

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA
**SODELOVANJE ZAPOSLENIH V DOMU
UPOKOJENCEV POLZELA S SVOJCI
STANOVALCEV**

Suzana Čuk

Ljubljana 2011

PODATKI O DIPLOMSKI NALOGI

Ime in priimek: Suzana Čuk

Naslov diplomske naloge: Sodelovanje zaposlenih v Domu upokojencev Polzela s svojci stanovalcev

Kraj: Ljubljana

Leto: 2011

Število strani: 125

Število tabel: 16

Število grafov: 26

Število prilog: 4

Mentorica: doc. dr. Jana Mali

Deskriptorji: stari ljudje, institucionalno varstvo, dom za stare, socialno delo s starimi, družina, zadovoljstvo

Povzetek: V diplomski nalogi sem raziskovala sodelovanje med svojci in zaposlenimi v Domu upokojencev Polzela. Na podlagi kvantitativne in kvalitativne analize sem raziskovala pričakovanja stanovalcev in svojcev pred namestitvijo v domu in njihovo zadovoljstvo glede bivanja v domu, komunikacijo med svojci in zaposlenimi in med stanovalci in zaposlenimi, sodelovanje svojcev in zaposlenih, težave, s katerimi se srečujejo stanovalci, svojci in zaposleni ter prisotnost občutka obremenjenosti pri njih. Rezultati raziskave so pokazali, da večina svojcev in stanovalcev nima posebnih pričakovanj, večinoma so zadovoljni z bivanjem v domu. Komunikacijo s strani zaposlenih ocenjujejo kot ustrezno, do konfliktov redko prihaja. Udeležba svojcev na prireditvah je slaba. Stanovalci, svojci in zaposleni se srečujejo z različnimi težavami. Iz raziskave izhajajo predlogi za nadaljnje raziskovanje in praktično delovanje za povečanje sodelovanja med svojci stanovalcev in zaposlenimi.

The title of the Diploma: Participation of employees in the Home for older people Polzela with relatives of residents

Descriptors: older people, institutional care, home for older people, social work with older people, family satisfaction

Summary: The diploma thesis is based on the research of the cooperation among relatives and employees of the Home for older people Polzela. Based on quantitative and qualitative analysis, I explore the expectations of residents and relatives before installation in the home and their satisfaction with living in a home, communication between residents and staff and between inmates and staff, involvement of relatives and staff, and difficulties faced by residents, relatives and employees, and a sense of burden with them. The results show that majority of family members and residents has no specific expectations, majority are satisfied with their stay in the home. Communication with the employees is appropriate, conflicts are rarely occur. Participation of relatives in events is poor. Residents, relatives and employees are faced with different problems. The suggestions from the research give orientation for further research and and practical actions to increase cooperation among the relatives and employees.

UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA SOCIALNO DELO

DIPLOMSKA NALOGA
**SODELOVANJE ZAPOSLENIH V DOMU
UPOKOJENCEV POLZELA S SVOJCI
STANOVALCEV**

Mentorica: doc. dr. Jana Mali

Suzana Čuk

Ljubljana 2011

PREDGOVOR

K moji odločitvi pri izbiri teme diplomske naloge je najbolj prispevalo to, da sem bila v Domu upokojencev Polzela v študijskem letu 2009/2010 na enomesečni praksi in takrat sem se prvič srečala s socialnim delom s starimi. Spoznala sem, da me to področje izjemno veseli in da si želim delati s starimi ljudmi. Ko sem konec leta 2010 tri mesece preživela v domu kot pomočnica socialni delavki, sem bila priča temu, kako pomembno je dobro sodelovanje med zaposlenimi in svojci stanovalcev in kako pomembno je, da ima institucija dobre odnose s svojci stanovalcev, saj omogočijo vpogled v stanovalce in z njihovo pomočjo stanovalcem omogočimo, da se čim bolj prilagodijo na življenje v domu. V domu je bila izvedena anketa, s katero so želeli pridobiti predloge za izboljšanje sodelovanja s svojci in domom ter predloge svojcev o drugih načinih sodelovanja. Prvič je bila izvedena leta 1999, v dopolnjeni obliki pa je bila ponovno izvedena leta 2005. V dogovoru s socialno delavko in z direktorico doma smo se odločili za ponovitev raziskave. Takrat izvedena anketa je bila usmerjena bolj na zdravstveno oskrbo stanovalca, jaz pa sem želela področje ankete še malo razširiti.

V raziskavi sem se osredotočila predvsem na pričakovanja stanovalcev in svojcev pred namestitvijo v domu, zadovoljstvo stanovalcev in svojcev glede bivanja v domu, kakšna komunikacija poteka med svojci in zaposlenimi in med stanovalci in zaposlenimi, na kakšne načine sodelujejo svojci in zaposleni, s kakšnimi težavami se srečujejo stanovalci, svojci in zaposleni in ali je pri njih prisotna obremenjenost. Prav tako me je zanimalo, kakšnih sprememb glede izvajanja domskega varstva si želijo stanovalci, svojci in zaposleni v domu. Dobljene rezultate sem želela primerjati z rezultati raziskave iz leta 2005 in pogledati, ali je prišlo do kakšnega napredka. Razmišljanje o sodelovanju svojcev z zaposlenimi sem pogledala tudi skozi oči svojcev, stanovalcev in zaposlenih.

Namen raziskave je posredovati dobljene rezultate raziskave vodstvu doma, jih opozoriti na pomanjkljivosti v domu ter pogledati, kakšnih sprememb si želijo svojci, stanovalci in zaposleni. Želja je tudi pridobiti predloge za izboljšanje sodelovanja s svojci in domom ter predloge svojcev o drugih načinih sodelovanja. Rezultate raziskave bo možno uporabiti za nadaljnje raziskovanje ali kot pripomoček za delo pri izboljšanju življenjskih razmer stanovalcev v domu in izboljšanju sodelovanja med svojci stanovalcev in zaposlenimi v domu.

Rezultate sem dobila na sorazmerno majhnem vzorcu svojcev in zaradi tega jih ne morem posplošiti na celotno populacijo. Rezultati prikazujejo razmere v domu na Polzeli. Za boljši vpogled v zastavljeni problem bi morala vprašanja še razširiti in zajeti večje število vseh vprašanih, vendar bi pri tem verjetno ponovno naletela na težave, ker so nekateri svojci nezainteresirani.

Zahvaljujem se dr. Jani Mali za podporo, mentorstvo in strokovno pomoč pri pisanju diplomske naloge. Zahvaljujem se tudi direktorici Doma upokojencev Polzela Evi Lenko in socialni delavki Jerneji Herlah, ki sta mi omogočili raziskovanje v omenjenem domu in me podprli pri moji ideji raziskovanja. Za vso moralno podporo in spodbude se zahvaljujem svojim bližnjim. Rada bi se zahvalila tudi vsem, ki so kakor koli sodelovali pri nastajanju diplomske naloge, se pravi vsem svojcem, ki so se odzvali na vprašalnik, ter stanovalcem, svojcem in zaposlenim, s katerimi sem opravila intervjuje.

KAZALO

1. TEORETIČNI UVOD	7
1.1. Starost in današnja družba	7
1.2. Družina in delo z družino	9
1.3. Komunikacija	13
1.4. Komunikacija v domovih za stare	17
1.5. Institucionalno varstvo starejših oseb	20
1.6. Socialno delo v domovih za stare	24
1.7. Sodelovanje svojcev, stanovalcev in zaposlenih v domu	27
1.8. Predstavitev Doma upokojencev Polzela	32
2. PROBLEM	35
3. METODOLOGIJA	40
3.1. Vrsta raziskave	40
3.2. Spremenljivke	40
3.3. Merski instrument in viri podatkov	42
3.4. Populacija in vzorec	43
3.4.1. Osip	44
3.5. Zbiranje podatkov	45
3.6. Analiza podatkov	47
3.6.1. Formule, uporabljene v kvantitativnem delu raziskave	48
3.6.2. Primer kvalitativne obdelave podatkov	48
3.6.3. Analiza kvantitativne raziskave	50
4. REZULTATI	52
4.1. Kvantitativna analiza anketnih vprašalnikov svojcev stanovalcev Doma upokojencev Polzela	52
4.1.1. Spol	52
4.1.2. Starost	52
4.1.3. Sorodstveno razmerje do stanovalca	52
4.1.4. Čas bivanja stanovalca v Domu upokojencev Polzela	53
4.1.5. Oddelek, na katerem biva stanovalec Doma upokojencev Polzela	53
4.1.6. Pogostost obiskov	54
4.1.7. Vpliv na odločitev pri izbiri doma	54
4.1.8. Pričakovanja svojcev glede doma pred namestitvijo bližnjega v dom	55
4.1.9. Kaj bi pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem svojcev glede domske oskrbe?	56
4.1.10. Zadovoljstvo svojcev z bivanjem njihovega bližnjega v domu	57
4.1.11. Zadovoljstvo svojcev s sodelovanjem z zaposlenimi doma	59
4.1.12. Udeležba svojcev na prireditvah v domu	60
4.1.13. Razlog, da se svojci ne udeležujejo prireditev v domu	60
4.1.14. Kaj narediti, da bi se svojci bolj udeleževali prireditev v domu?	61
4.1.15. Pomembnost dobrega sodelovanja svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev	62
4.1.16. Način informiranja svojcev o spremembah	63
4.1.17. Kako pogosto svojci potrebujejo določene informacije?	63
4.1.18. Komu od zaposlenih svojci najpogosteje izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega?	64
4.1.19. S kom od zaposlenih bi si svojci želeli navezati več stikov?	65
4.1.20. Katerih prireditev bi se svojci udeležili v domu?	66
4.1.21. Kakšne načine sodelovanja z zaposlenimi predlagajo svojci?	66
4.1.22. Ocena ustreznosti komunikacije	67

4.1.23. Razlog, da prihaja do konfliktov med svojci stanovalcev in zaposlenimi.....	68
4.1.24. Pomembnost dobre komunikacije svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev	68
4.1.25. Kaj predlagajo svojci za izboljšanje komunikacije med svojci stanovalcev in zaposlenimi?	69
4.1.26. Obremenjenost svojcev	69
4.1.27. Kaj od naštetega bi svojci potrebovali?	70
4.1.28. Kakšnih sprememb glede izvajanja domskega varstva si želijo svojci?	71
4.2. Preverjanje hipotez	71
4.3. Analiza intervjujev stanovalcev Doma upokojencev Polzela, njihovih svojcev in zaposlenih v Domu upokojencev Polzela	73
4.3.1. Odločitev za odhod v dom in kaj vpliva na odločitev pri izbiri doma	73
4.3.2. Pričakovanja svojcev in stanovalcev glede bivanja v domu ter ogled doma pred namestitvijo	75
4.3.3. Zadovoljstvo svojcev in stanovalcev glede bivanja v domu in ponudbe storitev v domu	76
4.3.4. Komunikacija med svojci, stanovalci in zaposlenimi	79
4.3.5. Sodelovanje med svojci, stanovalci in zaposlenimi	82
4.3.6. Prisotnost občutkov obremenjenosti pri stanovalcih in svojcih zaradi odhoda v dom	85
4.3.7. Prisotnost občutkov obremenjenosti pri zaposlenih na delovnem mestu	85
4.3.8. Težave, s katerimi se srečujejo stanovalci, svojci in zaposleni	87
4.3.9. Spremembe glede domskega varstva, ki si jih želijo stanovalci, svojci in zaposleni	89
5. RAZPRAVA.....	91
6. SKLEPI.....	104
7. PREDLOGI	106
8. LITERATURA	110
9. PRILOGE	113
9.1. Priloga 1: Anketni vprašalnik	113
9.2. Priloga 2: Smernice za intervju s svojci	121
9.3. Priloga 3: Smernice za intervju s stanovalci.....	122
9.4. Priloga 4: Smernice za intervju z zaposlenimi v domu	123
10. POVZETEK	124

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Spol anketiranih oseb	52
Graf 2: Starost anketiranih oseb	52
Graf 3: Sorodstveno razmerje anketiranih oseb	52
Graf 4: Čas bivanja stanovalca v Domu upokojencev Polzela.....	53
Graf 5: Oddelek, na katerem biva stanovalec Doma upokojencev Polzela.....	53
Graf 6: Pogostost obiskov	54
Graf 7: Vpliv na odločitev pri izbiri doma	54
Graf 8: Pričakovanja svojcev glede doma pred namestitvijo bližnjega v dom	55
Graf 9: Kaj bi pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem svojcev glede domske oskrbe?	56
Graf 10: Zadovoljstvo svojcev s službami v domu	57
Graf 11: Zadovoljstvo svojcev s ponujenim v domu.....	58
Graf 12: Zadovoljstvo svojcev z odnosi v domu.....	59

Graf 13: Zadovoljstvo svojcev s sodelovanjem z zaposlenimi doma.....	59
Graf 14: Udeležba svojcev na prireditvah v domu	60
Graf 15: Razlog, da se svojci ne udeležujejo prireditev v domu	60
Graf 16: Kaj narediti, da bi se svojci bolj udeleževali prireditev v domu?	61
Graf 17: Pomembnost dobrega sodelovanja svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev	62
Graf 18: Način informiranja svojcev o spremembah.....	63
Graf 19: Kako pogosto svojci potrebujejo določene informacije?	64
Graf 20: Komu od zaposlenih svojci najpogosteje izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega?.....	64
Graf 21: S kom od zaposlenih bi si svojci želeli navezati več stikov?	65
Graf 22: Katerih prireditev bi se svojci udeležili v domu?.....	66
Graf 23: Ocena ustreznosti komunikacije	67
Graf 24: Pomembnost dobre komunikacije svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev	68
Graf 25: Obremenjenost svojcev	69
Graf 26: Kaj od naštetega bi svojci potrebovali?	70

KAZALO TABEL

Tabela 1: Spremenljivke, indikatorji, vrednosti	40
Tabela 2: Pripisovanje kod	49
Tabela 3: Vpliv na odločitev pri izbiri doma.....	54
Tabela 4: Pričakovanja svojcev glede doma pred namestitvijo bližnjega v dom.....	55
Tabela 5: Kaj bi pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem svojcev glede domske oskrbe?..	56
Tabela 6: Zadovoljstvo svojcev s službami v domu.....	57
Tabela 7: Zadovoljstvo svojcev s ponujenim v domu	58
Tabela 8: Zadovoljstvo svojcev z odnosi v domu	59
Tabela 9: Kaj narediti, da bi se svojci bolj udeleževali prireditev v domu?.....	61
Tabela 10: Kako pogosto svojci potrebujejo določene informacije?	63
Tabela 11: Komu od zaposlenih svojci najpogosteje izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega?.....	64
Tabela 12: S kom od zaposlenih bi si svojci želeli navezati več stikov?	65
Tabela 13: Katerih prireditev bi se svojci udeležili v domu?	66
Tabela 14: Ocena ustreznosti komunikacije.....	67
Tabela 15: Obremenjenost svojcev.....	69
Tabela 16: Kaj od naštetega bi svojci potrebovali?	70

1. TEORETIČNI UVOD

1.1. Starost in današnja družba

Za starost in staranje lahko rečemo, da sta relativna pojma, saj sta dokaj odvisna od osebnosti in širšega okolja; stari ljudje lahko enako starost doživljajo in občutijo drugače, pa tudi ljudje opažajo, da so spremembe med enako starimi pri različnih ljudeh različne (Železnik, Železnik 2008: 40-41)

Ramovš (1992: 26-29) pravi, da je staranje proces, ki traja od rojstva do smrti, starost pa je stanje posameznika ali naroda. Starost je opredelil kot življenjsko obdobje, ki je zelo različno od mladosti in srednjih let, vendar pa ni v ničemer manj vredno in smiselno od njiju (Ramovš 2003: 50).

Pečjak (1998: 12) pravi, da mnogi laiki in strokovnjaki gledajo na staranje kot na proces pridobivanja in izgubljanja. V zgodnjih obdobjih človek nekaj pridobiva, v poznih pa izgublja. Že kot dete izgubi nekatere reflekse, a tudi v visoki starosti se še zmeraj marsičesa nauči. Razlika je v tem, da v mladosti več pridobiva, kot izgublja, a v tretjem življenjskem obdobju več izgublja, kot pridobiva.

S pojmom starost in staranje pa je povezana tudi gerontologija ali, kot jo imenuje Acceto, socialnomedicinska znanost 21. stoletja (1987, po Mali 2008: 35). Predmet gerontologije je preučevanje starosti in staranja s kronološkega, biološkega, psihološkega in sociološkega vidika, odnosov posameznih družbenih struktur do stare generacije, vpliv teh odnosov na družbeni položaj in na telesno in duševno zdravje starih ljudi, ozaveščanje družbe in izvajanje ukrepov za zmanjševanje negativnega vpliva na staranje in starost (op. cit.: 37, 40).

Obstajajo številne teorije, ki opisujejo proces vsaka iz svojega zornega kota. Med njimi so najbolj znane biološke, psihološke in sociološke teorije.

1. Biološke teorije povezujejo proces staranja s pešanjem življenjskih funkcij organizma. Pri tem raziskovalci razlikujejo primarno staranje, ki ima vzrok v dednosti, in sekundarno staranje, ki je posledica kroničnih obolenj.
2. Psihološke teorije temeljijo na razvojnih teorijah in teorijah osebnosti.

3. Socioloških teorij je več vrst, govorijo pa o nižjem statusu in povečani aktivnosti v zadnjem obdobju življenja (Mali 2003: 6).

Biti star ima danes pogosto sramotilen, ponižujoč pomen in zato lahko pušča hude posledice na čustvenem področju. Zelo pogosti sta zato pri starih ljudeh osamljenost in osama. Osamljenost je ena od najbolj tipičnih človeških lastnosti, ne le zato, ker očitno kaže na odsotnost medčloveških vezi, ampak ker nas opozarja, da je človek socialno bitje (Mali 2002, po Wood 1986: 189).

Pečjak (1998: 63) je zapisal, da je starost na dva načina povezana z družbo in družbenim dogajanjem. Na eni strani vpliva na družbene razmere, na drugi pa je v veliki meri družbeni konstrukt. Družbena vloga starih ljudi je pod močnim vplivom prevladujočih stereotipov. Starostni stereotipi vključujejo mnogo lastnosti, med njimi prevladujejo negativne, kot so: fizična, intelektualna in spolna nemoč, odvisnost od drugih ljudi, slab spomin, duševna odsotnost.

