vihar strašán;
prihrùmel iz gorkega bo juga,
divjal čez plodno bo raván,
ki tvoja jo napaja struga-
gorjé, da daleč ni ta dan!**

**Tod sekla bridka bodo jekla,
in ti mi boš krvava tekla:**

(Simon Gregorčič; Soči)

Tudi časi pred in med 2. svetovno vojno so bili v teh krajih zelo težki. Šele leta 1947 je to ozemlje pripadlo Jugoslaviji. Kljub postopni industrializaciji v novi Jugoslaviji se je demografska slika slabšala, kar se nadaljuje tudi po osamosvojitvi Slovenije leta 1991.

Zgornje Posočje zelo zaostaja v ekonomski moči gospodarstva, višini BDP in dohodninski osnovi na prebivalca, glede na ostale subregije. Npr: v letu 2002 je bilo v goriški regiji registriranih 2.011 družb. Več kot polovica družb je bila registriranih v novogoriški subregiji (59 %), najmanj pa v Zgornjem Posočju (12 %).

Veliko je povpraševanja po polkvalificiranih in kvalificiranih delavcih, za mlad in izobražen kader (VI. in VII. stopnja) pa ni dovolj (novih) delovnih mest. Večje število kreativnega kadra si namreč novo življenjsko priložnost išče v bolj stimulativnem podjetniškem okolju. Veliko strokovnjakov odhaja v Ljubljano oziroma v bližnjo Italijo, zato je marsikatero podjetje prisiljeno zaposliti tujo delovno silo. Zaradi geografskih značilnosti in slabih transportnih povezav imajo podjetniki v Zgornjem Posočju slabše pogoje poslovanja. (Posoški razvojni center, 2006: 31-33)

Upravno enoto Tolmin sestavljajo občine Tolmin, Kobarid in Bovec. Občina Bovec se je poleg občine Kobarid oblikovala z uvedbo lokalne samouprave leta 1994. Pred tem sta bili obe občini del večje občine s sedežem v Tolminu, ki je bila nekoč po površini druga največja občina v takratni Jugoslaviji. (Likar, 2003, v Ostan, 2003: 33)

Poleg tega, da je narava v Zgornjem Posočju lepa, je tudi kruta. Ta del Slovenije je v zadnjih 33 letih prizadelo kar nekaj naravnih katastrof: od potresov leta 1976, 1998 in 2004 do plazov v Logu pod Mangartom leta 2000, v letu 2004 je to območje prizadel orkanski veter, ki je odkrival strehe na Kobariškem in Bovškem ter leta 2007 vodna ujma, ki je zajela Baško grapo.

Značilnost našega območja je tudi v upadanju števila prebivalcev že od prvega popisa leta 1869 pa vse do danes. Demografski razvoj območja je zelo negativen. Leta 1869 je na tem območju živelo 33.072 prebivalcev, leta 1948 je skupno število prebivalstva znašalo 24.602. Popis prebivalstva leta 1991 je zabeležil 20.975 prebivalcev, medtem ko je popis leta 2002 zabeležil 19.808 prebivalcev. Zadnji statistični podatki za leto 2008 pa kažejo, da v Zgornjem Posočju živi 19.700 prebivalcev. Skupno število prebivalstva občin Tolmin, Kobarid in Bovec se neprestano zmanjšuje – v letih od 1991—2008 oz. v sedemnajstih letih se je število zmanjšalo za 1.275.

Tabela 1: Gibanje števila prebivalstva v Zgornjem Posočju po popisih

leto	1869	1948	1991	2002	2006	2008
število prebivalstva	33.072	24.602	20.975	19.808	19.771	19.700

Viri: Viri: Statistični urad Republike Slovenije, Ministrstvo za notranje zadeve – Centralni register prebivalstva, Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za upravne notranje zadeve.

Po demografskih kazalcih nas čaka obdobje medgeneracijsko izrazitega neugodnega razmerja. Podobno kakor druge evropske države spadamo v kategorijo zelo starega prebivalstva. Negativni demografski trendi so povzročili dramatično starostno strukturo prebivalstva. Indeks staranja (to je razmerje med prebivalci starimi nad 65 let in prebivalci pod 14 let) je leta 2002 znašal za to območje 133,33, medtem ko je indeks staranja za Slovenijo znašal 96,3. Podatki za leto 2008 kažejo, da ima Slovenija trenutno indeks staranja 117, medtem ko znaša indeks staranja v občini Tolmin 150,1, v občini Kobarid 172,6 in v občini Bovec 183,4. V vseh treh občinah je torej starostna struktura izrazito starejša od slovenskega povprečja.

Iz spodaj navedenih demografskih podatkov po občinah je razvidno, da je delež starih prebivalcev nad 65 let v vseh treh občinah podoben, to je približno 20 odstotkov.

1.3.1 OBČINA TOLMIN

Občina Tolmin meri 381 km². Tolmin je največje naselje in upravno središče doline Soče. V tolminsko občino sodita Tolmin in Most na Soči z okolico, Baška grapa, Šentviška planota, zaključni del doline Idrijce in redko naseljeno območje Trebuše. Meji z občinami Kobarid, Bohinj, Železniki, Cerklje, Idrija, Nova Gorica in Kanal. Meji tudi na občino Dreka v Benečiji na italijanski strani. Teritorialno je razdeljena na 22 krajevnih skupnosti in ima 72 naselij.

V razgibani visokogorski svet Julijskih Alp so zarežane globoke doline reke Soče in njenih pretokov. Visokogorski svet, ki doseže s Tolminskim kukom (2085 m) najvišjo točko in dolino Soče, ki ob pritoku Vogršček s 125 m doseže najnižjo točko nadmorske višine, daje osnovni pečat tolminski občini.

Pretežni del občine je hribovit, le ob Soči in Idrijci so manjše ravnine in nekaj manjših višinskih planot. Velik del občine sestavljajo strma pobočja, značilna je globoka zajedenost dolin z velikimi relativnimi višinskimi razlikami kot nikjer drugje v Sloveniji.

Prostorska značilnost tolminske občine je, da leži obrobno glede na poglavitna zgostitvena območja Slovenije.

Proti Ljubljani se tolminska navezuje po Baški grapi ali preko Idrije. Obe omenjeni cestni povezavi potekata v prometnem smislu po težavnem svetu, obstoječe ceste so zastarele,

počasne, za intenzivnejši promet neprimerne. (Projekt izgradnje varovanih stanovanj na Tolminskem, 1998: 4-5)

1.3.1.1 PREBIVALSTVO V OBČINI TOLMIN

Demografska slika občine kot celote je neugodna. Veliko naselij je relativno in absolutno demografsko ogroženih.

Tabela 2: Osnovne skupine prebivalstva po spolu v Občini Tolmin (30. 6. 2008)

	moški	ženske	skupaj
Občina Tolmin	5.983	5.997	11.980

Viri: Statistični urad Republike Slovenije, Ministrstvo za notranje zadeve – Centralni register prebivalstva, Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za upravne notranje zadeve.

Število starega prebivalstva nad 65 let se iz leta v leto povečuje in dosega v letu 2008 že preko 18,88 % vsega prebivalstva v Občini Tolmin.

Tabela 3: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v Občini Tolmin (30. 6. 2008)

starost	moški	ženske	skupaj
65-69 let	308	320	628
70-74 let	211	317	528
75-79 let	167	311	478
80-84 let	100	250	350
85-89 let	51	159	210
90-94 let	15	37	52
95-99 let	1	14	15
100 + let	—	1	1

Viri: Statistični urad Republike Slovenije, Ministrstvo za notranje zadeve – Centralni register prebivalstva, Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za upravne notranje zadeve.

Kot rečeno število starih ljudi v Občini Tolmin vedno bolj narašča, število vsega prebivalstva pa vidno upada. Občina Tolmin ima po najnovejših statističnih podatkih² 11980 prebivalcev, od tega je kar 1634 oseb starih od 65 let do 79 let in 628 oseb starih od 80 let pa do 100 in več let. Skupno število starejših od 65 let je torej 2262. Število starega prebivalstva je razmeroma visoko, saj starejša populacija zavzema kar 18,88 % vsega prebivalstva v tolminski občini.

Tabela 4: Število prebivalcev v Občini Tolmin po letih (od 2006—2008)

Število prebivalcev v Občini Tolmin na dan 30. 6. 2008	Število prebivalcev v Občini Tolmin na dan 30. 6. 2007	Število prebivalcev v Občini Tolmin na dan 30. 6. 2006
11980	11939	11992
od tega je starejših nad 65 let	od tega je starejših nad 65 let	od tega je starejših nad 65 let
2262	2254	2219

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

V primerjavi z letom 2007 se je delež starega prebivalstva povečal za 0,35 % vsega prebivalstva v tej občini. V primerjavi z letom 2006 pa se je delež starega prebivalstva povečal za 1,9 % vsega prebivalstva v tej občini. Število starega prebivalstva se je iz leta 2006 do leta 2008 povečalo za 43 oseb, ki so starejše od 65 let. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2008, 2009)

1.3.2 OBČINA KOBARID

Občina Kobarid je redko poseljena, stisnjena je v gorat prostor Julijskih Alp. Meri 193 km², meji z Italijo in obsega 33 naselij. Edino večje naselje v občini je mesto Kobarid.

V ravninskem predelu občine ležijo še vasi Ladra, Trnovo ob Soči, Staro Selo, Robič, Idrsko in Mlinsko. Vsa ostala naselja se nahajajo v livškem hribovju, Breginjskem kotu in pod krnskimi pogorjem (Projekt izgradnje varovanih stanovanj na Tolminskem, 1998: 3).

Občina nima urejene infrastrukture. Vse vasi so težko dostopne in oddaljene od mestnega središča.

² Statistični urad Republike Slovenije (št./ No 52 z dne 15. 12. 2008): Statistične informacije, prebivalstvo Slovenija, 30. 6. 2008, Ljubljana.

1.3.2.1 PREBIVALSTVO V OBČINI KOBARID

Iz nekaterih vasi so se mladi skoraj popolnoma odselili, tako npr. v vasi Krn živi le še ena družina z dvema otrokoma. Situacija je ista v Livških Ravnah. Vasem Robidišče, Homec, Jezerca in Krn lahko rečemo vasi starih ljudi. Zanje je značilna stagnacija na vseh področjih.

Tabela 5: Osnovne skupine prebivalstva po spolu v Občini Kobarid (30. 6. 2008)

	moški	ženske	skupaj
Občina Kobarid	2.146	2.249	4.395

Viri: Statistični urad Republike Slovenije, Ministrstvo za notranje zadeve – Centralni register prebivalstva, Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za upravne notranje zadeve.

Število starega prebivalstva nad 65 let se iz leta v leto povečuje in dosega v letu 2008 že preko 21,54 odstotkov vsega prebivalstva v Občini Kobarid.

Tabela 6: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v Občini Kobarid (30. 6. 2008)

starost	moški	ženske	skupaj
65-69 let	112	128	240
70-74 let	104	140	244
75-79 let	77	142	219
80-84 let	37	108	145
85-89 let	20	50	70
90-94 let	3	10	13
95-99 let	3	5	8
100 + let	–	–	–

Viri: Statistični urad Republike Slovenije, Ministrstvo za notranje zadeve – Centralni register prebivalstva, Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za upravne notranje zadeve.

Število starih ljudi v Občini Kobarid se je v letu 2008 malenkost zmanjšalo. Zmanjšalo se je tudi število vseh prebivalcev v tej občini. Občina Kobarid ima po najnovejših statističnih

podatkih³ 4359 prebivalcev, od tega kar 703 osebe stare od 65 let do 79 let in 236 oseb starih od 80 let pa do 100 in več let. Skupno število starejših od 65 let je torej 939. Število starega prebivalstva je razmeroma visoko, saj starejša populacija zavzema kar 21,54 odstotkov vsega prebivalstva v kobarški občini.

Tabela 7: Število prebivalcev v Občini Kobarid po letih od 2006—2008)

Število prebivalcev v Občini Kobarid na dan 30. 6. 2008	Število prebivalcev v Občini Kobarid na dan 30. 6. 2007	Število prebivalcev v Občini Kobarid na dan 30. 6. 2006
4359	4436	4471
od tega je starejših nad 65 let	od tega je starejših nad 65 let	od tega je starejših nad 65 let
939	962	947

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

V primerjavi z letom 2007 se je delež starega prebivalstva zmanjšal za 0,53 odstotkov vsega prebivalstva v tej občini. V primerjavi z letom 2006 pa za 0,18 odstotkov vsega prebivalstva v tej občini. Število starega prebivalstva se je iz leta 2006 do leta 2008 zmanjšalo za 8 oseb, ki so starejše od 65 let. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2008, 2009)

1.3.3 OBČINA BOVEC

Občina Bovec meri 367 km². Močan urbani center s številnimi funkcijami je Bovec. Alpski prostor ob meji z Italijo vključuje 13 naselij. Bovško je gorata pokrajina v Julijskih Alpah. Vijugavi in ozki dolini Soče (iz katere izhajajo še stranske doline Lepena, Vrsnik, Zadnjica in Zadnja Trenta) in Koritnice z Bavšico, Možnico in Loško Koritnico, se ob sotočju Soče in Koritnice udobno razlezeta v bovško kotlino, ki pa se potem spet stisne in preide v srpeniško-žagarsko kotanjo z dolino reke Učje. Bovška kotlina je v svojem dnu pokrita z dokaj obsežnimi in ravnimi obdelovalnimi površinami. Dolgo časa je bila obrobna, politično in gospodarsko zanemarjena regija. Od tod številni problemi, ki jih je možno rešiti le v daljšem

³ Statistični urad Republike Slovenije (št./ No 52 z dne 15. 12. 2008): Statistične informacije, prebivalstvo Slovenija, 30. 6. 2008, Ljubljana.

časovnem obdobju. Posledice se kažejo na vseh področjih, predvsem pa v demografsko socialnih razmerah in infrastrukturi.

Upravljanje takega prostora je izjemno težko, dodatno še zaradi naravnih nepravil, plazov, poplav hudournikov, za Bovško skoraj neobvladljivo. Zaprta lega v alpskih dolinah vpliva na prehodnost, zato je pozimi velikokrat neprehodna. (Predlog idejnega načrta izgradnje doma za starejše občane v občini Bovec, 2004: 2)

1.3.3.1 PREBIVALSTVO V OBČINI BOVEC

Demografska slika cele občine je izredno slaba. Bovško šteje po popisu prebivalstva leta 2008 3.325 prebivalcev, leta 1948 pa jih je bilo še 4.221. Taka demografska slika z malo otrok napoveduje v bodoče postopno stagnacijo za celo Bovško.

Tabela 8: Osnovne skupine prebivalstva po spolu v Občini Bovec (30. 6. 2008)

	moški	ženske	skupaj
Občina Bovec	1.630	1.695	3.325

Viri: Statistični urad Republike Slovenije, Ministrstvo za notranje zadeve – Centralni register prebivalstva, Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za upravne notranje zadeve.

Število starega prebivalstva nad 65 let se iz leta v leto povečuje tudi v Občini Bovec in dosega v letu 2008 že preko 20,63 odstotkov vsega prebivalstva.

Tabela 9: Prebivalstvo po starostnih skupinah in spolu v Občini Bovec (30. 6. 2008)

starost	moški	ženske	skupaj
65-69 let	88	114	202
70-74 let	73	85	158
75-79 let	54	87	141
80-84 let	33	76	109
85-89 let	15	40	55

90-94 let	1	16	17
95-99 let	1	3	4
100 + let	—	—	—

Viri: Statistični urad Republike Slovenije, Ministrstvo za notranje zadeve – Centralni register prebivalstva, Ministrstvo za notranje zadeve – Direktorat za upravne notranje zadeve.

Občina Bovec ima po najnovejših statističnih podatkih⁴ 3325 prebivalcev, od tega je kar 501 oseba stara od 65 let do 79 let in 185 oseb starih od 80 let pa do 100 in več let. Skupno število starejših nad 65 let je torej 686. Število starega prebivalstva je razmeroma visoko, saj starejša populacija zavzema kar 20,63 % vsega prebivalstva v bovški občini.

Tabela 10: Število prebivalcev v Občini Bovec po letih (od 2006—2008)

Število prebivalcev v Občini Bovec na dan 30. 6. 2008	Število prebivalcev v Občini Bovec na dan 30. 6. 2007	Število prebivalcev v Občini Bovec na dan 30. 6. 2006
3325	3323	3308
tega je starejših nad 65 let 686	od tega je starejših nad 65 let 677	od tega je starejših nad 65 let 662

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

V primerjavi z letom 2007 se je delež starega prebivalstva povečal za 0,27 % vsega prebivalstva v tej občini. V primerjavi z letom 2006 se je delež starega prebivalstva povečal za 0,72 % vsega prebivalstva v tej občini. Število starega prebivalstva se je iz leta 2006 na leto 2008 povečalo za 24 oseb, ki so stari 65 let in več (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2008, 2009).

⁴ Statistični urad Republike Slovenije (št./ No 52 z dne 15. 12. 2008): Statistične informacije, prebivalstvo Slovenija, 30. 6. 2008, Ljubljana.

1.4 VPLIV SOCIALNO EKONOMSKIH RAZMER NA KVALITETO ŽIVLJENJA STAROSTNIKOV

»Kvaliteta življenja na starost ni določena le z denarjem – bistveno je odvisna zlasti od osebnih socialnih mrež in od splošnega socialnega kapitala. S tem pa na Slovenskem nismo najbolj opremljeni (Dragoš, 2000: 251).

Človek in družba se neprenehoma soočata z novimi izzivi. Eden takšnih je naglo naraščanje števila starih ljudi in vse večja odtujenost med generacijami. Nekoč so bile mlada, srednja in stara generacija med seboj tesno povezane v družbi in soseski, tako da stari ljudje niso bili osamljeni in odrinjeni na rob dogajanja. Današnje življenjske razmere pa ne dopuščajo, da bi se na stara leta zanašali samo na svoje in sosedo.

Geografske in demografske značilnosti Zgornjega Posočja vplivajo na značajske poteze prebivalcev in s tem posledično tudi na socialno ekonomske razmere. Območje, ki je zelo gorato, hribovito in zaprto, lahko dodatno pripomore k introvertiranosti prebivalcev.

Pomanjkanje možnosti za razvoj industrije in gospodarstva je ljudi prisililo v kmetovanje, ki pa ni prinašalo dobička, temveč je nudilo le kritje vsakdanjih potreb. Nizki dohodki so ogrožali prihodnost ne samo družine, ampak celega rodu.

Izhod na sever (Trbiž, Rabelj) in jug (Trst) je sedanji generaciji, ki je v tretjem življenjskem obdobju, omogočil, da so za izboljšanje svojega finančnega stanja, odhajali s trebuhom za kruhom. V Rabelj in na Trbiž so odhajali moški, ženske so kot gospodinjske pomočnice delo iskale v Trstu. Slabe prometne povezave so botrovale, da so se vezi med tistimi, ki so delo iskali na tujem in njihovimi družinskimi člani, razrahljale. Povezani so bili le z močno željo po preživetju.

Zaradi tega se velik delež starih ljudi preživlja z nizkimi pokojninami. Ekonomsko stanje velikokrat odloča o pestrosti življenja starejše osebe. Ob zagotovljenih osnovnih življenjskih potrebah (primerna hrana, obleka, bivalni prostor) lahko preostala sredstva namenja za druge dejavnosti. Pokojnina pa večinoma zadostuje za bolj ali manj skromno življenje.

Osamljenost, nizke pokojnine, nemoč, nevednost, izseljevanje mlajše generacije, ki po končanem študiju ne dobi zaposlitve, in šibka socialna mreža so problemi, ki povzročajo še dodatne stiske.

Tu odigra zelo pomembno vlogo Center za socialno delo, ki skuša s ponudbo storitev in izvajanjem svojih programov te stiske ublažiti.

1.5 CENTER ZA SOCIALNO DELO TOLMIN V SKRBI ZA STARE LJUDI

Delo na Centru za socialno delo Tolmin je organizirano delno po polivalentnem principu, delno po strokovnem. Po polivalentnem principu se opravlja prva socialna pomoč in javna pooblastila, kamor spadata tudi varstvo odraslih (področje invalidov, obravnava oseb s težavami v duševnem zdravju, obravnava starejših oseb zaradi oskrbe v zavodu, družinski pomočnik, institucionalno varstvo ...) in varstvo starejših (oprostitve, institucionalno varstvo, družinski pomočnik ...).

Socialni delavec opravlja določene naloge in intervencije, ki izboljšujejo življenjske razmere ljudi. Usmerjen je na celotne potrebe človeka in mu pomaga iskati vire, da te potrebe na najustreznejši način zagotovi. Socialni delavec uporablja celo paleto znanj iz različnih področij, ne pa poglobljenega znanja o posameznih vprašanjih.

Po strokovnem principu se starejše osebe na Centru za socialno delo Tolmin obravnava na področju storitve Pomoči na domu ter javnem pooblastilu, kamor spada varstvo odraslih – skrbništvo.

Socialni delavec je specialist, ki zagotavlja posebne vrste storitev za ljudi v določenih situacijah. Področje oblik pomoči in intervencij specialistov je razmeroma ozko. Znanje je usmerjeno na konkretno področje njegovega dela in mora biti poglobljeno.

1.5.1 STORITVE ZA PREMAGOVANJE SOCIALNIH STISK IN TEŽAV

1.5.1.1 PRVA SOCIALNA POMOČ

Star človek poišče strokovno pomoč šele potem, ko je izčrpal vse druge neformalne obstoječe vire in ko izgubi upanje, da bi sam ali s pomočjo svojcev uspešno rešil problem.

Upravičenec do storitve prva socialna pomoč je vsakdo, ki se znajde v socialni stiski in se za storitev odloči prostovoljno. V primerih, ko center izve za okoliščine, iz katerih izhaja utemeljen razlog, da je določeni osebi potrebno nuditi storitev, začne postopek po uradni dolžnosti. (Milošević Arnold, 2000: 259)

Obsega pomoč pri prepoznavanju socialne stiske ali težave starostnika, oceno možnih rešitev, seznanjanje upravičenca z možnimi socialnovarstvenimi storitvami in dajatvami. Namenjena je uporabnikom, ki iščejo prvič pomoč. Ob opravljanju te storitve socialni delavec nastopa v številnih profesionalnih vlogah.

1.5.1.2 OSEBNA POMOČ

Pri tej storitvi je pomembno, da se človeka pogleda celostno, v vseh njegovih dimenzijah in ne samo z materialnega vidika. Pomembno je, da ga socialni delavec posluša z empatijo, mu da oporo in občutek varnosti, da lahko spregovori tudi o bolj občutljivih problemih, ki ga morda najbolj tarejo.

Problematika pri uporabnikih storitve osebne pomoči se pogosto izkaže za kompleksnejšo, zaradi prepletanja različnih težav (materialna ogroženost, bolezni, osamljenost, diskriminacija, različne odvisnosti ipd).

Upravičenci so posamezniki, ki so zaradi različnih vzrokov v socialni stiski in bi lahko ob ustrezni strokovni pomoči, kot so svetovanje, vodenje in socialna oskrba, v svojem okolju

normalno živeli. Pogoj vključitve v storitev sta upravičenčeva prostovoljna odločitev zanjo in njegovo aktivno sodelovanje pri sprejemanju pomoči in procesu spreminjanja. (ibid.: 260)

1.5.1.3 SKRBNISTVO

Zakon o socialnem varstvu pravi, da je namen skrbništva zavarovati osebnost, premoženjske in druge pravice in koristi oseb, ki so pod skrbništvom. Gre za posameznike, ki ne znajo ali ne zmorejo poskrbeti zase. V takem primeru strokovni delavec na podlagi javnega pooblastila:

- imenuje začasnega skrbnika v postopku odvzema opravilne sposobnosti,
- imenuje stalnega skrbnika,
- spremlja skrbništvo.

Na tem mestu je smiselno pojasniti, da se v luči varovanja osebne integritete in človekovih pravic oseb, ki potrebujejo varstvo v obliki skrbništva, na CSD Tolmin odločajo za postavitev skrbnika za posebni primer za opravljanje tistih nalog, pri kateri taka oseba potrebuje pomoč, in se ne poslužujejo možnosti, da bi zoper te osebe predlagali sodišču uvedbo postopka odvzema poslovne sposobnosti. V primerih, ko sodišče osebi poslovno sposobnost odvzame, se osebo postavi pod skrbništvo in ji postavijo skrbnika.

Ker gre pri skrbništvu za velik poseg v človekove pravice, v človekovo integriteto, saj se osebi odvzame možnost odločanja pod predpostavko, da se bo nekdo drug bolje odločil namesto nje same. Strokovni delavci CSD se skupaj z skrbniki trudijo, da je pri odločanju o pravicah posameznega varovanca ta čim bolj soudeležen s svojim mnenjem. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2008, 2009)

.

1.5.1.4 VARSTVO STAREJŠIH OSEB

Varstvo starejših oseb znotraj javnih pooblastil in nalog Centra za socialno delo obsega:

- pravico do izbire **družinskega pomočnika** invalidne osebe,
- **institucionalno varstvo** – pomoč pri urejanju institucionalnega varstva in oprostitev pri plačilu socialno varstvene storitve institucionalnega varstva,
- **storitev pomoč na domu** (ibid.).

DRUŽINSKI POMOČNIK

Pravico do izbire družinskega pomočnika ima polnoletna oseba s težko motnjo v duševnem razvoju ali polnoletna težko gibalno ovirana oseba, ki potrebuje pomoč pri opravljanju vseh osnovnih življenjskih potreb. Družinski pomočnik je lahko oseba, ki ima isto stalno bivališče oz. eden od družinskih članov. Družinski pomočnik mora invalidni osebi nuditi primerno osebno, zdravstveno in socialno oskrbo ter gospodinjsko pomoč. Imeti mora primeren odnos in biti usposobljen za komuniciranje in delo z invalidno osebo, za svoje delo pa prejema delno plačilo za izgubljeni dohodek v višini minimalne plače (ibid.).

Center za socialno delo ves čas spremlja skrb in delo družinskega pomočnika. Center za socialno delo enkrat letno o delu družinskega pomočnika sestavi poročilo. Poročilo sestavi na podlagi letnega poročila o izvajanju pomoči, ki ga poda družinski pomočnik in s katerim je seznanjena tudi invalidna oseba. Invalidna oseba lahko na poročilo družinskega pomočnika poda svoje mnenje.

INSTITUCIONALNO VARSTVO

❖ Pomoč pri urejanju institucionalnega varstva

Center za socialno delo nudi pomoč pri urejanju institucionalnega varstva v okviru PSP. Ko gre za uporabnika, ki potrebuje omenjeno storitev, živi sam in nima zavezancev ali drugih družinskih članov oziroma svojcev, ki bi bili dolžni ali pripravljeni pomagati pri urejanju institucionalnega varstva, je CSD dolžan nuditi vso potrebno pomoč (ibid.).

Več let se CSD že sooča s težavami zaradi pomanjkanja prostora v domovih upokojencev in na negovalnih oddelkih bolnišnic. Ko je zdravljenje zaključeno, uporabnik pa zaradi bolezni

ni zmožen skrbeti zase oziroma nima svojcev, ki bi mu nudili ustrezno oskrbo in nego, se tako uporabniki kot svojci in strokovne službe znajdemo pred hudim problemom. Delno CSD lahko pomaga z vključitvijo v storitev pomoč na domu, vendar slednja pri zahtevnejši oskrbi in slabšem zdravstvenem ter psihofizičnem stanju upravičenca ne more biti nadomestilo za institucionalno varstvo v zavodu. Menimo, da je nujno potrebno, da pristojni organi začnejo postopke za ustanavljanje negovalnih oddelkov v bolnišnicah, kjer bodo uporabniki, ki so zaključili zdravljenje in ne zmorejo samostojnega življenja doma, nameščeni do sprejema v ustrezno institucionalno varstvo.

❖ **Oprostitev pri plačilih socialno varstvene storitve institucionalnega varstva**

Merila za oprostitev pri plačilu institucionalnega varstva določa Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev.

Ko je uporabnik sprejet v institucionalno varstvo, lahko v primeru, da s svojimi prejemki, dohodki iz premoženja in prispevki zavezancev ne zmore pokrivati stroškov institucionalnega varstva, vloži zahtevo za oprostitev plačila institucionalnega varstva.

Na podlagi popolne vloge, dokazil, ki jih pridobi Center po uradni dolžnosti, ter dogovora o izvajanju storitve institucionalnega varstva Center izda odločbo o delni ali celotni oprostitvi plačila institucionalnega varstva.

V ugotovitvenem postopku mora strokovni delavec opraviti razgovore z upravičencem, zavezanci, in drugimi stranskimi udeleženci ter opraviti obisk v domu, kjer je uporabnik nastanjen (ibid.).

POMOČ NA DOMU

Socialna oskrba na domu je strokovno voden proces in organizirana oblika praktične pomoči, pri kateri sodelujejo vodja in koordinator storitve, izvajalec storitve, upravičenec, ključni ali odgovorni družinski člani ter prostovoljni sodelavci.

Storitev nudi pomoč pri vzdrževanju osebne higiene, gospodinjsko pomoč in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov⁵.

1.6 POMOČ NA DOMU NA OBMOČJU CSD TOLMIN

Pomoč družini na domu (v nadaljevanju PND) je storitev, ki je namenjena upravičencem, ki imajo zagotovljene bivalne in druge pogoje za življenje v svojem bivalnem okolju, če se zaradi starosti ali hude invalidnosti ne morejo oskrbovati ali negovati sami, njihovi svojci pa take oskrbe in nege ne zmorejo ali zanjo nimajo možnosti. Gre za različne oblike organiziranja praktične pomoči in uslug, s katerimi se upravičencem vsaj za določen čas nadomesti potrebo po institucionalnem varstvu v zavodu, v drugi družini ali v drugi organizirani obliki.

V skladu z Resolucijo o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006—2010 se javna služba PND organizira za najmanj 3 % oseb, starih 65 let in več ter za najmanj 0,05 % drugih odraslih oseb, ki potrebujejo pomoč na domu ali mobilno pomoč zaradi duševne, telesne ali senzorne motnje, hude bolezni ali iz drugih razlogov. (Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006—2010. Ur. l. RS, št. 39/06)

PND obsega naslednje storitve:

1. Gospodinjska pomoč:

- prinašanje enega pripravljenega obroka hrane,
- nabava živil in priprava enega obroka hrane,
- pomivanje uporabljene posode,
- osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti,
- postiljanje in osnovno čiščenje spalnega prostora.

2. Pomoč pri vzdrževanju osebne higiene:

- pomoč pri oblačenju in slačenju,

⁵ Dostopno na naslovu <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=378AE17FVIR>, dne 20. 2. 2009

- pomoč pri umivanju in kopanju,
- pomoč pri hranjenju,
- pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb,
- vzdrževanje, nega in čiščenje osebnih ortopedskih pripomočkov.

3. Pomoč pri ohranjanju osebnih stikov:

- vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, s prostovoljci in sorodstvom,
- spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti,
- informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca.

(Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2008, 2009).

Storitev se prične na zahtevo upravičenca ali njegovega zakonitega zastopnika in vsebuje dva dela:

- V prvem delu se ugotovi upravičenost do storitve, pripravi in sklene se dogovor o obsegu, trajanju in načinu opravljanja storitve ter organizira uvodna srečanja med izvajalcem in upravičencem ali družino.
- Drugi del storitve zajema neposredno izvajanje storitve na domu upravičenca po ogovorjenih vsebinah in v dogovorjenem obsegu⁶.

Storitve PND izvajajo 13 usposobljenih socialnih oskrbovalk. Storitve izvajajo strokovno in v skladu z etičnimi načeli izvajalcev storitev v socialnem varstvu. Vsebine in trajanje izvajanja storitve beležijo v dnevnik opravljenih storitev, ki je osnova za obračun storitve.

Posamezna storitev se opravlja v skladu z dogovorom z uporabnikom. Neposredno izvajanje storitve na upravičenca traja največ 4 ure dnevno oz. največ do 20 ur tedensko.

Uporabnik storitve PND, v skladu s ceno, ki jo vsakoletno potrdi občinski svet, plača prispevek za uro izvedene storitve. Cena storitve se glede na občino razlikuje.