Danes je v Sloveniji vsak deveti prebivalec starejši od 65 let. Projekcije kažejo, da se bo v Sloveniji do leta 2050 delež oseb, starih nad 65 let in več, podvojil, delež oseb, starih nad 85 let in več, pa potrojil. Slednje izkazuje trende po povečanih vlaganjih v to področje, vendar pa vlaganj ni. Dolgoročno bo omenjeno stanje povzročalo finančne težave domskega varstva. Ocena tveganja je zanesljiva in lahko celo rečemo, da bo pomembno število Slovencev izključeno iz možnosti uporabe socialnih in zdravstvenih storitev zaradi finančnih omejitev, v kolikor se sistem varstva starih ljudi ne začne urejati na način, da bo le-ta preprečil zlom pokojninskega sistema in posledično vseh drugih oblik varstva starih ljudi (Regvar 2009: 54-57).

Težave in stiske ljudi bi lahko opredelili po posameznih človekovih razsežnostih:

- telesno-materialne (revščina, nezmožnost za vsakdanjo oskrbo, bolezni);
- duševne (potrto in druga slaba čustvena razpoloženja, izguba spomina, pešanje v zaznavanju okolja ...);
- medčloveško odnosne (osamljenost, odrinjenost od dogajanja ...);
- bivanjsko-duhovne (duhovna praznina, ko človek ne vidi smisla svoje preteklosti, ne tega, kar se z njim dogaja, za koga in kaj bi živel, kaj bi počel s svojo življenjsko

izkušnjo in energijo, zavest krivde, strah pred bližajočo se smrtjo ...) (Ramovš 2003; po Regoršek 2005: 4).

Požarnik (1981: 45) pravi, da se v starosti spreminjajo in ožijo stiki z ljudmi. Vzroki za to so različni: smrt prijateljev in sorodnikov, upokojitev, bolezni, slabo finančno stanje, prevelika oddaljenost, poroke in odselitve otrok idr. Še vedno pa ni dokončnega odgovora na to, kako vse to vpliva na stare ljudi in kaj naj pravzaprav ob tem naredijo, da bi bili čim bolj zadovoljni in srečni.

Ljudje lahko izgubijo prijatelje tudi zaradi spremembe življenjskega sloga. Nekateri si stikov s prijatelji »iz preteklosti« niti ne želijo, ker jih »preveč spominjajo na prejšnje življenje« (pred hospitalizacijo). Odločitev za prekinitev stikov s prijatelji »iz preteklosti« je lahko posledica grenkobe obžalovanja sedanjega statusa in boleča nostalgija za boljšimi časi, lahko pa tudi želja po »odstranitvi s scene« in »začeti znova«, brez spominov na preteklost. (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, Urek 2008: 282- 283)

1.2. Družina in delo z družino

Po klasični sociološki opredelitvi je družina osnovna družbena celica oziroma primarna skupina, ki zagotavlja socialno reprodukcijo. Psihologija opazuje družino z vidika dinamike medosebne interakcije, ki temelji predvsem na emocionalnih in moralnih vrednotah in na tej osnovi tvori osnovno neformalno mrežo (Hojnik Zupanc 1999: 138).

Po Ivanjšič (2000: 433) mreže medsebojne povezanosti potekajo na več ravneh:

- starostnik - ljudje, s katerimi je neposredno povezan (družina, sorodniki)
- starostnik - naravno okolje (soseska, prijatelji)
- starostnik - družba s svojimi institucijami (vladnimi, nevladnimi, neprofitnimi ...)
- starostnik v odnosu do samega sebe

Na starega človeka v družini se moramo obrniti, da nam pove o svojem življenju, o ljudeh, ki jih je poznal, o svetu, v katerem je živel. Tako lahko prinese v družino pomembno dimenzijo, ko skupno sedanjost poveže s preteklostjo, da bi jo lahko vzeli s seboj v prihodnost. Čačinovič Vogrinčič (2008: 76) meni, da je pomembna družinska naloga, da povabimo starega človeka, naj ostane na ta poseben način udeležen v družini.

Čačinovič Vogrinčič (op. cit.: 77-78) opiše tri pomembne družinske teme, ki nam pomagajo, da staranje ubesedimo skupaj, da bi bolje razumeli, da bi se lahko bolje dogovorili. Prva je nerešljiva drama ločitve med starši in otroki ter Stierlinova (1978) prispodoba popkovnice, ki nas povezuje iz roda v rod. Druga tema je ohranitev generacijskih razlik v konceptu Th. Lidza (1971). Tretja je tema družine kot delovne skupine, kot jo definira W. R. Bion (1983).

- **Nerešljiva drama ločitve med starši in otroki ter Stierlinova (1978) prispodoba popkovnice, ki nas povezuje iz roda v rod.**

Stierlin je opredelil pojem delegacije, pri čemer »dolga vrvica delegiranosti« pomeni, da vse življenje ostajamo povezani s starši, še več, družina se poveže z generacijami, iz katerih izvira. Vezi vsebujejo hvaležnost, ljubezen, občutke krivde in sramu, krivice in odpuščanja, zaveze in zavrnitve. Vrvice ni mogoče pretrgati, v zapletenem mehanizmu dajanja in jemanja ni mogoče napraviti odrešilnega obračuna. Vsaka družina potrebuje spravo. Družina nastopi v prihodnost z vsem, kar ima. Prihodnost je mogoče in treba spremeniti, vendar tako, da v njej ostanemo živi, ne prezrti in ne preslišani. Potrebujemo preteklost v sedanjosti, vendar za prihodnost. To pomeni dialog in sodelovanje, kjer se bomo lahko razumeli, sporazumeli, dogovorili. Dialog, ki bo prispeval k temu, da sami sebe bolje razumemo in da bolje razumemo starega človeka, ker živi z nami s svojo preteklostjo »tukaj in zdaj«. Vse generacije lahko prispevamo k temu, da ostane družinska zgodba ali družinska sestavljanka živa, tako da ostanemo v stiku z vsemi delci, ki jih imamo na razpolago. Spravo na koncu vedno opravi vsak sam. Da ostanemo v dialogu s starim človekom, je družinska odločitev (op. cit.: 77).

- **Ohranitev generacijskih razlik v konceptu Th. Lidza (1971).**

Koncept v kontekstu spreminjanja s starostjo dobi novo dimenzijo: starajoči se starši ali roditelji ne smejo postati odvisni od svojih otrok. Tudi tisti starši ne, ki so nemočni in potrebni pomoči. Posebna naloga družine je, da razloči odvisnost staršev od otrok in pomoč od načina ravnanja s starši, kot da so otroci. Ohranitev generacijskih razlik zdaj pomeni, da zavestno ohranjamo spoštovanje in dostojanstvo staršev, ju vedno znova ubesedimo sebi in njim (op. cit.: 77, 78).

- **Družina kot delovna skupina, kot jo definira W. R. Bion (1983).**

Čačinovič Vogrinčič (2008: 78) pravi, da je družina kot delovna skupina, saj raziskovanje prispevka posameznih članov družine v vsakdanjem življenju odpira pot za spreminjanje vlog,

za nova pravila, drugačno organiziranost. Delovna skupina je produktivno izhodišče za soustvarjanje nove zgodbe, zgodba sodelovanja na starost.

Ko družina pride po pomoč, ker ne more več sama poskrbeti za starega človeka, potrebuje pomoč, vendar pomoč, v kateri je tudi sama udeležena in za katero se dogovarjamo skupaj. V jeziku naše stroke ponujamo sodelovanje in tudi učenje za sodelovanje. Pomembna vprašanja so, kakšna pomoč je potrebna, kako jo umestiti in kakšen naj bo delež družine v novih nalogah in oblikah povezanosti. Produktiven je delovni dogovor, ki ga zastavimo na perspektivi moči (Saleebey 1992), saj potrebujemo delo na odkrivanju novih virov. Naloga stroke je, da z družino soustvari izvirni delovni projekt pomoči, pa če gre za načrt za življenje starega človeka v družini, kadar je to dober in uresničljiv izid, za raziskovanje pogojev za pomoč na domu ali za pripravo na selitev v dom (op. cit.: 79).

V sodelovanju doma in družine gre prav tako za delovni odnos, ki ustvari odprte prostore za pogovor in omogoči projekt, ki traja leta in je pomemben, ker vedno znova smiselno poveže vse udeležene – sostanovalce, medicinske sestre, delovne terapevte, zdravnike, socialne delavce, starega človeka in družino. Sodelovanje z družino varuje starega človeka v dobesednem in prenesenem pomenu besede; varuje razpoznavno identiteto in temeljni občutek njegove vrednosti zanj samega in javno, v socialnem okolju (op. cit.: 79).

Hamler (2007: 32, po Mesec 2003: 32) navaja kot zelo pomembno prednost neformalnih mrež pred formalno obliko pomoči preprečevanja osamljenosti in izolacije ter preselitev starega človeka iz njegovega primarnega naravnega okolja.

Vpliv družine na starega človeka je lahko negativen, in to ne le tedaj, kadar se z vsemi močmi trudi, da bi sama v vsem poskrbela zanj, a se pri tem zapira in ne povezuje s širšim okoljem ter tako zadržuje starejšega svojca v družini, ko bi bilo bolje, če bi poiskali pomoč kakšne ustanove (ibid.).

Hojnik Zupanc (1997: 36) pravi, da so dobri odnosi med predstavniki prve, druge in tretje generacije pomembni predvsem zaradi prenosa življenjskih izkušenj, vrednot in tradicije ter predvsem zato, da se ljudje med seboj spoznajo in povežejo.

Ljudje potrebujemo drug drugega. Odnosi med ljudmi so osrednji del človeškega obstoja, ne glede na to, koliko smo stari oziroma v katerem življenjskem obdobju smo ali na katerem koncu sveta živimo. Povsem razumljivo je, da so medsebojni odnosi vitalni za vsakogar izmed nas. Res je, da nam ne zagotavljajo sreče. Včasih nam prinašajo zadovoljstvo ali bolečino, drugič nekaj dobrega ali slabega ali nas preprosto osrečujejo. Vendar so sestavni del življenja slehernega med nami (Kristančič 2005: 111).

Potreba po medčloveški povezanosti je temeljna človeška potreba. V tretjem življenjskem obdobju se kaže v treh glavnih oblikah:

- starajoči se človek potrebuje aktiven osebni odnos vsaj z enim bližnjim človekom – sorodnikom, znancem, prijateljem; tradicionalno osebno povezanost v mejah krvnega sorodstva in krajevnega sosledstva v današnji, postmoderni družbi čedalje bolj dopolnjuje svobodna izbira povezanosti, tudi v obliki prostovoljnega medgeneracijskega druženja;
- starajoči se človek potrebuje urejena stvarna razmerja s socialnim okoljem, institucionalnim in neposrednim – to mu zagotavlja vsakdanjo dostopnost do vsega, kar potrebuje za življenje, nič manj pomembna pa niso urejena socialna razmerja, zato da star človek ne živi v strahu pred različnimi ustanovami in ljudmi v svojem okolju;
- starajoči se človek potrebuje osebno povezanost tudi zato, da drugim v verbalni komunikaciji in s svojo živo prisotnostjo predaja svojo življenjsko izkušnjo ter zgled svojega človekovanja – to mu ohranja občutek osebne identitete in vrednosti, samozavest in človeško dostojanstvo (Ramovš 2003: 5).

Povezanost vseh treh generacij prinaša vsaki generaciji svoj delež. Ramovš (2000: 319-320) govori o smiselnem izmenjavanju v medgeneracijski povezanosti družine. Kot prvo omenja povezavo med mlado in staro generacijo. Ob tesnem stiku z mladimi star človek sodoživlja in vpija mladostne razsežnosti življenja, da lahko svojo starost živi polno. Svojo izkušnjo preda mlajši generaciji. Srednja in stara generacija lahko imata vzajemno korist. Stara generacija potrebuje srednjo, če pomislimo samo na materialne potrebe, srednja generacija pa dobi od starejše veliko podpore pri varovanju otrok.

1.3. Komunikacija

Lea Šugman Bohinc (2003: 81-85) je komuniciranje opredelila kot krožni proces, v katerem se sporočila prenašajo od oddajnikov do prejemnikov, ki se ne morejo odzvati drugače kot s komuniciranjem, kot rekurzivno izmenjavanje torej, ki se steka k doživetju nečesa skupnega, povezujočega. Pomembno vlogo pri vzpostavljanju in ohranjanju ugodnih komunikacijskih okoliščin za razvoj uspešnega in učinkovitega pogovora imajo številni postopki, kjer je Šugman Bohinc poudarila pridruževanje sogovorniku oziroma vzpostavljanje čim bolj neposrednega stika z njim prek zrcaljenja njegove telesne govorice in njegovih besednih metafor.

Besede izzivajo afekte in so splošno znano sredstvo za naše medsebojno vplivanje (Šugman Bohinc 2005: 157).

Komuniciranje najpogosteje povezujemo z izmenjavanjem in delitvijo informacij. Klasična informacijska teorija komunikacije (Wiener, Shannon 1948, v Wiener 1989) opisuje informacijo kot signal, ki (opremljen z dodatnimi šumi) potuje po komunikacijskem kanalu od oddajnika do prejemnika. Objektivistično naravnani komunikolog bo pomen sporočila umestil v sporočilo samo in si prizadeval za njegovo čim bolj zvesto, nepristransko posredovanje – točnejši kot bo prenos pomena sporočila, uspešnejša bo komunikacija. Konstruktivistično usmerjen komunikolog zagovarja stališče, da pomen posredovanega sporočila vselej določi njegov interpret, pa naj ga interpretira iz zornega kota oddajnika ali prejemnika sporočila. Merilo vrednosti tako poimenovanega komuniciranja ni točnost prenosa pomena, temveč sporazum, ki ga komunikanti sklenejo glede pomena posredovanega sporočila, torej kako se zedinijo o njegovem pomenu (op. cit.: 81- 85).

Cvetko (2001: 21-27) piše o štirih vrstah komuniciranja.

- Besedno sporazumevanje. Besede so poceni, pravi pregovor. Nič nas ne stanejo. Kljub temu pa imajo besede moč, da poslušalcu ali bralcu prikličejo slike, zvoke in občutja. Besede lahko zbližajo, lahko pa tudi razdrejo zveze in prijateljstva, zaostrijo odnose ali celo začnejo vojne. Besede nas lahko spravijo v dobro ali slabo razpoloženje, so sidra za niz izkušenj. Same po sebi so brez pomena, kar nam postane jasno, če poslušamo tuji jezik, ki ga ne razumemo. Besede pomenijo tisto, za kar se ljudje

dogovorijo, da bodo pomenile. Sicer ne bi mogli izraziti tistega, kar mislimo, in drugi ne bi razumeli, kaj smo povedali.

- Govorno komuniciranje zajema neformalne pogovore, pogovore v skupini, formalizira pogovore, nagovore, predavanja ipd. Govorno sporazumevanje ima vrsto prednosti: je hitro, običajno zajema tudi povratno informacijo ter omogoča sočasno komuniciranje z več ljudmi. Govorno sporočilo lahko oddamo v trenutku, ko smo ga v mislih izoblikovali. Prav tako hitro ga lahko tudi preoblikujemo, dopolnimo, spremenimo. Pomembno je, da lahko med pogovorom zlahka preverimo, ali je bilo sporočilo pravilno razumljeno ali ne in ali je doseglo želen cilj. Napako lahko tudi takoj popravimo.
- Pisno komuniciranje poteka prek pisem, časopisov in revij, oglasnih desk ter s pomočjo mnogih modernih komunikacijskih medijev (npr. svetovnega spleta). Sporočila se prenašajo z zapisano besedo, s simboli, s pomočjo barv in drugih učinkov.
- Nebesedno komuniciranje ne poteka niti v pisni niti v govorni obliki, temveč s pomočjo drugih znakov, simbolov in izrazov. Glas siren in rdeča luč na semaforju sama po sebi povesta dovolj. Prav tako zgovorno je zapiranje zvezkov in zehanje proti koncu učne ure. Ljudje sporočajo pomembne stvari tudi z oblačili, na primer vdova s črnino, mladenka z minikrilom, vojni veteran z medaljami na prsih, uspešen poslovnež pa z najnovejšim mercedesom. Najbolj znani vrsti nebesedne komunikacije sta govorica telesa in besedna intonacija.

Šugman Bohinc (2003: 81- 85) pravi, da so Watzlawick, Beavinova in Jackson že skoraj pred štirimi desetletji predlagali pet aksiomov komuniciranja, in sicer:

- ne moremo ne komunicirati,
- odnosni in vsebinski vidik komuniciranja,
- punktuiranje zaporedja dogodkov,
- digitalno in analogno komuniciranje,
- simetrično in komplementarno komuniciranje.

Kakršno koli že je naše komuniciranje – aktivno ali pasivno, z besedami ali s tišino, zavedno ali nezavedno, namerno ali nenamerno, uspešno ali neuspešno – v vseh primerih z njim nekaj izražamo, nekaj sporočamo in z njim vplivamo na tiste, s katerimi smo v interakciji, oni pa ne morejo ne odgovoriti na naše komuniciranje. Nesporazumi glede pomena oddanih in prejetih sporočil predstavlja srž težav, ki jih doživljamo ljudje v medsebojnih odnosih.

S komuniciranjem posredujemo sporočila, obenem pa z njim opredeljujemo naš medosebni odnos in s tem določamo obnašanje udeležencev komunikacije. Bateson opredeljuje dva vidika komuniciranja, in sicer vsebinski vidik – kaj sporočamo – in odnosni vidik – kako to počnemo oziroma kako s tem definiramo odnos.

Podlaga simetričnega odnosa je enakost. Kadar pa vedenje enega partnerja dopolnjuje obnašanje drugega, tako da skupaj tvorita novo obliko vedenjskega vzorca, govorimo o komplementarni interakciji (op. cit.: 81-85).

Osrednji prostor, v katerem se dogaja proces pomoči v socialnem delu, je pogovor.

Pogovor omogoči srečanje ljudi z različnimi osebnimi zgodovinami, izkušnjami, kompetencami, ki soustvarjajo svojo udeležnost v rešitvah. V pogovoru tako dobimo za socialno delo pomembno izkušnjo spoštovanja in osebnega dostojanstva (Čačinovič Vogrinčič 2008: 8).