Če uporabnik sam ne zmore kriti stroškov pomoči na domu, lahko na Centru za socialno delo Tolmin vloži zahtevek za oprostitev oz. zmanjšanje plačila storitev PND. Center za socialno

⁶ Dostopno na naslovu <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=378AE17F>, dne 20. 2. 2009

delo na osnovi ugotovitve materialnega stanja uporabnika in njegovih zavezancev, izda odločbo, v kateri je zapisana višina oprostitve. Na ta način je storitev omogočena tudi uporabnikom z nižjimi prejemki, ki sami v celoti stroškov storitve ne bi mogli kriti⁷.

1.6.1 UPORABNIKI STORITVE POMOČI NA DOMU

Uporabniki storitve pomoči na domu so po Pravilniku o standardih in normativih socialnovarstvenih storitev naslednji (Ur. l. št. 52/95 in 2/98):

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

⁷

Dostopno na naslovu <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=378AE17F>, dne 20. 2. 2009

1.6.1.1 ŠTEVILO UPORABNIKOV IN VRSTE STORITEV PO OBČINAH V ZADNJIH TREH LETIH

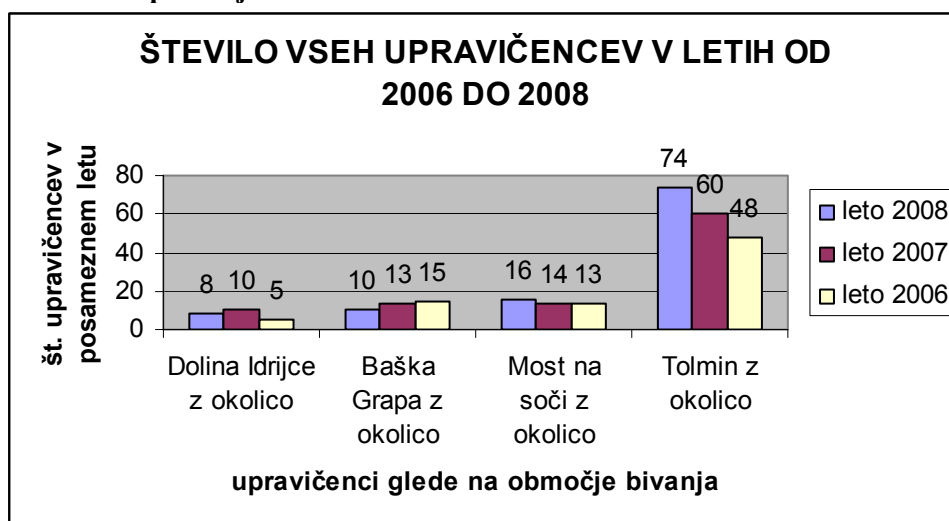
Tabela 11: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006

Občina TOLMIN	število upravičencev v letu 2008	število upravičencev v letu 2007	število upravičencev v letu 2006
dolina Idrijce z okolico	8	10	5
Baška Grapa z okolico	10	13	15
Most na Soči z okolico	16	14	13
Tolmin z okolico	74	60	48
SKUPAJ	108	97	81

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Iz zgornje razpredelnice je razvidno število upravičencev, ki so bili vključeni v storitev PND v zadnjih treh letih. V letu 2008 je storitev pomoč na domu koristilo 108 upravičencev. V primerjavi z letom 2007 je bilo v letu 2008 vključenih 11 upravičenec več. Posamezni upravičenci so razvrščeni glede na kraj oziroma območje stalnega prebivališča. V letu 2006 je bilo vseh upravičencev 81. V povprečju z letom 2006 oziroma 2007 se je število upravičencev v letu 2008 dvignilo za 27 oziroma 11 upravičencev.

Graf 1: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006



Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Največ upravičencev je bilo v vseh treh letih vključenih na območju terena Tolmin z okoliškimi vasmi oziroma kraji. Na tem območju je bilo v letu 2008 vključenih 74 upravičencev, v letu 2007 pa 60. V letu 2006 je bilo teh upravičencev 48. PND se je izvajala tudi na območju terena Most na Soči z okolico, kjer je bilo v letu 2008 vključenih 16 upravičencev, v Baški Grapi je bilo vseh upravičencev v minulem letu 10. Naš program pokriva tudi območje doline Idrijce z okolico, kjer je bilo v letu 2008 vključenih 8 upravičencev. Število ostalih upravičencev po posameznih območjih za leto 2007 in 2006 je razvidno iz zgornje razpredelnice.

PND obsega spodaj našteje storitve. Število storitev, prikazanih v razpredelnici je višje od števila upravičencev, saj se lahko en upravičenec poslužuje več različnih storitev hkrati. Prinos kosil je sicer del storitve gospodinjske pomoči, vendar je v spodnji razpredelnici prikazan posebej.

Tabela 12: Vrsta storitve in število uporabnikov v Občini Tolmin v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006

leto	gospodinjska pomoč	pomoč pri vzdrževanju osebne higiene	pomoč pri vzdrževanju socialnih stikov	prinos kosil
2008	41	34	10	72
2007	30	16	14	64
2006	27	16	7	46

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Sedem socialnih oskrbovalk so v letu 2008 zagotavljale storitve pomoči na domu v skladu z dogovorom posameznika 41 upravičencem, ki so bili vključeni v storitev gospodinjska pomoč, 34 upravičencem, ki so koristili pomoč pri vzdrževanju osebne higiene ter 10 upravičencem, ki so bili vključeni v storitev, ki se nanašajo na pomoč pri vzdrževanju socialnih stikov. V letu 2008 se je skupaj prinašalo kosila 72 upravičencem.

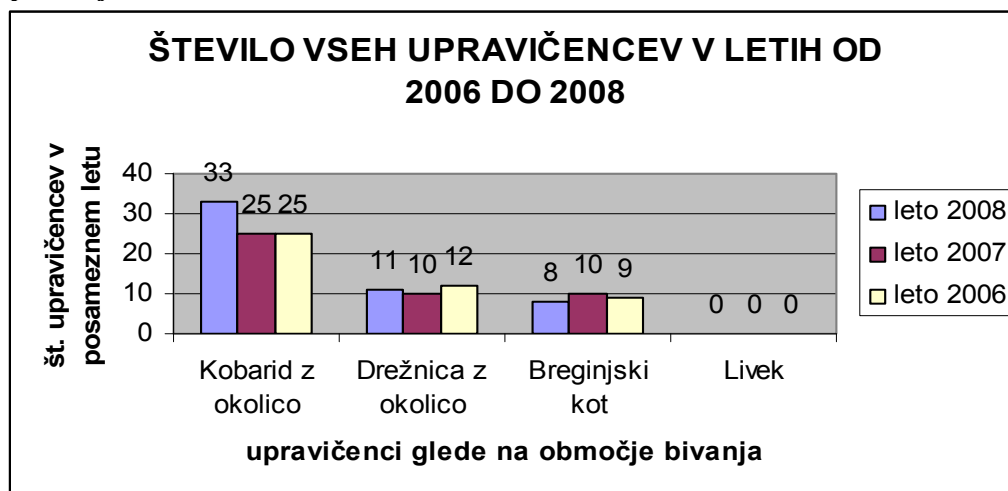
Tabela 13: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006

Občina KOBARID	število upravičencev v letu 2008	število upravičencev v letu 2007	število upravičencev v letu 2006
Kobarid z okolico	33	25	25
Drežnica z okolico	11	10	12
Breginjski kot	8	10	9
Livek	0	0	0
SKUPAJ	52	45	46

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

V zgornji razpredelnici je prikazano število upravičencev v občini Kobarid, ki so vključeni v storitev PND v zadnjih treh letih. V letu 2008 je storitev PND koristilo **52 upravičencev**. Posamezni upravičenci so razvrščeni glede na kraj oziroma območje svojega stalnega prebivališča. V primerjavi z letom 2007 je bilo v letu 2008 vključenih 7 upravičencev več, v letu 2006 pa je bilo vključenih 46 upravičencev.

Graf 2: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006



Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Največ upravičencev je bilo v vseh treh letih vključenih na območju Kobarida z okoliškimi vasmi. Vseh upravičencev je bilo na tem območju v letu 2008 vključenih 33, v letu 2007

oziroma 2006 je bilo upravičencev na omenjenem območju 25. PND se je tudi v letu 2008 izvajala na območju Drežnice z okolico, kjer je bilo v vključenih 11 upravičencev, v Breginjskem kotu je bilo vseh upravičencev v minulem letu 8. Število ostalih upravičencev po posameznih območjih za leto 2007 in 2006 je razvidno iz zgornje razpredelnice.

Tabela 14: Vrsta storitve in število uporabnikov v Občini Kobarid v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006

leto	gospodinjska pomoč	pomoč pri vzdrževanju osebne higiene	pomoč pri vzdrževanju socialnih stikov	prinos kosil
2008	25	18	5	28
2007	22	13	4	25
2006	16	9	6	27

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Štiri socialne oskrbovalke smo v letu 2008 zagotavljale storitve pomoči na domu 25 upravičencem, ki so bili vključeni v storitev gospodinjske pomoči, (v letu 2007 je bilo teh upravičencev 22), 18 upravičencem, ki so koristili pomoč pri vzdrževanju osebne higiene (v letu 2007 je bilo teh upravičencev 13) ter 5 upravičencem, ki so bili vključeni v storitev, ki se nanaša na pomoč pri vzdrževanju socialnih stikov (v letu 2007 so bili 4 takšni upravičenci). V letu 2008 se je skupaj prinašalo kosila 28 upravičencem (v letu 2007 je bilo teh upravičencev 25).

Skupno število vseh upravičencev v Občini Bovec, ki so bili v letu 2008 vključeni v storitev PND, je **30**. V primerjavi z letom 2007 je bilo v letu 2008 vključenih enako število vseh upravičencev. V letu 2006 pa je bilo v PND vključenih 25 upravičencev.

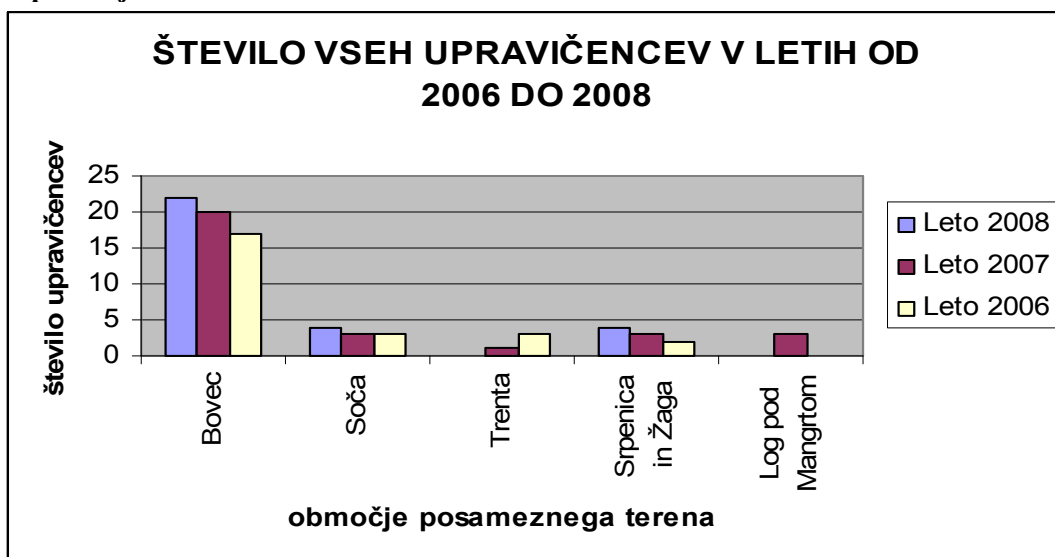
Tabela 15: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006

Občina BOVEC	število upravičencev v letu 2008	število upravičencev v letu 2007	število upravičencev v letu 2006
Bovec z okolico	22	20	17
Soča	4	3	3
Trenta	0	1	3
Srpenica in Žaga	4	3	2
Log pod Mangartom	0	3	0
SKUPAJ	30	30	25

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Največ upravičencev je bilo v program pomoči na domu vključenih na območju Bovca z okoliškimi vasmimi. Le teh je bilo v letu 2008 **22**, v letu 2007 **20** in v letu 2006 **17**. Pomoč na domu se je tudi v letu 2008 izvajala v vaseh Soča, Žaga in Srpenica. V teh vaseh je bilo v letu 2008 skupno vključenih 8 upravičencev.

Graf 3: Število upravičencev do storitve pomoči na domu po kraju bivanja v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006



Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Tabela 16: Vrsta storitve in število uporabnikov v občini Bovec v letu 2008 v primerjavi z letom 2007 in letom 2006

leto	gospodinjska pomoč	pomoč pri vzdrževanju osebne higiene	pomoč pri vzdrževanju socialnih stikov	prinos kosil
2008	14	6	2	12
2007	13	5	2	15
2006	12	5	3	9

Vir: Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008

Socialni oskrbovalki sta dnevno opravljali kombinacije različnih storitev, in sicer glede na tekoče potrebe v dogovoru z upravičencem, zato se število skupaj nudenih pomoči razlikuje v primerjavi s številom vseh upravičencev. V letu 2008 je 5 upravičencev hkrati koristilo dve oziroma več storitev.

1.6.2 PREDPISI , KI UREJAJO POMOČ NA DOMU

Pravne podlage za izvajanje javne službe pomoč družini na domu:

- zakon o socialnem varstvu. Ur. l. RS, št. 3/07-UPB2,
- zakon o družbenem varstvu odraslih telesno in duševno prizadetih oseb. Ur. l. SRS, 41/1983,
- resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 – 2010. Ur. l. RS, št. 39/06,
- pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev Ur. l. RS, št. 52/95, 2/98, 19/99, 127/03, 125/04, 120/05,
- pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev. Ur. l. RS, št. 127/06,
- uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev. Ur. l. RS, 110/04, 124/04,
- odlok o organizaciji in izvajanju javne službe pomoči na domu. Ur. l. RS, št. 21/2000.

1.6.3 RAZVOJ POMOČI NA DOMU NA CSD TOLMIN

Pomoč na domu je kot socialnovarstveno storitev opredelil **Zakon o socialnem varstvu** leta 1992. Pred tem je bila skrb za starejše tesno vpeta v delovanje društev, patronaž, humanitarnih organizacij ter krajevnih skupnosti, ki so spodbujale pomoč sorodnikov oz. sosedov.

Center za socialno delo Tolmin se je odzval na velik prazen prostor nezadovoljenih tako temeljnih kot tudi nematerialnih socialnih potreb starih ljudi in leta 1992 izdelali projekt javnih del Pomoč socialno ogroženim družinam in posameznikom s ciljem, omogočiti zaposlitev nezaposlenim mladim ljudem – iskalcem prve zaposlitve in organizirati pomoč na domu v odročnih krajih naših treh občin za uporabnike socialnih storitev.

S tem so v praksi prehiteli državo, ko je v svojem programu varstva starejših do leta 2005 opredelila potrebo po razvijanju pomoči v bivalnem okolju in jim hkrati storitev pomoč na domu naložila kot redno dejavnost, ki jo morajo financirati lokalne skupnosti.

Prvih šest let je Center za socialno delo dejavnost izvajal in razvijal kot program javnih del, od leta 1998 dalje pa kot kombinacijo profesionalnega programa »Pomoč na domu« in javnih del.

Program pomoči na domu preko javnih del daje brezposelnim zaposlitev, sredstva za preživetje, možnosti za ohranjanje delovnih potencialov, vračanje občutka lastne vrednosti ...

Po merilih Zavoda RS za zaposlovanje se v javna dela vključuje druge, nove brezposelne osebe, katere je potrebno ponovno uvesti v delo, potrebno jih je usposablјati in izobraževati. Menjav izvajalcev pomoči na domu ne dopušča razvoja kakovostnega odnosa med izvajalcem in uporabnikom.

S 1. 7. 1997 je CSD pričel s poskusno uvedbo profesionalnega programa »Pomoč na domu«.

S tem programom je CSD Tolmin skušal zapolniti vrzel v ponudbi institucionalnega varstva z občasno ali stalno pomočjo druge osebe pri opravljanju vsakdanjih opravil, kot je pomoč pri opravljanju gospodinjskih opravil, pomoč pri vzdrževanju osebne higiene in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 1997, 1998)

Občine Tolmin, Kobarid in Bovec so v sodelovanju z Ministrstvom za delo, družino in socialne zadeve dosegle dogovor o financiranju programa pomoči na domu v letu 1998. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 1998, 1999)

Leto 1999, mednarodno leto starih, je bilo spodbuda k izoblikovanju celovitega pristopa k čim bolj kakovostnemu življenju v tretjem življenjskem obdobju. V tem letu je bil v okviru mednarodnega leta starih od aprila do decembra tudi na CSD Tolmin kot po vseh ostalih Centrih za socialno delo vsako sredo od 14. do 16. ure na voljo odprti telefon, namenjen vprašanjem v zvezi s stiskami in težavami starejših. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 1999, 2000)

Občinski svet Občine Tolmin je dne 17. 7. 2001 sprejel **Odlok o organizaciji in izvajanju službe socialne oskrbe na domu in merilih za določanje plačil storitev v Občini Tolmin**. CSD Tolmin je na podlagi omenjenega odloka sprejel sklep, s katerim je bila določena cena storitev socialne oskrbe na domu.

Konec leta 2001 je CSD Tolmin prijavil vse delavke na razpis Zavoda RS za zaposlovanje, in sicer na **Javni razpis za subvencioniranje zaposlitev pri izvajanju pomoči na domu**. S tem je omogočil delavkam delo pod enakimi pogoji, hkrati pa je to predstavljalo tudi zmanjšanje stroškov občine, saj Zavod RS za zaposlovanje krije stroške minimalne plače, prevozne stroške in stroške prehrane za zaposlene. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2001, 2002)

S 1. 3. 2003 je začela veljati **Uredba o merilih za določanje oprostitvev pri plačilih socialno varstvenih storitev**. Na podlagi 100. člena **Zakona o socialnem varstvu** so upravičenci in drugi zavezanci storitev pomoči na domu dolžni plačati, na zahtevo upravičenca do storitve pa Center za socialno delo, ki je pristojen za upravičenca, odloči o delni ali celotni oprostitvi plačila storitev v skladu z merili, ki so določena v Uredbi o merilih za določanje oprostitvev pri plačilih socialno varstvenih storitev.

Z upravičenci so na podlagi omenjenega odloka sklenili dogovore o vrsti, obsegu in načinu izvajanja storitve. Dogovor je obsegal tudi obdobje, za katerega se je storitev izvajala, o načinu plačila in načinu kontrole izvajanja storitev. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2003, 2004)

Po potresu v Bovcu 12. 7. 2004 se je pokazala potreba po obsežnejši pomoči na domu, ker delavke zaposlene v rednem programu PND niso zmogle povečanega obsega dela. V okviru Javnih del je bilo vključenih 5 delavk na območju Občine Bovec. Vodja pomoči na domu je bila diplomirana socialna delavka, ki je opravljala vlogo koordinatorja pomoči na domu in nudila tudi psihosocialno pomoč ter storitev osebne pomoči ter skrbela za seznanjanje vseh pristojnih služb s trenutnimi potrebami posameznikov. Ostale 4 delavke so bile izvajalke pomoči na domu. Pomoč na domu je obsegala predvsem gospodinjsko pomoč, pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, prinos kosil, prevozi do zdravnika in drugih pristojnih služb, ki so skrbale za odpravljanje posledic potresa ter pomoč pri selitvah. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2004, 2005)

S 1. 1. 2005 je stopila v veljavo nova Uredba o merilih za določanje oprostitev socialno varstvenih storitev (Uradni list RS št. 110/04), ki je prinesel v sistem kar nekaj novosti. Prinesla je enostavnejši način ureditve letnega usklajevanja oprostitev, ki so bile priznane zavezancem, pa tudi enostavnejšo ureditev nekaterih drugih posebnosti. Pomembna je bila tudi sprememba, na podlagi katere je zavezanec oproščen plačila oziroma doplačila storitve pomoči na domu glede na njegov dejanski prispevek k preživljanju upravičenca. V letu 2005 je bilo zaradi potresa 2004 v programu Javnih del zaposlenih le še tri delavke, ena izmed njih je imela sklenjeno delovno razmerje do 27. 7. 2005, ena kot koordinator pomoči na domu. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2005, 2006)

V letu 2006 se je storitev PND razširila tudi v popoldanski in večerni čas, promoviral se je z izdelanimi zloženkami, v katerih se nahajajo vse bistvene informacije glede storitve, predstavitev programa je bila tudi na nacionalni televiziji in s strokovnim člankom v našem zborniku Sožitje, ki ga izdaja Zveza društev za pomoč osebam z motnjami v duševnem razvoju.

V prvi polovici leta 2006 se je zaključilo izobraževanje za voditelje skupin starih ljudi za samopomoč, ki je trajalo leto pa pol. V izobraževanje nas je bilo vključenih 11 oskrbovalk in vodja programa Pomoči na domu. (Poročilo o delu CSD Tolmin za leto 2006, 2007)

V letu 2007 in 2008 na programu PND ni bilo nobenih bistvenih sprememb.

1.6.4 CILJ PROGRAMA

Glavni namen in cilj, ki se poskuša doseči z izvajanjem programa PND je, omogočiti ljudem da kljub starosti, bolezni ali invalidnosti čim dlje časa ostanejo v svojem domačem okolju, med svojimi prijatelji in znanci, med ljudmi, ki jih poznajo.

S tem, da ostanejo v svojem domačem okolju, se pripomore k temu, da ohranijo svojo avtonomijo in zasebnost, s tem pa se izogne težavam ob prilagajanju na življenje v novem življenjskem okolju.

2 PROBLEM

2.1 OPREDELITEV PROBLEMA

Zaposlena sem kot socialna oskrbovalka v Centru za socialno delo Tolmin, kjer se vsakodnevno srečujemo s starejšimi ljudmi na njihovih domovih. Z izvajanjem storitev programa Pomoč na domu, skušamo uporabniku izboljšati kvaliteto njegovega življenja in mu neposredno omogočiti, da ostane čim dlje v svojem okolju. Da bi bila kvaliteta življenja starejših ljudi še boljša, bi bilo potrebno na našem območju ustanoviti dodatne programe kot so skupine za samopomoč in storitve, kot so socialni servisi.

Kljub velikemu razvoju pomoči na domu, se socialne oskrbovalke še vedno srečujemo z izvajanjem storitev socialnega servisa. S tem se povečuje obseg storitev, kar dodatno vpliva na delovne obremenitve, razvrednoti pomen našega dela in zamenja termin »socialna oskrbovalka«, ki govori o našem poslanstvu, s terminom »čistilka«.

V opisani problematiki se prepletajo težave uporabnikov in težave socialnih oskrbovalk, ob upoštevanju specifike Zgornjega Posočja, ki se odraža predvsem na demografskem in geografskem področju.

Zaradi moje vizije, da bi delala kot vodja tega programa, sem želela v tej raziskavi dobiti celosten pogled na program Pomoč na domu. Za raziskovanje položaja in zadovoljstva socialnih oskrbovalk in uporabnikov sem se odločila, ker menim, da zadovoljstvo socialnih oskrbovalk posredno vpliva na kvaliteto njihovega dela *pri* in *z* uporabniki, vse skupaj pa na sam razvoj pomoči na domu.

Glavni namen naloge je bil po eni strani pridobiti mnenja in želje sodelavk, ki so mi razjasnile dileme, ki se pojavljajo pri organizaciji in vodenju tega programa, po drugi strani pa ugotoviti uporabnikovo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo, seznanjenost s storitvami socialnega servisa, pogostostjo obiskov vodje programa ter njihove želje, predloge in pripombe.

Ugotovitve raziskave bodo služile razvijanju programa Pomoč na domu znotraj CSD Tolmin in bodo prispevale k razvijanju drugih oblik pomoči v družbenem okolju.

2.2 CILJI

Z raziskavo sem želela dobiti odgovore na naslednja vprašanja:

Izvajalke storitve:

- Ali so strokovno usposobljene za opravljanje tega dela?
- Kaj jih je motiviralo za vključitev v ta program?
- Katere osebnostne lastnosti in sposobnosti so po njihovem mnenju potrebne za opravljanje tovrstnega dela?
- Kakšen je status njihovih zaposlitev?
- Kaj si želijo v zvezi z opravljanjem svojega dela?
- Ali uporabniki ločijo storitve socialnega servisa?
- Ali so storitve, ki jih opravljajo, točno dogovorjene ob vstopu uporabnika v program?
- Ali se jim zdi potrebno, da bi imel CSD seznam izvajalcev storitev socialnega servisa oz. čistilnega servisa?
- Katere storitve opravljajo in kako pogosto?
- Katere so najpogostejše težave, s katerimi se soočajo pri svojem delu?
- Ali je dober odnos v kolektivu pomemben za uspešno delo?
- Kaj jim dober odnos v kolektivu pomeni?
- Kaj pričakujejo od svojega nadrejenega?
- Ali so se pripravljene dodatno izobraževati, v kolikor nimajo V. stopnje izobrazbe?

Uporabniki storitve:

- Zakaj so se odločili za vključitev v program Pomoč na domu?
- Kdo jih je seznanil s to obliko pomoči in ali je bila vključitev prostovoljna?
- Koliko časa so že vključeni v program?
- Pogostost obiskov izvajalke in število ur, ki jih potrebujejo in ali jim to zadostuje?
- katerih storitev se poslužujejo in ali jim to zadostuje?
- Ali poznajo storitve socialnega servisa?
- Ali so zadovoljni z oskrbovalko, kakšen odnos imajo z njo in kaj jim ta odnos pomeni?
- Ali so že prišli v konflikt z oskrbovalko in kam bi se obrnili v primeru le-tega?
- Ali se jim je življenje kaj spremenilo, odkar so vključeni v program?
- Koliko krat jih je, odkar so vključeni v program, obiskala vodja programa?
- Kakšno je njihovo mnenje o ceni in ali cena vpliva na količino pomoči?
- Njihove želje, pripombe in predlogi.

3 METODOLOGIJA

3.1 VRSTA RAZISKAVE

Raziskava je deskriptivna in je sestavljena iz dveh delov. V prvem delu se osredotočim na socialne oskrbovalke, v drugem pa na uporabnike storitev PND.

Prvi del predstavlja kvantitativno raziskavo, ker osnovno gradivo sestavljajo podatki socialnih oskrbovalk, ki sem jih pridobila z anketnim vprašalnikom in sem jih prikazala v frekvenčnih tabelah in v odstotkih. Rezultate sem zaradi boljše razvidnosti tudi grafično prikazala.

V drugem delu je raziskava kvalitativna. Na osnovi analize intervjujev sem izbrala besedne zveze in povedi, ki se nanašajo na raziskavo. Gre za raziskavo o kvaliteti življenja uporabnikov storitve PND. Pojmi, ki so hkrati tudi spremenljivke, na katere sem dala največji poudarek, so naslednji:

- vzrok vključitve v program,
- seznanitev s programom,
- dolžina vključenosti v program,
- poznavanje storitev socialnega servisa,
- vrsta pomoči,
- preverjanje stanja,
- želje,
- predlog,
- pripomba.

3.2 MERSKI INSTRUMENTI

Za raziskovanje položaja in zadovoljstva socialnih oskrbovalk in uporabnikov sem se odločila, ker menim, da zadovoljstvo socialnih oskrbovalk posredno vpliva na kvaliteto njihovega dela *pri* in *z* uporabniki, vse skupaj pa na sam razvoj pomoči na domu.

Za prvi del raziskave, v kateri sem želela izvedeti mnenja in želje socialnih oskrbovalk, ki so povezane z njihovim delom in vodenjem, sem podatke zbrala s pomočjo anonimnega anketnega vprašalnika. Vprašalnik za socialne oskrbovalke obsega 23 vprašanj, od tega je 1 vprašanje odprtega tipa, 9 vprašanj je delno zaprtega in 13 vprašanj je zaprtega tipa z vnaprej navedenimi odgovori. Pri nekaterih vprašanjih je bilo možnih več odgovorov.

Z vprašalnikom v drugem delu raziskave sem želela dobiti odgovore na vprašanja v zvezi z učinkovitostjo programa Pomoči na domu, ugotoviti uporabnikovo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo, kdo jih je seznanil s to obliko pomoči, koliko časa so vključeni v program, seznanjenost s storitvami socialnega servisa, pogostost obiskov vodje programa ter njihove želje in pripombe. Podatke sem pridobila s pomočjo strukturiranega intervjuja. Pogovor je potekal spontano. Vir podatkov predstavljajo zgodbe uporabnikov storitve pomoči na domu.

3.3 POPULACIJA

Populacija je bila razdeljena v dve skupini.

Prvo skupino sestavljajo izvajalke storitve PND (vse zaposlene so izključno ženske), ki so zaposlene na Centru za socialno delo Tolmin, kjer je organizirana omenjena storitev.

Drugo skupino predstavlja 12 naključno izbranih uporabnikov storitev Pomoči na domu iz vseh treh občin Zgornjega Posočja. Izbrala sem po cca. 5 % vseh upravičenih do storitve PND na dan 31. 12. 2008 iz vsake občine. V intervjuju je sodelovalo 6 uporabnikov iz občine Tolmin, 4 uporabniki iz občine Kobarid in 2 uporabnika iz občine Bovec.

3.4 ZBIRANJE PODATKOV

Anketni vprašalnik, ki sem ga sestavila za socialne oskrbovalke, sem po predhodnem dogovoru z vodjo programa PND razdelila 21. 1. 2009 na rednem mesečnem sestanku, ki ga imamo z vodjo PND v prostorih Centra za socialno delo Tolmin. Sodelavke so si po sestanku vzele čas, izpolnile anonimni vprašalnik in mi ga pred odhodom vrnile.

12 intervjuvancev sem naključno izbrala iz dokumentacije, ki jo vodi vodja PND na CSD Tolmin. Vsi pogovori so potekali na njihovih domovih, eden pa pri meni doma. S pomočjo sodelavk sem od vseh sodelujočih uporabnikov v raziskavi pridobila soglasje za sodelovanje in termin obiska. Z vsemi sem opravila individualen pogovor – intervju, ki je trajal približno od 30—60 minut. Za intervju sem imela vnaprej pripravljena vprašanja, na podlagi katerih sem dobila potrebne odgovore. Kadar je uporabnik med pogovorom začel govoriti o čem drugem, ga nisem prekinjala in v takem primeru se nisem striktno držala vprašalnika. Podatke sem zbirala štiri dni, od 4. 3. do 7. 3. 2009. Osem od dvanajstih intervjujev sem posnela z diktafonom, ki sem jih kasneje prepisala v obliki zgodbe. V intervjujih, pri katerih nisem uporabila diktafona, sem si med pogovorom zapisovala najnujnejše odgovore, ki so mi bili potem osnova za nadaljevanje dela. Odgovore sem na koncu pogovora uporabnikom prebrala. Vsakemu uporabniku sem pred začetkom intervjuja razložila namen raziskave.

3.5 OBDELAVA IN ANALIZA PODATKOV

Najprej sem obdelala anketne vprašalnike iz prvega dela raziskave. Odgovore na vprašanja sem prenesla na zbirni list s pomočjo črtkanja. Zbrane podatke sem najprej pregledala in sistematično uredila s pomočjo računalniških programov Word in Excel, v katerih sem izdelala tabele in grafikone. K tabelam in grafikonom sem dodala interpretacije.

Drugi del raziskave sem obdelala kvalitativno. Posnetke sem skoraj dobesedno prepisala, izpustila sem dele, ki se niso nanašali na mojo raziskavo. Intervjuje, ki jih nisem posnela, sem takoj zapisala po spominu. Intervjuje sem oblikovala v zgodbe. Imena oseb so izmišljena.

V zapisih sem podčrtala dele besedil, ki se nanašajo na iskane podatke. Nato sem omenjene dele besedil prepisala v tabele za vsako zgodbo posebej. Sledilo je kodiranje izjav oz. delov besedil, ki sem jih nadalje stopnjevano kodirala. Pojmi so hkrati tudi spremenljivke, o katerih sem želela dobiti podatke. Ob razlagi rezultatov – izjav, ki sem jih dobila, sem v oklepajih zapisala črko Z, ki pomeni zgodba in poleg začetnico imena ter številko izjave.