Čačinovič Vogrinčič in Šugman Bohinc (2000: 181) pravita, da odprt prostor za pogovor zagotavlja iskanje novih pomenov, celo novega jezika, da bi našli sebe. Pogovor je ustvarjanje novih opisov, novih pomenov, novih razumevanj, novih besed. Kemplerjevo »osebno, konkretno, tukaj in zdaj« kot navodilo za ravnanje zagotavlja strokovnjaku »postanek« v sedanjosti, ki jo reflektiramo, preokvirimo. Sedanjost je pomembna, ker delamo v njej. Poudarek na sedanjosti nikakor ne zanika preteklosti, vendar nas preteklost zanima zaradi nalog sedanjosti in projekta prihodnosti. Sodelovanje v skupnem projektu pomoči v socialnem delu nas zaplete in poveže v kompleksne projekte srečanja, soočenja, podpore, pa tudi trpljenja, negotovosti in strahu.

Delovni odnos uporabnike in socialne delavce definira kot sodelavce v skupnem projektu, ki imajo nalogo, da soustvarijo deleže pri rešitvi. Delovni odnos omogoči, da je ustvarjanje rešitev za kompleksne probleme ljudi zastavljeno kot izvirni delovni projekt.

Elementi delovnega odnosa so:

- dogovor o sodelovanju
- instrumentalna definicija problema (Lüssi 1991) in soustvarjanje rešitev
- osebno vodenje (Bouwkamp, Vries 1995)

Vendar tako opredeljen delovni odnos težko vzdržujemo in ohranjamo, če se v praksi ne opremo še na štiri pomembne sodobne koncepte v socialnem delu:

- perspektiva moči (Saleebey 1997)
- etika udeležnosti (Hoffman 1994)
- znanje za ravnanje (Rosenfeld 1993, Čačinovič Vogrinčič 2002)
- ravnanje s sedanjostjo ali koncept soprisotnosti (Andersen 1994).

Čačinovič Vogrinčič (2008: 17-19) pravi, da sta v središču dialog in sodelovanje, v katerem udeleženci v problemu soustvarijo svojo udeležnost pri oblikovanju rešitve.

Lynn Hoffman jasno opozori, da strokovnjak odstopi od moči, ki mu ne pripada, od moči, da poseduje resnico in rešitve. Strokovnjakovo moč nadomesti občutljivo skupno iskanje, raziskovanje.

Postmodernost je čas sedanjosti, v katerem hkrati obstaja več temeljnih epistemologij – pogledov na svet. Ključ za njihovo sožitje je dialog, v katerem smo pripravljeni pogledati skozi oči drugega (Šugman Bohinc 2005: 156).

Znamenita von Foersterjeva misel, da vsako opažanje in vsaka izjava o opaženem pojavu pove ravno toliko ali celo več o opazovalcu oz. avtorju izjave kot pa o tem, kar je predmet opazovanja oz. o čemer izjava govori (op. cit.: 158).

Dimenzija stališča udeležnosti zadeva neogibno soodvisnost vseh udeležencev interakcije – zahteva kontekst, v katerem ima vsak sogovornik svoj prepoznaven glas, ko v sodelovanju z drugimi soustvarja novosti v smeri želenih sprememb in se uči prevzemati odgovornost za svoj prispevek k delovnemu projektu.

Najrazličnejše oblike pogajanja in dogovarjanja zahtevajo od sogovornikov njihovo pripravljenost pogledati skozi oči drugega, učiti se jezika drugega, reflektirati lastne temeljne

predpostavke in soustvariti nove, takšne, ki bodo veljale za vse soudeležence, dokler ne bomo dogovorili novih.

Kljub medsebojnemu zbliževanju sogovorniki v takšnem dialogu ohranjajo svojo edinstvenost v razumevanju sveta in konkretnih pomenov. Prav omenjena raznolikost je eno od temeljnih gonil dialoga, saj bi v primeru popolne medsebojne interpretativne izenačenosti ljudje izgubili vsako zanimanje za drugega in njegov opis sveta (Šugman Bohinc 2005: 159).

1.4. Komunikacija v domovih za stare

Za kvalitetno življenje stanovalcev je pomembna komunikacija in sodelovanje med vsemi, ki se v domovih srečujejo: stanovalci, zaposleni in svojci. To bi privedlo tudi do prijetnejšega vzdušja v domovih, prispevalo k višji kvaliteti življenja stanovalcev in njihovih svojcev, pa tudi k višji kvaliteti delovnega življenja vseh zaposlenih. Pri tem ima pomembno vlogo, če ne kar osrednjo, socialna delavka (Milošević Arnold 2003: 42-43).

V domovih je prisotna tako kultura stanovalcev kot tudi kultura zaposlenih. Klima obeh vpliva na celotno podobo institucije in življenja v njej (Mali 2006: 27).

Zdravstveno negovalni delavci so v dnevnem stiku s stanovalci in lahko s pozornim opazovanjem zaznavajo vsako, še tako drobno spremembo pri stanovalcu, o kateri lahko svojce seznani in tako vzpostavijo z njimi dober odnos. Prav tako pa lahko stanovalci svojcem zaupajo svoja doživetja v domu, tudi manj prijetna, ti pa bi morali imeti možnost o tem odkrito govoriti z delavci. Za to pa je potrebno vzpostaviti razmere, ki bodo omogočile odprt dialog, brez strahu pred posledicami kritičnih pripomb in na drugi stran brez potrebe po obrambni drži. Na sprejem informacije namreč močno vplivajo čustva. Sprejemamo le tiste informacije, ki so v skladu z našim mišljenjem, stališči, odnosi in predsodki, skratka z našo osebnostjo, s sistemom naših vrednot in koristnostjo (Milošević Arnold 2003: 45).

Pri komunikaciji se pogosto pojavijo motnje, ki ovirajo sprejem posredovanih informacij ali jih popačijo. Motnje lahko resno ogrozijo stike delavcev doma in svojcev in s tem tudi njihov medsebojni pretok informacij. Trček navaja več vrst motenj glede na njihove vzroke. Večina izmed njih je takšnih, da lahko ogrozijo tudi pogovore med delavci in svojci stanovalcev doma, zato jih tukaj navajamo:

- uporaba neznanih besed in besednih struktur (zdravstveno negovalno osebje pogosto uporablja diagnoze, ki jih svojci ne razumejo);
- neupoštevanje zmožnosti poslušalca za sprejem informacij (svojci so pogosto v stresu zaradi občutkov krivde ob namestitvi roditelja v dom ali zaradi njegove bolezni, fizične odvisnosti, umiranja, zato niso sposobni razumeti bistva sporočila ali pa nanj neobičajno reagirajo);
- kulturne razlike med tistim, ki sporoča, in poslušalcem (jezik, etnična pripadnost, različnost običajev idr.).

Za dober pretok informacij med delavci in svojci stanovalcev je potrebno delo v domu organizirati tako, da bodo tisti delavci, ki lahko svojcem dajejo potrebne informacije, dosegljivi takrat, ko svojci v dom običajno prihajajo (morda enkrat tedensko popoldne, enkrat mesečno ob sobotah) (op.cit.: 45).

Pozorno poslušanje sogovornika, ki pomeni, da resnično sprejemamo vsebino sporočila, sodi med temelje kontaktne kulture. V zahodni kulturi porabimo ob sprejemanju sporočil večino energije za to, da branimo svoja stališča, namesto da bi zares poslušali sogovornika. V domu se kar pogosto dogaja, da svojci izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe njihovega družinskega člana ali neke epizode, ki se je pripetila, naslovnik te informacije (medicinska sestra, negovalka, socialna delavka) pa že medtem v mislih sestavlja odgovor, s katerim bi branil/a institucijo. Tako se zapre možnost, da bi se odpravili razlogi nezadovoljstva in bi se razmere spremenile na bolje. Če sporočilo poslušamo do konca, smo pri tem pozorni in ga tudi ne sprejemamo z vnaprejšnjo skepso, bo to lahko prispevalo k bolj konstruktivnemu sodelovanju s konkretno osebo (svojcem), posredno pa tudi s stanovalcem, o katerem je tekla beseda (ibid.).

Glede na to, da je komunikacija dvosmeren proces, je seveda treba upoštevati dejstvo, da sporočil ne posredujemo samo delavci svojcem, temveč tudi obratno, saj imajo tudi svojci delavcem kaj povedati. Pogovor med delavcem/delavko doma in svojcem stanovalca pa mora praviloma potekati v prisotnosti stanovalca, ne za njegovim hrbtom in mimo njega, saj je subjekt in ne predmet nege in oskrbe.

V domu je še posebej občutljivo komuniciranje s svojci posebnih skupin stanovalcev – dementnih in umirajočih. Oboji so še posebej ranljivi, saj se težko soočajo z dejstvom, ki je

dokončno. V komunikaciji z njimi je treba pokazati empatijo in vzpostaviti kvaliteten kontakt, ob katerem bo čutil, da smo z njim in predvsem, da z njim komuniciramo (Kristančič 1998: 12). Svojci dementnih stanovalcev so prizadeti zaradi narave bolezni svojih družinskih članov, ki se je neredko tudi sramujejo. Svojci umirajočih pa so čustveno prizadeti zaradi bližajoče se izgube. Dobro komunikacijo zaposlenih s svojci ovira tudi ustaljen domski režim, ki tako stanovalce kakor zaposlene omejuje, da pogosto ne morejo ravnati človeško. Togi režim bolnišničnega tipa, normirano delo, urniki in rutina, ki jo ta zahteva, ljudi spreminja v robote, pri čemer se pasivno premikajo proti svojim ciljem in ne dopustijo nikakršne motnje na tej poti. Tako sistem ljudi naredi neobčutljive za sočloveka, kar pa je, glede na to, da je predmet njihovega dela človek (pa čeprav star in pogosto nemočen !), nedopustno (Milošević Arnold 2003: 46).

Raven komunikacije med delavci domov in svojci stanovalcev kaže tudi na odprtost ali zaprtost doma za stare kot institucije. V postmoderini dobi pa zaprte totalne institucije nikakor nimajo več prostora. Milošević Arnold navaja uveljavitev socialnega modela institucije in holistične obravnave stanovalcev kot partnerjev, in tudi njihovih svojcev kot partnerjev pri izvedbi programov, kot nekaj, kar bi pripomoglo k izboljšanju komunikacije v domu na vseh ravneh in bi bili v njih zadovoljni tako stanovalci s kvaliteto bivanja kakor tudi delavci z razmerami svojega delovnega življenja. Da bi to dosegli, je potrebna:

- reorganizacija dela in življenja v domovih, ki bo dopuščala več samostojnosti tistim stanovalcem, ki so sposobni, da sami poskrbijo zase;
- prilagoditev delovnega časa oddelčnih sester in (morda) vodje zdravstvene nege in oskrbe, ki bo omogočala občasne stike svojcev z njimi;
- uveljavitev koncepta doma kot učeče se organizacije, in sicer programi permanentnega funkcionalnega izobraževanja vseh zdravstveno negovalnih delavcev. Vsi potrebujejo (vsaj na informativni ravni) več znanja o komunikaciji, o značilnostih demence, o oskrbi umirajočih in potrebah njihovih svojcev ipd. Takšno izobraževanje mora biti zasnovano izkustveno;
- organizacija izobraževanj za svojce po posameznih temah, glede na probleme, ki se pojavljajo;
- uvedba redne intervizije in supervizije za vse delavce, ki imajo opravka s stanovalci in z njihovimi svojci (op.cit.: 46).

Ob tem se lahko med njimi razvije konstruktivni dialog in delovni odnos. V domu bi torej morali svojcem omogočiti, da govorijo o svojih pričakovanjih, razočaranjih, da izrazijo nezadovoljstvo nad oskrbo, ne da bi se bali, da bo situacija za njihovega starostnika zaradi tega še slabša (op. cit.: 38).

Socialna delavka doma lahko nedvomno pomembno prispeva k temu dialogu in odpiranju komunikacijskih poti med svetovi, ki se križajo v domu za stare ljudi. Naša stroka daje nekaj možnih odgovorov na vprašanje, kako vzpostaviti takšen dialog za odpiranje problemov, ki poteka v delovnem odnosu, kot soustvarjanje pogojev za iskanje rešitev problemov na »človeški« način. Nujna je torej bolj načrtna usmeritev socialne delavke v povezovanje vseh treh obstoječih podsistemov (svetov), ki se v domu prepletajo. To lahko privede do konstruktivnega sodelovanja vseh vpletenih (op. cit.: 39).

1.5. Institucionalno varstvo starejših oseb

Predhodniki domov za stare ljudi segajo že v obdobje sredi 17. stoletja. Za bogate ljudi je poskrbela družina, reveži pa so odhajali v tako imenovane hiralnice. Danes v razvitem svetu za stare skrbijo socialnozdravstvene ustanove, vendar je v revnih državah njihov položaj še vedno obupen (Pečjak 2007: 170).

Slovenski tip domov za stare je, kot pojasni Mali (2006: 17-27), oblikovan po enotnih merilih in standardih kot kombiniran tip doma, medtem ko zahodnoevropski sistem blaginje temelji tako na diferenciaciji institucionalne pomoči po namenu (negovalni in stanovanjski domovi) kakor tudi po lastništvu institucije (zasebna ali državna lastnina).

Mali in Ovčar (2010: 229-237) navajata, da smo v Sloveniji v zadnjih desetletjih priče hitremu razvoju storitev in programov za starejše. Takšne oblike pomoči imenujemo formalne oblike pomoči, ki obstajajo v treh sektorjih:

- v javnem sektorju izvajajo pomoč centri za socialno delo, domovi starejših občanov, centri za pomoč na domu, nosilci drugih javnih storitev v bivalnem okolju – stanovanjske oblike, denimo oskrbovana stanovanja;
- v zasebnem sektorju;
- v nevladnih in prostovoljnih organizacijah, denimo v društvih upokojencev, skupinah starih za samopomoč.

Za Slovenijo je značilna izrazito institucionalna usmeritev varstva starih ljudi, čeprav po svetu obstaja mnogo drugih oblik. Razlogi za to so različni - družbeni, kulturni, politični, strokovni in drugi (Mali 2008: 9). Sam proces institucionalizacije je vplival na postopno izgubo spoštovanja do starih v družbi, saj je pospeševal njihovo odvisnost od družbe in s tem dodatno krepil neproduktivno vlogo starih ljudi v sodobni družbi (op. cit.: 21-23). Na zmanjšanje vloge starih vplivajo tudi procesi urbanizacije, razpada tradicionalne družine, razvoj znanosti, stigmatizacija starih v družbi in industrializacija.

V delovanju domov je v obdobju po letu 2000 zaznati hitrejše uveljavljanje značilnosti socialnega dela. Opazen je tudi trend postopnega opuščanja medicinskega modela in razvijanja prvin, ki so značilne za socialni model. Pri uveljavljanju socialnega modela ima pomembno vlogo socialna delavka doma, saj pri svojih strokovnih opravilih uporablja socialne koncepte in metode dela (Mali, Milošević Arnold 2006: 180).

Dom za stare je oblika kolektivnega bivanja, ki ga določajo predpisane norme in pravila. Institucija, ki jo običajno imenujemo dom za starejše ljudi, maksimalno zadovoljuje osnovne življenjske potrebe – prehrano, pranje, likanje, ogrevanje, nego, potrebo po družabnosti in zdravstvenem varstvu. Institucionalna pomoč je lahko le začasna oblika, če gre za proces rehabilitacije ali npr. sezonsko bivanje, za večino, ki se odloča za ta način bivanja, pa pomeni dosmrtno obliko. Čeprav so institucije namenjene zelo majhnemu deležu stare populacije, pomenijo v sistemu pomoči starim ljudem kompleksen podsistem s sebi lastnimi značilnostmi delovanja (Hojnik Zupanc 1999: 91).

Gledano v celoti, ponujajo domovi naslednje:

- nastanitev, prehrano in zdravstveno nego stanovalca,
- fizioterapijo in delovno terapijo,
- aktivnosti in rekreacijo, ki ustreza potrebam stanovalcev,
- prehrano, zdravstveno nego in druge storitve za stare, ki živijo v domačem okolju v okolici doma,
- organizirano dnevno varstvo za stare.

Za prepoznavanje kvalitete delovanja institucij in življenjskih razmer uporabnikov v njih so relevantni naslednji kriteriji (Milošević Arnold 2006: 26-27):

- zaprtost/odprtost institucije,
- javnost življenja v institucionalni oskrbi,
- možnost izbire različnih aktivnosti za uporabnike,
- narava odnosov med uporabniki in zaposlenimi, ki zagotavlja komunikacijsko prepustnost na vseh ravneh,
- ohranjanje avtonomije uporabnikov v skupnosti z drugimi,
- dobro počutje uporabnikov v skupnosti z drugimi.

Kriteriji za presojanje medicinske oziroma socialne usmerjenosti domov za stare so po Mali (2006: 225-230):

- splošne in strukturne značilnosti (velikost ustanove, notranja ureditev, lokacija, zaprtost pred zunanjim svetom),
- medsebojni odnosi, sodelovanje, podpora, spontanost,
- osebni razvoj (avtonomija, praktična usmeritev, usmeritev na osebne probleme, izražanje čustev),
- ohranjanje in spreminjanje sistema (red in organizacija, jasnost programa, kontrola zaposlenih).

Domove za stare lahko poimenujemo, kot pravi E. Goffman (Flaker 1998:76), totalne ustanove, saj delujejo kot nadomestilo človeških potreb. V eseju *O značilnostih totalnih ustanov* Goffman opredeli totalne ustanove kot tiste ustanove, ki povsem zajamejo čas in dejavnosti svojih članov, tako rekoč vse vidike posameznikovega življenjskega sveta (bivanje, delo, zabava, rekreacija itd.). Gre za totalnost zajetja, ki jo simbolizirajo tudi pregrade, ki jih take ustanove, kot na primer psihiatrične bolnišnice, zapori, vojašnice, samostani, običajno gradijo med seboj in zunanjim svetom.

Pojem totalne institucije je ključnega pomena za razumevanje usmerjenosti institucije in tudi domov za stare. Kadar zaposleni v domu bolj poudarjajo elemente medicinske obravnave posameznika, deluje dom bolj po zakonitostih totalne institucije. Kadar pa so v ospredju elementi socialne usmeritve institucije, ki poudarjajo uporabnika, njegove zahteve, potrebe in aktivno vključevanje v življenje znotraj institucije, je elementov totalne institucije manj (Mali 2008: 150).

Hišni red v totalnih ustanovah sestavljajo številna pravila in zahteve, ki so prilagojena tempu dogajanja v domovih. Vse to zmanjšuje svobodo posameznika nad svojim življenjem. Vse premalo pa je tudi dejavnosti, ki bi ohranjale »življenjsko budnost«. Posledica tega so zlasti občutki, da je življenje nesmiselno, občutki nezadovoljstva, izguba interesa in upad osebnosti nasploh (Požarnik 1981: 149).

Značilnosti institucionalnega življenja so naslednje:

- izguba svobode
- družbena stigma
- izguba avtonomije
- razosebljenost
- nizek materialni standard (ibid.)

Ena od bistvenih značilnosti totalne ustanove je tudi razcep med dvema skupinama ljudi – med stanovalci doma in zaposlenimi (Flaker 1998: 77).

Ramovš (1992: 54) te odnose hierarhično fiksira na podrejene in nadrejene. Stanovalec je tisti, ki potrebuje pomoč – je v vlogi odvisnega. To pa pomeni za človeka, ki je bil vse življenje samostojen in ponosen, neznosno, ponižujoče.

Da pa bi totalna ustanova vsaj deloma premostila ta prepad, razvije cel kup institucionalnih ceremonij, v katerih si varovanci pridejo dovolj blizu, in sicer:

- časopisi, ki jih izdajajo totalne ustanove,
- udeležba varovancev odločanja – skupinska terapija, ki varovancu daje možnost, da vsaj nekaj časa preživi v »enakopravnem« položaju,
- letne zabave (lahko tudi večkrat na leto),
- obiski z namenom, npr. da se ustanova predstavi,
- gledališče, v katerem so varovanci glavni igralci, režiserji pa iz vrst osebja.

Vse te ceremonije začasno spremenijo odnose med osebjem in varovanci in pokažejo, da vloge niso tako zacementirane (Flaker 1998: 77).

Prav socialni delavec v domu za stare je lahko tisti, ki s svojim delom prispeva k zmanjševanju vpliva totalne institucije. Najpomembnejše usmeritve pri delu socialnega

delavca so prav individualni pristop pri delu s stanovalcem, spoštovanje njegovega dostojanstva, podpiranje njegove samostojnosti in ohranjanje stikov z njihovo primarno socialno mrežo. Vendar pa niso dovolj le prizadevanja enega zaposlenega. K temu bi morale biti naravnano celotno osebje doma in tudi stanovalci (Milošević Arnold 2003: 31).

Razvoj institucionalne pomoči gre tudi v Sloveniji v smeri večje diferenciacije bivanjskih pogojev, ki pa lahko sproži tudi znižanje kakovosti institucionalnega bivanja in s tem povečanje socialnih razlik med najnižjim in najvišjim kvalitativnem razvojem. Kljub širjenju socialnih in zdravstvenih storitev na domu so institucije neizogiben člen v mreži socialnega varstva starih. Ne morejo nadomestiti domačega okolja, lahko pa se mu optimalno približajo (Mali 2006:19).

1.6. Socialno delo v domovih za stare

Socialno delo je avtonomna veda in stroka, ki jo lahko opišemo kot pomoč ljudem za bolj kakovostno življenje. Posebna funkcija socialnega dela, ki je ne opravlja nobena druga stroka, je pomoč ljudem, ki jim grozi socialna izključenost, oziroma tistim, ki so se že znašli v tem položaju (Ivanjšič 2000: 434- 435).

O socialnem delu v domovih za stare še ni veliko zapisanega, prav tako pa je tudi v praksi zastopanost socialnih delavcev (glede na druge strokovnjake) dokaj skromna. Njihova strokovna vloga ni najbolj zastavljena, saj ne upošteva znanja, ki ga imajo za neposredno delo z ljudmi, socialni delavci pa so tudi preveč obremenjeni z administrativnimi postopki in s sprejemnimi procedurami. Šele z delom v skupinah starih ljudi za samopomoč, ki so jih v večini domov začeli ustanavljati v devetdesetih letih prejšnjega stoletja, so socialni delavci v domovih začeli vzpostavljati pristnejše odnose z uporabniki. Njihova vloga v skupinah je bila (in je še vedno) zgolj prostovoljna, ne temelji na socialnodelovnem znanju, zato Milošević Arnold (2004: 14) meni, da se socialni delavci kot strokovnjaki še preveč opirajo na administrativne postopke (Mali 2008: 82).

Pri zagotavljanju pomoči socialni delavec uporablja metode in tehnike socialnega dela in upošteva koncepte sodobnega socialnega dela, ki so pomembni pri delu s starimi ljudmi. Ti so:

- partnerstvo
- krepitev moči

- zagovorništvo
- skupnostna skrb
- skupine za samopomoč
- antidiskriminacijska praksa (Milošević Arnold 1999: 11).

Ivanjšič (2000: 433-439) pravi, da morajo biti vse storitve za stare ljudi zasnovane tako, da upoštevajo zasebnost, samoodločanje in vzdrževanje neodvisnosti, kolikor je le mogoče, saj je glede na to, da stari ljudje, tako kot vsi drugi, cenijo avtonomnost, meja med neodvisnostjo in zanemarjenostjo v nekaterih primerih zelo nejasna.

Socialni delavci v domovih so si pridobili bogate izkušnje pri delu s starimi ljudmi.

Mali (2007a: 70-72) navaja koncepte, ki jih socialni delavci uporabljajo pri delu s starimi ljudmi:

- **mobilizacija moči in sposobnosti starih ljudi:** poznavanje družbene konstrukcije obdobja življenja omogoča socialnim delavcem identificiranje različnih problemov, s katerimi se srečujejo stari ljudje v sodobni družbi. Različni programi in organizacije za stare ljudi prav tako temeljijo na definiranju teh problemov. Njihovi strokovnjaki z ustrezno diagnostiko problemov starih ljudi izvajajo primerne ukrepe, ki zmanjšujejo diagnostične probleme. Poslanstvo socialnega dela s starimi ljudmi je drugačno. Ravnanje socialnih delavcev vodi korak dlje od zgolj identificiranja problemov. Predstavlja pomoč in podporo staremu človeku, da iz svojih bogatih izkušenj črpa moč za premagovanje težav v sedanjosti. V ospredju je star človek, njegove sposobnosti in zmožnosti, ne pa zgolj problemi, za reševanje katerih obstajajo specializirani programi in službe;
- **maksimalno funkcioniranje:** stare ljudi ogrožajo različne izgube, ki se pojavljajo tako na ravni individualnega funkcioniranja posameznika kot na ravni njegove družbene vloge. Socialni delavec zato ni zgolj osredotočen na posamezne izgube, s katerimi se sooča starostnik, temveč upošteva celoten življenjski kontekst, v katerem se izgube pojavljajo. Naloga socialnega delavca je, da oceni vpliv bioloških, psiholoških, socioloških, kulturnih, organizacijskih in drugih dejavnikov na življenje starih ljudi ter mobilizira razpoložljive vire pomoči v posamezniku in njegovi socialni mreži;

- **zagotoviti okolje, ki človeka ne bo omejevalo:** posameznik ima pravico, da živi samostojno v takšnem okolju in na takšen način, da ne ogroža svojega življenja in življenja drugih. Samostojno življenje povečuje tveganje. Ocena tveganja je subjektivna in pri vsakem posamezniku drugačna. Velja pa, da je pri morebitnem prehodu iz funkcionalno neprimernega življenjskega okolja v primernejše okolje potrebna postopnost, ob tem pa maksimalno upoštevanje posameznikovih želja, potreb in zahtev. Prehod iz domačega okolja v institucionalno naj bi bil postopen, usklajen z željami in potrebami starega človeka, prav tako pa bi morali ta načela upoštevati pri vsaki spremembi življenjskega prostora starega človeka v domačem, izveninstitucionalnem okolju;
- **etičnost pri delu:** princip etičnosti nas opozarja, da pri delu s starimi ljudmi ne smemo spregledati dveh temeljnih etičnih načel – spoštovanja in ohranjanja dostojanstva starih ljudi. Le tako bomo lahko z njimi vzpostavili delovni odnos, na katerem temelji naše strokovno delo, in ne bomo spregledali pravic starih ljudi. Spoštovanje etičnosti pri socialnem delu starim ljudem omogoča avtonomno sprejemanje življenjskih odločitev in v naš odnos z njimi vnaša zaupanje. Pri sprejemanju odločitev o namestitvi starega človeka v institucionalno varstvo obstaja nevarnost, da odločitve o odhodu v dom sprejemajo svojci ali strokovnjaki, ne pa star človek sam. Socialni delavec naj bi bil pozoren na to, da je odločitev za institucionalno varstvo odločitev starega človeka in ne drugih ljudi;
- **etničnost:** eno od značilnosti heterogenosti starejše populacije predstavljajo etnične, kulturne, nacionalne razlike med starimi ljudmi. Etničnost vpliva na izbiro pomoči, odnos do življenja v instituciji, sprejemanje bolezni in odnose v družini, obenem pa tudi na odnos med uporabnikom in socialnim delavcem. Socialni delavci potrebujejo znanje o nacionalnih in kulturnih posebnostih in različnostih med starimi ljudmi;
- **sistemska perspektiva:** posebnost socialnega dela je v tem, da stopa v interakcijo med posamezniki in okoljem, v katerem posamezniki živijo. To načelo je posebej prisotno pri socialnem delu s starimi ljudmi, saj so stari ljudje pogosto odvisni od pomoči, ki jo dobijo v socialnem okolju, v katerem živijo, tudi na neformalni ravni (pomoč strokovnjakov različnih organizacij, institucij). Pri socialnem delu s starimi

ljudmi upoštevamo potrebe in želje starega človeka in jih usklajujemo z različnimi sistemi, s katerimi je povezan star človek;

- **postavljanje ustreznih ciljev:** ustreznost ciljev pomeni, da socialni delavec in uporabnik skupaj postavita takšne cilje medsebojnega delovanja, ki so skladni z življenjskimi okoliščinami in željami starega človeka. Izhajajo iz dejanskega stanja, posameznikove življenjske situacije in obenem motivirajo uporabnika za optimalno aktivnost pri doseganju zastavljenih ciljev.

Bistvo socialnega dela v domovih za stare Milošević Arnold opredeli kot skrb za vse tisto, kar lahko v najžlahtnejšem pomenu razumemo kot socialno delo (op. cit.: 32). To je zagotavljanje vsega, kar stanovalec kot posameznik potrebuje za kvalitetno preživetje v domu, in to vse od svojega prihoda v dom do odhoda. Prav tako je Milošević Arnold edina avtorica, ki je v slovenskem prostoru opisala konkretne vloge domskih socialnih delavcev. Te vloge pa so:

1. pomoč pri reševanju problemov stanovalcev,
2. delo s sistemi, ki bi ljudem zagotavljali potrebne vire in storitve,
3. povezovanje z ljudmi z ustreznimi sistemi, ki bi podpirali njihovo funkcioniranje (Milošević Arnold 2004: 31).

1.7. Sodelovanje svojcev, stanovalcev in zaposlenih v domu

Lahko bi rekli, da socialno delo v domu poteka po fazah, skozi katere gre posamezen stanovalec vse od prihoda v dom do svojega odhoda iz doma. Vsaka faza zahteva od socialnega delavca drugačne naloge, spretnosti, ki pa so med seboj prepletene in odvisne, saj gre za zaporedje nalog. Pomanjkljivo izvedene naloge v predhodni fazi pomenijo pomanjkljivo izvedene naloge v naslednji fazi (op. cit.: 83).

Mali (2008: 83-89) opredeljuje naloge in vloge socialnega delavca glede na fazo, v kateri pride star človek v stik z institucijo. Gre za časovno dimenzijo nalog:

- naloge socialnega delavca pred prihodom stanovalca v dom (urejanje formalnosti, sodelovanje z bodočim stanovalcem, z drugimi strokovnjaki, s svojci, informiranje, videnje celotne socialne mreže starega človeka, raziskovanje virov itd.);
- naloge socialnega delavca v času bivanja stanovalca v domu (zagotavljanje optimalnih pogojev, da se stanovalec vživi in ohrani stike s primarnim okoljem, da se prilagodi

novemu življenju, angažiranje, da stanovalec sodeluje v aktivnostih doma, posredovanje v konfliktnih situacijah med stanovalci, razvijanje prostovoljnega dela itd.);

- naloge socialnega delavca ob odhodu stanovalca iz doma (priprava odpusta v domače ali drugo okolje, obravnava postopka za premestitev, urejanje prenehanja bivanja stanovalca zaradi smrti itd.);
- naloge socialnega delavca za zagotavljanje dobre klime v domu (zagotavljanje dobrih odnosov med vsemi sistemi, ki se v domu prepletajo, medsebojno srečujejo in povezujejo – stanovalci, svojci in delavci doma);
- naloge socialnega delavca kot spremljevalca institucionalnega življenja stanovalcev (odkrivanje individualnih potreb, želja, interesov socialnega delavca, ki je usmerjen v posameznika in njegovo prilagajanje na institucionalni način življenja).

Tudi tuja literatura opisuje naloge in področja dela v domovih za stare. Mali (op. cit.: 89-103) v nadaljevanju navaja področja socialnega dela v domu, ki so povezani z zgoraj omenjenimi:

- socialno delo s stanovalci in z njihovimi svojci (pomembnost spoznavanja celotne družine, zavedanje možnih napetosti s strani svojcev in njihovega občutka krivde, spodbujanje svojcev k sodelovanju in rednim stikom, k emocionalni podpori in spremljanju oskrbe stanovalca, svojci kot vir informacij o starem človeku itd.);
- sodelovanje socialnega delavca v domskem timu (ključno je interdisciplinarno znanje, ki socialnemu delavcu omogoča sodelovanje z različnimi strokovnjaki, socialni delavec v timu z drugimi oblikuje individualne načrte oskrbe vsakega posameznika, kjer določijo kratkoročne in dolgoročne cilje, načine in pristope dela, zapisujejo, kakšno je počutje stanovalca in dosežene spremembe itd.);
- socialni delavec kot mediator (socialni delavec mora opozarjati osebje, da je pozorno na spremembe v doživljanju in vedenju starega človeka, svoje znanje o stanovalcih mora prenašati naprej na osebje, saj je pomembno, da vsi skupaj ohranijo ustrezen odnos do stanovalca, ki ne sme voditi v njihovo popolno odvisnost od institucije ter spodbujanje njihove lastne zmožnosti);
- socialni delavec v vlogi zagovornika (socialni delavec prepozna pravila, ukrepe, politiko, pristope institucije, ki niso v skladu s pravicami stanovalcev, na to opozarja in si prizadeva, da bi le-ti postali ustrezni. Gre tudi za krepitev moči, kar pomeni konkretno izobraževanje stanovalcev in informiranje o njihovih pravicah; socialni

delavec se osebno angažira in uporabi tudi svoj osebni vpliv za politično delovanje in sodeluje v konkretnih nalogah itd. Milošević Arnold (2004: 18) še navaja, da gre pri tej vlogi za zbiranje podatkov o potrebah uporabnika, za pogajanje z ustreznimi službami, za poskuse vpliva na odločitve institucij glede njihove politike na posameznem področju, kadar so institucije »gluhe« za potrebe ljudi, pa tudi za odkrivanje specifičnih primerov ageizmov, diskriminacije in predsodkov do starih ljudi, z namenom, da bi se takšni pojavi odpravili);

- skupinsko delo (organizirati takšne oblike skupinskega dela, ki nima le terapevtskih ambicij, ampak izhajajo iz interesov in specifičnih lastnosti posameznikov, npr. skupine starih ljudi za samopomoč);
- inovativni programi (gre za sodelovanje socialnega delavca pri uvajanju inovacij v delovanje doma, npr. vključevanje živali v domsko življenje, kombinacije starostnega in otroškega varstva itd.).

Hojnik Zupanc (1999: 70) govori o tem, da moramo biti do starih ljudi odkriti in pošteni, tako delavci kot svojci, ne smemo jim obljubljati nemogoče ali pa lagati. S tem se ustvari nezaupljivost. Preselitev v starosti je za posameznika prijetna sprememba, če je le-ta usklajena z njegovimi željami in je prostovoljna.

Ramovš (2000: 315-329) pravi, da se kakovost človekovega življenja meri po tem, v kolikšni meri in v kolikšni medsebojni skladnosti ima zadovoljene vse potrebe, saj še tako dobro zadovoljevanje nekaterih potreb ob zanemarjanju drugih pomembnih potreb povzroča življenjske motnje, lahko pa izniči vse zadovoljstvo obstoječe zadovoljitve.

Zadovoljstvo stanovalcev v domu je v veliki meri odvisno od odnosov zaposlenih do njih. Zlasti pomemben je ta odnos ob prihodu stanovalca v dom, saj naj bi za dobro počutje tako stanovalcev kot zaposlenih prišlo med njimi do nekakšne medsebojne harmonije. Zaposleni morajo imeti dovolj razvit čut za starega človeka, srce in dušo na pravem mestu in obilo pravega znanja, da znajo prisluhniti staremu človeku v stiski, ki jo občuti ob prihodu v dom ali pozneje (Mali 2004: 105-115).

Milošević Arnold (2004:38) predlaga ustvarjanje take klime in pogojev med stanovalci, delavci in svojci, da je mogoč dialog, ki je varen za vsakogar in v katerem je mogoče izraziti

tudi pričakovanja, želje, potrebe in morebitno nezadovoljstvo, brez strahu pred različnimi negativnimi posledicami. Prav tako, za izboljšanje komunikacije na vseh treh ravneh v domu, Milošević Arnold predlaga reorganizacijo življenja na način, ki bo dopuščal več samostojnosti tistim stanovalcem, ki so sposobni, da sami poskrbijo zase, uveljavitev konceptov doma kot učeče se organizacije (osebja in svojcev) ter uvedbo redne supervizije in intervizije za vse delavce (op. cit.: 46).