Na primer pri izjavi ZA.1 pomeni, da lahko to izjavo poiščemo v tabeli, ki se nanaša na zgodbo Ane in sem jo poimenovala ZA. Število 1 pa nam pove, da izjavo poiščemo pod številko 1.

3.5.1 DEFINIRANJE POJMOV IN UREDITEV IZJAV PO KODAH

VZROK VKLJUČITVE V PROGRAM

Ta pojem se nanaša na izjave, v katerih so uporabniki navedli vzroke, zaradi katerih so se vključili v program PND.

- bolezen (ZA.1; ZC.1; ZD.1; ZE.1; ZG.1; ZH.1),
- nezagotovljena pomoč svojcev (ZA.1; ZL.1),
- smrt žene (ZB.1; ZK.1),
- smrt neveste (ZB.1),
- starost (ZB.1),
- onemoglost (ZB.1),
- pomoč pri oskrbi partnerja (ZC.1; ZE.1; ZJ.1),
- poškodba (ZD.1; ZG.1; ZJ.1),
- potres (ZD.1),
- slabo zdravstveno stanje (ZE.1; ZF.1; ZI.1; ZL.1),
- živi sama (ZF.1),
- težave pri kuhanju (ZI.1; ZK.1).

SEZNANITEV S PROGRAMOM PND

Zajema izjave, ki se vežejo na osebo, ki jih je seznanila z delovanjem samega programa oz. možnostjo vključitve v program.

- Hčerka (ZA.1),

- zdravnik v bolnici (ZA.2; ZF.2; ZI.2),
- ne ve natančno (nevesta,oskrbovalka) (ZB.2; ZD.2),
- sam na CSD (ZC.3; ZH.2),
- nevesta, snaha (ZE.2; ZK.2),
- ne ve (ZG.2),
- CSD (ZI.2),
- sama – dostopnost informacij (ZJ.2),
- sin (ZK.2; ZL.2).

DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM

Ta pojem se nanaša na izjave, ki nam povedo, koliko časa je uporabnik že vključen v program PND.

- 2 meseca (ZE.3),
- 4 mesece (ZJ.3),
- drugo leto (ZA.3; ZF.3; ZH.3),
- 4 leta (ZG.3; ZK.3; ZL.3),
- 5—6 let (ZC.3),
- 7 let (ZB.3),
- 8 let (ZI.3),
- 11—12 let (ZD.3).

POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA

Zajema izjave, ki nam povedo, ali uporabniki vedo oz. so seznanjeni s tem, kaj spada v okvir storitev socialnega servisa.

- Ni seznanjen/a (ZA.4; ZB.4; ZD.4; ZE.4; ZI.4; ZJ.4),
- delno seznanjena (ZC.4),
- seznanjen/a (ZG.4; ZH.4; ZL.4).

VRSTA POMOČI

Pojem zajema izjave, ki se nanašajo na oblike pomoči, ki jih uporabniki prejemajo.

Prvi trije sklopi spadajo v okvir storitev PND, medtem ko se sklop storitev socialnega servisa izvaja izven javne službe.

- Pomoč pri osebni higieni (ZA.5; ZB.5; ZE.5; ZI.5; ZL.5),
- gospodinjska pomoč (ZA.5; ZB.5; ZC.5; ZD.5; ZE.5; ZF.5; ZG.5; ZH.5; ZI.5; ZJ.5; ZK.4; ZL.5),
- ohranjanje socialnih stikov (ZA.5; ZC.5; ZE.5; ZF.5; ZG.5; ZI.5; ZJ.5),
- druge servisne storitve (ZC.5; ZD.5; ZF.5; ZI.5; ZL.5).

PREVERJANJE STANJA

Izjave pod tem pojmom nam povedo, ali je kdo opravil obisk na domu uporabnika oz.

kolikokrat odkar je vključen v program, se je preverjalo njegove potrebe in zadovoljstvo.

- Nihče (ZA.6; ZC.6; ZG.6),
- ob vstopu v program (ZB.6; ZI.6; ZL.6),
- ne ve (ZD.6),
- ni opravljen obisk (ZE.6),
- enkrat (ZF.5; ZK.5).

ŽELJE

Želje, ki so jih izrazili uporabniki, nam govorijo o njihovih potrebah.

- Pomoč in prinos kosila med vikendom (ZA.7; ZK.6),
- obisk s CSD-ja (ZB.7; ZC.7; ZF.6; ZI.7; ZJ.6; ZK.6),
- povečan obseg ur (ZC.7; ZH.6),

- možnost prevoza (ZC.7; ZD.7).

PREDLOG

Zajema izjave , ki nam govorijo o dodatnih potrebah uporabnikov, kot so: klic na daljavo, izvajanje storitev tudi med vikendi in potreba po prevozih.

- Zagotoviti nadomeščanje (ZA.8),
- prinos kosila med vikendom (ZB.8),
- klic na daljavo (ZB.8),
- zaposlitev še ene oskrbovalke (ZC.8),
- prevoz v okvir programa (ZC.8),
- osebnost oskrbovalke (ZG.7).

PRIPOMBA

Izjave pod tem pojmom nam povedo, kaj uporabnike moti oz. s čim so nezadovoljni.

- Urejenost oskrbovalke (ZE.7),
- prepozno pošiljanje računov (ZI.8; ZK.7),
- čitljivost računov (ZK.7).

4 REZULTATI

4.1 SOCIALNE OSKRBOVALKE

Od 12 razdeljenih anketnih vprašalnikov, sem dobila vrnjenih vseh 12, kar pomeni 100 odstotno realizacijo vzorca.

V nadaljevanju sem tabelno in grafično prikazala dobljene rezultate po posameznih vprašanjih.

Tabela 17: Spol socialnih oskrbovalcev

Spol	f	%
moški	0	0
ženski	12	100
skupaj	12	100

Iz tabele je razvidno, da ima CSD Tolmin zaposlenih na programu PND 12 (100 %) socialnih oskrbovalk – žensk. Menim, da ta podatek lahko povežem s splošno znanim dejstvom, da v tem poklicu oz. pomagajočih poklicih prevladujejo ženske, poklic je feminiziran.

Graf 4: Spol socialnih oskrbovalcev

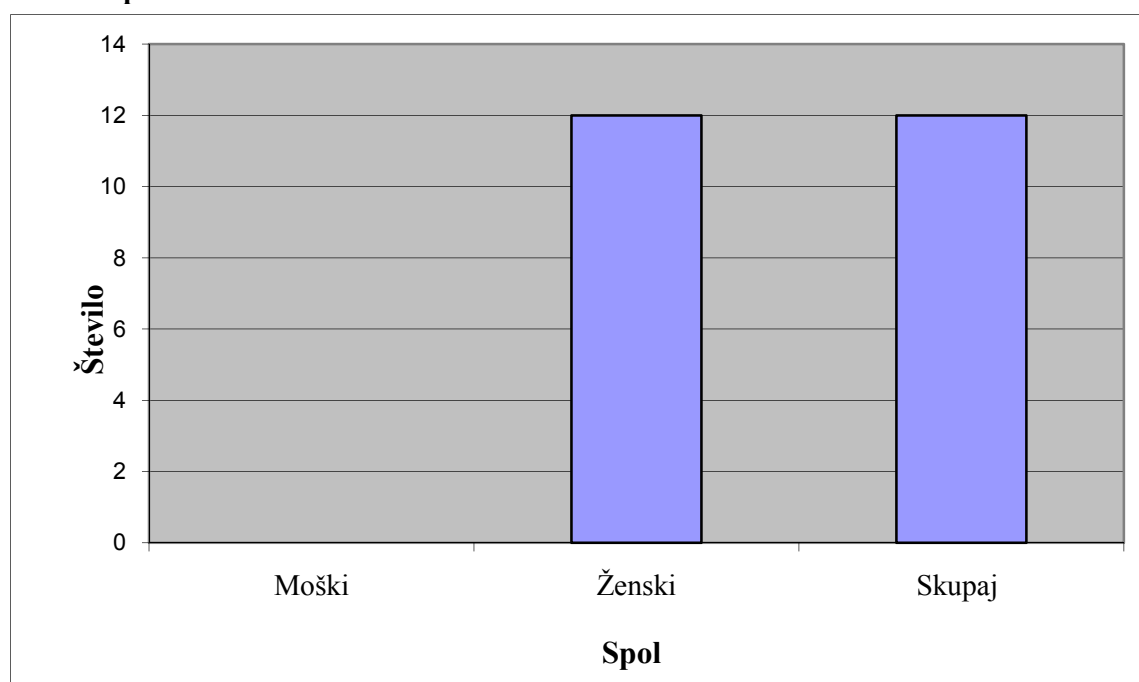


Tabela 18: Starostna struktura socialnih oskrbovalk

Starost	f	%
od 25—35 let	1	8,3
od 36—45 let	5	41,7
od 46—55 let	6	50,0
nad 55 let	0	0,0
skupaj	12	

Socialne oskrbovalke sem razdelila v štiri starostne skupine. V prvi starostni skupini od 25—35 let je 1 oskrbovalka (8,3 %), v drugi starostni skupini od 36—45 let je pet oskrbovalk (41,7 %), v tretji starostni skupini od 46—55 let je šest oskrbovalk (50 %) in v četrti skupini nad 55 let ni nobene oskrbovalke.

Delitev sem izbrala na podlagi dejstva, da oskrbovalk mlajših od 25 let ni, ostale pa sem razdelila po enakomernih skupinah po 10 let.

Prevladujeta druga in tretja starostna skupina, kar pomeni, da se starost oskrbovalk giblje med 36 in 55 letom. To za program predstavlja oviro, ker prihaja do izpadov delovne sile zaradi bolniškega staleža.

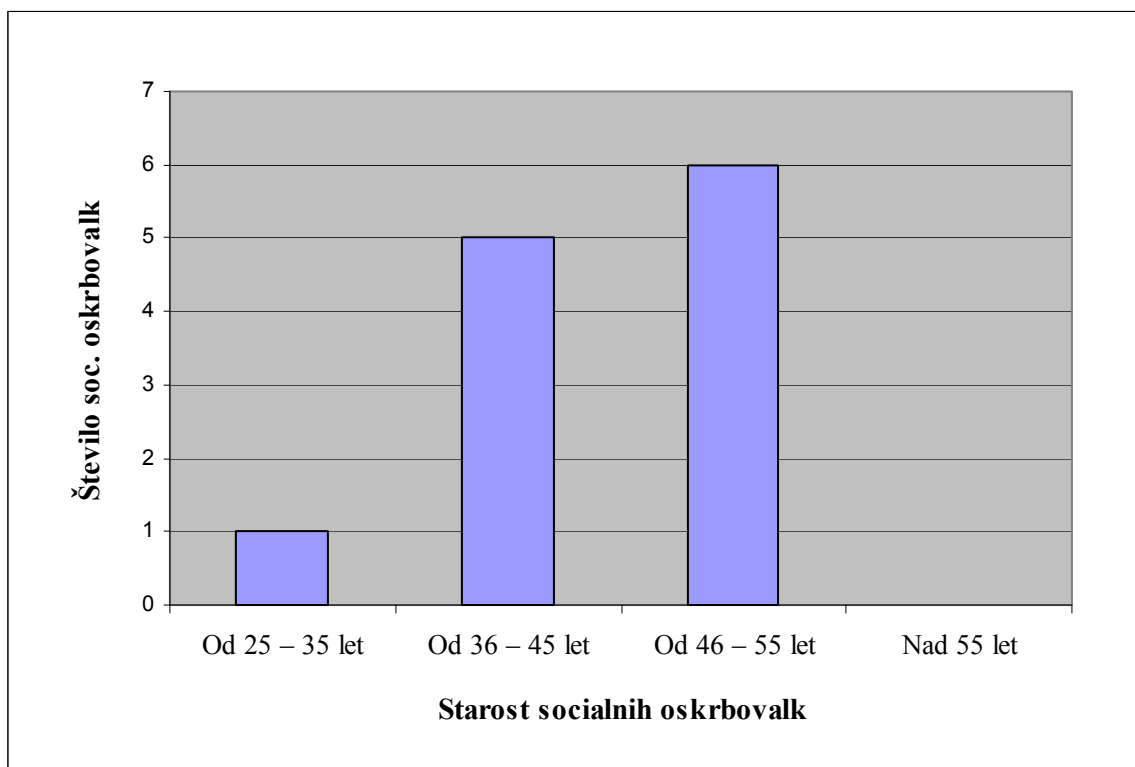
Graf 5: Starostna struktura socialnih oskrbovalk

Tabela 19: Izobrazba

Izobrazba	f	%
osnovna šola	1	8,3
poklicna šola	4	33,3
srednja šola	7	58,3
drugo	0	0,00
skupaj	12	

Oskrbovalke so ob vstopu v program PND imele pridobljeno različno stopnjo izobrazbe. Največ jih ima končano srednjo šolo. To je 7 oskrbovalk (58,3 %), sledi 6 oskrbovalk s poklicno šolo (33,3 %) in 1 oskrbovalka z končano osnovno šolo (8,3 %).

Glede na pridobljene podatke so se štiri oskrbovalke pripravljene dodatno izobraževati za dosego višje stopnje izobrazbe.

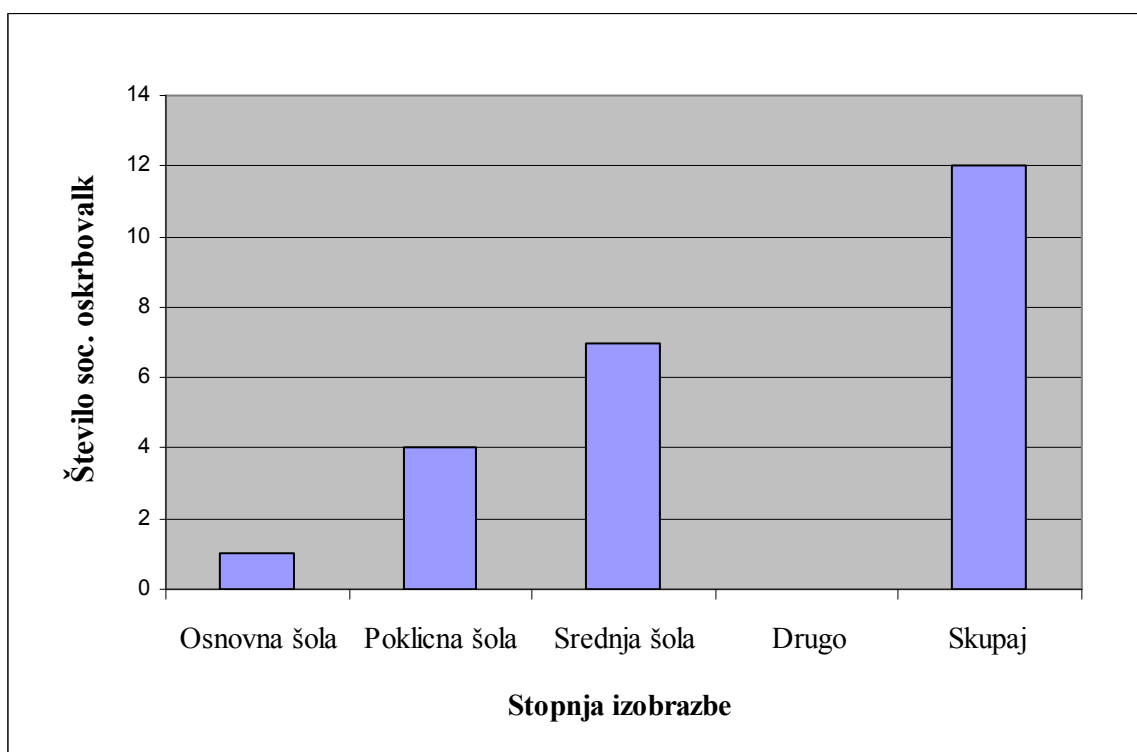
Graf 6: Izobrazba

Tabela 20: Strokovna usposobljenost socialnih oskrbovalk

Kakšna je vaša strokovna usposobljenost za ta poklic?	f	%
končana ustrezna šola	2	16,7
pridobljena nacionalna poklicna kvalifikacija	10	83,3
potrebna prekvalifikacija za ta poklic	1	8,3
ni odgovora	1	8,3
skupaj	12	

Iz zgornje tabele je razvidno, da je strokovna usposobljenost oskrbovalk velika. 2 (16,7 %) oskrbovalki imata končano ustrezno šolo (zdravstveni tehnik, negovalec), 10 (83,3 %) oskrbovalk ima pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo, 1 (8,3 %) oskrbovalka rabi prekvalifikacijo za ta poklic in 1 (8,3 %) oskrbovalka na to vprašanje ni odgovorila.

Glede na pridobljene podatke in moje poznavanje kolektiva lahko trdim, da imata oskrbovalki s končano ustrezno šolo pridobljeno tudi poklicno kvalifikacijo. 8 (66,7 %) oskrbovalk ima poklic iz drugih področij dela in imajo pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo. Iz tega sledi, da oskrbovalka, ki na to vprašanje ni odgovorila, nima končane ustrezne šole in nima pridobljene poklicne kvalifikacije.

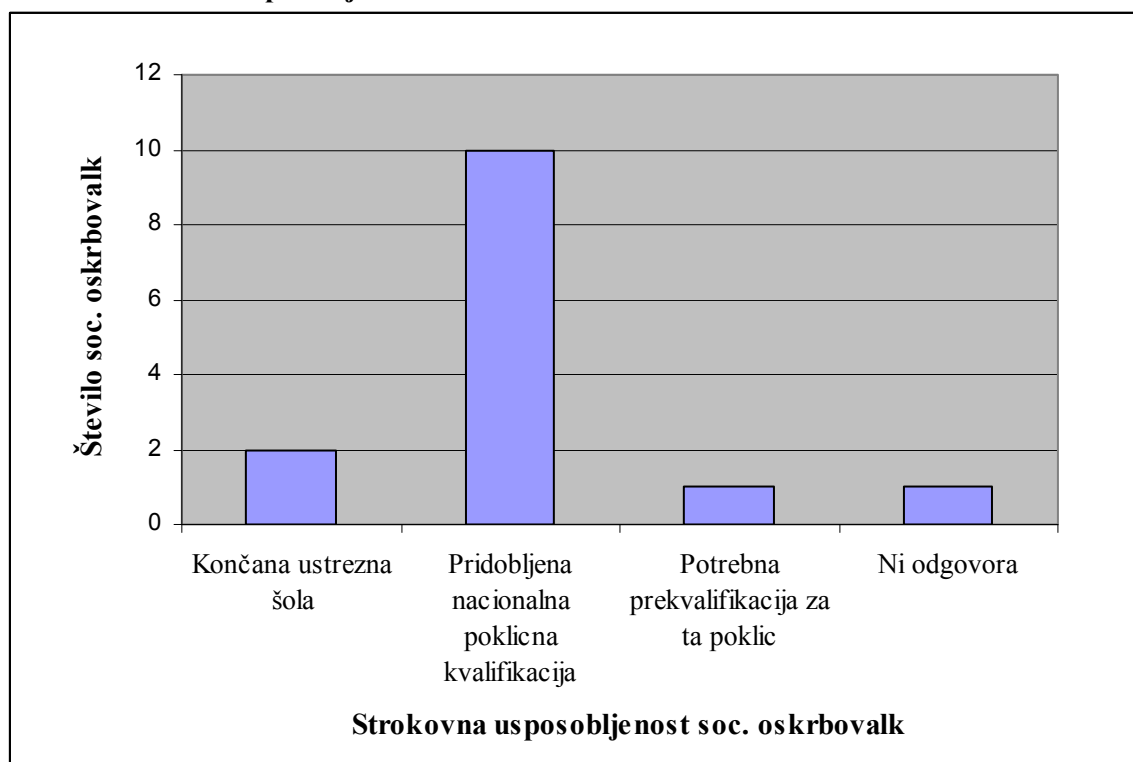
Graf 7: Strokovna usposobljenost socialnih oskrbovalk

Tabela 21: Temeljni razlogi za vključitev v program PND

Razlogi za vključitev v program	f	%
izhod iz nezaposlenosti	8	66,7
lastna izkušnja z oskrbo svojca	1	8,3
želja pomagati ljudem (pomagajoči poklic)	9	75,0
terensko del	2	16,7
drugo	0	0,0
skupaj	12	

Temeljni razlog, zakaj so se izvajalke vključile v izvajanje PND, je bil večplasten. Rezultati kažejo, da je 9 (75 %) oskrbovalk želelo pomagati ljudem, pri tem je pri 8 (66,7 %) oskrbovalkah vključitev pomenila izhod iz nezaposelnosti, dvema (16,7 %) ustreza terensko delo in 1 (8,3 %) oskrbovalka je imela lastno izkušnjo z oskrbo svojca.

Ob upoštevanju dejstva, da so bile oskrbovalke pred vključitvijo v program PND nezaposlene, je bilo pričakovati, da je bil eden izmed temeljnih razlogov tudi izhod iz nezaposlenosti.

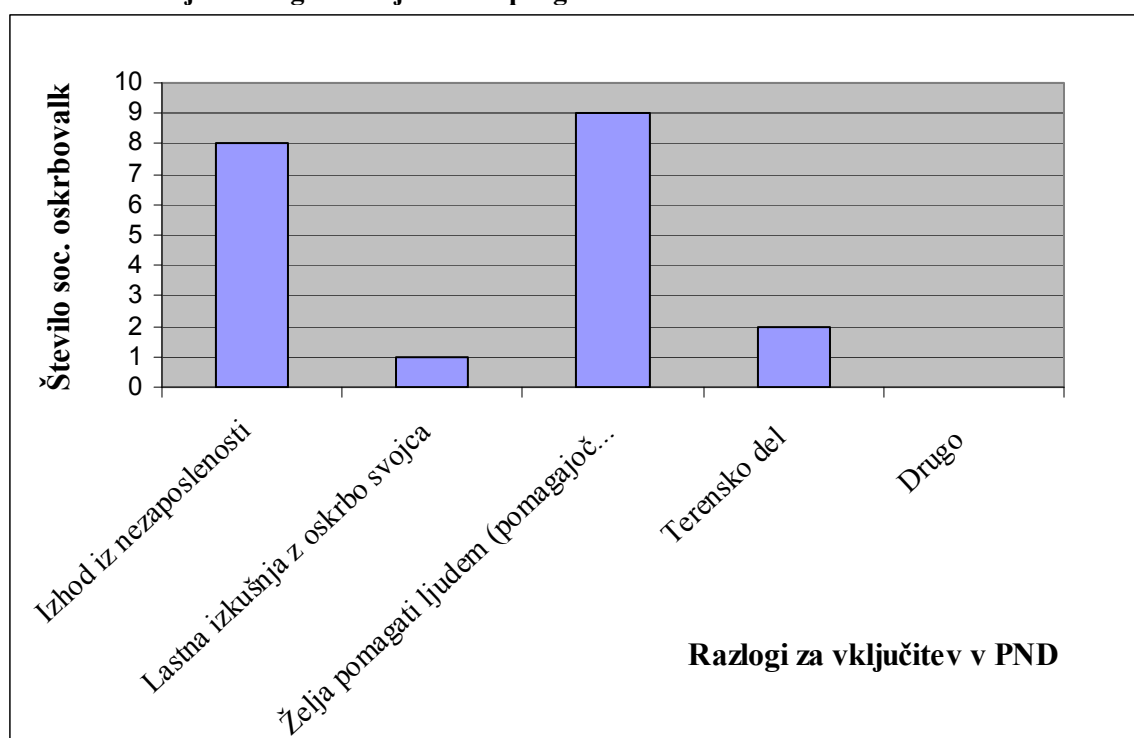
Graf 8: Temeljni razlogi za vključitev v program PND

Tabela 22: Potrebne sposobnosti in osebnostne lastnosti za opravljanje tovrstnega dela

Katere sposobnosti in osebnostne lastnosti so potrebne za opravljanje tovrstnega dela?	f	%
veselje do dela s starejšimi ljudmi	12	100,0
komunikativnost	12	100,0
sprejemanje drugačnosti	9	75,0
izvajanje zdravstvene nege	4	33,3
ročne spretnosti	5	41,7
smisel za gospodinjenje	6	50,0
drugo	0	0,0
skupaj	12	

Na vprašanje, katere sposobnosti in osebnostne lastnosti so po mnenju samih oskrbovalk nujno potrebne za tovrstno delo, je bilo vseh 12 (100 %) oskrbovalk mnenja, da sta to sposobnost komuniciranja in veselje do dela s starejšimi ljudmi. Sledilo je sprejemanje drugačnosti, za ta odgovor se je opredelilo 9 (75 %) oskrbovalk, za smisel za gospodinjenje 6 (50 %) oskrbovalk, 5 (41,7 %) oskrbovalk za ročne spretnosti in na zadnjem mestu je izvajanje zdravstvene nege, za kar so se odločile 4 (33,3 %) oskrbovalke.

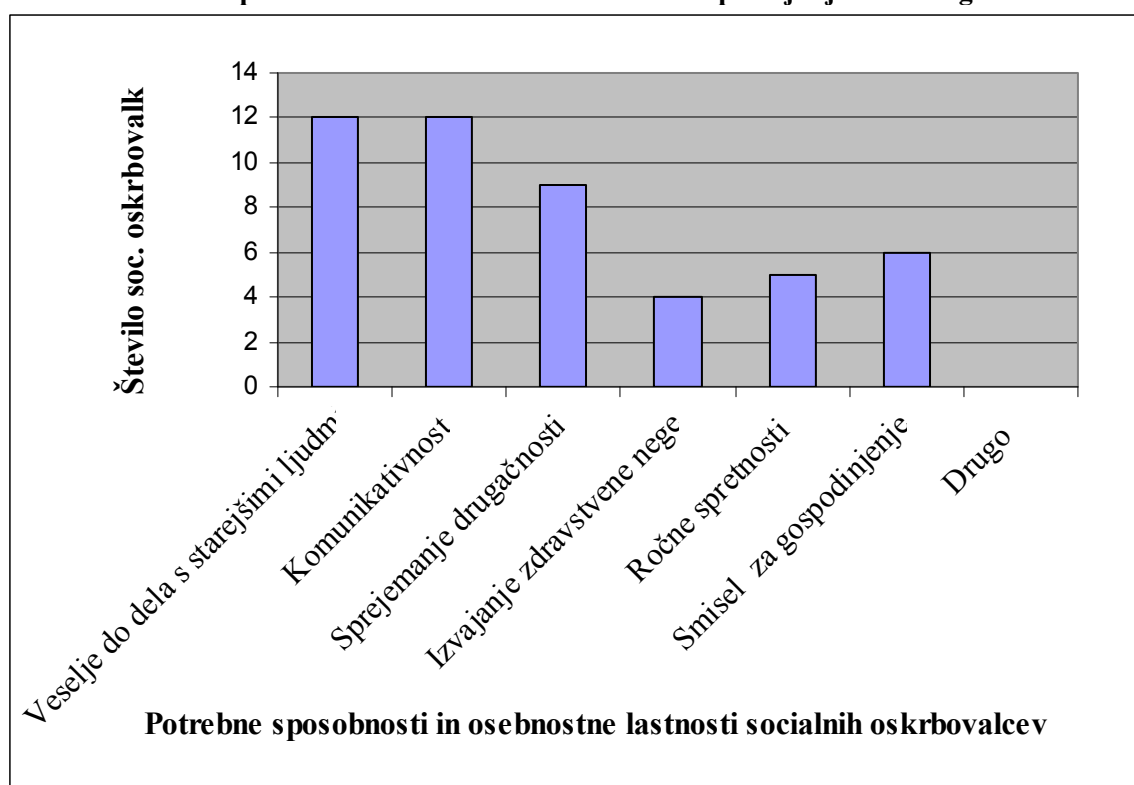
Graf 9: Potrebne sposobnosti in osebnostne lastnosti za opravljanje tovrstnega dela

Tabela 23: Oblika zaposlitve

Oblika zaposlitve	f	%
določen čas	11	91,7
nedoločen čas	0	0
ni odgovora	1	8,3
skupaj	12	

S 1. 7. 1997 je CSD pričel s poskusno uvedbo profesionalnega programa »Pomoč na domu«.

V prvih letih je bila možna zaposlitev izključno v okviru javnih del. Konec leta 2001 je CSD prijavil vse delavke na razpis Zavoda RS za zaposlovanje, in sicer na **Javni razpis za subvencioniranje zaposlitev pri izvajanju pomoči na domu**, kar pa je pomenilo zaposlitev za določen čas. Pogodbe se po preteku podaljšujejo, kar je razvidno tudi iz zgornje tabele.

11 (91,7 %) oskrbovalk je zaposlenih za določen čas, 1 (8,3 %) oskrbovalka na to vprašanje ni odgovorila.

Glede na pridobljene rezultate iz naslednjega vprašanja, lahko trdim, da je tudi oskrbovalka, ki ni odgovorila na to vprašanje, zaposlena za določen čas. Kljub večkratnemu podaljšanju pogodb, stalnost zaposlitve še ni rešena.