V obstoječih mrežah pa uporabniki in njihovi svojci potrebujejo pomoč pri reševanju konfliktov, izobraževanja in delavnice o tem, kako »ravnati« s stigmo uporabnikov, kako jih sprejemati in se spopadati z občutki krivde. Svojci bi potrebovali tudi svetovanje in podporo, skupine za samopomoč, pomoč pri ohranjanju stika in ponovni vzpostavitvi stika z uporabnikom, prostor za srečanje, če tega ni mogoče izpeljati doma. Osebe s potrebo po dolgotrajni oskrbi, ki živijo skupaj s svojci, se z njimi velikokrat znajdejo v odvisnostni navezavi, iz katere ne najdejo izhoda. Zato bi bilo treba za svojce in tudi za zaposlene organizirati seminarje o pokroviteljski drži, za vsakega uporabnika pa izdelati individualni načrt in oceno tveganja (kaj lahko oseba sama stori, kje in kako potrebuje pomoč ipd.). Po drugi strani so velikokrat preobremenjeni tudi svojci v skrbi za osebo, ki potrebuje dolgotrajno oskrbo in pomoč. Za razbremenjevanje bi potrebovali pomočnike, ki bi za svoje delo prejeli plačilo. Svojci bi potrebovali več opore tudi v času, ko je njihov družinski član hospitaliziran ali biva v instituciji. Zato bi bilo potrebno v domu organizirati skupine za samopomoč svojcem, svetovanje in podporo, individualne in skupinske pogovore z zaposlenimi, pomoč pri organizaciji prevozov, sobo, kjer bi lahko prenočili ali se v miru srečevali z uporabniki (op. cit.: 302-303).

Kar zadeva obnavljanje porušениh odnosov s svojci, so lahko zaposleni pomemben dejavnik, ki vpliva na obiske. V nekaterih domovih spodbujajo obiske in tudi vzpostavljajo stik s svojci katere izmed oseb z demenco, če ta oseba izrazi željo po obisku. Svojcem, ki ne kažejo pretirane želje po obiskih, poskušajo razložiti, kaj pomeni osebam z demenco stalen stik z zunanjim svetom. V nekaterih primerih pa svojcem zaradi konfliktnih situacij prepovedo, da bi obiskali stanovalca (op. cit.: 302-303).

Milošević Arnold (2003: 36) pravi, da stanovalce, zaposlene v domu, in svojce stanovalcev veže predvsem institucionalni prostor, ki si ga delijo, pa tudi čas, ki ga preživijo skupaj.

Delijo si stvarnost vsakdanjega življenja, skupaj doživijo veliko lepih in težkih trenutkov. Vse to vsakodnevno dogajanje lahko pomeni možnost za tesno medsebojno sodelovanje, povezovanje, razumevanje, empatijo, podporo, spodbujanje in zadovoljstvo, po drugi strani pa daje temelje za številne frustracije, nezadovoljstva, konflikte, občutke ogroženosti in podobno.

Da bi delavci resnično razumeli svet stanovalcev, se mu morajo čim bolj približati in spoznati njihove interese, želje, pričakovanja, trenutne življenjske obremenitve, vrednote, ki so značilne za posameznike, in se vživeti vanje. To pa je možno doseči samo ob pristnih stikih in v odprtem dialogu. Odprti dialog in reflektiranje neposrednih delovnih izkušenj nedvomno omogoča sistematična supervizija. Glede na to, da zanj v večini naših domov še ni možnosti, pa jo lahko vsaj v predhodnem obdobju nadomestimo z intervizijo. Gre za to, da se delavcem omogoči, da podelijo vse težke in prijetne dogodke, ki jih pri delu doživljajo, s sodelavci, da se učijo iz lastnih neposrednih delovnih izkušenj, jih predelajo in se iz njih učijo za naprej (ibid.).

Tudi Ramovš in drugi (1992: 53-54) pišejo o potrebnosti tega, da bi imelo zaposleno osebje zadostno razvite socialne zmožnosti za delo z ljudmi in za ljudi. To so zlasti: srce za sočloveka, vživljanje vanj, socialno organiziranje samokontrole lastnega vedenja in ravnanja (avtokratičnost in supervizija).

Uporabniki si želijo, da bi osebje imelo drugačen odnos do njih, kot to predvideva klasična, tradicionalna profesionalna drža. Želijo si vsaj, da bi bili do njih bolj strpni.

Uporabniki cenijo, če je osebje sposobno stopiti iz svojih birokratskih vlog. Uporabnike moti birokratski in profesionalni odnos, bolj pomembne kvalitete osebja so toplina, spoštljivost in potrpežljivost, da niso zadirčni, da so se pripravljene prilagajati potrebam stanovalcev in da spoštujejo njihove izbire in odločitve (Flaker, Mali, Kodele, Grebenc, Škerjanc, Urek 2008: 322).

Nedvomno predstavljajo svojci stanovalcev domov potencial, ki bi ga bilo smiselno izkoristiti še kako drugače kot tako, da jih dom enkrat letno povabi na srečanje s svojci. Kontinuirano in odprto sodelovanje med delavci doma in svojci bi omogočilo njihov trajen dialog v dobro stanovalcev in tudi delavcev. To bi stanovalcem zmanjšalo občutek ogroženosti in socialne

izolacije. Čutili bi, da so še vedno pomembni in povezani z dogajanjem v domu in izven njega (Milošević Arnold 2003: 22).

1.8. Predstavitev Doma upokojencev Polzela

Dom upokojencev Polzela je javni socialnovarstveni zavod, organiziran za opravljanje dejavnosti institucionalnega varstva starejših. Nahaja se na naslovu Polzela 18, 3313 Polzela. Dom stoji na položni vzpetini na severnem robu Polzele, od koder je lep razgled na del Savinjske doline. Obkroža ga čudovit park iz druge polovice 19. stoletja. Zgodovina Doma upokojencev Polzela sega v leto 1956, ko je začel v graščini v kraju Gomilsko, v neposredni bližini Polzele, delovati Dom onemoglih. Letošnje leto bo tako dom praznoval 55. obletnico svojega delovanja. Dom opravlja za svoje stanovalce v največji meri storitve javne službe (institucionalno varstvo starejših), opravlja pa tudi storitve iz naslova tržne dejavnosti in dodatnih storitev. V skladu z možnostmi opravlja storitve tudi za zunanje uporabnike.

Danes lahko Dom upokojencev Polzela sprejme 224 stanovalcev v obeh stavbah, za katere skrbi strokovno usposobljen kader. Storitve so namenjene osebam, starejšim od 65 let, in sicer se potem te osebe glede na njihovo zdravstveno stanje deli na negovalni ali bivalni del. Na negovalnem delu so osebe, ki potrebujejo več oskrbe, saj gre večinoma za ljudi, ki ne morejo sami hoditi, se hraniti, izločati. Na bivalnem delu pa so stanovalci, ki v večji meri lahko še sami poskrbijo zase.

Dom nudi stanovalcem, v skladu z veljavno zakonodajo s področja socialnega varstva in zdravstva, ustrezne:

- storitve institucionalnega varstva (bivanje, prehrano in varstvo, zdravstveno varstvo in nego, fizioterapijo, delovno terapijo);
- storitve začasne nastanitve (v primerih, ko starejše osebe potrebujejo pomoč, nego in oskrbo v primeru daljše odsotnosti svojih sorodnikov, npr. v času letnega dopusta ...);
- dodatna ponudba različnih storitev za stanovalce in zunanje uporabnike, in sicer možnost naročila kosila v domu ali dostave kosil na dom, ponudba dnevnega bara in trgovine, pranje in likanje perila, frizerske storitve in storitve pedikure.

V domu je 28 dvoposteljnih sob s souporabo sanitarij, 16 enoposteljnih sob s souporabo sanitarij, 27 sob ima lastne sanitarije (WC-školjka in umivalnik), 4 sobe imajo lastno

kopalnico (k sanitarijam dodatno tuš ali kopalno kad), 32 sob z balkonom ali teraso, 8 je triposteljnih sob, 28 štiri- in večposteljnih sob in 11 sob, ki so za več kot 20% manjše od predpisanih standardov in normativov.

V Domu upokojencev Polzela je zaposlenih 90 ljudi, ki delajo na desetih delovnih področjih, in sicer uprava, zdravstveno negovalna služba, socialna služba, fizioterapija, delovna terapija, frizer in pediater, služba prehrane, pralnica, blagajna in finančnoračunovodska služba ter tehničnovzdrževalna služba.

Socialna delavka posreduje podatke bodočim stanovalcem in njihovim svojcem ter jih pripravlja na prihod in bivanje v domu. Postopek sprejema v dom je zelo pomemben in mora vsebovati kvalitetne informacije, da se bodoči uporabniki v novem okolju počutijo varne in sprejete.

Delovna terapija je namenjena vzpodbujanju in večanju posameznikove samostojnosti na vseh področjih človekovega delovanja. Pomaga ljudem, da živijo svoje življenje bolj produktivno in hkrati zdravo življenje. Ponujajo funkcionalno delovno terapijo, ki se izvaja individualno, z namenom vzdrževanja psihofizičnega stanja in usposabljanja za čimbolj samostojno življenje v dnevnih in življenjskih aktivnostih, pa tudi zaposlitveno delovno terapijo, katere osnovni cilj so aktiviranje, socializacija, razvedrilo in sprostitev. Z delom v skupinah kjer vlada prijetno vzdušje, preprečujejo pasivnost in izoliranost stanovalcev in jih vzpodbudijo k navezovanju medsebojnih stikov.

Enota kuhinje skrbi za pripravo in serviranje primerne in uravnotežene prehrane starostnika, pri sestavi jedilnika pa aktivno sodeluje tudi predstavnik s strani stanovalcev, ki skupaj z vodjo prehrane in medicinsko sestro poskrbi za upoštevanje predlogov tudi s strani stanovalcev.

V domu stanovalcem nudijo tudi različne aktivnosti, ki polepšajo jesen življenja, vzpodbujajo samoiniciativnost, družabnost in pripomorejo k dvigu življenjske ravni nasploh, in sicer:

- sodelovanje v skupinah starih za samopomoč, ki nadomeščajo družinske, prijateljske in sorodstvene vezi, v kateri se v manjših skupinah tvorijo medsebojni odnosi, ki pripomorejo k zbliževanju in vzpostavljanju pozitivnih stikov med člani skupin;

- sestanke domske skupnosti (1x na tri mesece, kjer stanovalci s svojimi pobudami, problemi in željami izpostavljajo perečo problematiko in aktivno sodelujejo pri iskanju rešitev, hkrati pa jih seznanjajo z novostmi, ki zadevajo njihovo življenje v domu);
- piknike (tradicionalni spomladanski in jesenski – kostanjev piknik, kamor povabijo tudi svojce, prijatelje in znance stanovalcev, sodelujejo pa tudi prostovoljci);
- izlete;
- organizirane prireditve, nastope, razna druga kulturna udejstvovanja;
- prostovoljstvo, skupinsko ali individualno, ki temelji na medgeneracijskem združevanju in povezovanju, v smislu družabništva;
- družabne igre;
- tombolo;
- bralni klub (s sodelovanjem prostovoljcev – knjižničarjev v smislu skupnih bralnih uric in s tematiko povezanega kramljanja ob prebranem, hkrati pa gre za dvig kulture branja);
- ustvarjalne delavnice (kamor so povabljeni tudi zunanji gostje, ki dogajanje še dodatno popestrijo);
- pevske vaje....

Zdravstveno negovalna služba se izvaja neprekinjeno 24 ur v vseh enotah doma. Zdravstveno negovalna služba je samostojna strokovna služba, ki izvaja storitve zdravstvene nege in oskrbe ter socialne oskrbe. Zdravstveno nego in oskrbo izvaja zdravstveno – negovalni tim, ki ga sestavljajo osebni zdravnik, zdravniki specialisti (psihiater, fiziater, internist), medicinske sestre, zdravstveni tehniki, bolničarji, fizioterapevta in delovni terapevt.

Poudarek fizioterapije v domu je ohranjanje čim boljše gibljivosti in kondicije stanovalcev in lajšanje vseh bolečinskih stanj. Fizioterapija se izvaja individualno kot tudi skupinsko (razgibavanje po sobah in v telovadnici doma), v domu imajo organizirane tudi tri vsakodnevne skupinske telovadbe na različnih oddelkih. Fizioterapevtske storitve opravljata dva višja fizioterapevta z dodatnimi znanji iz gerontologije, manualne terapije, ročne limfne drenaže, bazalne stimulacije (<http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=31FE63FF>, na dan 3. 3. 2011).

2. PROBLEM

Ponudila se mi je izjemna priložnost, da sem tri mesece delala v Domu upokojencev Polzela, kjer sem se lahko seznanila s potekom dela v domu in spoznala, da so za dobro vzdušje v domu pomembni stanovalci, svojci in zaposleni v domu. Svojci so lahko s svojim nezaupanjem in nezadovoljstvom ovira pri oskrbi stanovalca v domu, zato je pomembno, da zaposleni skrbijo za čim boljše odnose z njimi. Hkrati pa so svojci pomemben element pri premagovanju stisk in težav starih ljudi ob odhodu v dom in v času prilagajanja na novo okolje. Prav tako pa so svojci pogosto edini stik z zunanjim svetom, ki ga imajo stanovalci domov za stare.

V domu je bila anketa, v kateri so želeli pridobiti predloge za izboljšanje sodelovanja s svojci in domom ter predloge svojcev o drugih način sodelovanja, prvič izvedena leta 1999, v dopolnjeni obliki je bila ponovno izvedena leta 2005. Namen ankete je bil pridobiti mnenje svojcev o oskrbi in zdravstveni negi njihovega starostnika ter o sodelovanju z zaposlenimi. V dogovoru s socialno delavko in z direktorico doma smo se odločili za ponovitev raziskave. Takrat izvedena anketa je bila osredotočena bolj na zdravstveno oskrbo stanovalca, jaz pa sem želela področje ankete še malo razširiti, saj me poleg zadovoljstva svojcev glede zdravstvene oskrbe stanovalcev zanima tudi, kakšna so pričakovanja svojcev in stanovalcev o domu pred namestitvijo, kakšna komunikacija poteka med njimi in zaposlenimi, na kakšne načine sodelujejo svojci in zaposleni. Pomembno se mi zdi pogledati tudi, s kakšnimi težavami se srečujejo stanovalci doma, svojci in zaposleni v domu in ali so pri njih prisotni občutki obremenjenosti. Svojce, stanovalce in zaposlene je potrebno vprašati po tem, kakšnih sprememb si želijo glede izvajanja domskega varstva. V svojo raziskavo sem poleg svojcev želela vključiti tudi stanovalce doma, saj je potrebno upoštevati tudi njihove želje, ter zaposlene doma, ki so v vsakodnevnih stikih s stanovalci in se na svojem delovnem mestu srečujejo z različnimi obremenitvami.

Problem, ki sem ga zaznala v domu, je, da se svojci udeležujejo prireditvev v domu v zelo majhnem številu, da z domom sodelujejo samo pri tistem, kar je nujno, za vključevanje v domske aktivnosti pa ne kažejo posebnega zanimanja. Menim, da je za dobro počutje stanovalcev v domu pomembno dobro sodelovanje med svojci in zaposlenimi doma in zaradi

tega bi bilo svojce potrebno bolj spodbujati k vključevanju v domsko življenje in sodelovanje z zaposlenimi.

Svojci so precej neaktivni in ne izražajo svojega mnenja o domu, o tem, kako so zadovoljni s ponujenimi storitvami in kakšnih sprememb bi si želeli, vendar pa vodstvo doma potrebuje te povratne informacije za dobro delovanje doma oziroma za odpravljanje pomanjkljivosti. Potrebujemo jih zato, da lahko začnejo delati na spremembah, ki si jih svojci in stanovalci želijo.

Predvsem pri stanovalcih, ki bivajo na negovalnem oddelku, se dogaja, da si ti pred namestitvijo ne ogledajo doma in pridejo v dom neposredno iz bolnišnice. Zaradi tega prihaja do nezadovoljstva, ker so imeli oni in njihovi svojci drugačna pričakovanja. Menim, da pričakovanja precej vplivajo na to, ali bo nekdo v domu zadovoljen ali ne. Potrebno je spodbujati svojce in stanovalce, da si predhodno ogledajo dom, da spoznajo dejavnosti v domu, da spoznajo sostanovalce itd., saj si na ta način lahko ustvarijo sliko, kako poteka življenje v domu.

Z raziskavo ne želim prelagati odgovornosti na svojce, pač pa jih seznaniti s tem, kako pomemben je njihov delež pri dobrem počutju stanovalcev v domu in v tem, da se lažje prilagodijo novemu življenjskemu okolju. Zanima me tudi, s kakšnimi težavami se srečujejo svojci ob namestitvi bližnjega v dom in med bivanjem ter ali bi pri tem potrebovali kakšno pomoč s strani zaposlenih.

Nikakor pa ne smemo pozabiti na stanovalce doma, ki so nekako vzrok samega sodelovanja med svojci in zaposlenimi doma. Zanima me predvsem, kakšno mnenje imajo oni glede sodelovanja med njihovimi svojci in zaposlenimi doma, s kakšnimi težavami se srečujejo v domu. Prav tako se mi zdi pomembno vprašati jih o tem, kakšnih sprememb bi si želeli, in o zadovoljstvu z bivanjem v domu.

Opazila sem, da so zaposleni v domu precej obremenjeni in da jim ritem dela ne omogoča, da bi se lahko posvetili stanovalcem, kot bi bilo potrebno. Zaradi ujetosti med pravila in norme, ki jih morajo dosegati, pogosto ne morejo ustreči stanovalcem, kar pa lahko privede do nezadovoljstva stanovalcev in svojcev z delom zaposlenih. Zato se mi zdi pomembno, da

pogledamo, kakšnih sprememb si želijo zaposleni in kaj bi potrebovali, da bi lažje opravljali svoje delo.

V raziskavi želim spoznati:

- kakšna so bila **pričakovanja** svojcev stanovalcev in stanovalcev pred sprejemom v dom;
- kako so svojci stanovalcev in stanovalci **zadovoljni** z bivanjem v domu in kaj o tem menijo zaposleni;
- kakšna **komunikacija** poteka med svojci stanovalcev in zaposlenimi in med stanovalci in zaposlenimi v domu;
- kakšno sodelovanje poteka med zaposlenimi in svojci stanovalcev ter zainteresiranost za **sodelovanje** med svojci stanovalcev in zaposlenimi doma;
- ali se pojavlja občutek **obremenjenosti** pri svojcih stanovalcev, stanovalcih in zaposlenih v domu;
- kakšnih **sprememb** glede izvajanja domskega varstva si želijo svojci stanovalcev, stanovalci in zaposleni doma.

Zanima me tudi, ali obstajajo kakšne povezave med zadovoljstvom svojcev in tem, na katerem oddelku biva njihov bližnji, med zadovoljstvom svojcev in njihovo pripravljenostjo za sodelovanje z domom (udeležba na prireditvah), med pogostostjo obiskov in pripravljenostjo za sodelovanje, med obremenjenostjo zaradi bivanja bližnjega v domu in časom bivanja bližnjega v domu, med ustreznostjo komunikacije in zadovoljstvom s sodelovanjem z zaposlenimi ter med obremenjenostjo svojcev zaradi namestitve bližnjega v domu in tem, na katerem oddelku biva bližnji.

Osnovno vodilo pri kvantitativnem delu raziskave je naslednjih šest hipotez:

H1: Svojci, ki so bolj zadovoljni z življenjem svojega bližnjega v domu, so bolj pripravljeni sodelovati z zaposlenimi v domu.

H2: Svojci, čigar bližnji biva na negovalnem oddelku, so manj zadovoljni z bivanjem svojega bližnjega v domu kot svojci, čigar bližnji biva na bivalnem oddelku.

H3: Svojci, ki pogosto obiskujejo svojega bližnjega, se tudi pogosteje udeležujejo prireditve v domu.

H4: Svojci, čigar bližnji biva v domu krajši čas, se počutijo bolj obremenjene kot svojci, čigar bližnji biva v domu že dalj časa.

H5: Svojci, ki so bolj zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi, ocenjujejo komunikacijo z zaposlenimi kot ustrezno.

H6: Svojci, katerih bližnji biva na negovalnem oddelku, so bolj obremenjeni zaradi bivanja bližnjega v domu kot svojci, kateri bližnji biva na bivalnem oddelku.

Osnovno vodilo pri kvalitativni raziskavi je naslednjih 8 vprašanj:

- ❖ Kakšna so bila pričakovanja svojcev in stanovalcev glede bivanja v domu?
 - Odločitev za odhod v dom in vpliv na odločitev pri izbiri doma,
 - ogled doma pred namestitvijo.
- ❖ Kako so svojci in stanovalci zadovoljni z bivanjem v domu?
- ❖ Kakšna komunikacija poteka med svojci, stanovalci in zaposlenimi?
 - Prisotnost konfliktov,
 - vzroki za konflikte in reševanje konfliktov,
 - dostopnost zaposlenih in izražanje nezadovoljstva,
 - obveščanje svojcev o spremembah glede zdravstvenega stanja stanovalca.
- ❖ Na kakšne načine sodelujejo svojci, stanovalci in zaposleni?
 - Udeležba na prireditvah in vzroki za neudeležbo.
- ❖ Ali so bili pri svojcih in stanovalcih prisotni občutki obremenjenosti ob odhodu v dom?
- ❖ Ali so pri zaposlenih prisotni občutki obremenjenosti na delovnem mestu?
 - Motivacija zaposlenih in organiziranost supervizije in intervizije.
- ❖ S kakšnimi težavami se srečujejo svojci, stanovalci in zaposleni?
- ❖ Kakšnih sprememb glede domskega varstva si želijo stanovalci, svojci in zaposleni?

Namen raziskave je pridobiti mnenje svojcev o oskrbi in bivanju njihovega bližnjega v domu ter mnenje stanovalcev o bivanju v domu ter o sodelovanju z zaposlenimi. Želja je tudi pridobiti predloge za izboljšanje sodelovanja s svojci in domom ter pridobiti predloge svojcev o drugih načinih sodelovanja, primerjati rezultate moje raziskave z rezultati raziskave iz leta 2005 in pogledati, ali je bil dosežen kakšen napredek. Rezultati raziskave bodo uporabni za vodstvo doma, saj je želja opozoriti na pomanjkljivosti v domu, da pogledajo, kakšnih sprememb si želijo svojci, stanovalci in zaposleni. Rezultate raziskave bo možno uporabiti za nadaljnje raziskovanje ali kot pripomoček za delo pri izboljšanju življenjskih razmer stanovalcev v domu in pri izboljšanju sodelovanja med svojci stanovalcev in zaposlenimi v domu.

3. METODOLOGIJA

3.1. Vrsta raziskave

Raziskava je deskriptivna, ker poskušam ugotoviti stanje na več spremenljivkah pri svojcih, stanovalcih in zaposlenih v Domu upokojencev Polzela. Nimam pa namena pojasnjevati in preverjati vzročnih odnosov. Hkrati je raziskava kombinirana: kvalitativna, ker vsebuje podatke, ki so bili zbrani z intervjuji, in kvantitativna, ker vsebuje podatke, ki so bili zbrani z anketnim vprašalnikom.

Rezultate raziskave bo možno uporabiti za nadaljnje raziskovanje ali kot pripomoček za delo pri izboljšanju življenjskih razmer stanovalcev v domu in izboljšanju sodelovanja med svojci stanovalcev in zaposlenimi v domu.

Za kombiniranje kvalitativne in kvantitativne raziskave sem se odločila iz tega razloga, ker sem želela v raziskavo zajeti čim več svojcev stanovalcev Doma upokojencev Polzela, saj bi na ta način dobila rezultate, ki bi jih lahko posplošila in bi mi pokazali neko širšo sliko. Ker pa sem se zavedala, da mi ti rezultati ne bodo dovolj, da bi lahko iz njih potegnila oprijemljive predloge, sem se odločila, da izvedem še intervjuje z nekaj svojci, saj bom na ta način dobila bolj podroben pogled v sam problem. Pomembno se mi zdi, da sem v raziskavo vključila tudi zaposlene v Domu upokojencev Polzela in jim zastavila podobna vprašanja, saj sem na ta način dobila dva zorna kota, ki pokažeta, kakšna je dejanska situacija. Ker brez stanovalcev odnosa med zaposlenimi in svojci ne bi bilo, sem vključila tudi stanovalce, na katere odnos med svojci in zaposlenimi še kako vpliva.

3.2. Spremenljivke

Spremenljivke pri kvantitativni raziskavi, namenjeni svojcem stanovalcev Doma upokojencev Polzela.

Tabela 1: Spremenljivke, indikatorji, vrednosti

SPREMENLJIVKA:	INDIKATOR:	VREDNOST:
Starost	Starost ob reševanju anketnega vprašalnika	a) pod 30 let b) od 30 do pod 40 let c) od 40 do pod 50 let d) od 50 do pod 60 let e) nad 60 let

Sorodstveno razmerje svojca do stanovalca	Sorodstveno razmerje svojca do stanovalca ob reševanju anketnega vprašalnika	a) mož/ žena b) sin/ hči c) nečak/ nečakinja d) svak/ svakinja e) drugo
Čas namestitve stanovalca v domu	Čas namestitve stanovalca v domu ob reševanju anketnega vprašalnika	a) manj kot 6 mesecev b) od 6 mesecev do manj kot 1 leto c) od 1 do pod 5 let d) od 5 do pod 10 let e) nad 10 let
Oddelek, na katerem biva stanovalec	Oddelek, na katerem biva stanovalec ob reševanju anketnega vprašalnika	a) na negovalnem oddelku novega dela doma b) na bivalnem delu novega dela doma c) na negovalnem oddelku v graščini d) na bivalnem oddelku v graščini
Pogostost obiskov	Pogostost obiskov stanovalca ob reševanju anketnega vprašalnika	a) vsak dan b) nekajkrat tedensko c) nekajkrat mesečno d) nekajkrat letno
Pomembnost dobrega sodelovanja med svojci in zaposlenimi	5-stopenjska lestvica	a) zelo pomembno b) pomembno c) niti pomembno niti nepomembno d) nepomembno e) zelo nepomembno
Pomembnost dobre komunikacije med svojci in zaposlenimi	5-stopenjska lestvica	a) zelo pomembno b) pomembno c) niti pomembno niti nepomembno d) nepomembno e) zelo nepomembno
Udeležba svojcev stanovalcev na prireditvah	5-stopenjska lestvica	a) vedno b) pogosto c) včasih d) redko e) nikoli
Obremenjenost svojcev	5-stopenjska lestvica, indeks obremenjenosti svojcev, ki sem ga dobila s seštevki vrednosti spremenljivk obremenjenosti	1 - sploh ne obremenjuje 2 - ne obremenjuje 3 - niti ne obremenjuje niti obremenjuje 4 - obremenjuje 5 - zelo obremenjuje Indeks je imel možne vrednosti od 5 do 25.
Ustreznost komunikacije	5-stopenjska lestvica, indeks ustrezne komunikacije med svojci in zaposlenimi, ki sem ga dobila s seštevki vrednosti spremenljivk ustreznosti komunikacije	1 - popolnoma drži 2 - drži 3 - niti ne drži niti drži 4 - ne drži 5 - popolnoma ne drži Indeks je imel možne vrednosti od

			12 do 60.
Zadovoljstvo	s službami v domu	5-stopenjska lestvica, indeks zadovoljstva, ki sem ga dobila s seštevki vrednosti spremenljivk zadovoljstva	1 - popolnoma nezadovoljen/na 2 - nezadovoljen/na 3 - srednje zadovoljen/na 4 - zadovoljen/na 5 - popolnoma zadovoljen/na Indeks je imel možne vrednosti od 17 do 85.
	s ponujenim v domu		
	z odnosi v domu		

V kvalitativnem delu raziskave sem izvajala intervjuje s svojci, stanovalci in z zaposlenimi v Domu upokojencev Polzela po naslednjih tematskih sklopih: pričakovanja svojcev in stanovalcev o domu pred namestitvijo, zadovoljstvo svojcev in stanovalcev z domsko namestitvijo, sodelovanje med svojci, stanovalci in zaposlenimi, komunikacija med svojci, stanovalci in zaposlenimi, obremenjenost svojcev, stanovalcev in zaposlenih, s kakšnimi težavami se srečujejo svojci, stanovalci in zaposleni in kakšnih sprememb si želijo svojci, stanovalci in zaposleni glede izvajanja domskega varstva.

3.3. Merski instrument in viri podatkov

V kvantitativnem delu raziskave sem kot merski instrument uporabila anketni vprašalnik, sestavljen iz 28 vprašanj. Od tega je 17 vprašanj zaprtega tipa, ki imajo vnaprej ponujene odgovore, 4 vprašanja so odprtega tipa in 7 vprašanj, ki so delno zaprta in delno odprta. Prvih sedem vprašanj se nanaša na splošne podatke svojcev stanovalcev, 8. in 9. vprašanje se nanašata na pričakovanja svojcev stanovalcev, 10. vprašanje zajema zadovoljstvo svojcev stanovalcev glede treh področij, in sicer zadovoljstvo s službami v domu, s tem, kar dom ponuja, in z odnosi v domu. Pri 10. vprašanju imajo svojci tudi možnost obrazložiti svoje ocene. Vprašanja od 11 do 21 se nanašajo na sodelovanje med svojci stanovalcev in zaposlenimi doma. Vprašanja od 22 do 25 se nanašajo na komunikacijo med svojci stanovalcev in zaposlenimi doma. Zadnja tri vprašanja (26.-28.) se nanašajo na potrebe in želje svojcev stanovalcev.

V kvalitativnem delu raziskave sem kot merski instrument uporabila polstrukturirani intervju. Takšna oblika spraševanja mi je omogočila lažji pristop k ljudem, saj sem se lahko z vsakim pogovarjala drugače, vprašanja sem prirejela situaciji in temu, kar mi je sogovornik povedal.

Ob uporabi polstrukturiranega intervjuja so bili ljudje bolj sproščeni, saj je pogovor potekal bolj neformalno. Za pogovor s svojci stanovalcev, stanovalci in z zaposlenimi v domu sem izbrala sedem tematskih sklopov, ki so mi bili v pomoč pri izvedbi intervjujev, in sicer sem se usmerila na njihova pričakovanja, zadovoljstvo, sodelovanje, komunikacijo, obremenjenost, s kakšnimi težavami se srečujejo, potrebe in želje.

3.4. Populacija in vzorec

Kvantitativni del raziskave Sodelovanje zaposlenih v Domu upokojencev Polzela s svojci stanovalcev je temeljil na populaciji vseh svojcev stanovalcev Doma upokojencev Polzela na dan 16. 12. 2010. Direktorica doma mi je glede na sestavljeni vprašalnik odobrila, da lahko razpošljem 150 vprašalnikov. V vzorec sem zajela 154 svojcev stanovalcev Domu upokojencev Polzela na dan 16. 12. 2010. Pri vzorčenju mi je pomagala socialna delavka doma. Natisnila mi je abecedni seznam vseh svojcev stanovalcev in izločila tiste stanovalce, ki nimajo svojcev. Nato sva v vzorec vzeli slučajnostno vsakega drugega svojca s seznama. Skupno sva izbrali 150 svojcev stanovalcev in tem dodali še 4 svojce, ki so zaposleni v Domu upokojencev Polzela. Vzorec je bil tako izbran delno slučajnostno (vsak drugi s seznama) in delno neslučajnostno (4 zaposleni v domu).

Za kvalitativno raziskavo sem izbrala neslučajnostni priročni vzorec, in sicer vzorec predstavljajo 3 svojci, ki imajo bližnjega v Domu upokojencev Polzela na dan 14. 1. 2011. Glede na to, da sem domačinka in da poznam precej ljudi, ki imajo bližnjega v domu, sem kontaktirala s tremi svojci, ki so bili pripravljeni odgovoriti na nekaj vprašanj. Najprej sem izbrala svojca, ki ima v domu mambo dve leti. Najprej je bila na bivalnem, zdaj pa je na negovalnem oddelku. Izbrala sem ga predvsem zaradi tega, ker ima izkušnje z bivanjem svojca na bivalnem in negovalnem oddelku. Potem sem izbrala svojca, ki ima mambo v domu eno leto in tri mesece in je v dom prišla iz drugega doma na negovalni oddelok. Ker je gospa povsem negibljiva in se ne udeležuje nobenih dejavnosti v domu, je situacija zanje drugačna. Na koncu pa sem izbrala še svojca, ki ima mambo na bivalnem oddelku 10 mesecev, da sem dobila vpogled, kakšne izkušnje imajo z bivanjem svojca na bivalnem oddelku. Glede na to, da je večina stanovalcev v domu iz bližnje okolice, so tudi vsi moji izbrani svojci domačini.

Populacijo predstavljajo tudi vsi stanovalci Doma upokojencev na dan 20. 01. 2011. Teh je 224. Vzorčila sem neslučajnostno priročno, in sicer sem za vzorec vzela 4 stanovalce, ki sem

jih izbrala glede na naslednje kriterije: spol, ali bivajo na negovalnem ali bivalnem oddelku, kako dolgo so v domu, v koliko posteljni sobi so in ali imajo svojece. Iz vzorca sem izključila tiste, ki mi zaradi oteženega govora ali prisotnosti demence ne bi mogli odgovoriti na vprašanja.

Populacijo kvalitativne raziskave predstavljajo tudi vsi zaposleni v Domu upokojencev Polzela, na dan 07. 02. 2011. Teh je 90. V vzorec sem zajela socialno delavko, delovno terapevtko, medicinsko sestro in bolničarko. Socialno delavko sem vključila v raziskavo, ker naveže prvi stik s svojci in z bodočimi stanovalci, delovno terapevtko pa zato, ker ima največ stikov s stanovalci. Medicinska sestra in bolničarka pa sta po mojem mnenju profila poklicev, s katerima imajo stanovalci največ stikov, in se mi zdi pomembno, da se jima prisluhne.

3.4.1. Osip

Odziv na razposlanih 154 anketnih vprašalnikov je bil zelo slab, saj sem dobila vrnjenih samo 45 vprašalnikov, kar pomeni, da je bilo vrnjenih samo 29,22 % anketnih vprašalnikov. Glede na to, da pri poštni anketi pričakujemo nekje 50 % osip, je malo zaskrbljujoče, da je bil pri meni osip tolikšen (kar 70,78 %).

Mesec (1997: 130) je zapisal, da lahko osip do določene mere preprečimo ali popravimo njegove posledice. Preprečimo ga s skrbno pripravo in izvedbo ankete. Pomembno je, kdo anketo izvaja (katera ustanova), kaj je vsebina ankete, kako motiviramo anketirance za sodelovanje, koliko je zahtevna ipd. Manjši osip je, če anketiramo populacijo, ki je povezana z ustanovo, ki anketo izvaja; če sprašujemo po zadevah, ki so za anketirance pomembne; če vidijo v odgovarjanju smisel; če je izpolnjevanje vprašalnika enostavno; če je postopek vračanja vprašalnika preprost.

Že na začetku sem se zavedala, da bo glede na to, da gre za poštno anketo, osip. Ravno zaradi tega sem se dogovorila z vodstvom doma, da bi lahko anketne vprašalnike poslala preko njih, saj sem bila mnenja, da bodo svojci bolj resno vzeli zadevo in se bodo bolj odzvali, če bodo dobili anketni vprašalnik skupaj z dopisom iz doma. Zdaj pa razmišljam, da je bila mogoče ravno to napaka in bi bilo bolje, če bi jim anketne vprašalnike poslala sama in bi jih svojci vračali neposredno meni. Ker pa so imeli možnost, da jih pošljejo v dom, nesejo v socialno službo ali pa dajo zaposlenim v domu, so se mogoče zbali, koliko je anketni vprašalnik

resnično anonimen. Problem je bil mogoče tudi v tem, da je bil anketni vprašalnik precej obsežen in si marsikdo ne vzame časa za to, da bi odgovoril, ali pa je bil vprašalnik za koga prezahteven. Predvsem vprašanja odprtega tipa so jih verjetno odvrčala od izpolnitve anketnega vprašalnika, saj bi si morali vzeti precej časa za razmislek in za pisanje odgovorov. Ker je bila anketa anonimna, anketnega vprašalnika nisem mogla še enkrat poslati, saj nisem vedela, kateri svojci so odgovorili in kateri ne. Tisti del vzorca, ki je vrnil vprašalnik, se zelo verjetno razlikuje od drugega dela populacije. Zato rezultatov ankete, pri kateri je prišlo do tako velikega osipa, ne morem posplošiti na celotno populacijo. Verjetno to kaže tudi na to, koliko so svojci pripravljeni sodelovati z domom oziroma koliko se jim sploh zdi smiselno odgovarjati na vprašanja.

Glede na to, da je bil osip še večji, kot sem pričakovala, mogoče res ne bom dobila neke realne slike, ampak po drugi strani pa ti rezultati nikakor niso zanemarljivi. Problem bi bil, če bi bila moja raziskava samo kvantitativna in bi bili ti podatki vse, kar bi imela na razpolago. Na srečo pa imam tudi kvalitativni del raziskave, ki mi bo pomagal pri ustvarjanju neke realne slike in bo mogoče na nek način pokazal, kje so vzroki, da je bil odziv svojcev stanovalcev na anketo tako slab.