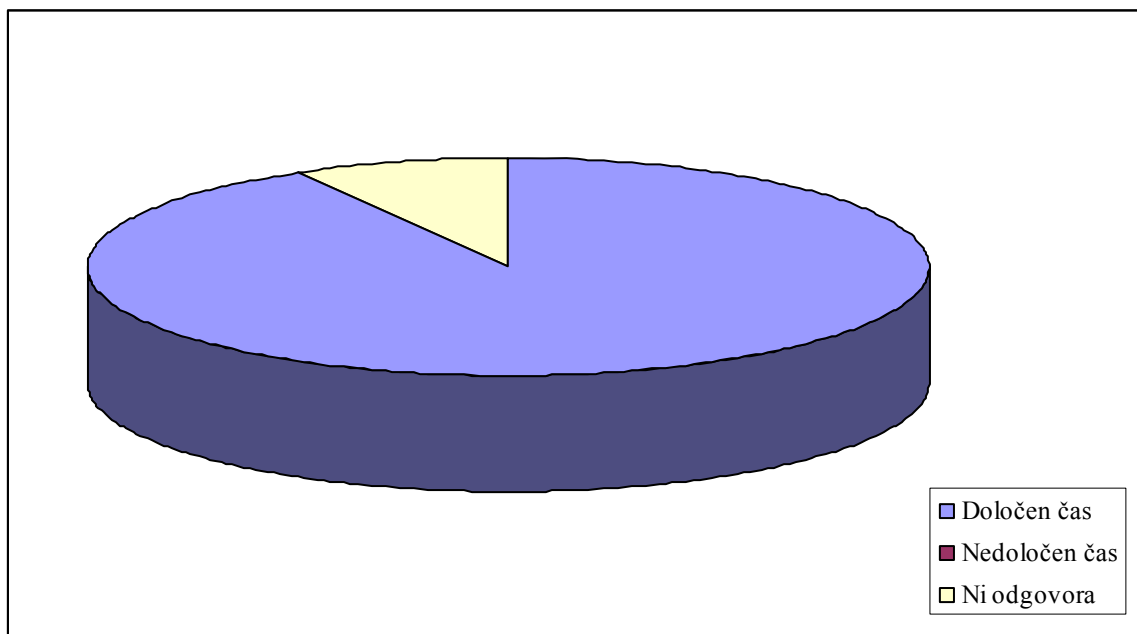
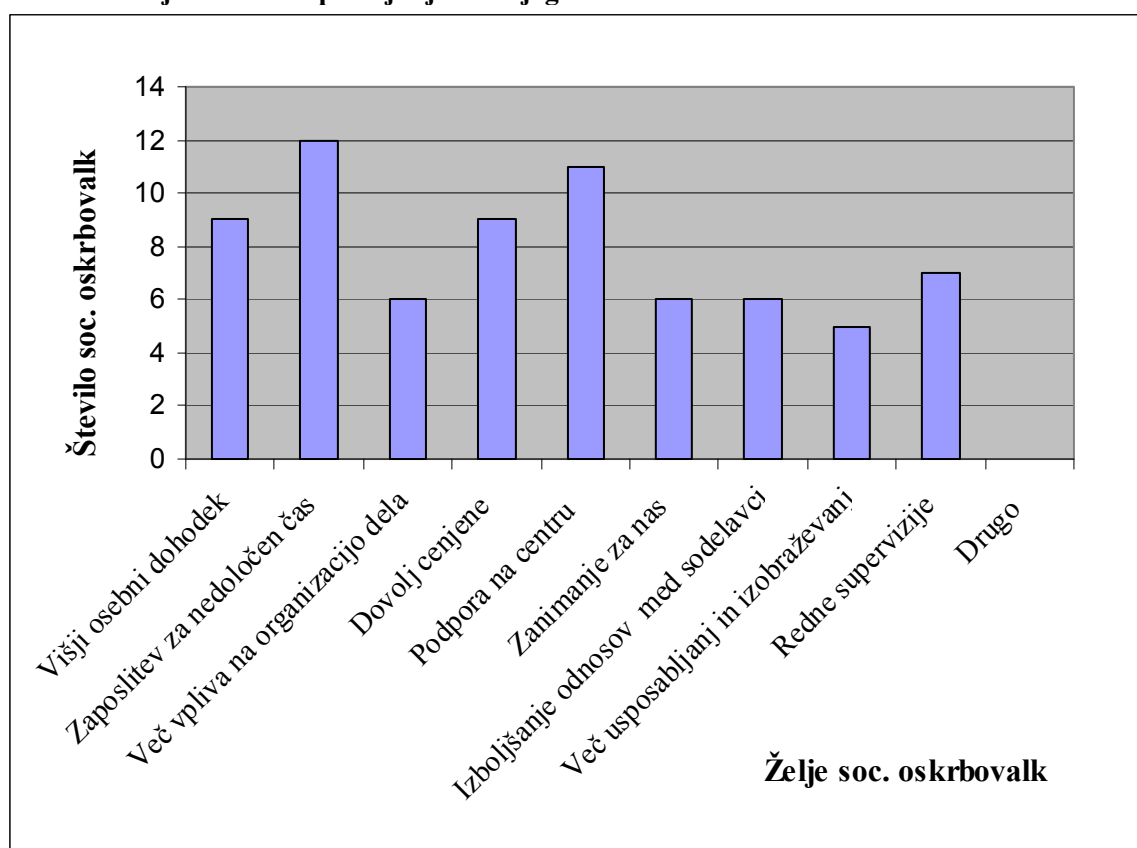
Graf 10: Oblika zaposlitve

Tabela 24: Želje v zvezi z opravljanjem svojega dela

Želje socialnih oskrbovalk:	f	%
višji osebni dohodek	9	75,0
zaposlitev za nedoločen čas	12	100,0
več vpliva na organizacijo dela	6	50,0
dovolj cenjene	9	75,0
podpora na centru	11	91,7
zanimanje za nas	6	50,0
izboljšanje odnosov med sodelavci	6	50,0
več usposabljanj in izobraževanj	5	41,7
redne supervizije	7	58,3
drugo	0	0,0
skupaj	12	

Graf 11: Želje v zvezi z opravljanjem svojega dela



Pri rezultatih, ki se nanašajo na želje oskrbovalk v zvezi z opravljanjem njihovega dela, je bilo v vseh 12 (100 %) odgovorih izražena želja po zaposlitvi za nedoločen čas, 11 (91,7 %) odgovorov se je nanašalo na željo po podpori na centru, 9 (75 %) odgovorov na višji osebni

dohodek in cenjenost oskrbovalk, 7 (58,3 %) jih izraža željo po redni superviziji. 6 (50 %) odgovorov se nanaša na želje po izboljšanju odnosov med sodelavci, po večjem vplivu na organizacijo dela in po zanimanju za oskrbovalke. Najmanj oz. 5 (41,7 %) odgovorov se je nanašalo na želje po večjem številu usposabljanj in izobraževanj. Iz pridobljenih rezultatov, da so oskrbovalke zaposlene za določen čas, je bilo pričakovati, da je želja vseh oskrbovalk zaposlitev za nedoločen čas, saj taka oblika zaposlitve pomeni večjo socialno varnost.

Tabela 25: Prepoznavnost dela oz. poklica v okolju

Je prepoznavno delo oz. poklic v vašem okolju?	f	%
zelo dobro	4	33,3
dobro	8	66,7
slabo	0	0,0
skupaj	12	

4 (33,3 %) oskrbovalke menijo, da je njihovo delo v okolju *zelo dobro* prepoznavno, 8 (66,7 %) oskrbovalk pa meni, da je njihovo delo *dobro* prepoznavno.

Dobra prepoznavnost temelji na dobrem sodelovanju z različnimi službami in organizacijami, s katerimi se srečujejo v okviru svojega dela z uporabniki.

Graf 12: Prepoznavnost dela oz. poklica v okolju

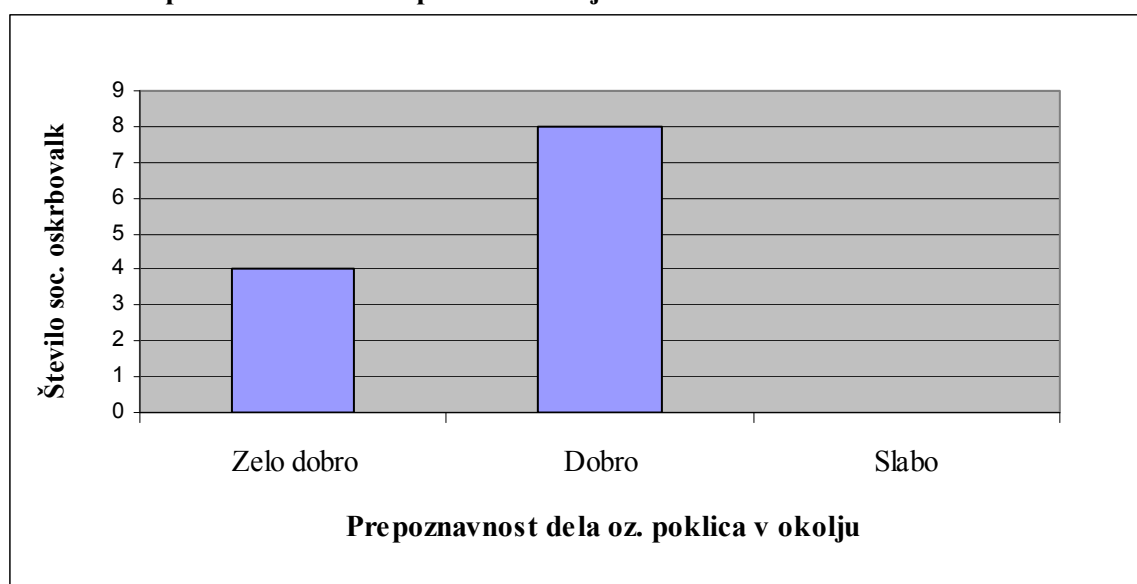


Tabela 26: Dnevno število uporabnikov ene oskrbovalke

Koliko osebam na dan nudite pomoč pri: gospodinjstvu, negi in ohranjanju soc. stikov?	f	%
1—2	0	0,0
3—4	9	75,0
5—6	2	16,7
več kot 6	1	8,3
skupaj	12	

9 (75 %) oskrbovalk je odgovorilo, da dnevno nudijo pomoč 3—4 uporabnikom, 2 (16,7 %) oskrbovalki 5—6 uporabnikom in 1 (8,3 %) več kot 6 uporabnikov.

Za oskrbovalko, ki nudi pomoč (v obliki: gospodinjstva, nege ali ohranjanja socialnih stikov) več kot šestim uporabnikom, menim, da je preobremenjena in bi bila potrebna prerazporeditev dela.

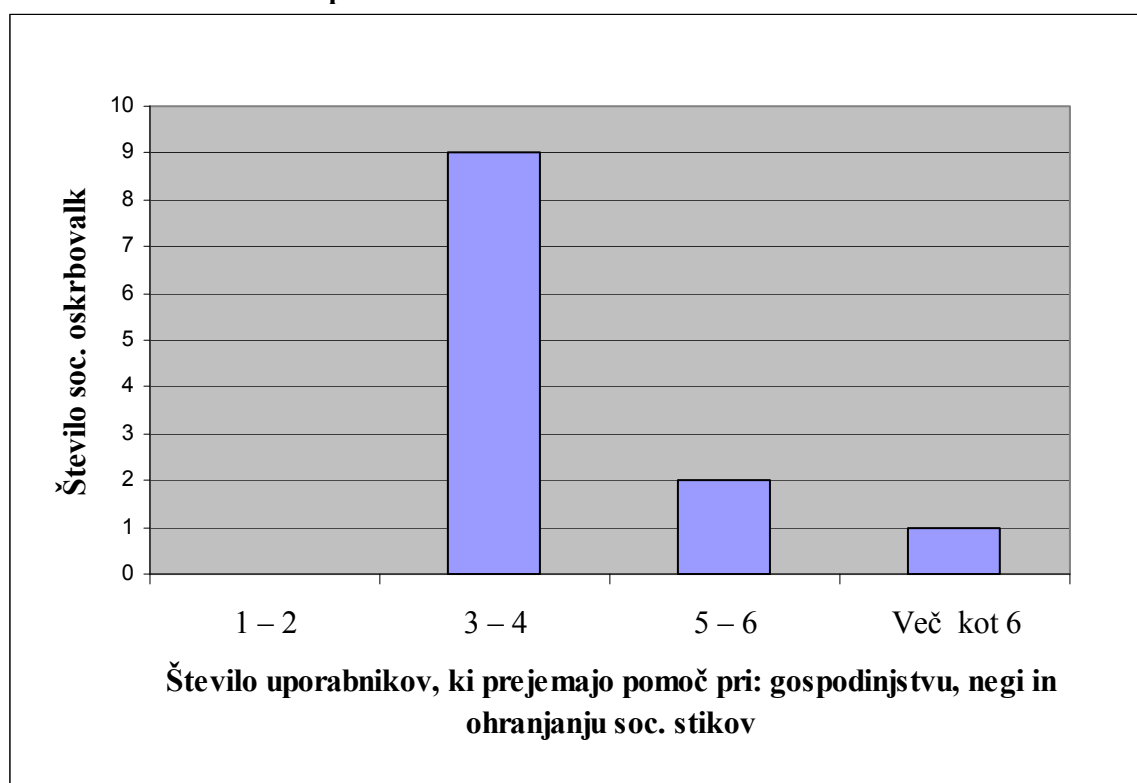
Graf 13: Dnevno število uporabnikov ene oskrbovalke

Tabela 27: Dnevno število oseb, ki se jim prinaša pripravljen obrok hrane

Koliko oseb na dan prinašate samo pripravljen obrok hrane?	f	%
1—4	1	8,3
5—8	3	25,0
9—12	8	66,7
več kot 12	0	0,0
skupaj	12	

8 (66,7 %) oskrbovalk prinaša pripravljen obrok hrane (kosilo) 9—12 uporabnikom, 3 (25 %) oskrbovalke prinašajo kosilo 5—8 uporabnikom in 1 (8,3 %) oskrbovalka dnevno prinaša kosilo 1—4 uporabnikom.

Prinašanje enega pripravljenega obroka hrane je oblika storitve, ki spada v gospodinjsko pomoč. Ta storitev se izvaja v obliki javne službe.

Graf 14: Dnevno število oseb, ki se jim prinaša pripravljen obrok hrane

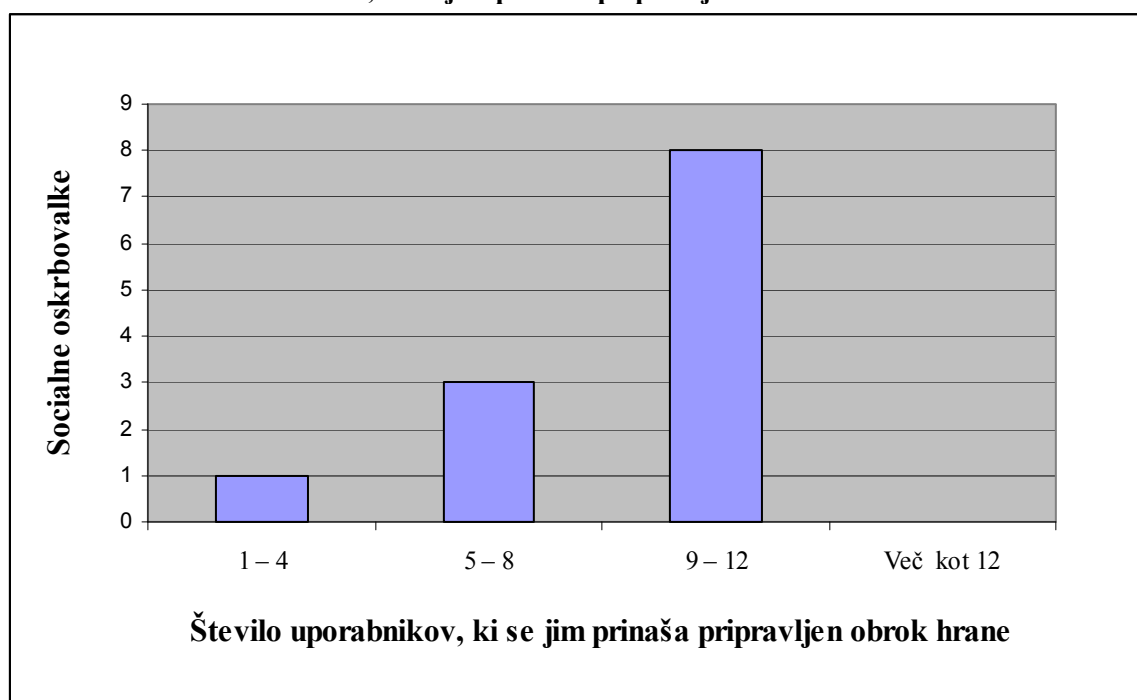


Tabela 28: Ali uporabniki ločijo storitve PND in socialnega servisa

Ali uporabniki ločijo storitve PND in socialnega servisa?	f	%
da	0	0,0
ne	7	58,3
delno	5	41,7
skupaj	12	

Na vprašanje, ali uporabniki ločijo storitve PND in storitve socialnega servisa, se je 7 (58,3 %) oskrbovalk opredelilo, da uporabniki *ne ločijo* storitev, 5 (41,7 %) pa jih meni, da ločijo storitve *delno*.

V storitve socialnega servisa spadajo: pranje in likanje, temeljito čiščenje stanovanja, kontrola jemanja zdravil, pedikerske, frizerske in druge podobne storitve ... Storitve socialnega servisa **se izvajajo izven** javne službe.

Graf 15: Ali uporabniki ločijo storitve PND in socialnega servisa

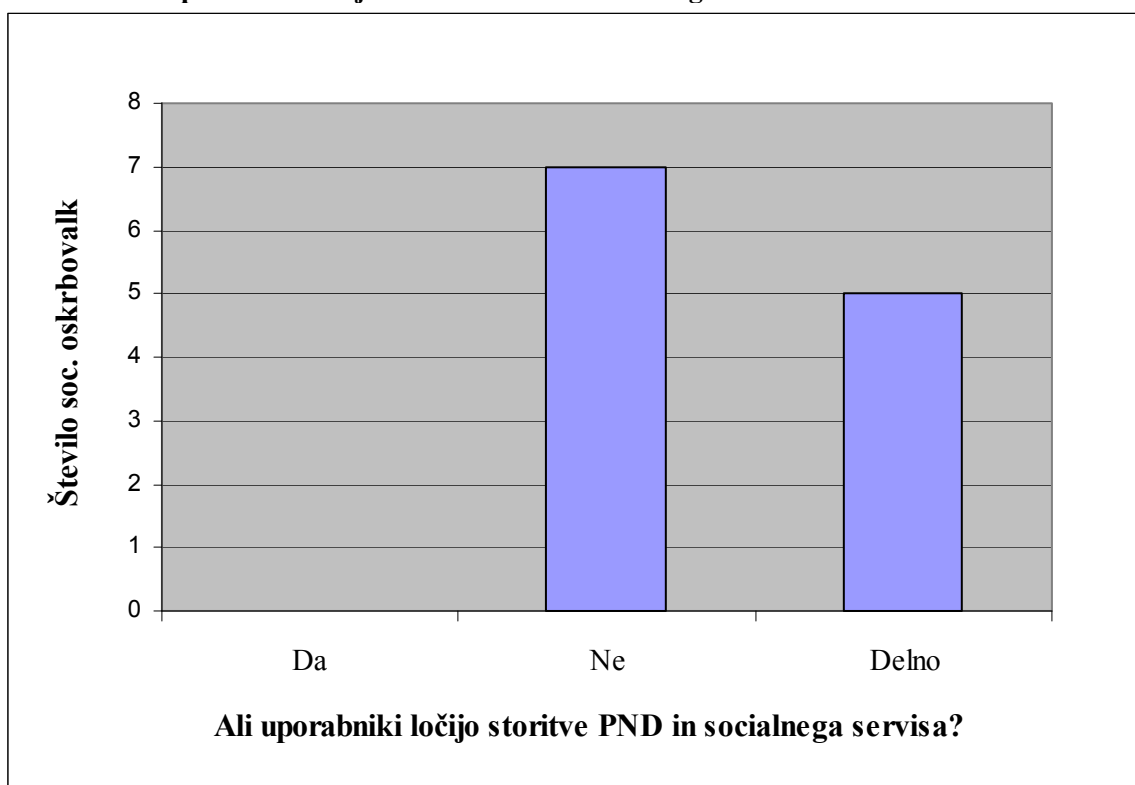


Tabela 29: Ali so storitve, ki jih opravljate dogovorjene ob vstopu uporabnika v program

So storitve, ki jih opravljate vnaprej dogovorjene	f	%
da	5	41,7
ne	1	8,3
delno	6	50,0
skupaj	12	

Na vprašanje ali so storitve, ki jih oskrbovalka izvaja pri uporabniku točno določene ob vstopu uporabnika v program, je 6 (50 %) oskrbovalk odgovorilo *delno*, 5 (41,7 %) oskrbovalk *da* in 1 (8,3 %) oskrbovalka *ne*.

Odgovori nakazujejo na nezadostno komunikacijo med oskrbovalkami in nadrejenimi.

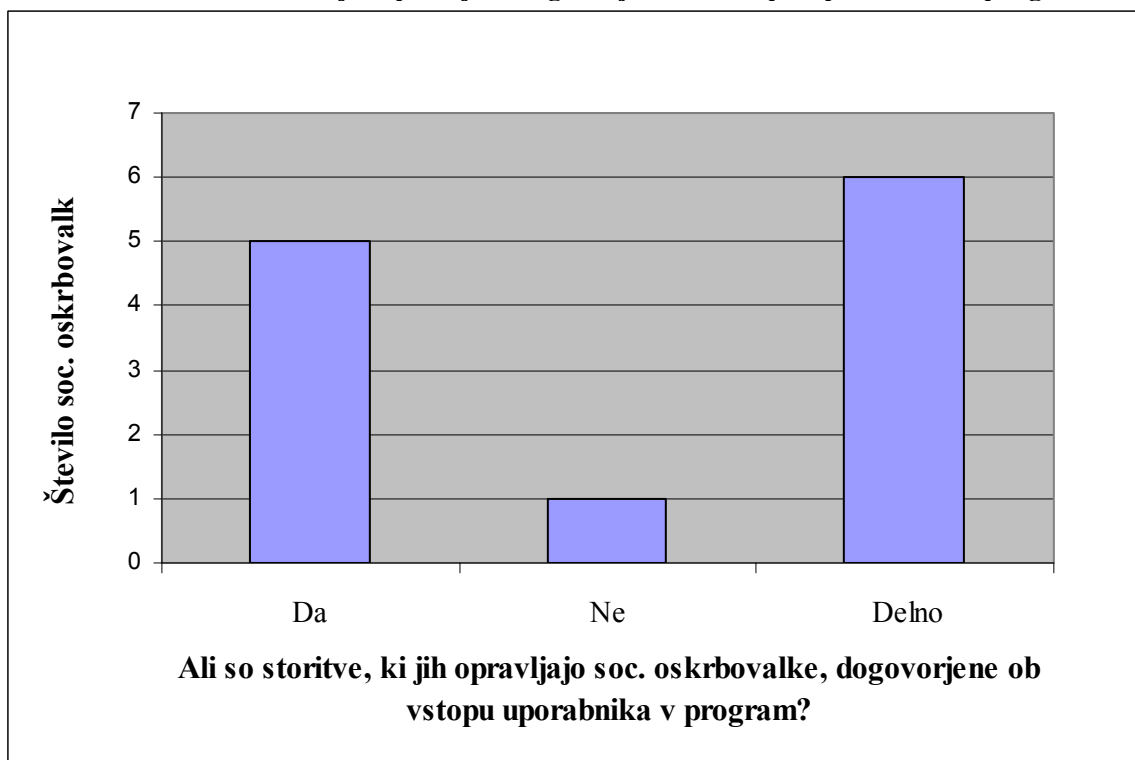
Graf 16: Ali so storitve, ki jih opravljate dogovorjene ob vstopu uporabnika v program?

Tabela 30: Katere storitve in opravila oskrbovalke opravljajo in kako pogosto

Vrste storitev in opravil (možno več odgovorov)		Pogostost				
		vsak dan v teden	večkrat na teden	enkrat na teden	občasno	skupaj
gospodinjska pomoč	Prinašanje pripravljenega obroka	11			1	12
	Nabava živil in priprava enega obroka	2	5	3	2	12
	Pomivanje porabljene posode	3	5		4	12
	Osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti	5	6	1		12
	Postiljanje in osnovno čiščenje spalnega prostora	6	1	2	3	12
pomoč pri vzdrževanju osebne higiene	Pomoč pri oblačenju/slačenju	8	3	1		12
	Pomoč pri umivanju/kopanju	7	3	2		12
	Pomoč pri hranjenju	2	1		3	6
	Pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb	4	3		3	10
	Vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov	2			4	6
pomoč pri ohranjanju soc. stikov	Vzpostavljane socialne mreže z okoljem	5	1		5	11
	Spremljanje upravičenca pri opravljanju nučnih obveznosti	1	3		8	12
	Informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca		1		11	12
	Priprava na institucionalno varstvo				12	12
	Družabništvo	3	3	2	4	12
druga servisna opravila	Nakup in prinašanje živil in drugih potrebščin	2	4	2	4	12
	Spremljanje pri obiskih trgovin, sorodnikov ...		4	2	5	11
	Priprava drv in kurjave	4	1	2	2	9
	Pranje in likanje		2	3	6	11
	Temeljito čiščenje stanovanja		1		8	9
	Kontrola jemanja zdravil	2			4	6
	Pedikerske, frizerske in druge podobne storitve		1		6	7
	Vzdrževanje vrta in okolice stanovanja				2	2
	Drugo _____					
	Drugo _____					

Vseh 12 oskrbovalk opravlja vse storitve gospodinjske pomoči. Te storitve in opravila so prinašanje pripravljenega obroka, nabava živil in priprava enega obroka, pomivanje posode, osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti in postiljanje in osnovno čiščenje spalnega prostora. Velika večina oskrbovalk opravlja te storitve dnevno oz. večkrat na teden.

Pomoč pri vzdrževanju osebne higiene oz. pomoč pri oblačenju/slačenju in umivanju/kopanju nudijo vse oskrbovalke. 10 oskrbovalk nudi pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb. Po 6 oskrbovalk pa opravlja storitve kot so pomoč pri hranjenju in vzdrževanju in negi osebnih ortopedskih pripomočkov.

Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, kot so vzpostavljanje socialne mreže z okoljem, spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti, priprava na institucionalno varstvo, družabništvo in informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca opravlja vseh 12 oskrbovalk. Razen družabništva se storitve večinoma opravljajo občasno.

Oskrbovalke opravljajo tudi storitve, ki spadajo v druga servisna opravila. Vseh 12 oskrbovalk opravlja nakup in prinašanje živil in drugih potrebščin, 11 jih opravlja spremstvo pri obiskih trgovin, sorodnikov, prav toliko jih pere in lika. 9 jih temeljito čisti stanovanje in pripravlja drva in kurjavo, 7 jih opravlja pedikerske, frizerske in druge storitve, 6 opravlja kontrolo jemanja zdravil in 2 oskrbovalki občasno urejata tudi vrt in okolico stanovanja.

Tabela 31: Odsotnost zaradi bolniškega staleža v preteklem letu

Koliko krat ste bili v lanskem letu v bolniški?	f	%
nikoli	1	8,3
enkrat	2	16,7
dvakrat	3	25,0
trikrat	2	16,7
štirikrat in več	4	33,3
skupaj	12	

V preteklem letu je bila odsotnost oskrbovalk sledeča: 2 (16,7 %) oskrbovalki sta bili odsotni enkrat, 3 (25 %) oskrbovalke dvakrat, 2 (16,7 %) oskrbovalki trikrat, 4 (33,3 %) oskrbovalke štirikrat in več in 1 (8,3 %) oskrbovalka v preteklem letu ni bila v bolniškem staležu.

Graf 17: Odsotnost zaradi bolniškega staleža v preteklem letu

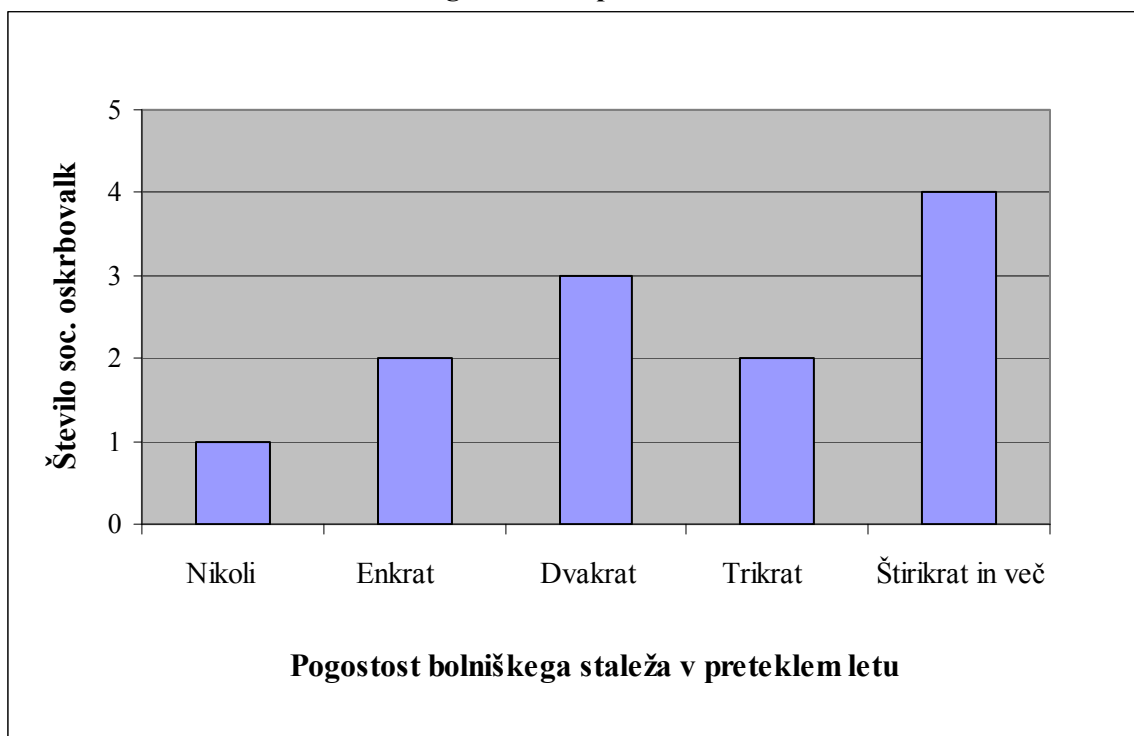


Tabela 32: Težave, s katerimi se soočajo oskrbovalke pri svojem delu

Najpogostejše težave, s katerimi se soočate pri svojem delu	f	%
preobremenjenost	4	33,3
težave pri dogovarjanju s sodelavci	5	41,7
strokovne dileme	1	8,3
nezaupanje do nadrejenih	6	50,0
nezainteresiranost nadrejenih za reševanje problemov	6	50,0
prelaganje odgovornosti nadrejenih na podrejene	7	58,3
nepravično porazdeljena dela in naloge	3	25,0
drugo	0	0,0
skupaj	12	

Največ oz. 7 (58,3 %) odgovorov se nanaša na prelaganje odgovornosti nadrejenih na podrejene, 6 (50 %) odgovorov na nezainteresiranost nadrejenih za reševanje problemov in prav toliko na nezaupanje do nadrejenih, 5 (41,7 %) odgovorov na težave pri dogovarjanju s sodelavci, 4 (33,3 %) na preobremenjenost, 3 (25 %) na nepravično porazdeljena dela in naloge in 1 (8,3 %) odgovor, ki se nanaša na strokovne dileme.

Iz rezultatov sklepam, da se oskrbovalke največ soočajo s težavami, ki se nanašajo na nadrejene: prelaganje odgovornosti, nezaupanje, nezainteresiranost.

Graf 18: Težave, s katerimi se soočajo oskrbovalke pri svojem delu

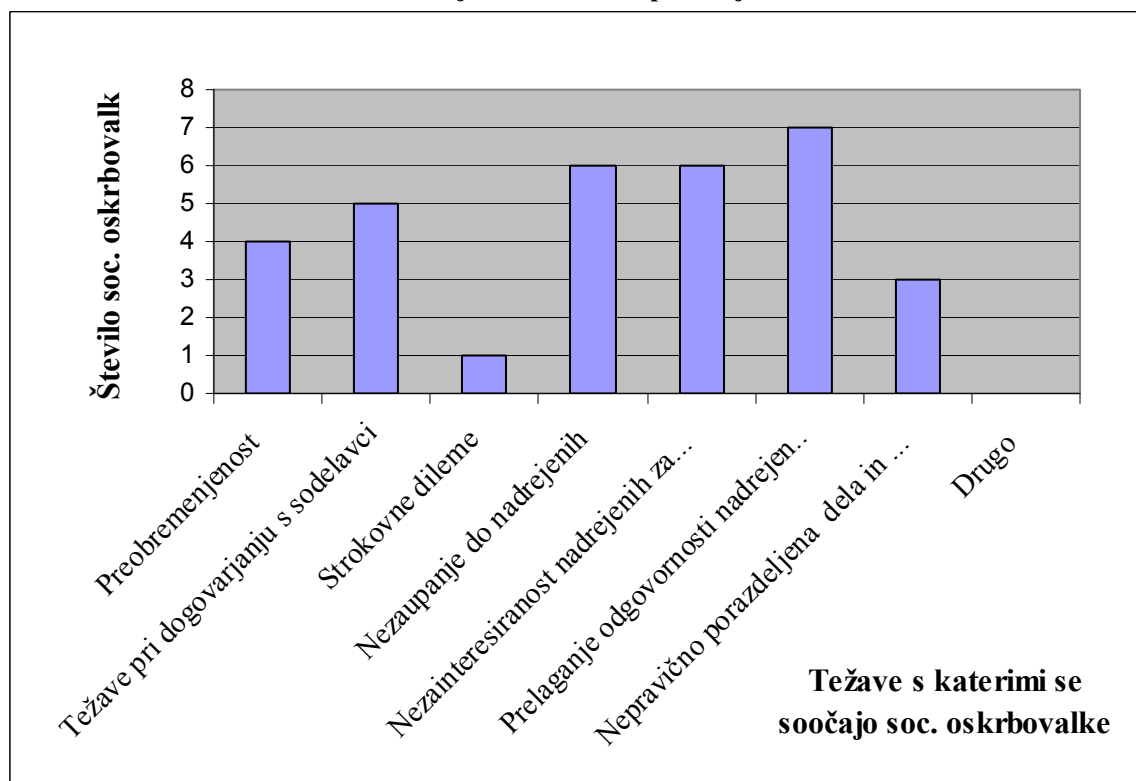


Tabela 33: Je dober odnos v kolektivu pomemben za uspešno delo?

Je dober odnos v kolektivu pomemben za uspešno delo?	f	%
da	12	100,0
ne	0	0,0
ne vem	0	0,0
skupaj	12	

Na vprašanje, ali je dober odnos v kolektivu pomemben za uspešno delo, je vseh 12 (100 %) oskrbovalk odgovorilo z *da*.

Graf 19: Je dober odnos v kolektivu pomemben za uspešno delo?