3.5. Zbiranje podatkov

Ponudila se mi je priložnost, da sem lahko celotno raziskavo izvedla v okviru Doma upokojencev Polzela. Najprej sem svojo idejo o diplomski nalogi predstavila socialni delavki v domu, ki se je z direktorico dogovorila za sestanek, na katerem sem idejo predstavila še njej. Bili so zainteresirani za izvedbo raziskave in dogovorili smo se, da so mi na voljo podatki svojcev sorodnikov in da mi je dom pripravljen pokriti stroške za razpošiljanje 150 anketnih vprašalnikov. Pri oblikovanju anketnega vprašalnika sem si pomagala z raziskavo, ki jo je leta 2005 izvedla glavna sestra v domu, Nives Čadej, večino vprašanj pa sem sestavila sama. Ko sem anketni vprašalnik oblikovala v neko celoto, sem z njim šla do mentorice na fakulteti, s katero sva odpravili pomanjkljivosti, tako da je bil vprašalnik pripravljen za pošiljanje. Anketni vprašalnik sem posredovala socialni delavki v domu. Z njo sva skupaj dodali še nekaj možnosti odgovorov, tako da bi res izvedela čim več. 15. 12. 2010 sva se dogovorili, da bova naredili vzorec in razposlali anketne vprašalnike.

Tako sva tega dne po pošti poslali 150 anketnih vprašalnikov. Osebno sva izročili 4 vprašalnike, saj so ti štirje svojci stanovalcev zaposleni v domu. Anketnemu vprašalniku sem priložila dopis socialne delavke doma, kjer smo svojce stanovalcev pozvali, naj izpolnjene anketne vprašalnike do 15. 01. 2011 vrnejo v socialno službo, po pošti ali pa jih izročijo zaposlenim, ko pridejo v dom na obisk.

Kvantitativni del raziskave sem izvajala v času od 15. 12. 2010, ko so bili anketni vprašalniki poslani, do 17. 01. 2011, ko sem šla v dom iskat vrnjene anketne vprašalnike, ki jih je zbirala socialna delavka v svoji pisarni.

Kvalitativni del raziskave je potekal od 21. 01. 2011 do 07. 02. 2011. V tem času sem izvedla 11 intervjujev s svojci, stanovalci in z zaposlenimi v domu. Vse intervjuvance sem seznaniła s temo svoje diplomske naloge in jih prosila za sodelovanje pri raziskavi. Vprašala sem jih za dovoljenje, da pogovor snemam na diktafon zaradi lažjega zapisa. Vsi so dovolili snemanje pogovora. Prav tako sem jih seznaniła s tem, da je pogovor anonimen in da bo uporabljen izključno za mojo raziskavo.

Zbiranje intervjujev s svojci je potekalo od 21. 01. 2011 do 24. 01. 2011. Dva intervjuja sem izvedla na domu svojcev, s katerimi sem se predhodno dogovorila za termin, ki jim bi najbolj ustrežal. Z enim od svojcev sem intervju izvedla pri sebi doma, saj živim zelo blizu doma in sva se dogovorila, da se po obisku mame oglasi pri meni doma. Pogovori so potekali nemoteno, trajali so dobro uro. Prvi in drugi intervju sem izvedla s sinovoma stanovalke, pri zadnjem intervjuju pa sta sodelovala sin stanovalke in snaha, tako da je pogovor z njima potekal sočasno.

Zbiranje intervjujev s stanovalci je potekalo 26. 01. 2011. Intervjuje s štirimi stanovalci sem opravila v Domu upokojencev Polzela, v njihovih sobah, saj je tam njihov osebni prostor in smo se lahko v miru pogovorili. Intervjuji so potekali v prostem času stanovalcev, da niso bili prikrajšani za dejavnosti v domu. Iz vzorca sem izključila tiste, ki mi zaradi oteženega govora ali prisotnosti demence ne bi mogli odgovoriti na vprašanja. Povprečno so pogovori trajali od 30 do 45 minut.

Intervjuji z zaposlenimi so potekali 07. 02. 2011. S socialno delavko sem se dogovorila za termin, kdaj lahko pridem v dom, da bi izvedla intervjuje. Dogovorila se je z medicinsko sestro, bolničarko in delovno terapevtko za določen termin. Z medicinsko sestro in negovalko sem intervju izvedla v času predaje, ko se njuna odsotnost ne bi tako poznala. Pogovor je potekal v sejni sobi doma, kjer smo se lahko nemoteno pogovarjale. Zaradi časovne stiske zdravstvenega osebja sem morala intervju izvesti istočasno, vendar ni bilo nobenih težav, saj sta bili ustaljeni tim in sta imeli zelo podobna mnenja. Pogovor je trajal 40 minut. Pogovor s socialno delavko in delovno terapevtko sem opravila ločeno v njunih pisarnah, pogovor je trajal približno pol ure.

Pomembno se mi zdi, da intervjuvance seznaniš s tem, da lahko odklonijo, če ne želijo sodelovati oziroma če ne želijo, da pogovor snemaš. Pri tem gre za načelo spoštovanja človekovih pravic. Vsi pogovori so potekali v varnem okolju, brez motečih dejavnikov. Edino pri intervjuju s stanovalko na negovalnem oddelku v štiriposteljni sobi je bilo malo hrupno, saj nisva bili v sobi sami, ampak so ves čas hodile mimo tudi negovalke. Vendar nisem dobila občutka, da bi bila gospa zaradi tega kaj bolj zadržana. Menim, da so vsi odgovarjali po svojih najboljših močeh. Pri svojcih sem pričakovala mogoče malo več zadržanosti, ki pa je nisem zaznala. Mogoče je bil razlog v tem, da sem vse te ljudi poznala. Vedeli so, da mi lahko zaupajo in so se zaradi tega tudi bolj odprli. Pri zaposlenih sem bila presenečena, da so bili pripravljeni govoriti tudi o pomanjkljivostih na delovnem mestu in o svoji obremenjenosti.

3.6. Analiza podatkov

Zbrane podatke sem analizirala kvalitativno in kvantitativno.

V roku enega meseca (od 15. 12. 2010 do 15. 01. 2011) sem od 154 posredovanih anketnih vprašalnikov prejela samo 45 vprašalnikov, od tega eden ni bil izpolnjen in je imel priložen dopis, kjer se je gospa opravičila, ker nerada izpolnjuje takšne anketne vprašalnike. Zapisala je, da je z vsem zelo zadovoljna in naj le tako delajo naprej. Nekateri svojci so anketne vprašalnike prinesli v socialno službo, drugi so jih dali nekomu od zaposlenih, spet tretji so jih poslali po pošti. Pri vprašanjih, kjer so se osebe opredeljevale s pomočjo lestvic, je nekajkrat prišlo do pomanjkljivih odgovorov oziroma odgovorov, ki niso bili v skladu z navodili (anketiranci so pozabili obkrožiti kakšen odgovor). Te vprašalnike pri tistem odgovoru nisem upoštevala, pri drugih vprašanjih, ki so bila pravilno izpolnjena, pa sem jih

upoštevala. Tudi pri vprašanjih odprtega tipa se je dogajalo, da precej svojcev nanje ni odgovorilo.

Podatke sem zbrala v bazo podatkov s pomočjo Microsoft Office Excel-a 2007 (priložena v prilogi). Podatke sem obdelala kvantitativno, in sicer delno ročno, delno pa s pomočjo Microsoft Office Excel-a 2007 in Microsoft Office Word-a 2007. Hipoteze sem preverjala z izračunom korelacijskega koeficienta (H1, H3, H4, H5) in izračunom t-testa (H2, H6).

3.6.1. Formule, uporabljene v kvantitativnem delu raziskave

Formula za izračun korelacijskega koeficienta:

$$r_{xy} = \frac{n \sum_{i=1}^n xy - \sum_{i=1}^n (x) \sum_{i=1}^n (y)}{\sqrt{[n \sum_{i=1}^n (x^2) - (\sum_{i=1}^n (x))^2][n \sum_{i=1}^n (y^2) - (\sum_{i=1}^n (y))^2]}} =$$

Formula za izračun standardne napake za razliko med povprečji:

$$s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2} = \sqrt{\frac{(n_1 + n_2) * [(n_1 - 1) * s_1^2 + (n_2 - 1) * s_2^2]}{n_1 * n_2 * (n_1 + n_2 - 2)}} =$$

Formula za t:

$$t_{(n_1+n_2-2)} = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{s_{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}} =$$

Stopnje prostosti:

$$sp = n_1 + n_2 - 2 =$$

3.6.2. Primer kvalitativne obdelave podatkov

Kvalitativna raziskava je bila prav tako opravljena s pomočjo računalnika, in sicer tako, da sem najprej naredila zapis pogovorov s svojci, stanovalci in z zaposlenimi in odebelila pomembne dele besedila. Nato sem izpisala pomembne dele besedila, ki sem jim pripisala kode. Ko sem imela za vse pomembne dele besedila pripisane kode, sem te pojme uredila v hierarhijo. Na koncu sem pojme ustrezno definirala.

❖ Zapis zgodbe in odebelitev pomembnih delov besedila

Svojec številka 1: »**Zaposleni so dostopni za pogovor, kadar jih potrebuješ, in so pripravljeni posredovati informacije.** Vedno sem upoštevan in se lahko vse dogovorim. Je pa tako, da se **tistih zaposlenih, ki mi niso najbolj simpatični, izognem** in na ta način se **mogoče prepreči kakšen konflikt.** Če bi prišlo do konflikta z zaposlenim, to **ne bi vplivalo na mamó, saj so dovolj strokovno usposobljeni**, da ne bi prišlo do tega.«

❖ Izpis pomembnih delov besedila

Svojec številka 1 (dostopnost zaposlenih)

Od zaposlenih dobim vse, kar potrebujem, brez slabe volje. Dostopni so za pogovor, kadar jih potrebuješ, in so pripravljeni posredovati informacije. Vedno sem upoštevan in se lahko vse dogovorim. Tistih zaposlenih, ki mi niso najbolj simpatični, se izognem, s tem mogoče preprečim kakšen konflikt. Upoštevaó moje želje in želje mame, do zdaj so še vedno vse uredili brez kakšnih koli problemov.

❖ Pripisovanje kod

Tabela 2: Pripisovanje kod

Dostopnost zaposlenih	Pripisovanje kod
Svojec številka 1: Od zaposlenih dobim vse, kar potrebujem, brez slabe volje. Dostopni so za pogovor, kadar jih potrebuješ, in so pripravljeni posredovati informacije. Vedno sem upoštevan in se lahko vse dogovorim. Tistih zaposlenih, ki mi niso najbolj simpatični, se izognem, s tem mogoče preprečim kakšen konflikt. Upoštevaó moje želje in želje mame, do zdaj so še vedno vse uredili brez kakšnih koli problemov.	Dostopni za pogovor, dobi, vse kar potrebuje, posredujeó informacije, vedno upoštevan, dogovori, upoštevaó njegove in mamine želje, nesimpatičnim se izogne.

❖ Urejanje pojmov v hierarhije

Dostopnost zaposlenih

- **Dostopni za pogovor, dobi vse, kar potrebuje, posredujeó informacije, vedno upoštevan, dogovori, upoštevaó njegove in mamine želje, nesimpatičnim se izogne .**
- Dostopni, vzamejo si čas za pogovor.
- Eni bolj, drugi manj, odvisno od poznanstva.

- Ne vzame si dovolj časa, pomoč pri administraciji, ogromno sprememb, pri individualnih načrtih se ne more dovolj posvetiti stanovalcem
- Odvisno od časa in človeka, popoldne skoraj nemogoče zaradi pomanjkanja zaposlenih, imaš delo in nimaš časa za pogovore s stanovalci in svojci, lahko pride do nezadovoljstva, ker se jim ne posvetiš dovolj.

❖ Definiranje pojma dostopnosti zaposlenih

Dostopnost zaposlenih

Svojci menijo, da so zaposleni večinoma dostopni za pogovor, da se obrnejo nanje, ko potrebujejo kakšne informacije, da so upoštevani, prav tako tudi njihovi bližnji, in da se lahko z njimi dogovorijo. Nekateri svojci so mnenja, da so eni zaposleni bolj dostopni, drugi manj, odvisno od poznanstva. Če se le da, si zaposleni vzamejo čas za pogovor z njimi. Če jim je kdo od zaposlenih nesimpatičen, se ga raje izognejo.

Socialna delavka se zaveda, da si ne vzame dovolj časa za pogovor s stanovalci in svojci, saj ogromno sprememb za sabo potegne ogromno administracije in ji zmanjka časa za pogovor. Tudi kar se tiče individualnih načrtov, si ne more vzeti dovolj časa za poglobljen pogovor s stanovalcem. Potrebovala bi nekoga, ki bi ji pomagal pri administraciji, da bi se lahko bolj posvetila stanovalcem.

Sestra in bolničarka menita, da je popoldne, ko jih je zelo malo na izmeni, skoraj nemogoče, da bi se posvetile svojcem in stanovalcem, saj nimajo časa, zaradi tega pa pogosto prihaja do nezadovoljstva svojcev in stanovalcev. Dostopnost za pogovor je odvisna od časa in od človeka, ali si bo vzela čas za to. Če se preveč posvetijo svojcem in ne opravljajo svojega dela, pride do slabe volje pri sodelavkah, ki morajo potem opravljati njihovo delo, če pa se ne posvetijo svojcem, pride do slabe volje svojcev.

3.6.3. Analiza kvantitativne raziskave

Od 154 posredovanih anketnih vprašalnikov sem jih prejela samo 45, od tega je bil en vprašalnik popolnoma neizpolnjen, zraven pa je bil priložen dopis, v katerem je bilo pohvaljeno delo zaposlenih. Ker je bil osip zelo velik, sem pri obdelavi podatkov upoštevala vseh 44 vprašalnikov, kljub temu da je pri nekaterih vprašanjih prišlo do napak pri izpolnjevanju oziroma da anketirane osebe na določena vprašanja sploh niso odgovorile.

Predvsem vprašanja odprtega tipa (vprašanja 21, 23, 25 in 28) so se izkazala za manj primerna, saj svojci večinoma niso odgovarjali nanje, tako da sem glede teh vprašanj izvedela zelo malo in bi verjetno izvedela več, če bi jim ponudila odgovore zaprtega tipa. Morala bi predvidevati, da ljudje neradi odgovarjajo na vprašanja odprtega tipa, saj jim to vprašanje vzame več časa in morajo bolj razmišljati o tem, kaj bi napisali. Tudi Mesec je zapisal, da so predvsem pri množičnih anketiranjih odgovori na odprta vprašanja skopi, površni in stereotipni. Odgovarjanje na to vrsto vprašanj je za vprašanega bolj zahtevno, saj zahteva aktivno spominjanje, razmišljanje in besedno izražanje.

Pri vprašanjih ocenjevanja (vprašanja 10, 17, 18, 20, 22 in 26), se je dogajalo, da anketirane osebe niso obkrožile ocene vseh trditev in zaradi tega sem jih prav tako morala izločiti iz obdelave podatkov, kajti če bi upoštevala le delne ocene, ne bi dobila realnih rezultatov. Mogoče so bila ta vprašanja prezahtevna za anketirane osebe in bi jih morala zastaviti na drugačen, njim bolj razumljiv način.

Kljub vsemu pa menim, da je bil moj vprašalnik ustrezno sestavljen, kajti če bi anketiranim osebam ponudila zgolj vprašanja zaprtega tipa, bi sicer dobila več pravilno izpolnjenih vprašalnikov, vendar pa ne bi dobila mnenj tistih, ki so bili pripravljeni odgovoriti na vprašanja odprtega tipa. Kot je zapisal Mesec (1997: 132), je prednost odprtih vprašanj v tem, da vprašanemu ne vsiljujejo načina razmišljanja o vprašanju in načinu odgovarjanja; odgovori lahko s svojimi besedami na osnovi svoje izkušnje. S tem se poveča možnost presenetljivih, nenavadnih odgovorov, ki osvetljujejo medsebojne odnose med vprašanji, nastanek mnenj ipd. Pri zaprtih vprašanjih pa z vnaprej navedenimi odgovori določimo okvir razmišljanja in opredeljevanja in s tem izključimo druge možne okvire in načine razmišljanja.

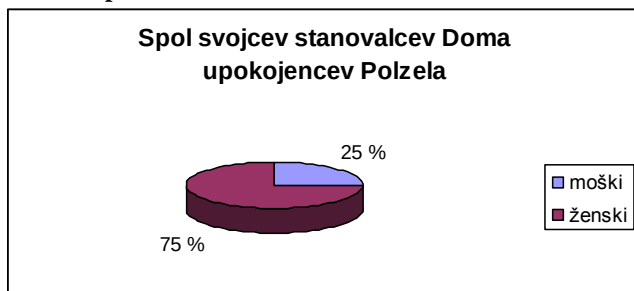
Zaradi obsežnosti empiričnega gradiva in njegove obdelave podatkov diplomski nalogi ne prilagam, hranim jih pri sebi.

4. REZULTATI

4.1. Kvantitativna analiza anketnih vprašalnikov svojcev stanovalcev Doma upokojencev Polzela

4.1.1. Spol

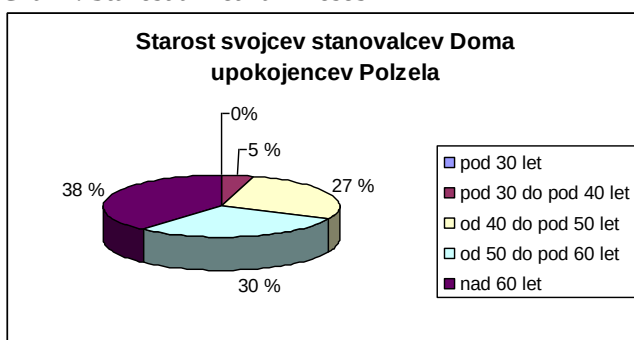
Graf 1: Spol anketiranih oseb



V raziskavi je sodelovalo 44 svojcev, od tega je bilo 75 % žensk in 25 % moških.