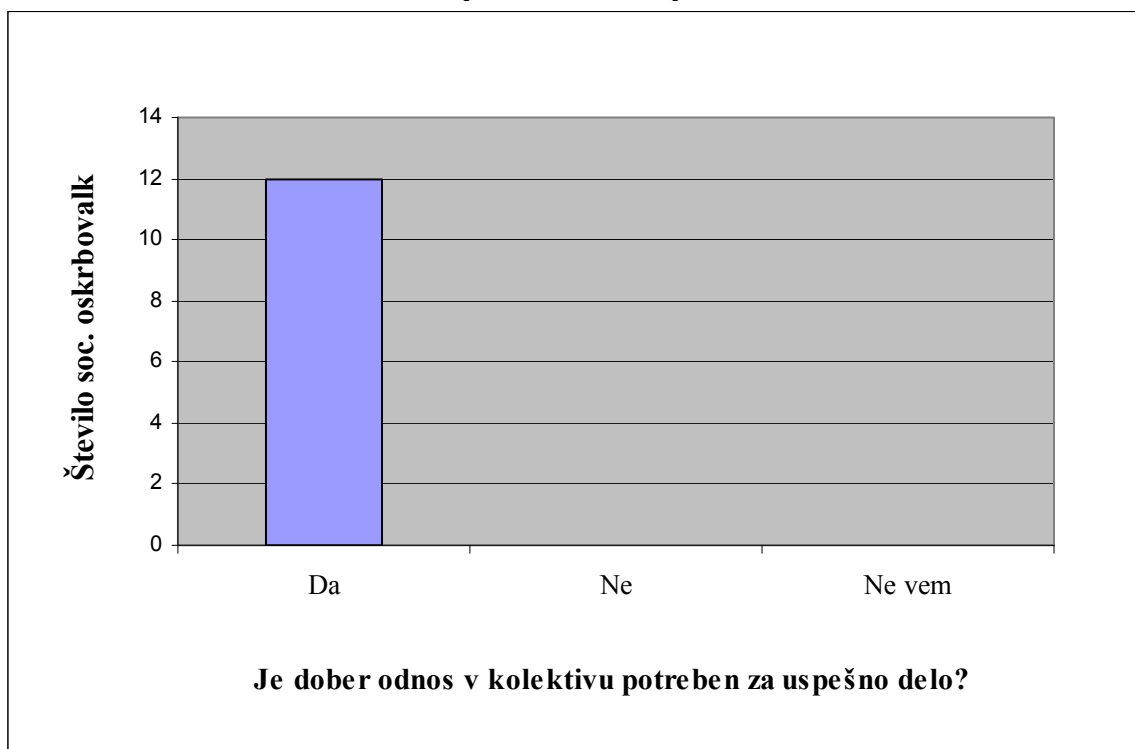


Tabela 34: Pomen dobrega odnosa v kolektivu

Kaj vam dober odnos v kolektivu pomeni?	f	%
dobra motivacija za delo	10	83,3
timsko delo	7	58,3
zaupanje do sodelavcev in nadrejenih	10	83,3
iskrenost	12	100,0
osebna potrditev	7	58,3
manjša psihična obremenitev	8	66,7
občutek varnosti	8	66,7
drugo	0	0,0
skupaj	12	

Da je iskrenost odraz dobrega odnosa v kolektivu, meni vseh 12 (100 %) oskrbovalk.

10 (83,3 %) oskrbovalkam je dobra motivacija za delo in zaupanje do sodelavcev in nadrejenih, 8 (66,7 %) oskrbovalkam pomeni manjšo psihično obremenitev in občutek varnosti, za 7 (58,3 %) oskrbovalk pa je timsko delo in osebna potrditev.

Graf 20: Pomen dobrega odnosa v kolektivu

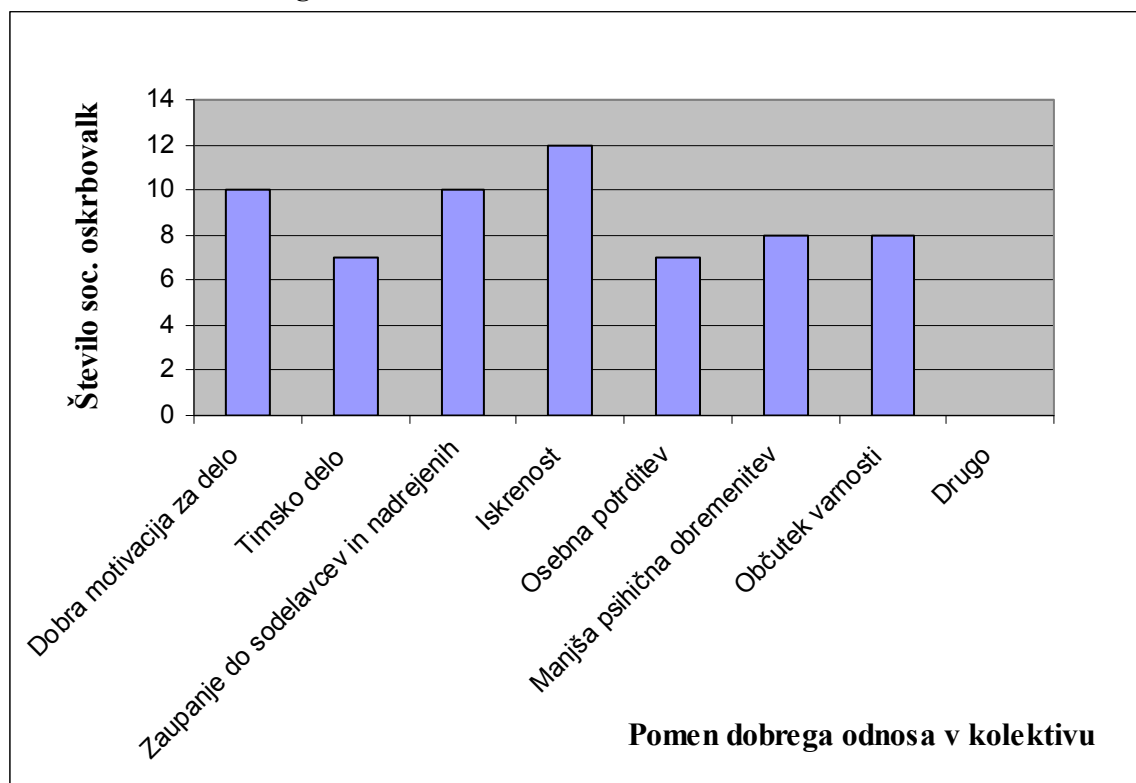


Tabela 35: Pričakovana pomoč od nadrejenih

Kaj in kakšno pomoč pričakujete od svojega nadrejenega?	f	%
dobra komunikacija	9	75,0
skupno reševanje problemov	11	91,7
strokovni nasveti	7	58,3
hitra odzivnost ob pojavu težave na terenu	11	91,7
pravičnost	10	83,3
enakopraven odnos do podrejenih	8	66,7
prevzemanje odgovornosti za svoje delo	6	50,0
zaupnost	10	83,3
občutljivost za socialne potrebe v lokalnem okolju	7	58,3
drugo	0	0,0
skupaj	12	

Na vprašanje, kaj oskrbovalke pričakujejo od svojega nadrejenega, se 11 (91,7 %) odgovorov nanaša na hitro odzivnost ob pojavu težave na terenu in prav toliko na skupno reševanje problemov, po 10 (83,3 %) odgovorov imata pravičnost in iskrenost, sledi dobra komunikacija z 9 (75 %) odgovori, 8 (66,7 %) se jih nanaša na enakopraven odnos do

podrejenih, po 7 (58,3 %) odgovorov imata strokovni nasveti in občutljivost za socialne potrebe v lokalnem okolju in na zadnjem mestu z 6 (50 %) odgovori je prevzemanje odgovornosti za svoje delo.

Graf 21: Pričakovana pomoč od nadrejenih

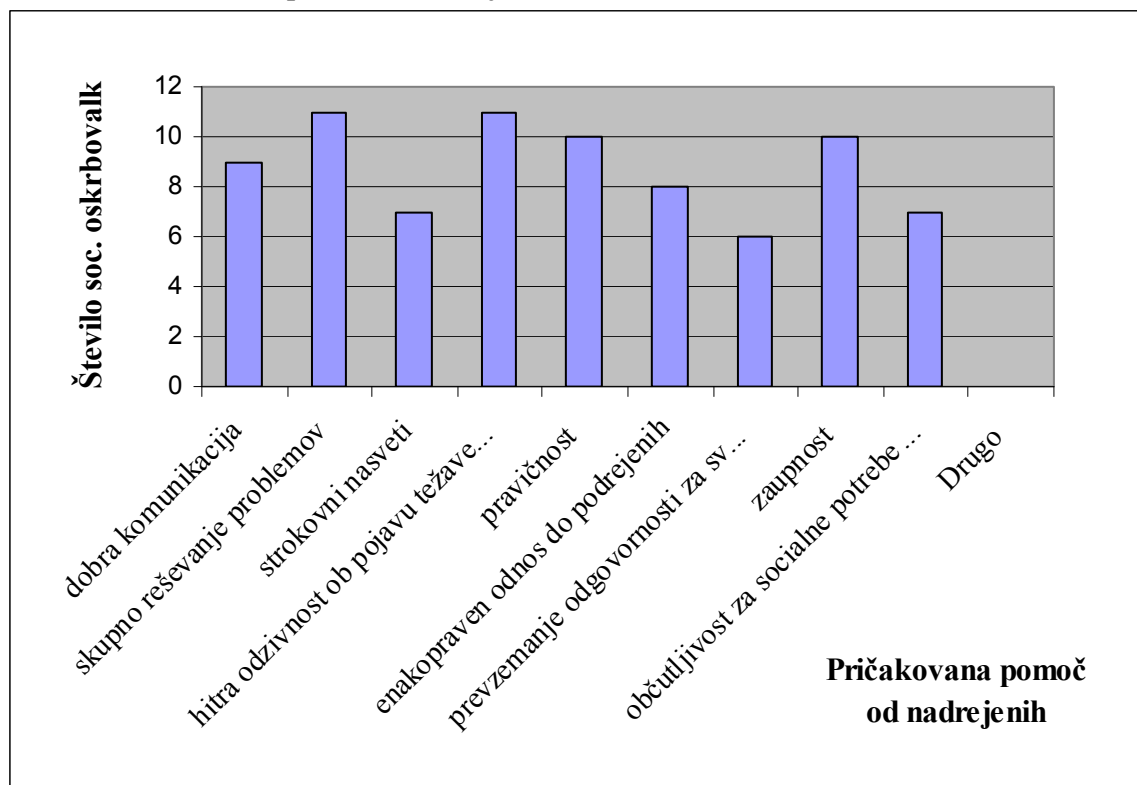
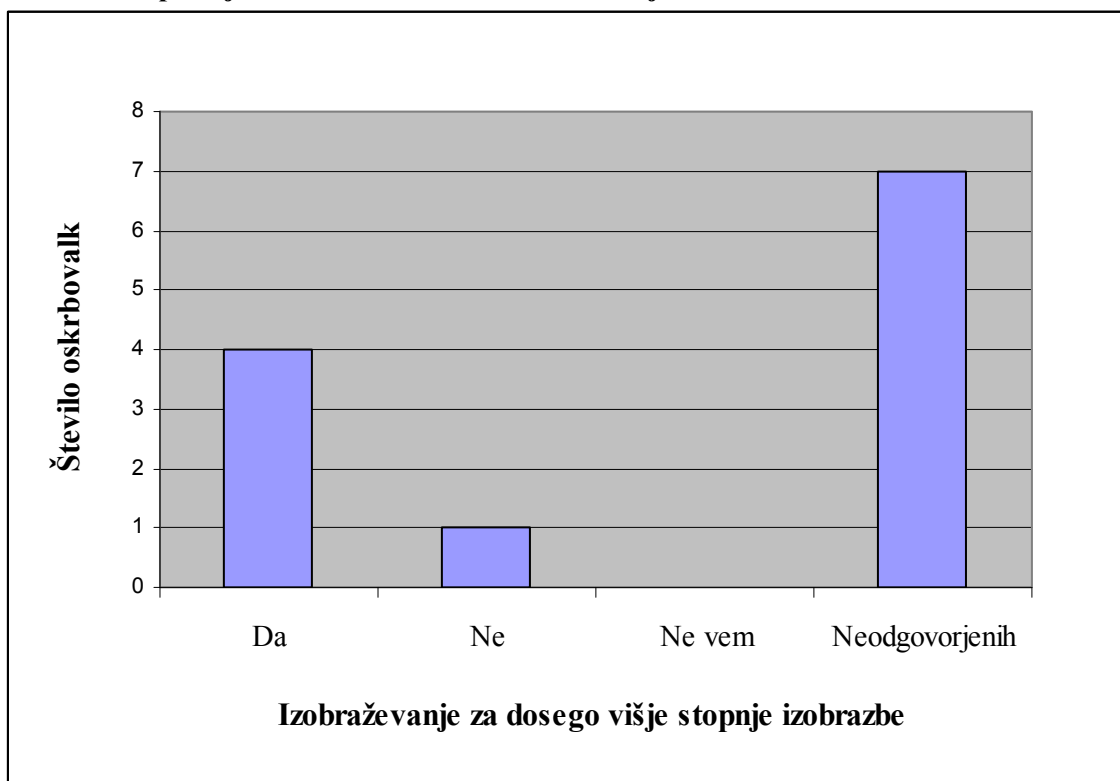


Tabela 36: Pripravljenost oskrbovalk za izobraževanje

Ste se pripravljeni dodatno izobraževati za dosego višje stopnje izobrazbe?	f	%
da	4	33,3
ne	1	8,3
ne vem	0	0,0
neodgovorjenih	7	58,3
skupaj	12	

7 (58,3 %) oskrbovalk na to vprašanje ni odgovorilo, 4 (33,3 %) oskrbovalke bi se dodatno izobraževale za dosego višje stopnje izobrazbe, 1 (8,3 %) oskrbovalka je odgovorila negativno.

Graf 22: Pripravljenost oskrbovalk za izobraževanje



Pod mnenja, opombe in predlogi so bile naslednje izjave:

Prihaja do izkoriščanja naših storitev, ker ni uporabnikom razloženo, kaj točno je naše delo in to nekateri pridno izkoriščajo, mi pa nimamo jasnih navodil, zato se raje primeš dela, kot da bi imel težave. To ni prav.

Cena storitve je smešno nizka, tako da tudi to nekateri izkoriščajo. Dogaja se, da nas imajo za čistilko. Ko pridemo v hišo, nekateri gredo na sprehod, nam pa prepustijo metlo.

Ko se ugotovi, da prihaja do izkoriščanja, bi bilo potrebno dopustiti možnost prekinitve pogodbe ali naj bi se uredilo s strani centra. Tukaj se vstavi in smo v začaranem krogu.

4.2 UPORABNIKI

V intervjujih je sodelovalo 12 uporabnikov storitev PND, od tega so bili 4 moški, stari od 77—86 let in 8 žensk, starih od 70—86 let.

Iz vprašalnika, na katerem je 15 vprašanj, sem za raziskavo izbrala le 7 vprašanj, ki so se mi zdela bistvena, in sicer:

- Zakaj so se odločili za vključitev v program Pomoč na domu?
- Kdo jih je seznanil z to obliko pomoči in ali je bila vključitev prostovoljna?
- Koliko časa so že vključeni v program?
- Katerih storitev se poslužujejo?
- Ali poznajo storitve socialnega servisa?
- Koliko krat jih je, odkar so vključeni v program, obiskala vodja programa?
- Njihove želje, pripombe in predlogi.

Glavni namen drugega dela raziskave je bil ugotoviti uporabnikovo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo, vzrok za vključitev v PND, kdo jih je seznanil s to obliko pomoči, seznanjenost s storitvami socialnega servisa, pogostost obiskov vodje programa ter njihove želje, predlogi in pripombe.

V raziskavi sem skozi postopek analize oblikovala 9 pojmov, ki so hkrati tudi spremenljivke.

VZROK VKLJUČITVE V PROGRAM

Večina intervjuvanih je povedala, da je bila bolezen, poškodba ali slabo zdravstveno stanje vzrok za vključitev v program. Navedeni vzroki so se prepletali še z nezagotovljeno pomočjo svojcev, s pomočjo pri oskrbi partnerja ter s tem, da živijo sami. Vzroki za vključitev so razvidni iz naslednjih izjav: (ZA.1) Ko sem zbolela in potrebovala pomoč, doma nisem imela nikogar, ker hodijo v službo; (ZC.1) V program sem se vključila zaradi bolezni. Sama sem šla na CSD in prosila pomoč pri kopanju za moža; (ZE.1) V vaš program sem se vključila, ko je

bil moj mož bolan. Jaz sem bila pa še bolj, ampak nisem nikomur povedala; (ZD.1) V program sem se vključila zaradi poškodbe in bolezni. Drugi vzrok je potres; (ZG.1) Zaradi poškodb in osteoporoze, sem bila v bolnišnici; (ZH.1) V vaš program sem se vključila zaradi bolezni; (ZJ.1) Razlog za vključitev je bila huda bolezen pokojnega moža. Vzrok, da sem se vključila nazaj v vaš program, je bil zlom roke; (ZF.1) ... sem bila na operaciji v Ljubljani za rakom in ker živim sama ...; Dva moška sta navedla kot vzrok za vključitev smrt žene in eden smrt neveste. O tem govorita izjavi: (ZB.1) Ko sta mi umrli najprej žena, potem pa še nevesta ... star sem in ne morem skrbeti zase. (ZK.1) Razlog ... je bila smrt žene. Ostal sem sam in nisem vaje kuhat.

SEZNANITEV S PROGRAMOM

Zajema izjave, ki se vežejo na osebe, ki so jih seznatile z delovanjem programa PND oz. z možnostjo vključitve v program. Na podlagi izjav sem ugotovila, da je 5 uporabnikov dobilo informacije znotraj družinskega kroga: (ZA.2) Na to obliko pomoči je najprej pomislila hčerka, priporočil pa mi jo je tudi zdravnik, ko sem bila v bolnišnici; (ZE.2) Z vašo pomočjo me je seznaniła nevesta; (ZK.2) Sin mi je uredil pomoč na domu, s katero sem zelo zadovoljen. On in snaha sta me seznaniła s to obliko pomoči; (ZL.2) Sin. Priskrbel mi je vašo pomoč. 3 uporabnikom so priporočili našo pomoč v bolnici: (ZF.2) So mi že v bolnici predlagali vašo pomoč; (ZI.2) Po kapi so mi v bolnici predlagali vašo pomoč in jo kasneje tudi uredili. 3 uporabniki so same poiskale pomoč: (ZJ.2) Za to obliko pomoči sem vedela, ker sem bila vključena v svet; (ZC.2) Sama sem šla na CSD ...; (ZH.2) Sem šla sama na Center za socialno delo ter zaprosila za pomoč; 1 moškemu je CSD ponudil pomoč: (ZI.2) Najprej je kosilo prejemale moja pokojna sestra. Takrat so to storitev ponudili tudi meni. Dva uporabnika ne vesta natančno, kdo jim je povedal. 1 uporabnik se ne spominja.

DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM

Ta pojem se nanaša na izjave, ki nam povedo, koliko časa je uporabnik že vključen v program PND. Uporabniki so glede na izjave vključeni: 2 meseca (ZE.3) Samo k meni hodi že dva meseca; 4 mesece (ZJ.3) In tako je od novembra 2008 ostala pri meni. Drugo leto so vključeni 3 uporabniki: (ZA.3) Januarja 2008 si pa že ti začela hoditi k meni; (ZF.3) V ta program sem vključena dobro leto; (ZH.3) ... vključena že drugo leto. Prav toliko jih je vključenih 4 leta: (ZG.3) vključena sem od leta 2005; (ZK.3) V aprilu bo štiri leta, odkar sem

vključen v pomoč na domu.; (ZL.3) Vključen sem že štiri leta. Po en uporabnik 5—6 let (ZC.3) Tega je že 5, 6 let; 7 let (ZB.3) Vključil sem se pa na lastno željo, mislim da leta 2002; 8 let (ZI.3) Kosilo prejemam pa že 8 let; 11—12 let (ZD.3) V programu sem že od vsega začetka, kakih enajst ali dvanajst let.

POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA

Zajema izjave, ki nam povedo, ali uporabniki vedo oz. so seznanjeni s tem, kaj spada v okvir storitev socialnega servisa. Na podlagi izjav sem ugotovila, da kar polovica oz. 6 intervjuvanih uporabnikov ne ve, kaj spada v storitve socialnega servisa. To nam prikazujejo izjave iz naslednjih zgodb (ZA.4; ZB.4; ZD.4; ZE.4; ZI.4; ZJ.4) S storitvami socialnega servisa nisem seznanjen/a. Eden je s storitvami delno seznanjen (ZC.4) S storitvami socialnega servisa sem bila nekaj seznanjena, pa ne vem več, ker je že dolgo tega. 3 uporabniki so seznanjeni: (ZG.4) Razložili sta, kako in kaj; (ZH.4) ... sem bila obveščena, kaj spada v okvir vaše pomoči.; (ZL.4) V lekarni v Bovcu sem vzel vašo zgibanko, kjer piše, kaj nudi vaša pomoč in kdo jo izvaja.

VRSTA POMOČI

Pri analizi zgodb sem ugotovila, da vsi intervjuvani uporabniki prejemajo gospodinjsko pomoč, od tega samo en uporabnik uporablja samo eno storitev (prinos kosil). To je razvidno v naslednji izjavi: (ZK.4) Prejemam samo kosilo in to petkrat na teden. Ostali uporabniki se poleg gospodinjske pomoči poslužujejo še drugih storitev. To so pomoč pri osebni higieni, ki jo prejema poleg gospodinjske pomoči 5 uporabnikov. Izjave so vidne iz naslednjih zgodb: (ZA.5) Potrebujem pomoč pri odvajanju, to je zame tudi najbolj važno. Pomagaš mi še pri umivanju, oblačenju in vstajanju, pripraviš mi zajtrk in pospraviš posteljo. Če je potrebno, mi še pometeš. Veliko mi pomeni družba, da se razvedrim; (ZB.5) Vsak dan mi prinesejo kosilo, enkrat do dvakrat na teden mi nudijo še drugo pomoč: čiščenje, pomoč pri osebni higieni.; (ZE.5) Včasih mi malo pomete, pomije in pobriše posodo, pomaga mi pri kopanju, pove kak vic; Veliko se pogovarjava ... Ker ne kuham in mi hrano nosijo.; (ZI.5) Pomaga mi predvsem v gospodinjstvu. Dvakrat na teden mi temeljito pospravi posteljo, ker se sama težko pregibam, posesa in pomije.; (ZL.5) Pomaga mi še pri osebni higieni. Je moja gospodinja, mi naredi vse, kar potrebujem. Pomoč pri ohranjanju socialnih stikov prejema poleg gospodinjske

pomoči 7 uporabnikov: (ZA.5) Veliko mi pomeni družba, da se razvedrim; (ZC.5); (ZE.5) ... pove kak vic ... veliko se pogovarjava ... ; (ZF.5); (ZG.5) Vsak dan dobim kosilo, »crkljanje« pa dvakrat na teden po dve uri. Pogovor, iskrenost, spontanost ... Jo tudi prosim, da mi pobriše prah, ampak to je sekundarno; (ZI.5); (ZJ.5) Greva pohajat; Pomaga mi še pri gospodinjstvu in ko greva ven, pri obuvanju. Pri 5 uporabnikih pa socialne oskrbovalke opravljajo tudi storitve, ki **ne spadajo** v okvir PND. Druge servisne storitve so razvidne iz naslednjih izjav: (ZC.5) Pomoč dobivam po potrebi, včasih več, včasih manj: gospodinjsko pomoč, družabništvo, **prevoz, frizerske storitve, nabavo in prinašanje živil**; (ZD.5) Oskrbovalka mi pomaga v gospodinjstvu, **prinese mi drva**, naredi tisto, kar potrebujem in **me** tudi kam **pelje**; (ZF.5) Vmes poklepetava, če potrebujem, mi kaj počisti, zamenja posteljnino, mi da sušit perilo, **me sfrizira, greva v trgovino po nakupih**; (ZI.5) ... občasno **mi postriže tudi nohte** ... mi **nese izvide k zdravniku in prinese zdravila**; (ZL.5) Ljubica **mi** pa **zlika**.

PREVERJANJE STANJA

Izjave pod tem pojmom nam povedo, ali je vodja PND opravil obisk na domu uporabnika oz. kolikokrat, odkar je vključen v program, se je preverjalo uporabnikove potrebe in zadovoljstvo.

Iz zgodb sem ugotovila, da je bil samo pri 5 upravniki opravljen obisk na domu. Od tega pri 3 ob vstopu uporabnika v program PND: (ZB.6) Ko sem se vključil v program, je k meni prišla šefinja ... (v programu 7 let); (ZI.6); (ZL.6) Strokovna delavka s Centra se je pri meni oglasila na začetku mojega vstopa v program (v programu 4 leta), pri 2 uporabnikih pa enkrat v obdobju odkar je vključen v program: (ZF.5) Potem pa z vaše strani direktor, ko so snemali oddajo za televizijo (v programu drugo leto); (ZK.5) Kar se tiče Centra lahko povem, da se je pri meni, odkar sem vključen v program, samo enkrat oglasila ena ženska (v programu 4 leta). Pri 4 uporabnikih ni bil opravljen obisk (ZA.6); (ZC.6) S CSD so prišli zaradi moža in mojega skrbništva, kar pa se tiče vašega programa, ni bilo nikogar (v programu 5—6 let); (ZG.6) K meni ni prišel nihče s CSD (v programu 4 leta); (ZE.6), medtem ko se 1 uporabnik ne spomni: (ZD.6) Ali so bili s CSD pri meni se ne morem spomniti (v programu 11—12 let).

ŽELJE

Želje, ki so jih izrazili uporabniki, nam govorijo o njihovih potrebah. 2 sta izrazila željo po pomoči in prinosu kosil med vikendom. To je razvidno iz naslednjih izjav: (ZA.7) Jaz si želim pomoči tudi ob sobotah in nedeljah; (ZK.6) Imam pa veliko željo, da bi bilo kosilo še v soboto in nedeljo. Polovica oz. 6 uporabnikov si želi občasnega obiska vodje PND: (ZB.7) Želim si, da bi včasih prišel kdo na obisk; (ZC.7) Želim, da bi enkrat na leto prišli pogledat, ali smo še sposobni živeti sami; (ZF.6) Lepo bi mi bilo, če bi me prišel še kdo s Centra obiskat, ker beseda da besedo, tako se lahko odpreš in poveš marsikaj; (ZI.7) Bi bilo lepo, da bi prišla še kdaj na obisk; (ZJ.6) Čutim potrebo, da bi tudi s CSD prišli kdaj naokrog; (ZK.6) Da pa bi bilo za ljudi dobro, če bi bilo teh obiskov več. 2 uporabnici sta izrazili željo po povečanem obsegu ur: (ZC.7) Želim si, da bi dobila pomoč vsaj enkrat na teden; (ZH.6) So pa določene stvari pri hiši, ki jih sama težko naredim, zato bi potrebovala še kakšno dodatno uro. 2 uporabnici si želita možnost prevoza (ZC.7) Pogrešam možnost prevoza; (ZD.7) Potrebovala bi še prevoz.

PREDLOGI

Zajema izjave, ki nam govorijo o dodatnih potrebah uporabnikov, kot so: klic na daljavo, izvajanje storitev tudi med vikendi in potreba po prevozi. 1 uporabnica predlaga, da se vedno zagotovi nadomeščanje: (ZA.8) Predlagam, da bi se zagotovila pomoč tudi v primeru vaših odsotnosti, tako da bi vedno kdo prišel, druga uporabnica predlaga zaposlitev še ene oskrbovalke in prevoz, ki bi spadal v okvir PND: (ZC.8) Predlagam, da bi imeli vsaj še eno oskrbovalko in da bi prevoz spadal v okvir vaših storitev, tretji uporabnik pa predlaga prinos kosila med vikendom in klic na daljavo: (ZB.8) Predlagam, da bi bilo kosilo tudi ob sobotah in nedeljah, pa tudi klic na daljavo. Ena uporabnica predlaga (ZG.7) Nimam predlogov za izboljšanje storitev. Res pa je, da vsak ne more opravljati tega poklica.

PRIPOMBE

Izjave pod tem pojmom nam povedo, kaj uporabnike moti oz. s čim so nezadovoljni. Dva intervjuvana uporabnika sta imela pripombo glede prepoznega pošiljanja položnic, eden izmed njiju je imel še pripombo glede čitljivosti računov: (ZI.8) Rad bi povedal, da položnica

hodi malo prepozno; (ZK.7) Prosil bi, da začnejo položnice pošiljati do 15 v mesecu. Račun in položnica naj bosta čitljiva. Ena pripomba pa se je nanašala na urejenost oskrbovalke: (ZE.7) Je bila oblečena tako neokusno in »batunč« v popku, prav nič primerno za k bolniku.

5 RAZPRAVA

Zaposlena sem kot socialna oskrbovalka na Centru za socialno delo Tolmin. Zaradi svoje vizije, da bi delala kot vodja programa PND, sem želela v tej raziskavi dobiti celosten pogled na program PND. V razpravi se dotikam nekaterih podatkov, ki sem jih pridobila iz Poročil o delu CSD Tolmin in podatkov, pridobljenih z raziskavo, v kateri je sodelovalo 12 naključno izbranih uporabnikov PND ter vseh 12 izvajalk te storitve.

Socialno varstvena storitev pomoč na domu se je na Centru za socialno delo Tolmin razvijala podobno kot drugod po Sloveniji. Skozi obdobje od leta 1992, ko so na Centru izdelali prvi projekt javnih del Pomoč socialno ogroženim družinam in posameznikom s ciljem, da so organizirali pomoč na domu v zakotnih krajih treh občin v Zgornjem Posočju za uporabnike socialnih storitev, pa vse do danes, leta 2009, se je zgodilo več sprememb. Spreminjal se je način izvajanja, način zaposlovanja izvajalk, za uporabnike in njihove zavezance so se spreminjale finančne in druge obveznosti ...

Ob tej priložnosti ne smemo pozabiti na specifiko Zgornjega Posočja, kjer nam narava ne prizanaša. Npr: po potresu v Bovcu 12. 7. 2004 se je pokazala potreba po obsežnejši pomoči na domu, ker delavke zaposlene v rednem programu PND niso zmogle povečanega obsega dela. Center se je na to potrebo hitro odzval in v okviru Javnih del vključil 5 delavk na območju Občine Bovec.

Značilnost našega območja niso samo naravne katastrofe, ampak je tudi upadanje števila prebivalcev od prve svetovne vojne dalje. Demografski razvoj območja je zelo negativen. Negativni demografski trendi so povzročili dramatično starostno strukturo prebivalstva. Indeks staranja (to je razmerje med prebivalci starimi nad 65 let in prebivalci pod 14 let) je leta 2002 znašal za to območje 133,33, medtem ko je indeks staranja za Slovenijo znašal 96,3. Podatki za leto 2008 kažejo, da ima Slovenija trenutno indeks staranja 117, medtem ko znaša indeks staranja v občini Tolmin 150,1, v občini Kobarid 172,6 in v občini Bovec 183,4. V vseh treh občinah je torej starostna struktura izrazito starejša od slovenskega povprečja. Na račun negativnih demografskih trendov se letno večja število uporabnikov storitev PND. V primerjavi z letom 2007 se je število upravičencev v vseh treh občinah Zgornjega Posočja v letu 2008 dvignilo za 18.

Ko govorimo o profesionalnih vlogah socialnega delavca na področju starejših, se v nekaterih vlogah vidimo tudi socialne oskrbovalke. Narava našega dela, ki je delo na terenu, delo s posameznikom in njegovo socialno mrežo, pripomore k temu, da smo velikokrat prvi, ki opazimo, da je uporabnik v stiski. V takih situacijah uporabnika usmerjamo, zagovarjamo, imamo povezovalno vlogo med njim in družino ter širšim socialnim okoljem.

5.1 SOCIALNE OSKRBOVALKE

Center za socialno delo Tolmin ima zaposlenih vključno z mano 13 socialnih oskrbovalk. Vse so ženske. Menim, da ta podatek lahko povežem z splošno znanim dejstvom, da v tem poklicu oz. pomagajočih poklicih prevladujejo ženske. Največ oz. 6 oskrbovalk je starih med 46 in 55 letom, 5 oskrbovalk pa med 36 in 45 letom. Prevladujeta druga in tretja starostna skupina, kar pomeni, da se starost oskrbovalk giblje med 36 in 55 letom. To za program predstavlja oviro, ker prihaja do izpadov delovne sile zaradi bolniškega staleža. V programu je zaposlenih 7 oskrbovalk, ki imajo končano srednjo šolo, sledi 6 oskrbovalk s poklicno šolo in 1, ki ima končano osnovno šolo. Glede na pridobljene podatke so se štiri oskrbovalke pripravljene dodatno izobraževati za dosego višje stopnje izobrazbe. Strokovna usposobljenost oskrbovalk je zelo velika. 10 jih ima pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo, 2 izmed njih imata končano tudi ustrezno šolo (zdravstveni tehnik, negovalec). Glede na pridobljene podatke in moje poznavanje kolektiva lahko z gotovostjo trdim, da imata oskrbovalki s končano ustrezno šolo pridobljeno tudi poklicno kvalifikacijo in da ima 8 oskrbovalk poklic iz drugih področij dela ter imajo pridobljeno nacionalno poklicno kvalifikacijo. Iz tega sledi, da dve oskrbovalki nimata končane ustrezne šole za ta poklic in nimata pridobljene poklicne kvalifikacije.

Temeljni razlog, zakaj so se izvajalke vključile v izvajanje PND, je bil večplasten. Rezultati kažejo, da je 9 oskrbovalk želelo pomagati ljudem, pri tem je pri 8 oskrbovalkah vključitev pomenila izhod iz nezaposelnosti, dvema ustreza terensko delo in 1 oskrbovalka je imela lastno izkušnjo z oskrbo svojca. Ob upoštevanju dejstva, da so bile oskrbovalke pred vključitvijo v program PND nezaposlene, je bilo pričakovati, da je bil eden izmed temeljnih razlogov tudi izhod iz nezaposelnosti.

S 1. 7. 1997 je CSD Tolmin pričel s poskusno uvedbo profesionalnega programa »Pomoč na domu«. V prvih letih je bila možna zaposlitev izključno v okviru javnih del, izvajalke pomoči

so bile zaposlene za krajši čas, kar je bilo zaradi pogostih menjav za uporabnike moteče. Konec leta 2001 je CSD prijavil vse delavke na razpis Zavoda RS za zaposlovanje, in sicer na **Javni razpis za subvencioniranje zaposlitev pri izvajanju pomoči na domu**, kar pa je pomenilo zaposlitev za določen čas. Subvencionirana zaposlitev se od javnih del razlikuje glede na trajanje zaposlitve in pravic, ki izhajajo iz dela. Pogodbe se po preteku podaljšujejo, kar je razvidno tudi iz raziskave. Vseh 12 oskrbovalk je zaposlenih za določen čas. Kljub večkratnemu podaljšanju pogodb stalnost zaposlitve še ni rešena.

Rezultati, ki se nanašajo na želje oskrbovalk v zvezi z opravljanjem njihovega dela, kažejo, da želi vseh 12 zaposlitev za nedoločen čas, 11 odgovorov se je nanašalo na željo po podpori na centru, 9 odgovorov na višji osebni dohodek in cenjenost oskrbovalk, 7 jih izraža željo po redni superviziji. Po 6 odgovorov se nanaša na želje po izboljšanju odnosov med sodelavci, po večjem vplivu na organizacijo dela in po zanimanju za oskrbovalke. Najmanj oz. 5 odgovorov se je nanašalo na želje po večjem številu usposabljanj in izobraževanj.

Iz pridobljenih rezultatov, da so oskrbovalke zaposlene za določen čas, je bilo pričakovati, da je želja vseh oskrbovalk zaposlitev za nedoločen čas, saj taka oblika zaposlitve pomeni večjo socialno varnost. Večina oskrbovalk si želi podpore s strani Centra, poleg tega si oskrbovalke želijo še višji dohodek in da bi bil njihov poklic bolj cenjen.

8 oskrbovalk meni, da je prepoznavnost poklica v okolju dobra, 4 pa menijo, da je zelo dobra. V okolju, v katerem delajo, je poklic dobro, nekje pa zelo dobro prepoznan. Dobra orodja za reklamiranje programa so lahko različni mediji, ki delujejo v lokalnem okolju, ter dobro sodelovanje in povezovanje med različnimi institucijami, društvi in organizacijami.

9 oskrbovalk dnevno nudi pomoč 3—4 uporabnikom, 2 oskrbovalki 5—6 uporabnikom in 1 več kot 6 uporabnikov. Za oskrbovalko, ki nudi pomoč (v obliki: gospodinjske pomoči, pomoči pri osebni higieni in ohranjanju socialnih stikov) več kot šestim uporabnikom, menim, da je preobremenjena in bi bila potrebna prerazporeditev dela.

8 oskrbovalk prinaša pripravljen obrok hrane (kosilo) 9—12 uporabnikom, 3 oskrbovalke prinašajo kosilo 5—8 uporabnikom in 1 oskrbovalka dnevno prinaša kosilo 1—4 uporabnikom. V raziskavi sem se med drugim osredotočila tudi na storitve socialnega servisa. V te storitve spadajo: pranje in likanje, temeljito čiščenje stanovanja, kontrola jemanja zdravil, pedikerske, frizerske in druge podobne storitve. Storitve socialnega servisa **se izvajajo izven** javne službe. Na vprašanje, ali uporabniki ločijo storitve PND in storitve socialnega servisa in ali so storitve, ki jih oskrbovalke opravljajo pri uporabniku, točno dogovorjene že ob vstopu

uporabnika v program, sem poskušala odgovoriti s pomočjo odgovorov oskrbovalk in izjav uporabnikov.

Vzrok, da sem se bolj posvetila temu vprašanju, je v tem, ker se oskrbovalke dnevno srečujemo z izvajanjem storitev socialnega servisa. S tem se povečuje obseg storitev, kar dodatno vpliva na delovne obremenitve, razvrednoti pomen našega dela in zamenja termin »socialna oskrbovalka«, ki govori o našem poslanstvu, s terminom »čistilka«.

Pri tem ne mislim, da se uporabniku ne sme nuditi tudi storitev, ki jih ni v opisu naših del in nalog, ampak je to delo, ki ga opravimo, sekundarnega pomena. Za primerjavo kako uporabniki gledajo na našo storitev, lahko prikažem z izjavami iz zgodb uporabnikov.

Gospa G: »Je prekrasno to, da nam daste občutek varnosti. Pogovor med nama z oskrbovalko je nekaj izrednega. Nataša je čisto moja. Pogovor, iskrenost, spontanost ... Jo tudi prosim, da mi pobriše prah, ampak to je sekundarno.«

Gospa H: »Ali se mi je življenje spremenilo, odkar sem vključena v program? Kako naj to povem? Ja tako, imela sem hude bolečine v hrbtu in jih imam še danes. Komaj čakam te ure, da nekdo pride in mi lahko kaj naredi. Drugače pa se mi ni kaj bistveno spremenilo. Jaz drugih želja nimam, ker sem še toliko, da ne potrebujem pomoči pri osebni negi. So pa določene stvari pri hiši, ki jih sama težko naredim, zato bi potrebovala še kakšno dodatno uro. Cena je v redu in je sprejemljiva. Če dobiš nekoga izven Centra, računa 5 EUR na uro, Center pa samo 3 EUR.«

Izjava gospe H potrjuje moje razmišljanje o razvrednotenju našega programa, ki se ga ljudje zaradi nizke cene poslužujejo namesto socialnega oz. čistilnega servisa.

Na podlagi celotne raziskave in pogovorov z našimi uporabniki, sem prišla do zaključka, da se uporabnikom ob vstopu v program ne razloži dobro, kaj spada v okvir PND in kaj v okvir socialnega servisa, in da se uporabnika in njegovih družinskih članov, kot pravi Čačinovič Vogrinčič (2003: 77) ne povabi k sodelovanju, iskanju odgovorov na vprašanje, kakšna pomoč je potrebna in kakšen bo delež pomoči posameznih družinskih članov.

Moje trditve lahko potrdijo rezultati oskrbovalk: 7 oskrbovalk meni, da uporabniki storitvi ne ločijo, 5, da jih delno ločijo. Izjave uporabnikov ponovno potrdijo mojo trditev, saj jih 6 oz. polovica ni seznanjenih s storitvijo socialnega servisa, 1 je delno seznanjen, 3 uporabniki pa so s storitvijo seznanjeni. 5 oskrbovalk meni, da so storitve PND, ki se jih opravlja pri uporabniku, vnaprej točno dogovorjene, 6 jih meni, da so delno dogovorjene, 1 pa meni, da niso dogovorjene.

Da so potrebe po novih oblikah pomoči (socialni servis), govorijo naslednji rezultati: vseh 12 oskrbovalk opravlja nakupe in prinašanje živil ter drugih potrebščin, 11 jih opravlja spremstvo pri obiskih trgovin, sorodnikov ... prav toliko jih pere in lika. 9 jih temeljito čisti stanovanje in pripravlja drva in kurjavo, 7 jih opravlja pedikerske, frizerske in druge storitve, 6 opravlja kontrolo jemanja zdravil in 2 oskrbovalki občasno urejata tudi vrt in okolico stanovanja.

Poleg storitev socialnega servisa sem iz analize zgodb ugotovila, da vsi intervjuvani uporabniki prejemajo gospodinjsko pomoč, od tega samo en uporabnik uporablja samo eno storitev v okviru te pomoči (prinos kosil). Ostali uporabniki se poleg gospodinjske pomoči poslužujejo še drugih storitev. To so pomoč pri osebni higieni, ki jo prejema 5 uporabnikov, in pomoč pri ohranjanju socialnih stikov, ki jo prejema 7 uporabnikov.

Skoraj vsem oz. 10 oskrbovalkam se zdi potrebno, da bi CSD imel seznam izvajalcev socialnega ali čistilnega servisa, da bi v primerih, kot je gospa H, imeli možnost uporabniku ponuditi ustrezno storitev. Pestrost izbire storitev bi pripomogla k boljši kvaliteti življenja naših uporabnikov oz. starih ljudi v Zgornjem Posočju.

V preteklem letu je bila odsotnost oskrbovalk zaradi bolovanja sledeča: 2 oskrbovalki sta bili odsotni enkrat, 3 oskrbovalke dvakrat, 2 oskrbovalki trikrat, 4 oskrbovalke štirikrat in več in 1 oskrbovalka v preteklem letu ni bila v bolniškem staležu. Večina oskrbovalk oz. 11 jih navaja, da narava dela vpliva na njihovo zdravje. Oskrbovalke navajajo stres, bolečine v križu, hrbtu, ramenih in rokah.

Najpogostejše težave, s katerimi se soočajo oskrbovalke, so: 7 odgovorov se nanaša na prelaganje odgovornosti nadrejenih na podrejene, 6 odgovorov na nezainteresiranost nadrejenih za reševanje problemov in prav toliko na nezaupanje do nadrejenih, 5 odgovorov na težave pri dogovarjanju s sodelavci, 4 na preobremenjenost, 3 na nepravilno porazdeljena dela in naloge in 1 odgovor, ki se nanaša na strokovne dileme.

Iz rezultatov sklepam, da se oskrbovalke največ soočajo s težavami, ki se nanašajo na nadrejene: prelaganje odgovornosti, nezaupanje, nezainteresiranost ter na odnos znotraj kolektiva. Vseh 12 oskrbovalk se namreč strinja, da je dober odnos v kolektivu pomemben za dobro in uspešno delo. Dober odnos v kolektivu pripomore k iskrenosti, zaupanju do sodelavcev in nadrejenih, dobri motivaciji za delo, povzroča pa manjše psihične obremenitve in občutek varnosti. S temi trditvami se večina strinja.

Na vprašanje, kaj in kakšno pomoč si želijo od svojega nadrejenega, so odgovorile naslednje: največji poudarek dajo na skupno reševanje problemov in na hitro odzivnost ob pojavu

težave na terenu, sledita pravičnost in zaupljivost, dobra komunikacija, enakopraven odnos do podrejenih pa še strokovni nasveti in občutljivost za socialne potrebe v lokalnem okolju. Na zadnje mesto so postavile prevzemanje odgovornosti za svoje delo.

5.2 UPORABNIKI

V raziskavi je sodelovalo 12 naključno izbranih uporabnikov storitev PND, od tega: 4 moški in 8 žensk. Kronološka starost uporabnikov, s katerimi sem opravila intervjuje, je od 70–86 let. Spadajo v različna starostna obdobja. 3 ženske so spadale v skupino od 65–74 let, to so »**mladi stari**«. 3 moški in 3 ženske v skupino od 75–84 let, ki so »**srednje stari**«, 1 moški in 2 ženski v skupino nad 85 let, to so »**stari stari**.« (Milošević - Arnold, 2006: 6)

Uporabniki doživljajo starost različno. »**Doživljajska starost** se kaže v tem, kako človek sprejema in doživlja svojo trenutno starost in vse, kar je povezano z njo. Naziv doživljajska starost je širši in globlji kakor psihična, saj psihična starost zajema le človekovo duševno dožemanje svoje starosti, doživljajska pa celoten osebni odnos do nje.« (Ramovš, 2004: 725)

V moji raziskavi niso omenjali, da se počutijo stare, razen moškega starega 84 let. O staranju obstaja cela vrsta različnih teorij. Eden izmed intervjuvanih uporabnikov (86 let) pravi: »Ti moram povedat, da imam še kokoši, vrt in krompir. Vse to delam sam ... dokler imam energijo in »korajžo«, to delam sam in ne potrebujem pomoči«.

Ta uporabnik nam potrjuje **teorijo aktivnosti** ali **teorija o kontinuiteti v starosti**. Njeni avtorji poudarjajo, da večina zdravih starih ljudi ostane dejavna tudi v starosti. (Milošević - Arnold 2006:6)

Za kakovostno starost so pomembne vse človeške razsežnosti: svoboda in samostojnost v odločanju in osebna odgovornost za odločitve; medčloveški odnosi; učenje in odgovornost in zavedanje vrednosti in smisla preteklosti, sedanjosti ter prihodnosti svojega življenja. Pomembno je upoštevati celotnega človeka z vsemi potrebami, zmožnostmi, možnostmi in nalogami. Za vsakega človeka je kakovostno staranje nekoliko drugačno. Vsak si mora oblikovati svoje staranje, to pa sloni na temeljnih izhodiščih celotne družbe. Temeljni izhodišči za oblikovanje kakovostne starosti sta samopomoč in medčloveška solidarnost. Nihče si ne more zagotoviti kakovostne starosti sam brez pomoči drugih ljudi in nikogar ni, ki ne bi mogel drugim pomagati k bolj kakovostni starosti. Pri učenju za kakovostno staranje

smo vsi učitelji in vsi učenci. (Ramovš, 2003: 43-50) Koncept o kakovostni starosti bom poskušala podpreti z izjavami uporabnikov, ki so sodelovali v moji raziskavi.

Svobodo in samostojnost v odločanju in osebno odgovornost za odločitve nam potrdi naslednja izjava uporabnice: »Ko je še mene prizadela rahla kap, sem povedala otrokom, da ne morem več tako naprej in da moramo poiskati drugačno rešitev. Otrokom nisem želela biti v breme. S pomočjo sina smo dobili prostor v na novo zgrajenem Domu upokojencev v Cerknici. Tja sva odšla skupaj z možem. Po njegovi smrti nisem želela več ostati tam, ker nisem dobila notranjega miru in sem se vrnila nazaj domov v rojstni kraj«.

O medčloveških odnosih in medčloveški solidarnosti govori naslednja izjava: »V bloku, v katerem živim, sem med stanovalci zelo dobro sprejeta, kadarkoli kaj rabim, mi priskočijo na pomoč.«

Ko govorimo o kakovostnem staranju in kakovostni starosti tretje generacije, ta vključuje **povezanost z obema mlajšimi generacijami**. (Ramovš, 2003: 43) O tem govori naslednja izjava: »Otroke imam super, počutim se najsrečnejša mama, nona in pranova. Njihove družine so različnih narodnosti, ampak z vsemi imamo zelo dober odnos ... Na koncu bi vam rada povedala še to, da grem na željo vnukinje v mesecu marcu na poroko na Nizozemsko.« Da starega človeka pogosto »postavimo na stranski tir«, nam govori naslednja izjava: »Drugih stvari ne potrebujem, kar pa bi rada, mi vi ne morete dati. Malo prijaznosti od naših. Moj sin je kar tiho. Tako malo govori in misli, da še vse zmorem.« V današnjem času se to ne kaže vedno v besedah, pač pa v vsakdanjih drobnih dejanjih, ki so za posameznika lahko zelo pomembna. Tako vsakodnevno dogajanje dokazuje ranjenost in prizadetost starejših ljudi. (Mikuljan, 1995: 50)

Za stališča, navade in dejanja, ki vodijo v kakovostno starost, se lahko človek odloči le sam, s svobodno odločitvijo. (Ramovš, 2003: 244-245) O tem govori naslednja izjava: »Nemogoče je, da bi kdaj prišli v konflikt. O tem sploh ne razmišljam. Nisem tip, da bi iskala temne plati. Lahko je še tako temno, vendar nekje je še ena iskrica, ki se razširi v kres. Nisem mračnjak. Prepuščam se naravi, ki me vedno pripelje do lepega zaliva s sončnim zahodom.« Drugi del raziskave, ki sem jo naredila z uporabniki, nam pove, kakšen je bil vzrok za uporabnikovo vključitev v program, kdo jih je seznanil s programom, čas trajanja vključitve v program, pogostost obiskov vodje PND, poznavanje storitev socialnega servisa ter njihove želje, predlogi in pripombe.

Večina intervjuvanih je povedala, da je bila bolezen, poškodba ali slabo zdravstveno stanje vzrok za vključitev v program. Navedeni vzroki so se prepletali še z nezagotovljeno pomočjo

svojcev, s pomočjo pri oskrbi partnerja ter s tem, da živijo sami. Dva moška sta navedla kot vzrok za vključitev smrt žene, eden še smrt neveste. Iz tega sklepam, da je akutna zdravstvena situacija tista, ki človeka privede k odločitvi za vključitev v program PND.

S seznantvijo o programu PND oz. z možnostjo vključitve v program sem na podlagi izjav ugotovila, da je 5 uporabnikov dobilo informacije znotraj družinskega kroga, 3 uporabnikom so priporočili našo pomoč v bolnici, 3 so sami poiskali pomoč, 1 uporabniku je CSD ponudil pomoč, 2 ne vesta natančno, kdo jima je povedal, 1 uporabnik se ne spominja.

Uporabniki so glede na izjave vključeni od najmanj dveh mesecev do uporabnice, ki je vključena najdlje: 11—12 let. 3 so vključeni drugo leto in 4 leta, ostali pa so: 4 mesece, 5—6 let ter 7 in 8 let. Iz tega lahko sklepam, da gre pri nekaterih že za **dolgotrajno oskrbo**.

Od uporabnikov sem želela izvedeti, ali je nosilec primera oz. vodja programa PND opravil obisk na domu uporabnika oz. kolikokrat, odkar je vključen v program, se je preverjalo njegove potrebe in zadovoljstvo. Iz raziskave sem ugotovila, da je sodelovanje med nosilcem primera in med uporabniki zelo slabo, saj je bil samo pri 5 uporabnikih opravljen obisk na domu. Od tega pri 3 ob vstopu uporabnika v program, pri 2 pa enkrat v obdobju, ko je vključen v program. Pri 4 uporabnikih ni bil opravljen obisk, medtem ko se 1 uporabnik ne spomni. Glede na izjave uporabnikov sklepam, da se delo ne opravlja dosledno z navedenimi smernicami (Poročilo CSD Tolmin, 2009):

Obseg posameznih vrst storitev se določi glede na potrebe posameznega upravičenca. Ta obseg določi strokovni delavec izvajalca oziroma koncesionarja v dogovoru z upravičencem. Potrebno bi bilo kontinuirano sodelovanje med uporabniki, strokovnim delavcem, ki je koordinator oz. povezovalec med uporabnikom, naročnikom storitve in njegovimi svojci in socialnimi oskrbovalkami kot izvajalkami storitev. Da si želijo in čutijo to potrebo, je izreklo 6 uporabnikov. O tem nam govorijo naslednje izjave: »... si želim, da bi enkrat na leto prišli pogledat, ali smo še sposobni živeti sami.«; »Želim si, da bi včasih prišel kdo na obisk.«; »Lepo bi mi bilo, če bi me prišel še kdo s Centra obiskat, ker beseda da besedo, tako se lahko odpreš in poveš marsikaj.«; »Čutim potrebo, da bi tudi s CSD prišli kdaj naokrog.«; »Da pa bi bilo za ljudi dobro, če bi bilo teh obiskov več.«

Polovica oz. 6 uporabnikov si torej želi občasnega obiska strokovnega delavca s CSD, 2 sta izrazila željo po pomoči in prinosu kosil med vikendom, 2 uporabnici si želita povečati obseg ur in 2 uporabnici si želita možnost prevoza.

Predlogi uporabnikov se nanašajo na njihove dodatne potrebe, ki so: 1 uporabnica predlaga, da se vedno zagotovi nadomeščanje, druga uporabnica predlaga zaposlitev še ene oskrbovalke in prevoz, ki bi spadal v okvir PND, tretji uporabnik pa predlaga prinos kosila med vikendom in klic na daljavo.

Večina uporabnikov nima pripomb na storitev PND, ker so z obstoječo pomočjo zadovoljni. Dve pripombi se nanašata na prepozno pošiljanje položnic, ena pa na urejenost oskrbovalke.

Ker v drugem delu raziskave nisem odgovorila na vprašanja glede cene storitve in odnosov, ki jih imajo oskrbovalke z uporabniki, bi v nadaljevanju odgovorila na ti dve vprašanji. Iz analize zgodb lahko trdim, da se vsem uporabnikom zdi cena storitve primerna in sprejemljiva.

Vseh 12 uporabnikov pove, da so z oskrbovalko zelo zadovoljni in da v konflikt z njo še niso prišli.

O zadovoljstvu in odnosu med uporabnikom in oskrbovalko govorijo naslednje izjave:

- »Sem pa z Nado zelo zadovoljna ... **Počutim se varno**, saj veš, kako je, če si sam.«
- »Z oskrbovalko imam dober odnos. Z njo se lahko pogovorim, ko imam težave, lahko se ji potožim, **k njej se lahko obrnem po pomoč, ko sem v stiski** ali imam kako silo. Obisk oskrbovalke mi pomeni tudi družbo.«
- »Z Natašo **sem zelo zadovoljna**, še nikoli nisva prišli v konflikt. Veliko se pogovarjava, lahko ji zaupam vse, tudi družinske stvari. Ne nosi govoric ne v in ne iz hiše. **Življenje z njo je lepše.**«
- »S Katjušo sem zelo zadovoljna, najin odnos je super in mi veliko pomeni. Ko je torek in četrtek, si rečem: »O, danes pride pa Katjuša!« ... Odkar sem vključena v vaš program, **čutim eno ozadje, varstvo, da sem varovana**. Karkoli se mi zgodi, se lahko na nekoga obrnem, pritožim, pohvalim.«
- »Je prekrasno to, da nam daste občutek varnosti. Pogovor med nama z oskrbovalko je nekaj izrednega. Nataša je čisto moja ... Kot sem že povedala, **občutek varnosti je tako nepopisno lep**. Sem presrečna, da obstaja taka pomoč. To je prekrasna zadeva. Vi morate biti psiholog, del zdravnika, imeti čas, da se nam posvetite, svetujete. Ogromno stvari je spredeno v vaše delo.«

- »Z Eriko imam prav **lep odnos**, lahko rečem, da kar **prijateljski**. To mi veliko pomeni tudi kot družba. Ja, veliko mi pomeni.«
- »Z Alenko sem zelo zadovoljna, zna razumeti človeka. Pogovarjava se o gospodinjskih in družinskih zadevah pa kaj je bilo na televiziji, skratka v njeni družbi se zelo dobro počutim. Življenje se mi je spremenilo. Če je ni, jo pogrešam. **Je moja duševna hrana.**«
- »Nadja nadomešča Ljubico, obe sta »fanj«. Z Ljubico imam odličen odnos ... To mi veliko pomeni ... Se ne bojim, ker vem, da prideta ... Ker sem vključen v vaš program, **se čutim preskrbljenega in varnega**. Z odnosom, ki ga imamo, sem zelo zadovoljen.«

Iz izjav lahko sklepam, da imajo vsi uporabniki zelo lep odnos z oskrbovalko. Ta odnos jim daje občutek varnosti, sprejetosti. Nihče si ne more zagotoviti kakovostne starosti sam brez pomoči drugih ljudi in nikogar ni, ki ne bi mogel drugim pomagati k bolj kakovostni starosti. (Ramovš, 2003: 50)

6 SKLEPI

- ❖ Center za socialno delo Tolmin razvija in izvaja obliko pomoči na domu od leta 1992.
- ❖ Demografski razvoj Zgornjega Posočja je zelo negativen. V vseh treh občinah je starostna struktura izrazito starejša od slovenskega povprečja.
- ❖ Starost soc. oskrbovalk se giblje med 36 in 55 letom.
- ❖ Temeljni razlog, da so se oskrbovalke vključile v izvajanje PND, je bila želja pomagati ljudem in izhod iz brezposelnosti.
- ❖ Dve socialni oskrbovalki nimata končane ustrezne šole za ta poklic in nimata pridobljene nacionalne poklicne kvalifikacije.
- ❖ Vseh 12 oskrbovalk je zaposlenih za določen čas, stalnost zaposlitve še ni rešena.
- ❖ Večina oskrbovalk si želi večje podpore s strani matičnega Centra.
- ❖ Oskrbovalke se največ soočajo s težavami, ki se nanašajo na nadrejene: prelaganje odgovornosti, nezaupanje.
- ❖ Vsem oskrbovalkam je dober odnos v kolektivu pomemben za kvalitetno in uspešno delo.
- ❖ Od nadrejenega si želijo in pričakujejo hitro odzivnost ob pojavu težave na terenu, poudarek dajo na skupno reševanje problemov, sledijo pravičnost, zaupljivost in dobra komunikacija.
- ❖ Prepoznavnost poklica v okolju je dobra.
- ❖ Uporabnikom se ob vstopu v program ne razloži dobro, kaj spada v okvir PND in kaj v okvir socialnega servisa.
- ❖ Storitve, ki jih izvajajo oskrbovalke pri uporabniku, niso vedno vnaprej točno določene.
- ❖ Rezultati kažejo, da so potrebe po novi obliki pomoči, kot je socialni servis.
- ❖ Kronološka starost uporabnikov, ki so sodelovali v raziskavi, je od 70—86 let.
- ❖ Večina uporabnikov se je vključila v program PND zaradi bolezni, poškodb ali slabega zdravstvenega stanja.
- ❖ Vsi uporabniki, razen enega, se poleg gospodinjske pomoči poslužujejo še drugih storitev. To so pomoč pri osebni higieni, pomoč pri ohranjanju socialnih stikov in storitve socialnega servisa.

- ❖ Vsem uporabnikom, razen dvema, obseg in količina nudene pomoči zadostuje.
- ❖ Vsem uporabnikom se zdi cena storitve primerna in sprejemljiva.
- ❖ Stari ljudje niso dovolj informirani in ozaveščeni o storitvi PND.
- ❖ Ni kontinuiranega sodelovanje med uporabniki in strokovnim delavcem, ki je nosilec primera, koordinator oz. povezovalac med uporabnikom, kot naročnikom storitve in njegovimi svojci in socialnimi oskrbovalkami kot izvajalkami storitev.
- ❖ Uporabniki si želijo občasnih obiskov strokovnega delavca, ki je nosilec primera.
- ❖ Uporabniki imajo z oskrbovalko lep odnos in so z njo zelo zadovoljni, v konflikt z njo še niso prišli.
- ❖ Vključenost v program PND uporabniku da občutek varnosti, spremeni se kvaliteta njegovega življenja.
- ❖ Želje in predlogi uporabnikov se nanašajo na njihove dodatne potrebe, ki jim v okviru programa PND ne moremo zagotoviti. 3 so izrazili željo za pomoč in prinos kosila tudi med vikendi, 2 si želita možnost prevoza, 1 je izrazil željo za varovanje na daljavo.
- ❖ Večina uporabnikov nima pripomb na storitev PND, ker so z obstoječo pomočjo zadovoljni. 2 pripombi se nanašata na prepozno pošiljanje položnic in ena na neprimerno urejenost oskrbovalke.

7 PREDLOGI

- ❖ Oskrbovalkama, ki nimata končane ustrezne šole za ta poklic, omogočiti izobraževanje za pridobitev nacionalne poklicne kvalifikacije.
- ❖ Urediti status zaposlitve.
- ❖ Več sodelovanja in komunikacije med strokovnim delavcem, ki je nosilec primera in oskrbovalkami, ki so izvajalke programa.
- ❖ Delo na medosebnih odnosih s pomočjo asektivnega treninga ali svetovalnih modalitet.
- ❖ Pred vstopom uporabnika v program, najprej opravi obisk na domu strokovni delavec, ki je nosilec primera.
- ❖ Pri sklepanju dogovora z uporabnikom ugotoviti upravičenost do storitve, točno določiti obseg, trajanje in način opravljanja storitve. Uporabniku pojasniti, kaj spada v okvir PND in kaj v okvir socialnega servisa in mu pustiti zgibanko, ki predstavlja program PND. Pri tem organizirati uvodno srečanje med izvajalcem in upravičencem ali družino.
- ❖ Potrebno bi bilo razmišljati o ustanovitvi novih oblik pomoči, kot je pomoč na daljavo in socialni servis, s tem bi pripomogli k boljši kvaliteti življenja starih ljudi v Zgornjem Posočju.
- ❖ Dobra orodja za reklamiranje programa in ozaveščanja starih ljudi so lahko različni mediji, ki delujejo v lokalnem okolju ter dobro sodelovanje in povezovanje med različnimi institucijami, društvi in organizacijami.
- ❖ Kontinuirano sodelovanje med strokovnim delavcem, uporabnikom in oskrbovalko.
- ❖ Opraviti letni obisk uporabnika na njegovem domu pred iztekom pogodbe. Preveriti njegovo stanje, zadovoljstvo ter ugotoviti morebitne dodatna potrebe uporabnika. Na osnovi ugotovitev in skupnega dogovora z uporabnikom storitev PND, skleniti nov dogovor.

8 LITERATURA IN VIRI

1. Čačinovič Vogrinčič, G. (2000). DRUŽINA IN STAR ČLOVEK. Socialno delo, letnik 39, št. 4- 5, str. 287-292.
2. Dragoš, S. (2000). SOCIALNE MREŽE IN STAROST. Socialno delo, letnik 39, št. 4- 5, str. 293-314.
3. Dragoš, S.(2000). Staranje v luči socialnega kapitala (na slovenskem). Socialno delo, letnik 39, št. 4- 5, str. 241-252.
4. Fon, Z., Uršič, H. (1982). Dolina Soče. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
5. Hojnik - Zupanc, I. (1997). Dodajmo življenje letom, Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
6. Klevišar, M. (1997), Dodajmo življenje letom, Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
7. Mali, J. (2007), Socialno delo s starimi ljudmi (Izbrana poglavja iz doktorata Vloga in pomen socialnega dela v razvoju institucionalnega varstva starih ljudi v Sloveniji). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
8. Milošević Arnold, V. (2000), PODROČJA SOCIALNEGA DELA IN PROFESIONALNE VLOGE SOCIALNIH DELAVCEV PRI DELU S STARIMI LJUDMI. Socialno delo, letnik 39, št. 4- 5, str. 253-262.
9. Milošević Arnold, V. (2006). Socialno delo s starimi ljudmi (izbrani članki in referati). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
10. Odlok o organizaciji in izvajanju javne službe pomoči na domu. Ur. l. RS, št. 21/2000).

11. Ostan, C. (2003). Občina Bovec in slovenski zamejci v Italiji: priročnik za sodelovanje. Kranj: Gorenjski tisk.
12. Mikuljan, M. (1995). PRIPRAVA LJUDI Z VIDIKA SOCIALNEGA DELA. Socialno delo, letnik 34, št. 1, str. 45-52.
13. Pečjak, V. (1998) Psihologija tretjega življenjskega obdobja. Ljubljana: Znanstveni inštitut Filozofske fakultete.
14. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 1997. 1998. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
15. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 1998. 1999. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
16. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 1999. 1998. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
17. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 1999. 2000. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
18. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2001. 2002. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
19. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2003. 2004. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
20. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2004. 2005. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
21. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2005. 2006. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.

22. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2006. 2007. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
23. Poročilo o delu Centra za socialno delo Tolmin za leto 2008. 2009. Tolmin: Centra za socialno delo Tolmin.
24. Postružnik, A. (2000). NEMATERIALNA POMOČ STAROSTNIKOM. Socialno delo, letnik 39, št. 4- 5, str. 337-345.
25. Pravilnik o metodologiji za oblikovanje cen socialno varstvenih storitev. Ur. l. RS, št. 127/06.
26. Pravilnik o standardih in normativih socialno varstvenih storitev. Ur. l. RS, št. 52/95, 2/98, 19/99, 127/03, 125/04, 120/05.
27. Predlog idejnega načrta izgradnje doma za starejše občane v občini Bovec. 2004. Tolmin: Center za socialno delo Tolmin.
28. Pregledne karte Republike Slovenije 1:250000, z vrisanimi mejami občin. 1994. Geodetska Uprava RS.
29. Projekt izgradnje varovanih stanovanj na tolminskem. 1998. Tolmin: Center za socialno delo Tolmin.
30. Ramovš, J. (2000). MEDGENERACIJSKA POVEZANOST, SAMOPOMOČ IN KAKOVOSTNA STAROST. Socialno delo, letnik 39, št. 4- 5, str. 315-329.
31. Regionalni razvojni program Severne Primorske (Goriške statistične regije) 2007-2013. 2007. Kobarid: Posoški razvojni center.
32. Resolucija o nacionalnem programu socialnega varstva za obdobje 2006 – 2010. Ur. l. RS, št. 39/06.

33. Stoppard, M. (1991) Življenje po petdesetem. Ljubljana: Državna založba Slovenije.
34. Uredba o merilih za določanje oprostitev pri plačilih socialno varstvenih storitev. Ur. l. RS, 110/04.
35. Zakon o družbenem varstvu odraslih telesno in duševno prizadetih oseb. Ur. l. SRS, 41/1983.
36. Zakon o socialnem varstvu. Ur. l. RS, št. 3/07-UPB2.

ELEKTRONSKI VIRI:

1. Društvo socialnih delavk in delavcev Slovenije. [online]. [Uporabljeno dne: 2009-01-18]. Dostopno na URL: <http://www.fsd.si/dsdds/index.htm> .
2. Harsányi, I. Panoramio [online]. [Uporabljeno dne: 2009-01-10]. Dostopno na URL: <http://www.panoramio.com/photo/8495913> .
3. Kranjc, A. (2005), Staranje družbe – privilegij ali slabost. [online]. [Uporabljeno dne: 2009-03-01]. Dostopno na URL: http://www.skupine.si/revija_prepletanja/arhiv/2007082209314425/.
4. Kuhar, M. (2007), Sociološki vidik: prevrednotenje staranja in starosti. [online]. [Uporabljeno dne: 2009-02-04]. Dostopno na URL: http://www.kapitalska-druzba.si/_files/506/kad_zbornik2007_metka_kuhar.pdf .
5. Ramovš, J. (2004). Specifika potreb in oskrbe starih ljudi s stališča socialnega dela. [online]. [Uporabljeno dne: 2009-02-06]. Dostopno na URL: <http://www.vestnik.szd.si/st4-10/721-730.pdf>.

6. Skupnost socialnih zavodov Slovenije: Pomoč na domu. [online]. [Uporabljeno dne: 2009-02-20]. Dostopno na URL: <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=378AE17F>.
7. UE Tolmin. [online]. [Uporabljeno dne: 2009-01-07]. Dostopno na URL: <http://upravneenote.gov.si/index.php?id=349>.

9 POVZETEK

Zaposlena sem kot socialna oskrbovalka v Centru za socialno delo Tolmin, kjer se vsakodnevno srečujem s starejšimi ljudmi na njihovih domovih. Z izvajanjem storitev programa Pomoč na domu skušamo uporabniku izboljšati kvaliteto življenja in mu neposredno omogočiti, da ostane čim dlje v svojem domačem okolju, kjer ohrani svojo avtonomnost in zasebnost, s tem pa se izogne težavam ob prilagajanju na življenje v novem življenjskem okolju.

Teoretični del naloge zajema osnovna spoznanja o starosti in staranju, kakovostni starosti, koncepte socialnega dela s starimi ter geografske in demografske značilnosti Zgornjega Posočja, ki ga pokriva Center za socialno delo Tolmin. Na koncu sem opisala še program PND, ki deluje v okviru storitev za premagovanje socialnih stisk in težav in ga izvaja Center za socialno delo Tolmin.

Zaradi svoje vizije, da bi delala kot vodja tega programa, sem želela v tej raziskavi dobiti celosten pogled na program PND. Za raziskovanje položaja in zadovoljstva socialnih oskrbovalk in uporabnikov sem se odločila, ker menim, da zadovoljstvo socialnih oskrbovalk posredno vpliva na kvaliteto njihovega dela *pri* in *z* uporabniki, vse skupaj pa na sam razvoj pomoči na domu.

V raziskavi sem se torej osredotočila na uporabnike programa PND in socialne oskrbovalke, ki izvajajo ta program. Glavni namen naloge je bil na eni strani ugotoviti uporabnikovo zadovoljstvo oz. nezadovoljstvo, kdo jih je seznanil s to obliko pomoči, koliko časa so vključeni v program, seznanjenost s storitvami socialnega servisa, pogostost obiskov strokovnega delavca, ki je nosilec primera, ter njihove želje in pripombe, na drugi strani pa sem želela pridobiti mnenja in želje sodelavk, ki so mi razjasnile dileme, ki se pojavljajo pri organizaciji in vodenju tega programa.

V raziskavi sem ugotovila, da so uporabniki s storitvijo in oskrbovalkami zelo zadovoljni, vključenost v program jim daje občutek varnosti, izboljša se jim kvaliteta življenja.

Več pozornosti pa bo v prihodnje potrebno posvetiti kontinuiranemu sodelovanju med uporabniki in strokovnim delavcem, ki je nosilec primera, koordinator oz. povezovalac med uporabnikom, kot naročnikom storitve in njegovimi svojci ter socialnimi oskrbovalkami kot izvajalkami storitev. Primanjkljaj na tej ravni čutijo oskrbovalke in uporabniki.

Da bo kvaliteta življenja starih ljudi v Zgornjem Posočju še boljša, bo potrebno v prihodnosti razmišljati tudi o novih oblikah pomoči in razširitvi že obstoječih programov in storitev. Na tem mestu vidim potrebo po registraciji in organizaciji socialnega servisa, ustanovitvi dnevno varstvenih centrov po občinah, vzpostaviti omrežje za klic na daljavo, in razširiti mrežo skupin starih ljudi za samopomoč v celem Zgornjem Posočju.

10 DODATEK

10.1 VPRAŠALNIK ZA SOC. OSKRBOVALCE/KE

1. Spol:
 - a) ženski
 - b) moški
2. Starost:
 - a) od 25—35
 - b) od 36—45 let
 - c) od 46—55 let
 - d) nad 55let
3. Izobrazba:
 - a) osnovna šola
 - b) poklicna šola
 - c) srednja šola
 - d) drugo _____
4. Ste strokovno usposobljeni za opravljanje dela soc. oskrbovalke?
 - a) končana ustrezna šola (bolničar - negovalec, zdravstveni tehnik)
 - b) pridobljena nacionalna poklicna kvalifikacija socialne oskrbovalke
 - c) potrebna prekvalifikacija za ta poklic
 - d) drugo _____
5. Kaj vas je motiviralo, da ste se vključili v izvajanje pomoči na domu?
 - a) izhod iz nezaposlenosti
 - b) lastna izkušnja z oskrbo svojca
 - c) želja pomagati ljudem (pomagajoči poklic)
 - d) terensko delo
 - e) drugo _____
6. Katere osebnostne lastnosti in sposobnosti so po vašem mnenju potrebne za opravljanje tovrstnega dela? (možnih več odgovorov)
 - a) veselje do dela s starejšimi ljudmi
 - b) komunikativnost
 - c) sprejemanje drugačnosti
 - d) izvajanje zdravstvene nege
 - e) ročne spretnosti
 - f) smisel za gospodinjenje
 - g) drugo _____

7. Kako dolgo opravljate poklic socialne oskrbovalke na CSD?
- a) javna dela _____ (let, mesecev)
 - b) subvencionirana zaposlitev _____ (let, mesecev)
 - c) zaposlitev za določen čas _____ (let, mesecev)
 - d) redna zaposlitev za nedoločen čas _____ (let, mesecev)
8. Kaj si želite v zvezi z opravljanjem svojega dela? (možnih več odgovorov)
- a) višji osebni dohodek
 - b) zaposlitev za nedoločen čas
 - c) več vpliva na organizacijo dela
 - d) dovolj cenjene
 - e) podpora na centru
 - f) zanimanje za nas
 - g) izboljšanje odnosov med sodelavci
 - h) več usposabljanj in izobraževanj
 - i) redne supervizije
 - j) drugo _____
9. Kako bi ocenili prepoznavnost dela oz. poklica v okolju v katerem delate?
- a) zelo dobro b) dobro c) slabo
10. Koliko osebam na dan v povprečju nudite pomoč (gospodinjsko, vzdrževanje osebne higiene in ohranjanje socialnih stikov)?
- a) 1—2
 - b) 3—4
 - c) 5—6
 - d) več kot 6
11. Koliko osebam na dan prinašate samo pripravljen obrok hrane?
- a) 1—4
 - b) 5—8
 - c) 9—12
 - d) več kot 12
12. Ali uporabniki ločijo storitve pomoči na domu in storitve socialnega servisa?
- a) da b) ne c) delno
13. So storitve, ki jih opravljate vnaprej točno dogovorjene že ob vstopu uporabnika v program?
- a) da b) ne c) delno
14. Se vam zdi potrebno, da bi imel CSD seznam izvajalcev storitev socialnega servisa?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

15. Katere storitve in opravila opravljate in kako pogosto?

Vrste storitev in opravil (možno več odgovorov)		Pogostost				
		vsak dan v teden	enkrat na teden	večkrat na teden	občasno	nikoli
gospodinjska pomoč	Prinašanje pripravljenega obroka					
	Nabava živil in priprava enega obroka					
	Pomivanje porabljene posode					
	Osnovno čiščenje bivalnega dela prostorov z odnašanjem smeti					
	Postiljanje in osnovno čiščenje spalnega prostora					
pomoč pri vzdrževanju osebne higiene	Pomoč pri oblačenju/slačenju					
	Pomoč pri umivanju/kopanju					
	Pomoč pri hranjenju					
	Pomoč pri opravljanju osnovnih življenjskih potreb					
	Vzdrževanje in nega osebnih ortopedskih pripomočkov					
pomoč pri ohranjanju soc. stikov	Vzpostavljane socialne mreže z okoljem					
	Spremljanje upravičenca pri opravljanju nujnih obveznosti					
	Informiranje ustanov o stanju in potrebah upravičenca					
	Priprava na institucionalno varstvo					
	Družabništvo					
druga servisna opravila	Nakup in prinašanje živil in drugih potrebščin					
	Spremljanje pri obiskih trgovin, sorodnikov ...					
	Priprava drv in kurjave					
	Pranje in likanje					
	Temeljito čiščenje stanovanja					
	Kontrola jemanja zdravil					
	Pedikerske, frizerske in druge podobne storitve					
	Vzdrževanje vrta in okolice stanovanja					
	Drugo _____					
	Drugo _____					

16. Ali se vam zdi, da delo, ki ga opravljate, vpliva na vaše zdravje in počutje?

- a) da
- b) če da, na kakšen način se to odraža:

c) ne

17. Kolikokrat in koliko dni ste bili v lanskem letu v bolniški?

- Kolikokrat:
- a) enkrat
 - b) dvakrat
 - c) trikrat
 - d) štirikrat in več

18. Katere so najpogostejše težave s katerimi se soočate pri svojem delu? (možnih več odgovorov)

- a) preobremenjenost
- b) težave pri dogovarjanju s sodelavci
- c) strokovne dileme
- d) nezaupanje do nadrejenih
- e) nezainteresiranost nadrejenih za reševanje problemov , ki se pojavljajo pri delu
- f) prelaganje odgovornosti nadrejenih na podrejene
- g) nepravilno porazdeljena dela in naloge
- h) drugo _____

19. Ali je dober odnos v kolektivu potreben za uspešno delo?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

20. Kaj vam dober odnos v kolektivu pomeni? (možnih več odgovorov)

- a) dobra motivacija za delo
- b) timsko delo
- c) zaupanje do sodelavcev in nadrejenih
- d) iskrenost
- e) osebna potrditev
- f) manjša psihična obremenitev
- g) občutek varnosti
- h) drugo _____

21. Kaj in kakšno pomoč pričakujete od svojega nadrejenega? (možnih več odgovorov)

- a) dobra komunikacija
- b) skupno reševanje problemov
- c) strokovni nasveti
- d) hitra odzivnost ob pojavu težave na terenu
- e) pravičnost
- f) enakopraven odnos do podrejenih

- g) prevzemanje odgovornosti za svoje delo
- h) zaupnost
- i) občutljivost za socialne potrebe v lokalnem okolju
- j) drugo _____

22. V kolikor nimate V. stopnje izobrazbe, bi se bili pripravljene dodatno izobraževati za dosego te stopnje?

- a) da
- b) ne
- c) ne vem

23. Vaša mnenja, opombe, predlogi:

Iskrena hvala za vašo pomoč in sodelovanje!

10.2 VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE/CE PROGRAMA POMOČI NA DOMU

Postopek izvedbe: intervju

1. Spol
2. Starost
3. Kaj je bilo tisto, kar vas je vzpodbudilo za vključitev v program? Razlogi: bolezen, preselitev otrok, osamljenost, smrt partnerja ...
4. Kdo vas je seznanil z to obliko pomoči? Ali ste se vključili v program na lastno željo ali vas je kdo spodbudil za vključitev?
5. Koliko časa ste že vključeni v program?
6. Koliko krat na teden prejimate pomoč in v kakšnem obsegu? Ali vam to zadostuje?
7. Katerih storitev se poslužujete (gospodinjsko pomoč, vzdrževanje osebne higiene, ohranjanje socialnih stikov, druge servisne storitve)?
8. Potrebujete še kakšno storitev, ki ni v okviru pomoči na domu?
9. Ali ste seznanjeni tudi s storitvami socialnega servisa?
10. Ste zadovoljni z oskrbovalko in kakšen odnos imate z njo? Kaj vam ta odnos pomeni?
11. Ali ste že kdaj prišli v konflikt z oskrbovalko in kako ste ga rešili? Ste seznanjeni, kje lahko poiščete pomoč v takem primeru?
12. Ali se vam je kaj življenje spremenilo, odkar ste vključeni v program in v čem vidite razliko?
13. Kolikokrat se je v času, ko ste vključeni v program, pri vas oglasila strokovna delavka s CSD oz. vodja programa in ali vam to zadostuje? Kaj si vi želite?
14. Kakšno je vaše mnenje glede cene storitve, je za vas sprejemljiva in ali cena vpliva na vrsto in količino pomoči, ki jo prejimate?
15. Ali imate kakšen predlog za izboljšanje storitev PND?

Iskrena hvala za vašo pomoč in sodelovanje!

10.3 INTERVJUJI – ZGODBE UPORABNIKOV

ANINA zgodba – ZA

»Stara sem 75 let. V vaš program sem se vključila, ko sem zbolela in potrebovala pomoč, doma nisem imela nikogar, ker hodijo v službo. Na to obliko pomoči je najprej pomislila hčerka, priporočil pa mi jo je tudi zdravnik, ko sem bila v bolnišnici. Ker sem vedela, da sama ne bom mogla skrbeti zase, sem se odločila, da se vključim v vaš program. Iz bolnice sem prišla malo pred božičem 2007, januarja 2008 si pa že ti začela hoditi k meni. Pomoč dobim vsak dan od ponedeljka do petka, po eno uro. Jaz si želim pomoči tudi ob sobotah in nedeljah, pa je ne nudite. Sicer pa bi bilo najbrž dražje in hčerka ne bi bila za to. Kdo bi toliko plačeval? Potrebujem pomoč pri odvajanju, to je zame tudi najbolj važno. Pomagaš mi še pri umivanju, oblačenju in vstajanju, pripraviš mi zajtrk in pospraviš posteljo. Če je potrebno, mi še pometeš. Ali potrebujem še kaj, ne vem. To bi vedela hči, ona bi morala to povedati. S storitvami socialnega servisa nisem seznanjena. Vse kar potrebujem, mi naredijo moji domači. Z oskrbovalkama, ki prihajata k meni, sem zelo zadovoljna. Veliko mi pomeni družba, da se razvedrim. To mi pomaga, ker drugače sem ves dan sama. Domači me pridejo pogledat, mi dajo kar potrebujem, potem grejo. Sem jim hvaležna, da pridejo. Drugih obiskovalcev je malo. Moj brat pride včasih. Z nobeno oskrbovalko nisem prišla v konflikt. Hvala, ker prihajate. Kam se je treba obrniti, ve hčerka. V program moram biti vključena, ker nimam druge izbire. Kvaliteta življenja se mi je izboljšala. Nudite mi pomoč, pri tem imam še stike z drugimi, ne samo z mojimi domačimi. S CSD me v tem času, kar sem vključena v program, ni prišel nobeden pogledat. Prišel je samo zdravnik iz komisije, da je ocenil, koliko mi pripada za pomoč in postrežbo. Se bojim, da če pridejo, se bodo delale norca iz mene, ker ne vem, kaj povedat. Cena storitve vpliva na mojo majhno pokojnino, jaz pa potrebujem veliko stvari, ker mi uhaja voda. Za enkrat še gre, dam za hrano in vašo pomoč. Predlagam, da bi se zagotovila pomoč tudi v primeru vaših odsotnosti, tako da bi vedno kdo prišel. Želim si pomoči še ob sobotah in nedeljah, ampak se bojim, da bi bilo predrago in hčerka ne bi hotela tega.«

BOJANOVA zgodba – ZB

»Star sem 84 let. V pomoč sem se vključil, ko sta mi umrli najprej žena, potem pa še nevesta, ki je po ženini smrti skrbela zame. Star sem in ne morem skrbeti zase. Ne vem točno, kdo me je seznanil s programom. Mogoče nevesta. Vključil sem se pa na lastno željo, mislim da leta 2002. Vsak dan mi prinesejo kosilo, enkrat do dvakrat na teden mi nudijo še drugo pomoč: čiščenje, pomoč pri osebni higieni. To mi zadostuje in ne potrebujem drugega. S storitvami socialnega servisa nisem seznanjen. Z oskrbovalko sem zadovoljen. Imava normalen odnos v katerem se dobro počutim. Konflikta nisva imela, če pa bi do njega prišlo, bi mi nečak pomagal poiskati pomoč. Od kar sem vdovec, ni več družabnosti, sem osamljen. Če ne bi bilo te pomoči, bi bilo še slabše. Ko sem se vključil v program, je k meni prišla šefinja in me spoznala. Želim si, da bi včasih prišel kdo na obisk. Prijavil sem se tudi v Dom počitka v Tolminu. Cena, ki jo plačujem za storitve, ki so mi nudene, ne vpliva na vrsto in količino pomoči. Predlagam, da bi bilo kosilo tudi ob sobotah in nedeljah, pa tudi klic na daljavo, saj če padem, ni nikogar, ki bi me pobral.»

CIRILINA zgodba – ZC

»Stara sem 70 let. V program sem se vključila zaradi bolezni. Sama sem šla na CSD in prosila pomoč pri kopanju za moža. Tega je že 5, 6 let. Od kar je šel mož v dom, prejemam pomoč jaz. Pomoč dobivam po potrebi, včasih več, včasih manj: gospodinjsko pomoč, družabništvo, prevoz, frizerske storitve, nabavo in prinašanje živil. Želim si, da bi dobila pomoč vsaj enkrat na teden. Pogrešam možnost prevoza. S storitvami socialnega servisa sem bila nekaj seznanjena, pa ne vem več, ker je že dolgo tega. Z Vilmo imam dober odnos. Z njo se lahko pogovorim, ko imam težave, lahko se ji potožim, k njej se lahko obrnem po pomoč, ko sem v stiski ali imam kako silo. Obisk oskrbovalke mi pomeni tudi družbo. Pridete v hišo, da človek ni osamljen, če potrebujem, mi tudi kaj prinese. Če vas ne bi bilo, bi mi bilo hudo. S CSD so prišli zaradi moža in mojega skrbništva, kar pa se tiče vašega programa, ni bilo nikogar, čeprav si želim, da bi enkrat na leto prišli pogledat, ali smo še sposobni živeti sami. Cena storitev je zame primerna. Predlagam, da bi imeli vsaj še eno oskrbovalko in da bi prevoz spadal v okvir vaših storitev.»

DANILINA zgodba – ZD

»Stara sem 80 let. V program sem se vključila zaradi poškodbe in bolezni, ki sta se vlekli zelo dolgo. Drugi vzrok je potres. Ne vem, kdo mi je povedal za to obliko pomoči. Najbrž kar kaka oskrbovalka. Potem sem se pa sama odločila zanjo. V programu sem že od vsega začetka, kakih enajst ali dvanajst let. Pomoč prejemam vsak dan, včasih po eno uro, včasih po dve uri. To mi za enkrat zadostuje. Oskrbovalka mi pomaga v gospodinjstvu, prinese mi drva, naredi tisto, kar potrebujem, in me tudi kam pelje. Potrebovala bi še prevoz, za drugo poskrbi Nada. Z drugimi storitvami nisem seznanjena. Sem pa z Nado zelo zadovoljna. Je zelo pridna, sama vidi, kaj je treba narediti. To mi veliko pomeni, saj sama zaradi starosti ne morem. Počutim se varno, saj veš, kako je, če si sam. v konflikt z Nado nisem prišla nikoli, ne vem pa, kam bi se obrnila, če bi se to zgodilo. Z vključitvijo v program se mi je življenje izboljšalo. Res sem zadovoljna. Ali so bili s CSD pri meni, se ne morem spomniti. Ker je Nada vsak dan pri meni, nimam potrebe, da bi kdo prišel. Naj bo kar tako še naprej. Cena storitev je sprejemljiva, tudi količina pomoči mi zadostuje. Sem kar zadovoljna.«

EMINA zgodba – ZE

»Stara sem 86 let. V vaš program sem se vključila, ko je bil moj mož bolan. Jaz sem bila pa še več, ampak nisem nikomur povedala. Nogo imam hromo, ne samo to, imam grozne bolečine, na eno oko sem skoraj slepa, doletela me je kap in imela sem pet operacij. Kljub temu imam še veliko volje do dela. Nataši sem samo rekla, da ko ne bom mogla več, ji bom povedala, naj me da na njen seznam. En dan sem ji to omenila in ko je dobila prostor v njenem urniku, je prišla k meni in sva se zmenili. Samo k meni hodi že dva meseca, prej dokler ni šel mož v dom, pa je negovala njega. Z vašo pomočjo me je seznanila nevesta. So me veliko spodbujali, da bi se vključila, ampak sem jim rekla, da že poznam njihove namene: najprej Nataša, potem pa v dom. Sem jim povedala, da v dom ne grem, dokler bom tako pri pameti. Bom pa šla, ko ne bom mogla več, samo če bom imela kam. Nataša hodi k meni vsak dan po eno uro. Včasih mi malo pomete, pomije in pobriše posodo, pomaga mi pri kopanju, pove kak vic; kakšen dan pa ji rečem, naj se kar usede, ker nimam volje, da bi kaj naredili. Ker ne kuham in mi hrano nosijo, ne potrebujem veliko pomoči. Že dolgo časa imam še eno, ki pride na štirinajst dni in mi temeljito počisti stanovanje. Veste, vaše ure

so pol zastonj. Kar je v zvezi z denarjem, mi pomaga še vnukinja, ker ga sama ne poznam dobro. Jaz imam lepo pokojnino po možu in ne gledam toliko na ceno. Vprašala sem Natašo, za kakšno pomoč jo lahko zaprosim. Povedala sem ji, da imam prijateljico v domu in da bi rabila prevoz ter spremstvo. Ona mi je vse razložila, kaj lahko stori in kaj ne. Drug mi o tem programu ni nič govoril. Drugih stvari ne potrebujem, kar pa bi rada, mi vi ne morete dati. Malo prijaznosti od naših. Moj sin je kar tiho. Tako malo govori in misli, da še vse zmorem. Sploh me ne razume. Z Natašo sem zelo zadovoljna, še nikoli nisva prišli v konflikt. Veliko se pogovarjava, lahko ji zaupam vse, tudi družinske stvari. Ne nosi govoric ne v in ne iz hiše. Življenje z njo je lepše. Ne vem na koga bi se lahko obrnila, če bi do konflikta prišlo. Ja recimo, ko je od začetka prišla k nam tista ... sem rekla samo Nataši, naj me ne razume narobe, ampak jaz nočem tiste ženske, sem rajši sama. Je bila oblečena tako neokusno in »batunč« v popku, prav nič primerno za k bolniku. Drugim je lahko odgovarjala in je bila pridna delavka, tega ne morem reči, samo meni ni odgovarjala.«

FRANCKINA zgodba – ZF

»Stara sem 78 let. Avgusta bo dve leti, odkar sem bila na operaciji v Ljubljani za rakom in ker živim sama, so mi že v bolnici predlagali vašo pomoč. Otroke imam po svetu. Ena je na Nizozemskem, druga v Franciji, sin pa v Murski Soboti. Po operaciji je prišla k meni za tri tedne hčerka z Nizozemske. Otroke imam super, počutim se najsrečnejša mama, nona in pranona. Njihove družine so različnih narodnosti, ampak z vsemi imamo zelo dober odnos. V bloku, v katerem živim, sem med stanovalci zelo dobro sprejeta, kadarkoli kaj rabim, mi priskočijo na pomoč. Lahko povem, da mi po operaciji kosilo iz doma upokojencev domov nosi sosed. V ta program sem vključena dobro leto. K meni prihaja Katjuša, dvakrat na teden po eno uro. To mi ustreza, vmes poklepetava, če potrebujem, mi kaj počisti, zamenja posteljnino, mi da sušit perilo, me sfrizira, greva v trgovino po nakupih. To mi zadostuje, drugih storitev ne potrebujem, ker veliko naredim še sama. Katjuša mi naredi tiste stvari, ki jih sama ne zmorem. Je idealna. Veliko se pogovarjava, jaz rada pripovedujem, ona rada posluša in me ima zelo rada. Jaz sem živahen karakter, sem zelo optimistična, imam veliko volje do življenja. S Katjušo sem zelo zadovoljna, najin odnos je super in mi veliko pomeni. Ko je torek in četrtek, si rečem: »O, danes pride pa Katjuša!« Je mirna, dostopna, simpatična in se zelo dobro razumeva, še nikoli nisva prišli v konflikt. Samo da pride, tudi če nimam nič

za delat. Če bi bilo kaj narobe, bi se obrnila po pomoč na Center, ampak o tem ne razmišljam. Odkar sem vključena v vaš program, čutim eno ozadje, varstvo, da sem varovana. Karkoli se mi zgodi, se lahko na nekoga obrnem, pritožim, pohvalim. Skratka občutek varnosti, na katerega pred boleznijo nisem pomislila. Pred vključitvijo v vaš program je bila pri meni samo patronažna sestra, potem pa z vaše strani direktor, ko so snemali oddajo za televizijo. Z njim sem se pogovarjala. Lepo bi mi bilo, če bi me prišel še kdo s Centra obiskat, ker beseda da besedo, tako se lahko odpreš in poveš marsikaj. Glede na moj dohodek je cena še sprejemljiva. Enkrat sem glede cene potožila hčerki na Nizozemski, vendar me je potolažila, da naj glede tega ne skrbim, saj imam otroke, ki bojo poskrbeli zame. Tako da sedaj cena ne vpliva na količino in obliko pomoči, ki jo potrebujem. Z mladimi in mladostnimi ljudmi se zelo rada pogovarjam, ob tem se zelo dobro in mladostno počutim. Na koncu bi vam rada povedala še to, da grem na željo vnukinje v mesecu marcu na poroko na Nizozemsko.«

GAJINA zgodba – ZG

»Stara sem 74 let. Zaradi poškodb in osteoporoze, sem bila v bolnišnici. Takrat so možu pričeli nositi kosilo. Ko sem se vrnila domov, je prišla Nataša. Kako je pokojni mož izvedel za to obliko pomoči, natančno ne bi znala povedati. Ne vem, kdo je bil prvi znanilec. Sama sem se v program vključila na lastno željo. Vključena sem od leta 2005. Vsak dan dobim kosilo, »crkljanje« pa dvakrat na teden po dve uri. Sem presrečna, ne morem biti egoist, ker nas je veliko. Je prekrasno to, da nam daste občutek varnosti. Pogovor med nama z oskrbovalko je nekaj izrednega. Nataša je čisto moja. Pogovor, iskrenost, spontanost ... Jo tudi prosim, da mi pobriše prah, ampak to je sekundarno. Ničesar drugega ne potrebujem. Imam Natašo, to »crkljanje«. Ko sva potrebovala pomoč, se spomnim, da sta hitro prišli dve ženski s CSD. Razložili sta, kako in kaj. V glavnem se je z njima pogovarjal moj mož. Nataša je moja mala velika prijateljica. Nemogoče, da bi kdaj prišli v konflikt. O tem sploh ne razmišljam. Nisem tip, da bi iskala temne plati. Lahko je še tako temno, vendar nekje je še ena iskrica, ki se razširi v kres. Nisem mračnjak. Prepuščam se naravi, ki me vedno pripelje do lepega zaliva s sončnim zahodom. Kot sem že povedala, občutek varnosti je tako nepopisno lep. Sem presrečna, da obstaja taka pomoč. To je prekrasna zadeva. Vi morate biti psiholog, del zdravnika, imeti čas, da se nam posvetite, svetujete. Ogromno stvari je spredeno v vaše delo. K meni ni prišel nihče s CSD. Sem pa srečna, če Nataša prileti kdaj izven

termina, ki je namenjen meni. O ceni sploh ne razmišljam in je niti ne pogledam. Nimam predlogov za izboljšanje storitev. Sem pa nepopisno hvaležna. Res pa je, da vsak ne more opravljati tega poklica.»

HILARIJINA zgodba – ZH

»Stara sem 82 let. V vaš program sem se vključila zaradi bolezni. Pred tem sem imela privatno pomoč, vendar z njo nisem bila zadovoljna. Pustile so me in hodile samo takrat, ko je njim ustrezalo. Odločila sem se, da si pomagam na drugačen način in tako sem šla sama na Center za socialno delo ter zaprosila za pomoč. Tako sem sedaj v program pomoči na domu vključena že drugo leto. Pomoč prejemam dvakrat na teden po eno uro. Pomoč bi prejemale tudi v večjem obsegu, če bi se dalo. To sem povedala že Eriki. Želela bi, da bi bili vsaj dve uri skupaj, ker ena ura tako hitro mine in se ne da veliko narediti. Pomaga mi predvsem v gospodinjstvu. Dvakrat na teden mi temeljito pospravi posteljo, ker se sama težko pregibam, poseja in pomije. Če živiš v hiši, se stvari naberejo, vendar se v tisti uri ne da veliko naredit. Sedaj bo pomlad in bo potrebno počistiti šipe. Sama ne morem, ker me boli v hrbtenici. To so stvari, ki jih potrebujem. Ko sem vstopila v vaš program in sem sklenila pogodbo, sem bila obveščena, kaj spada v okvir vaše pomoči. Z Eriko imam prav lep odnos, lahko rečem, da kar prijateljski. To mi veliko pomeni tudi kot družba. Ja, veliko mi pomeni. Eriki lahko povem vse, če bi prišla katera druga, pa ne vem, kako bi bilo. V primeru konflikta bi se obrnila na Center za socialno delo, vendar mislim, da to pri nama ne pride v poštev. Ali se mi je življenje spremenilo, odkar sem vključena v program? Kako naj to povem? Ja tako, imela sem hude bolečine v hrbtu in jih imam še danes. Komaj čakam te ure, da nekdo pride in mi lahko kaj naredi. Drugače pa se mi ni kaj bistveno spremenilo. Jaz drugih želja nimam, ker sem še toliko, da ne potrebujem pomoči pri osebni negi. So pa določene stvari pri hiši, ki jih sama težko naredim, zato bi potrebovala še kakšno dodatno uro. Cena je vredna in je sprejemljiva. Če dobiš nekoga izven Centra, računa 5 EUR na uro, Center pa samo 3EUR.«

IVANOVA zgodba – ZI

»Decembra jih bo 77. Najprej je kosilo prejemale moja pokojna sestra. Takrat so to storitev ponudili tudi meni. Ker sem še delal na kmetiji in sem večinoma jedel suho hrano, saj mi je kuhanje predstavljalo problem, sem sprejel, da so kosilo pričeli nositi tudi meni. Po kapi so mi v bolnici predlagali vašo pomoč in jo kasneje tudi uredili. Ko sem prišel iz bolnice, oktobra 2008 prihaja Katjuša dvakrat na teden po eno uro. Kosilo prejemam pa že 8 let. Pomoči bi bilo lahko več, vendar bi bilo potem preveč za plačat, pokojnino imam majhno. Katjuša mi pomije, če morem, pometem sam, drugače mi pa ona. Počisti mi v kuhinji, po hodniku, v kopalnici in sobi. Pomaga mi pri kopanju, občasno mi postriže tudi nohte. Vmes se še malo pogovarjava, ampak za to ni dovolj časa. Ko mi nese izvide k zdravniku in prinese zdravila, gre ena ura. Takrat sem ob eno uro pomoči tukaj doma. Kar je drugih stvari, potrebujem le to, da mi nekdo pomaga prinesiti drva in kaj iz trgovine. Z drugimi oblikami pomoči nisem seznanjen, nobeden mi tega ni razložil. Človek bi potreboval pomoč stalno. Nimam moči v roki in se bojim, da mi pade kaj iz rok, predvsem ko imam kaj na štedilniku. Z oskrbovalko sem prav zadovoljen. Sem srečen, ker je tako, drugače bi mi bolj trda predla. Lepo je tudi, ko pride vsak dan nekdo v hišo. Oskrbovalke so se pogosto menjale, predvsem pri prinašanju kosil, ampak z nobeno še nisem prišel v konflikt. Ne vem pa, kam bi se obrnil po pomoč, če bi do tega prišlo. Spremenilo se mi je toliko, da bi brez vas težko bil sam, ne vem, če bi bil lahko še doma. Če se mi bo stanje poslabšalo, ne vem, kako bo, najbrž bom moral iti v dom. Predvsem pozimi, ko nimaš nikogar, ki bi ti prinesel drva. Preden je prišla Katjuša, je prišla ena ženska, da sva se dogovorila za število ur. Storitve niso predrage, saj manj skoraj ne more biti. Ne vem, kako bi rešil v zvezi s tem, če bom šel v dom, ne vem, kaj naredit. Rad bi povedal, da položnica hodi malo prepozno. Vse položnice pridejo pred petnajstim, te nekomu dam, da mi jih plača. Potem pride pa še vaša.«

JANINA zgodba – ZJ

»Rojena sem leta 1922. Septembra 2008 sem izpolnila 86 let. Razlog za vključitev je bila huda bolezen pokojnega moža. Prisiljena sem bila dobiti pomoč na domu, ker ga nisem želela dati od doma. Poleg vaše pomoči sem imela tudi privatno pomoč. Pred prihodom nazaj v rojstni kraj smo živeli na Mirni. Za to obliko pomoči sem vedela, ker sem bila vključena v

svet. Ko je še mene prizadela rahla kap, sem povedala otrokom, da ne morem več tako naprej in da moramo poiskati drugačno rešitev. Otrokom nisem želela biti v breme. S pomočjo sina smo dobili prostor v na novo zgrajenem Domu upokojencev v Cerknici. Tja sva odšla skupaj z možem. Po njegovi smrti nisem želela več ostati tam, ker nisem dobila notranjega miru, in sem se vrnila nazaj domov v rojstni kraj. Domov iz Cerknice sem se vrnila maja 2008. Da sem se vključila nazaj v vaš program, je bil vzrok zlom roke. Ker hočem biti samostojna in nočem obremenjevati otrok, sem poklicala Alenko. Ona mi je že enkrat ponudila pomoč, zato sem jo poklicala in ji povedala, da jo sedaj nujno potrebujem. In tako je od novembra 2008 ostala pri meni. Alenka pride največkrat za dve uri, včasih je malo manj, največ pa je bila dve uri petinštirideset minut. Ko greva »pohajat«, potrebujeva več časa, ker ne moreva priti tako hitro nazaj. Pomaga mi še pri gospodinjstvu in ko greva ven, pri obuvanju. To mi zadostuje in drugih storitev trenutno ne potrebujem. Imam še veliko volje, a kljub temu mi pešajo moči. S storitvami socialnega servisa nisem seznanjena. Z Alenko sem zelo zadovoljna, zna razumeti človeka. Pogovarjava se o gospodinjskih in družinskih zadevah pa kaj je bilo na televiziji, skratka v njeni družbi se zelo dobro počutim. Življenje se mi je spremenilo. Če je ni, jo pogrešam. Je moja duševna hrana. V konflikt, odkar hodi k meni, še nisva prišli, sicer pa vem, na koga bi se obrnila. Se mi zdi, da je prav ena velika, velika potreba, da bi se kdo s CSD zanimal za nas. Čutim potrebo, da bi tudi s CSD prišli kdaj naokrog. Saj vedno mi ni do pogovora, ampak tako kot ste vi sedaj tukaj, se počutim prijetno. Glede drugih stvari nimam potreb.«

KARLOVA zgodba – ZK

»Sem letnik 1931. Razlog, da sem se vključil v PND, je bila smrt žene. Ostal sem sam in nisem vaje kuhat. Sin mi je uredil pomoč na domu, s katero sem zelo zadovoljen. On in snaha sta me seznanila s to obliko pomoči, da sem jo sprejel, sem se odločil pa sam, ko sem videl, da sem s hrano zadovoljen in da je zame to boljše. Kuhanje mi je namreč vzelo preveč časa. V aprilu bo štiri leta, odkar sem vključen v pomoč na domu. Prejemam samo kosilo in to petkrat na teden. To mi zadostuje. Zaenkrat zmorem še sam, pomoč dobim tudi od snahe in plačam kakšni ženski, da mi počisti. Z oskrbovalkama imam sorazmerno dober odnos. Nisem ne vem kako občutljiv in mislim, da sem prilagodljiv. Vsaj mislim, da sem. Ko oskrbovalka prinese kosilo, je včasih prva oseba tisti dan, s katero spregovorim. Trenutno je tukaj vnuk,

drugače med tednom živim sam. Tu v vasi, čeprav grem zjutraj zgodaj ven, redko srečam kakega človeka. Mladi gredo delat, starejši pa se držijo v hišah. Sam sem navajen zgodaj vstajat. Lahko povem, da ko sem hodil petnajst let delat v Tolmin, sem vstajal ob štirih zjutraj, da sem šel na avtobus. Ko sem šel v pokoj, sem imel nekaj let še krave. Ko so bile na paši, sem moral prav tako vstati ob peti uri, če sem hotel narediti vse, kar je bilo potrebno. To je ritem. Z oskrbovalko nisem še nikoli prišel v konflikt. Prepiral se še nisem in upam da se nikoli ne bom. Sicer ne vem, kako bo, če bom postal siten, ampak dokler bom imel tak sistem življenja, tudi siten ne bom. Odkar sem vključen v program se mi je življenje spremenilo v tem, da imam vojaški red in sem ob uri, ko prinaša oskrbovalka kosilo, doma. To je moja skrb. Če kam grem, kosilo odpovem ali pa se prejšnji dan dogovorim z oskrbovalko, kje naj ga pusti. Dokler je bila žena živa in je kuhala, tega ni bilo, saj sem prišel lahko na kosilo tudi kako uro kasneje. Kar se tiče Centra lahko povem, da se je pri meni, odkar sem vključen v program, samo enkrat oglasila ena ženska, da pa bi bilo za ljudi dobro, če bi bilo teh obiskov več. Prosil bi, da začnejo položnice pošiljati do 15 v mesecu. Račun in položnica naj bosta čitljiva. Sam sem navajen, da redno plačujem položnice okrog 15 ali 16 v mesecu. Zato moram iti v Bovec. Do tja je štiri kilometre in dvakrat pot tja, mi predstavlja problem. Glede tega sem že mislil protestirat. Mislim, da cena ni pretirana, pričakoval sem celo, da bo višja. V kolikor bom potreboval dodatno pomoč, cena ne bo ovira. Imam pa veliko željo, da bi bilo kosilo še v soboto in nedeljo. To željo sem izrazil že v eni anketi.«

LUKOVA zgodba – ZL

»13. maja bom imel 86 let. V vaš program sem prišel zaradi noge, ki mi je čisto odpovedala. Imel sem obrabljen kolk, čakal sem na operacijo. Zaradi tega sem šel od doma in šel živeti k sinu. Priskrbel mi je vašo pomoč. Njegovi otroci so šli v šolo, on delat v Tolminu, snaha v Italiji; tako sem večji del dneva bil sam. Potem si prišla ti. Vključen sem že štiri leta. Ko sem bil pri sinu, si hodila ti, ko sem se po operaciji in okrevanju v toplicah vrnil domov na Bovško, sem dobil Ljubico. Poleti, ko se človek več poti in se več kopam, imam pomoč trikrat na teden, čez zimo pa dvakrat oz. po dogovoru. Eno leto sta mi z Nadjo nosili kosilo. Ker mi ta hrana ni bila preveč všeč in sem se toliko opomogel, sem začel kuhati sam. Že dve leti si sam perem, dam sušiti, Ljubica mi pa zlika. Pomaga mi še pri osebni higieni. Je moja gospodinja, mi naredi vse, kar potrebujem. Ti moram povedati, da imam še kokoši, vrt in

krompir. Vse to delam sam. Sin se jezi, ker se boji, da se mi kaj zgodi. Dokler imam energijo in »korajžo« to delam sam in ne potrebujem druge pomoči. V lekarni v Bovcu sem vzel vašo zgibanko, kjer piše, kaj nudi vaša pomoč in kdo jo izvaja. Ljubici sem takrat povedal, da nisem vedel, še kako se z Nadjjo pišeta in kličeta, ker nisem vprašal. Nadja nadomešča Ljubico, obe sta »fanj«. Z Ljubico imam odličen odnos in sem ji tudi povedal, da če bi bil mlad in ona takšna kot je, bi jo kar poročil. To mi veliko pomeni. Ji tudi kaj zapojem. Se ne bojim, ker vem, da prideta. Vesta, da sem spoštljiv, če kdaj ne moreta priti, povesta in jih razumem. Ker sem vključen v vaš program, se čutim preskrbljenega in varnega. Z odnosom, ki ga imamo, sem zelo zadovoljen. V konflikt nisem prišel še nikoli in če bo tako še naprej, ni vzroka, da bi do njega prišlo. V kolikor bi do konflikta prišlo, v vaši zgibanki lepo piše, kam se lahko obrnem po pomoč. Strokovna delavka s Centra se je pri meni oglasila na začetku mojega vstopa v program. Potrebe po obiskih ne vidim, ker oskrbovalke delo vestno opravljajo. Če pa bi prišli na obisk, bi jih lepo sprejel. Prvo leto je bila cena ure malo visoka, potem so občine prepolovile ceno. Sedaj sem brez pripomb. Če bi potreboval vaše storitve v večjem obsegu, bi to naročil brez pomisleka.«

10.4 KODIRANJE ZGODB

ZA

#	IZJAVE	POJMI
1	Ko sem zbolela in potrebovala pomoč, doma nisem imela nikogar, ker hodijo v službo.	Bolezen, nezagotovljena pomoč svojcev / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Na to obliko pomoči je najprej pomislila hčerka, priporočil pa mi jo je tudi zdravnik, ko sem bila v bolnišnici.	Hčerka, zdravnik v bolnici / SEZNANITEV S PROGRAMOM
3	Januarja 2008 si pa že ti začela hoditi k meni.	Drugo leto / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM

4	S storitvami socialnega servisa nisem seznanjena.	Ni seznanjena / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA
5	Potrebujem pomoč pri odvajanju, to je zame tudi najbolj važno. Pomagaš mi še pri umivanju, oblačenju in vstajanju, pripraviš mi zajtrk in pospraviš posteljo. Če je potrebno, mi še pometeš. Veliko mi pomeni družba, da se razvedrim.	Pomoč pri odvajanju, umivanje, oblačenje, vstajanje / pomoč pri osebni higieni ; priprava zajtrka, postiljanje, pometanje/ gospodinjska pomoč ; druženje / družabništvo / ohranjanje socialnih stikov / VRSTA POMOČI
6	S CSD me v tem času, kar sem vključena v program, ni prišel nobeden pogledat.	Nihče / PREVERJANJE STANJA
7	Jaz si želim pomoči tudi ob sobotah in nedeljah.	Pomoč med vikendi / ŽELJA
8	Predlagam, da bi se zagotovila pomoč tudi v primeru vaših odsotnosti, tako da bi vedno kdo prišel.	zagotoviti nadomeščanje / PREDLOG

ZB

#	IZJAVE	POJMI
1	V pomoč sem se vključil, ko sta mi umrli najprej žena, potem pa še nevesta ... Star sem in ne morem skrbeti zase.	Smrt žene in neveste, starost, onemoglost / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Ne vem točno, kdo me je seznanil s programom. Mogoče nevesta.	Ne ve natančno, mogoče nevesta / SEZNANITEV S PROGRAMOM
3	Vključil sem se pa na lastno željo, mislim da leta	7 let / DOLŽINA

	2002.	VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	S storitvami socialnega servisa nisem seznanjen.	Ni seznanjena / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA
5	Vsak dan mi prinesejo kosilo, enkrat do dvakrat na teden mi nudijo še drugo pomoč: čiščenje, pomoč pri osebni higieni.	Prinos kosila, čiščenje osnovnih bivalnih prostorov / gospodinjska pomoč; pomoč pri osebni higieni / VRSTA POMOČI
6	Ko sem se vključil v program, je k meni prišla šefinja in me spoznala.	Ob vstopu v program / PREVERJANJE STANJA
7	Želim si, da bi včasih prišel kdo na obisk.	Obisk s CSD-ja / ŽELJA
8	Predlagam, da bi bilo kosilo tudi ob sobotah in nedeljah, pa tudi klic na daljavo.	Prinos kosil med vikendom, Klic na daljavo / PREDLOG

ZC

#	IZJAVE	POJMI
1	V program sem se vključila zaradi bolezni. Sama sem šla na CSD in prosila pomoč pri kopanju za moža.	Bolezen, pomoč pri oskrbi svojca / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Sama sem šla na CSD ...	Sama na CSD / SEZNANITEV S PROGRAMOM
3	Tega je že 5, 6 let	5—6 let / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	S storitvami socialnega servisa sem bila nekaj seznanjena, pa ne vem več, ker je že dolgo tega.	Delno seznanjena / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA

5	Pomoč dobivam po potrebi, včasih več, včasih manj: gospodinjsko pomoč, družabništvo, prevoz, frizerske storitve, nabavo in prinašanje živil.	Gospodinjska pomoč; družabništvo / ohranjanje socialnih stikov; prevoz, frizerske storitve, nabava in prinašanje živil / druge servisne storitve / VRSTA POMOČI
6	S CSD so prišli zaradi moža in mojega skrbništva, kar pa se tiče vašega programa, ni bilo nikogar ...	Nihče / PREVERJANJE STANJA
7	Želim si, da bi dobila pomoč vsaj enkrat na teden. Pogrešam možnost prevoza; želim, da bi enkrat na leto prišli pogledat, ali smo še sposobni živeti sami.	Povečan obseg ur, obisk s CSD-ja, možnost prevoza / ŽELJE
8	Predlagam, da bi imeli vsaj še eno oskrbovalko in da bi prevoz spadal v okvir vaših storitev.	Zaposlitev še ene oskrbovalke, prevoz v okvir programa / PREDLOG

ZD

#	IZJAVE	POJMI
1	V program sem se vključila zaradi poškodbe in bolezni. Drugi vzrok je potres.	Bolezen, poškodba, potres / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Ne vem, kdo mi je povedal za to obliko pomoči. Najbrž kar kaka oskrbovalka.	Ne ve natančno, verjetno oskrbovalka / SEZNANITEV S PROGRAMO
3	V programu sem že od vsega začetka, kakih enajst ali dvanajst let.	11 ali 12 let / DOLŽINA PREJEMANJA POMOČI
4	Z drugimi storitvami nisem seznanjena.	Ni seznanjena / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA
5	Oskrbovalka mi pomaga v gospodinjstvu, prinese mi	Gospodinjstvo /

	drva, naredi tisto, kar potrebujem in me tudi kam pelje ...	gospodinjska pomoč ; priprava kurjave, prevoz / druge servisne storitve / VRSTA POMOČI
6	Ali so bili s CSD pri meni, se ne morem spomniti.	Ne ve / PREVERJANJE STANJA
7	Potrebovala bi še prevoz ...	možnost prevoza / ŽELJE

ZE

#	IZJAVE	POJMI
1	V vaš program sem se vključila, ko je bil moj mož bolan. Jaz sem bila pa še več, ampak nisem nikomur povedala. Nogo imam hromo, ne samo to, imam grozne bolečine, na eno oko sem skoraj slepa, doletela me je kap in imela sem pet operacij.	Pomoč pri oskrbi svojca, bolezen, slabo zdravstveno stanje / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Z vašo pomočjo me je seznanila nevesta.	Nevesta / SEZNANITEV S PROGRAMOM
3	Samo k meni hodi že dva meseca.	2 meseca / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	Vprašala sem Natašo, za kakšno pomoč jo lahko zaprosim. Ona mi je vse razložila, kaj lahko stori in kaj ne.	Ni seznanjena / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA
5	Včasih mi malo pomete, pomije in pobriše posodo, pomaga mi pri kopanju, pove kak vic; Veliko se pogovarjava ... Ker ne kuham in mi hrano nosijo.	Pomivanje posode, pomivanje, prinos kosila / gospodinjska pomoč ; kopanje / pomoč pri osebni higieni ; pogovor, vici / družabništvo / ohranjanje socialnih stikov / VRSTA POMOČI

6	Vprašala sem Natašo (oskrbovalka) ... Drug mi o tem programu ni nič govoril.	Ni opravljen obisk / PREVERJANJE STANJA
7	Je bila oblečena tako neokusno in »batunč« v popku, prav nič primerno za k bolniku.	Urejenost oskrbovalke / PRIPOMBA

ZF

#	IZJAVE	POJMI
1	Avgusta bo dve leti, odkar sem bila na operaciji v Ljubljani za rakom in ker živim sama,	Zdravstveno stanje, živi sama / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	So mi že v bolnici predlagali vašo pomoč.	v bolnici / SEZNANITEV S PROGRAMOM
3	V ta program sem vključena dobro leto.	Drugo leto / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	Vmes poklepetava, če potrebujem mi kaj počisti, zamenja posteljnino, mi da sušit perilo, me sfrizira, greva v trgovino po nakupih. Veliko se pogovarjava, jaz rada pripovedujem, ona rada posluša in me ima zelo rada.	Osnovno čiščenje bivalnih prostorov, postiljanje / gospodinjska pomoč ; pogovor / družabništvo / ohranjanje socialnih stikov ; frizerstvo, spremljanje pri obiskih trgovin / druge servisne storitve / VRSTA POMOČI
5	Potem pa z vaše strani direktor, ko so snemali oddajo za televizijo.	Enkrat / PREVERJANJE STANJA
6	Lepo bi mi bilo, če bi me prišel še kdo s Centra obiskat, ker beseda da besedo, tako se lahko odpreš in poveš marsikaj.	Obisk s CSD-ja / ŽELJE

ZG

#	IZJAVE	POJMI
1	Zaradi poškodb in osteoporoze, sem bila v bolnišnici.	Poškodbe, bolezen / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Kako je pokojni mož izvedel za to obliko pomoči, natančno ne bi znala povedati. Ne vem, kdo je bil prvi znanilec.	Ne ve / SEZNANITEV S PROGRAMOM
3	Vključena sem od leta 2005.	4 leta / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	Ko sva potrebovala pomoč, se spomnim, da sta hitro prišli dve ženski s CSD. Razložili sta, kako in kaj.	Seznanjena / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA
5	Vsak dan dobim kosilo, »crkljanje« pa dvakrat na teden po dve uri. Pogovor, iskrenost, spontanost ... Jo tudi prosim, da mi pobriše prah, ampak to je sekundarno.	prinos kosila, brisanje praha / gospodinjska pomoč ; pogovor / družabništvo / ohranjanje socialnih stikov / VRSTA POMOČI
6	K meni ni prišel nihče s CSD.	Nihče / PREVERJANJE STANJA
7	Nimam predlogov za izboljšanje storitev. Res pa je, da vsak ne more opravljati tega poklica.	Osebnost oskrbovalke / PREDLOG

ZH

#	IZJAVE	POJMI
1	V vaš program sem se vključila zaradi bolezni.	Bolezen / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Sem šla sama na Center za socialno delo ter zaprosila za pomoč.	Sama na CSD / SEZNANITEV S

		PROGRAMO
3	Tako sem sedaj v program pomoči na domu vključena že drugo leto.	Drugo leto / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	Ko sem vstopila v vaš program in sem sklenila pogodbo, sem bila obveščena, kaj spada v okvir vaše pomoči.	Seznanjena / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA
5	Pomaga mi predvsem v gospodinjstvu. Dvakrat na teden mi temeljito pospravi posteljo, ker se sama težko pregibam, posesa in pomije.	Postiljanje, sesanje, pomivanje / gospodinjska pomoč / VRSTA POMOČI
6	Želela bi, da bi bili vsaj dve uri skupaj, ker ena ura tako hitro mine in se ne da veliko narediti. So pa določene stvari pri hiši, ki jih sama težko naredim, zato bi potrebovala še kakšno dodatno uro.	Povečan obseg ur, pomoč dve uri skupaj / ŽELJE

ZI

#	IZJAVE	POJMI
1	Sem večinoma jedel suho hrano, saj mi je kuhanje predstavljalo problem ... Po kapi ...	Težave pri kuhanju, bolezensko stanje / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Najprej je kosilo prejemala moja pokojna sestra. Takrat so to storitev ponudili tudi meni. Po kapi so mi v bolnici predlagali vašo pomoč in jo kasneje tudi uredili.	CSD, zdravnik v bolnici / SEZNANITEV S PROGRAMO
3	Kosilo prejemam pa že 8 let. Ko sem prišel iz bolnice, oktobra 2008 prihaja Katjuša dvakrat na teden po eno uro.	8 let / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	Z drugimi oblikami pomoči nisem seznanjen, nobeden mi tega ni razložil.	Ni seznanjen / POZNAVANJE STORITEV

		SOCIALNEGA SERVISA
5	Kosilo prejemam pa že 8 let, mi pomije, če morem, pometem sam, drugače mi pa ona. Počisti mi v kuhinji, po hodniku, v kopalnici in sobi. Pomaga mi pri kopanju, občasno mi postriže tudi nohte. Vmes se še malo pogovarjava, mi nese izvide k zdravniku in prinese zdravila.	Prinos kosila, osnovno čiščenje bivalnih prostorov / gospodinjska pomoč ; kopanje / pomoč pri osebni higieni ; pedikura, manikura, prinos zdravil/ druge servisne storitve ; pogovor / družabništvo/ pomoč pri ohranjanju soc. stikov / VRSTA POMOČI
6	Preden je prišla Katjuša, je prišla ena ženska, da sva se dogovorila za število ur.	Ob vstopu v program / PREVERJANJE STANJA
7	Bi bilo lepo, da bi prišla še kdaj na obisk.	Obisk s CSD-ja / ŽELJE
8	Rad bi povedal, da položnica hodi malo prepozno.	Prepozno pošiljanje računov / PRIPOMBA

ZJ

#	IZJAVE	POJMI
1	Razlog za vključitev je bila huda bolezen pokojnega moža. Da sem se vključila nazaj v vaš program, je bil vzrok zlom roke.	Pomoč pri oskrbi svojca, poškodba / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Za to obliko pomoči sem vedela, ker sem bila vključena v svet.	Dostopnost informacij / SEZNANITEV S PROGRAMO
3	In tako je od novembra 2008 ostala pri meni.	4 mesece / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	S storitvami socialnega servisa nisem seznanjena.	Ni seznanjena / POZNAVANJE STORITEV

		SOCIALNEGA SERVISA
5	Greva pohajati; pomaga mi še pri gospodinjstvu in ko greva ven, pri obuvanju.	Sprehod / družabništvo/ pomoč pri ohranjanju soc. stikov ; gospodinjstvo / gospodinjska pomoč / VRSTA POMOČI
6	Čutim potrebo, da bi tudi s CSD prišli kdaj naokrog.	Obisk s CSD-ja / ŽELJE

ZK

#	IZJAVE	POJMI
1	Razlog, da sem se vključil v PND, je bila smrt žene. Ostal sem sam in nisem varen kuhati. Kuhanje mi je namreč vzelo preveč časa.	Smrt žene, težave pri kuhanju / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Sin mi je uredil pomoč na domu, s katero sem zelo zadovoljen. On in snaha sta me seznanila s to obliko pomoči.	Sin in snaha / SEZNANITEV S PROGRAMO
3	V aprilu bo štiri leta, odkar sem vključen v pomoč na domu.	4 leta / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	Prejemam samo kosilo in to petkrat na teden.	Prinos kosila / gospodinjska pomoč / VRSTA POMOČI
5	Kar se tiče Centra lahko povem, da se je pri meni, odkar sem vključen v program, samo enkrat oglasila ena ženska ...	En obisk / PREVERJANJE STANJA
6	Da pa bi bilo za ljudi dobro, če bi bilo teh obiskov več. Imam pa veliko željo, da bi bilo kosilo še v soboto in nedeljo.	Obisk s CSD-ja, prinos kosila med vikendom / ŽELJE
7	Prosil bi, da začnejo položnice pošiljati do 15 v mesecu. Račun in položnica naj bosta čitljiva.	Prepozno pošiljanje računov, čitljivost računov /

		PRIPOMBA
--	--	----------

ZL

#	IZJAVE	POJMI
1	V vaš program sem prišel zaradi noge, ki mi je čisto odpovedala. Imel sem obrabljen kolk, čakal sem na operacijo. Njegovi otroci so šli v šolo, on delat v Tolmin, snaha v Italijo; tako sem večji del dneva bil sam.	Zdravstveno stanje, nezagotovljena pomoč svojcev / VZROK ZA VKLJUČITEV V PROGRAM
2	Priskrbel mi je vašo pomoč.	Sin / SEZNANITEV S PROGRAMO
3	Vključen sem že štiri leta.	4 leta / DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM
4	V lekarni v Bovcu sem vzel vašo zgibanko, kjer piše, kaj nudi vaša pomoč in kdo jo izvaja.	Seznanjen / POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA
5	Ljubica mi pa zlika. Pomaga mi še pri osebni higieni. Je moja gospodinja, mi naredi vse, kar potrebujem.	Gospodinja / gospodinjska pomoč; pomoč pri osebni higieni; likanje / servisne storitve / VRSTA POMOČI
6	Strokovna delavka s Centra se je pri meni oglasila na začetku mojega vstopa v program.	Ob vstopu v program / PREVERJANJE STANJA

10.5 UREJANJE POJMOV

VZROK VKLJUČITVE V PROGRAM:

- bolezen (ZA.1; ZC.1; ZD.1; ZE.1; ZG.1; ZH.1),

- nezagotovljena pomoč svojcev (ZA.1; ZL.1),
- smrt žene (ZB.1; ZK.1),
- smrt neveste (ZB.1),
- starost (ZB.1),
- onemoglost (ZB.1),
- pomoč pri oskrbi partnerja (ZC.1; ZE.1; ZJ.1),
- poškodba (ZD.1; ZG.1; ZJ.1),
- potres (ZD.1),
- slabo zdravstveno stanje (ZE.1; ZF.1; ZI.1; ZL.1),
- živi sama (ZF.1),
- težave pri kuhanju (ZI.1; ZK.1).

SEZNANITEV S PROGRAMOM:

- hčerka (ZA.1),
- zdravnik v bolnici (ZA.2; ZF.2; ZI.2),
- ne ve natančno (nevesta,oskrbovalka) (ZB.2; ZD.2),
- sam na CSD (ZC.3; ZH.2),
- nevesta, snaha (ZE.2; ZK.2),
- ne ve (ZG.2),
- CSD (ZI.2),
- sama – dostopnost informacij (ZJ.2)
- sin (ZK.2; ZL.2).

DOLŽINA VKLJUČENOSTI V PROGRAM:

- 2 meseca (ZE.3),
- 4 mesece (ZJ.3),
- Drugo leto (ZA.3; ZF.3; ZH.3),
- 4 leta (ZG.3; ZK.3; ZL.3),

- 5 – 6 let (ZC.3),
- 7 let (ZB.3),
- 8 let (ZI.3),
- 11 – 12 let (ZD.3).

POZNAVANJE STORITEV SOCIALNEGA SERVISA:

- ni seznanjen/a (ZA.4; ZB.4; ZD.4; ZE.4; ZI.4; ZJ.4),
- delno seznanjena (ZC.4),
- seznanjen/a (ZG.4; ZH.4; ZL.4).

VRSTA POMOČI:

- pomoč pri osebni higieni (ZA.5; ZB.5; ZE.5; ZI.5; ZL.5),
- gospodinjska pomoč (ZA.5; ZB.5; ZC.5; ZD.5; ZE.5; ZF.5; ZG.5; ZH.5; ZI.5; ZJ.5; ZK.4; ZL.5),
- ohranjanje socialnih stikov (ZA.5; ZC.5; ZE.5; ZF.5; ZG.5; ZI.5; ZJ.5),
- druge servisne storitve (ZC.5; ZD.5; ZF.5; ZI.5; ZL.5).

PREVERJANJE STANJA:

- nihče (ZA.6; ZC.6; ZG.6),
- ob vstopu v program (ZB.6; ZI.6; ZL.6),
- ne ve (ZD.6),
- ni opravljen obisk (ZE.6),
- enkrat (ZF.5; ZK.5).

ŽELJE:

- pomoč in prinos kosila med vikendom (ZA.7; ZK.6),
- obisk s CSD-ja (ZB.7; ZC.7; ZF.6; ZI.7; ZJ.6; ZK.6),
- povečan obseg ur (ZC.7; ZH.6),
- možnost prevoza (ZC.7; ZD.7).

PREDLOG:

- zagotoviti nadomeščanje (ZA.8),
- prinos kosila med vikendom (ZB.8),
- klic na daljavo (ZB.8),
- zaposlitev še ene oskrbovalke (ZC.8),
- prevoz v okvir programa (ZC.8),
- osebnost oskrbovalke (ZG.7).

PRIPOMBA:

- urejenost oskrbovalke (ZE.7),
- prepozno pošiljanje računov (ZI.8; ZK.7),
- čitljivost računov (ZK.7).

IZJAVA O AVTORSTVU

Podpisana VILMA SVETIČIČ, vpisana na Fakulteto za socialno delo v študijskem letu 2004/05 kot izredna študentka, izjavljam, da sem diplomsko nalogo z naslovom »Kvaliteta življenja uporabnikov in uporabnic storitev programa Pomoči na domu v Zgornjem Posočju« napisala samostojno, s korektnim navajanjem virov in ob pomoči mentorice doc. dr. Mojce Urek in zunanje somentorice asis. mag. Nevenke Podgornik.

Datum: marec, 2009

Podpis.....