4.1.2. Starost

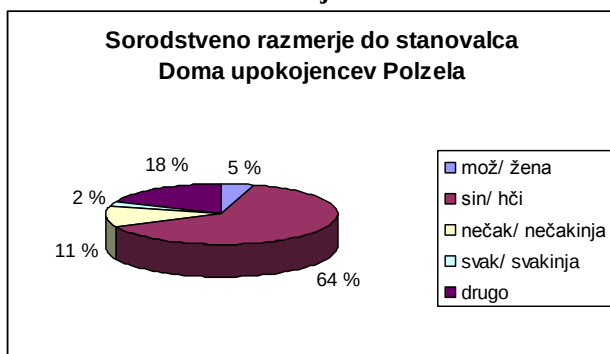
Graf 2: Starost anketiranih oseb



Največ svojcev je starih od 50 do pod 60 let, teh je 36 %. Sledijo svojci, stari nad 60 let (teh je 30 %). Nihče od svojcev ni star pod 30 let. Samo 5 % je starih od 30 do pod 40 let.

4.1.3. Sorodstveno razmerje do stanovalca

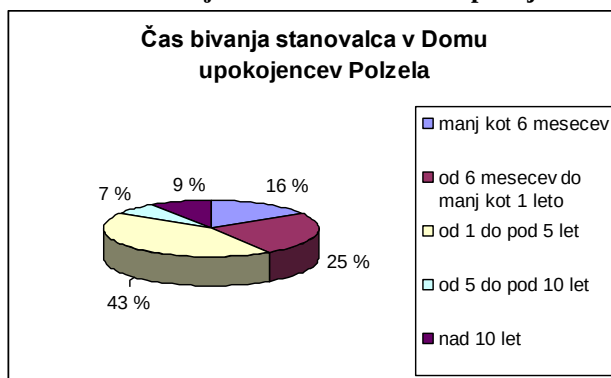
Graf 3: Sorodstveno razmerje anketiranih oseb



Od 44 anketiranih oseb je kar 64 % otrok stanovalcev, najmanj (2 %) je svakov oziroma svakinj stanovalcev. 11 % anketiranih oseb je nečakov oziroma nečakinj stanovalcev. 18 % anketiranih oseb se je vpisalo pod možnost drugo, to pa so bili predvsem brat, zakoniti zastopnik in snaha.

4.1.4. Čas bivanja stanovalca v Domu upokojencev Polzela

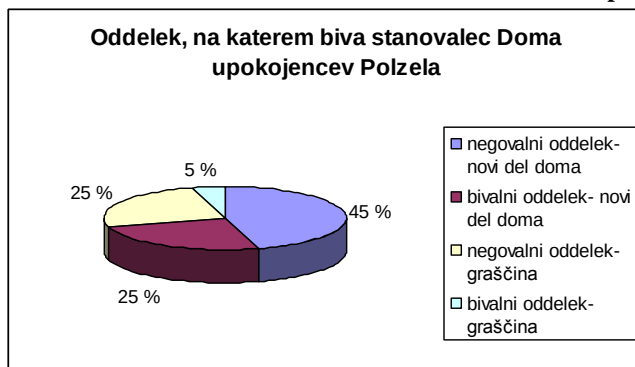
Graf 4: Čas bivanja stanovalca v Domu upokojencev Polzela



Največ stanovalcev (43 %) biva v domu od 1 leto do pod 5 let. Tem sledi 25 % tistih, ki v domu bivajo od 6 mesecev do manj kot 1 leto. Najmanj (7 %) je takih, ki bivajo v domu od 5 do pod 10 let.

4.1.5. Oddelek, na katerem biva stanovalec Doma upokojencev Polzela

Graf 5: Oddelek, na katerem biva stanovalec Doma upokojencev Polzela



Največ anketiranih oseb (45 %), je odgovorilo, da njihov bližnji biva na negovalnem oddelku novega dela doma, 25 % je takih, ki bivajo na bivalnem oddelku novega dela doma in na negovalnem oddelku v graščini. Najmanj (5 %) jih je takih, ki bivajo na bivalnem oddelku v graščini.

4.1.6. Pogostost obiskov

Graf 6: Pogostost obiskov



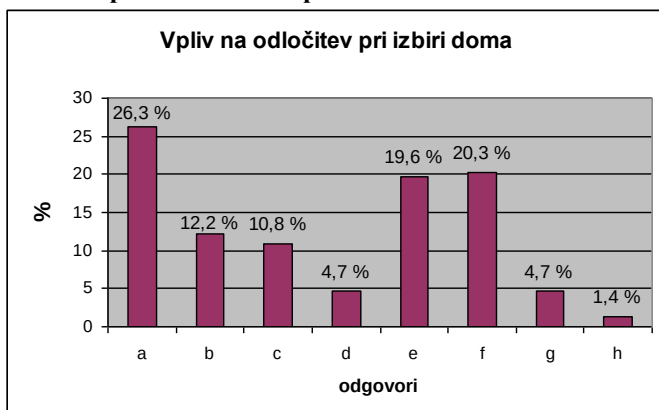
Od 44 anketiranih oseb je 59 % takih, ki stanovalca obiščejo nekajkrat tedensko. Vsak dan stanovalca obišče 14 % anketiranih oseb, 27 % anketiranih oseb stanovalca obišče nekajkrat mesečno. Nihče od anketiranih stanovalca ne obišče nekajkrat letno.

4.1.7. Vpliv na odločitev pri izbiri doma

Tabela 3: Vpliv na odločitev pri izbiri doma

odgovor a	bližina doma
odgovor b	urejenost doma in njegove okolice
odgovor c	čistoča doma in sob stanovalcev
odgovor d	velikost in opremljenost sobe
odgovor e	cena doma
odgovor f	prijazni in dostopni zaposleni
odgovor g	ponudba dejavnosti v domu
odgovor h	drugo

Graf 7: Vpliv na odločitev pri izbiri doma



Rezultati kažejo na to, da svojcem pri izbiri doma največ pomeni, da je dom blizu (26,3 %), saj jim to omogoča, da pogosteje obiščejo svoje bližnje. Zelo pomembno vplivajo na odločitev tudi prijazni in dostopni zaposleni (20,3 %), saj imajo ti največ stikov z njihovimi

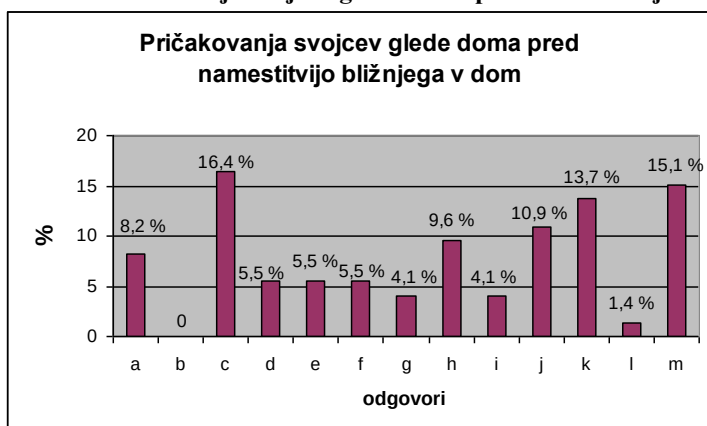
bližnjimi in veliko pripomorejo k dobremu počutju stanovalcev. Cena je še vedno pomemben faktor pri izbiri doma, in sicer se jih za dom na Polzeli precej odloči tudi zaradi cene (19,6 %), saj je dom med najcenejšimi v okolici.

4.1.8. Pričakovanja svojcev glede doma pred namestitvijo bližnjega v dom

Tabela 4: Pričakovanja svojcev glede doma pred namestitvijo bližnjega v dom

odgovor a	boljša hrana
odgovor b	boljša čistoča doma
odgovor c	boljša nega stanovalcev
odgovor d	večja dostopnost zaposlenih
odgovor e	več dejavnosti za stanovalce
odgovor f	bolj sposobna hišna zdravnica
odgovor g	boljši način informiranja ob sprejemu bližnjega v dom
odgovor h	nižja cena oskrbe stanovalca
odgovor i	večja možnost obiskov
odgovor j	ustreznejši način informiranja o spremembah glede bližnjega
odgovor k	pomoč pri premagovanju občutkov krivde, obupa zaradi namestitve bližnjega v dom
odgovor l	boljše sodelovanje z zaposlenimi
odgovor m	drugo

Graf 8: Pričakovanja svojcev glede doma pred namestitvijo bližnjega v dom



Pričakovanja pomembno vplivajo na to, ali bo nekdo zadovoljen z bivanjem v domu. Zato je pomembno, da vodstvo doma ve, kakšna pričakovanja o domu imajo svojci in stanovalci, saj lahko na podlagi tega prilagajajo svojo ponudbo storitev.

Rezultati kažejo na to, da so svojci pred namestitvijo bližnjega v dom pričakovali boljšo nego stanovalcev (16,4 %) in več pomoči pri premagovanju občutkov krivde, obupa zaradi namestitve bližnjega v dom (13,7 %). Torej bi vodstvo doma moralo izboljšati nego

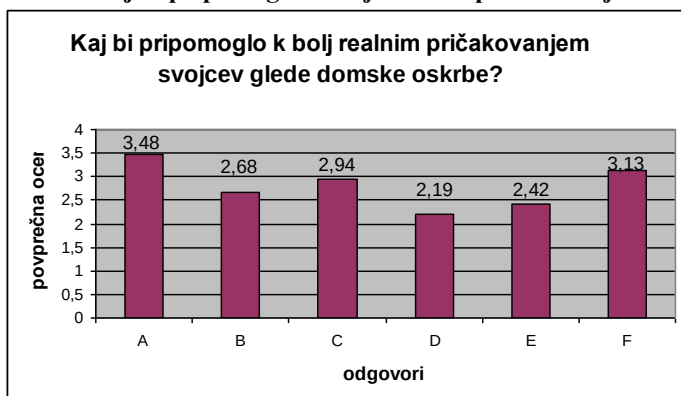
stanovalcev in svojcem ob sprejemu nameniti več časa za pogovor ter jim nuditi oporo pri soočanju s tako pomembno odločitvijo. Če pogledamo neko splošno sliko, pa je veliko svojcev navedlo, da niso imeli večjih pričakovanj, da dejansko stanje celo presega pričakovanja (15,1 %). Glede na rezultate bi lahko sklepala, da je zadovoljstvo svojcev z delovanjem doma precej visoko, saj so se njihova pričakovanja v večini primerov uresničila.

4.1. 9. Kaj bi pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem svojcev glede domske oskrbe?

Tabela 5: Kaj bi pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem svojcev glede domske oskrbe?

odgovor A	Ogled doma pred namestitvijo.
odgovor B	Spoznanje aktivnosti za stanovalce.
odgovor C	Spoznati osebje v domu.
odgovor D	Pregled jedilnika.
odgovor E	Spoznati sostanovalce.
odgovor F	Informacije, kam se lahko obrnejo po pomoč.

Graf 9: Kaj bi pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem svojcev glede domske oskrbe?



Socialna delavka v domu se zaveda pomembnosti ogleda doma pred namestitvijo in k temu spodbuja tako bodoče stanovalce kot njihove svojce. S svojci in stanovalci, ki si pridejo prej ogledat dom, je ponavadi manj težav, saj so videli, kaj lahko pričakujejo v domu in kaj dom ponuja. Problem je predvsem pri stanovalcih, ki pridejo direktno iz bolnišnice in si nihče doma prej ne pride ogledat, potem pa zahtevajo stvari, ki ji v okviru doma ni mogoče nuditi.

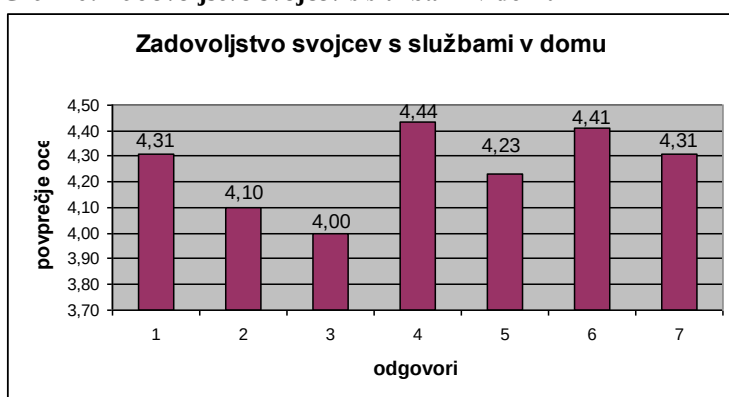
Tudi svojci menijo, da si z ogledom doma pred namestitvijo najlažje ustvariš neka realna pričakovanja glede doma in domske oskrbe. Prav tako bi k bolj realnim pričakovanjem pripomoglo to, da bi ob sprejemu dobili informacije, kam se lahko obrnejo po pomoč, saj je pomembno, da veš, na koga se lahko obrneš v domu, kadar kaj potrebuješ oziroma kadar bi želel kaj izvedeti. Če ne veš, na koga se obrniti, lahko to samo še poslabša situacijo in pripelje do nezadovoljstva z delovanjem doma.

4.1.10. Zadovoljstvo svojcev z bivanjem njihovega bližnjega v domu

Tabela 6: Zadovoljstvo svojcev s službami v domu

odgovor 1	zdravstvena služba
odgovor 2	fizioterapija
odgovor 3	delovna terapija (dnevne aktivnosti)
odgovor 4	socialna služba
odgovor 5	kuhinja
odgovor 6	pralnica
odgovor 7	tehničnooskrbovalna služba

Graf 10: Zadovoljstvo svojcev s službami v domu

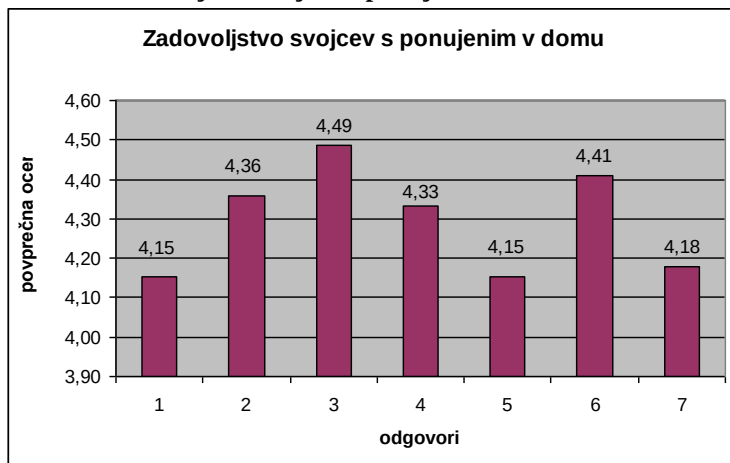


Svojci so najbolj zadovoljni z delom socialne službe (ocena 4,44). Sklepam, da je razlog v tem, da imajo svojci in stanovalci prvi stik ravno s socialno službo doma in je socialna delavka tista, ki sprejme stanovalca v domu, jim razloži, kako poteka bivanje v domu ter jih seznani s tem, kaj vse dom ponuja. Slabših ocen sta bili deležni delovna terapija in fizioterapija. Menim, da je do tega prišlo predvsem zaradi nepoznavanja dela teh dveh služb. Predvidevam, da če ne bi v oklepaju pri delovni terapiji zapisala, da sem spadajo dnevne aktivnosti, bi bila ocena še nižja, saj zelo malo svojcev ve, kaj je delo delovne terapevte. Če pogledam na splošno, so svojci zadovoljni s službami v domu, saj nobena od služb ni prejela izjemno nizke ocene.

Svojci so kot razloge svoje ocene navajali predvsem svoja lastna opažanja in izkušnje. Nekaj je takšnih, ki dom še premalo poznajo, da bi lahko ocenili delovanje služb. Pripombe so bile prisotne glede kuhinje, za katero so anketirane osebe zapisale, da bi bilo potrebno zaposliti ustrezne kuharje. Večinoma pa so zapisali, da so zelo zadovoljni s službami v domu in da se dovolj potrudijo ter da v okviru tehničnih zmožnosti naredijo dovolj. Z zaposlenimi so večinoma zadovoljni, vendar obstajajo tudi izjeme.

Tabela 7: Zadovoljstvo svojcev s ponujenim v domu

odgovor 1	hrana
odgovor 2	pijača
odgovor 3	čistoča doma
odgovor 4	zdravstvena nega stanovalca
odgovor 5	dejavnosti za stanovalce
odgovor 6	oprema v domu (pohištvo)
odgovor 7	cena oskrbe

Graf 11: Zadovoljstvo svojcev s ponujenim v domu

Svojci so najbolj zadovoljni s čistočo doma (ocena 4,49) in opremo v domu (4,41). Zanimivo se mi zdi, da je bila oprema v domu tako visoko ocenjena, saj je predvsem v starem delu (v graščini) oprema zelo stara in obrabljena. Tako visoke ocene je deležna verjetno zaradi tega, ker je na vprašalnik odgovoril večji delež tistih, ki bivajo v novem delu doma, kjer je oprema novejša in boljša. Slabših ocen (4,15) sta bili deležni hrana v domu in dejavnosti za stanovalce. Hrana je ponavadi tarča kritik, saj je težko ugoditi vsem. Menim, da so dejavnosti za stanovalce deležne nizke ocene predvsem zaradi tega, ker svojci ne poznajo dejavnosti v domu in ne vedo, katerih dejavnosti se udeležuje njihov bližnji. Lahko pa je nizka ocena posledica tega, da je zelo malo dejavnosti na voljo negibljivim, predvsem tistim, ki večino časa preživijo v postelji. Če pogledam na splošno, so svojci zadovoljni s ponujenim v domu, saj so vsi ponujeni odgovori bili ocenjeni z oceno nad 4, ki pomeni zadovoljni.

Svojci so kot razloge svoje ocene navajali predvsem svoja lastna opažanja in izkušnje. Nekaj je takšnih, ki dom še premalo poznajo, da bi lahko ocenili, kar dom ponuja. Največkrat so omenili nezadovoljstvo s ceno, ker povprečna pokojnina v RS ne zadostuje za oskrbo v domu, in pa nezadovoljstvo glede hrane, za katero nekateri menijo, da je skoraj neužitna. Na splošno so zadovoljni, nekateri pa menijo, da bi bilo lahko še boljše.

Tabela 8: Zadovoljstvo svojcev z odnosi v domu

odgovor 1	odnos zaposlenih do stanovalcev
odgovor 2	odnos zaposlenih do svojcev
odgovor 3	odnos med stanovalci samimi

Graf 12: Zadovoljstvo svojcev z odnosi v domu

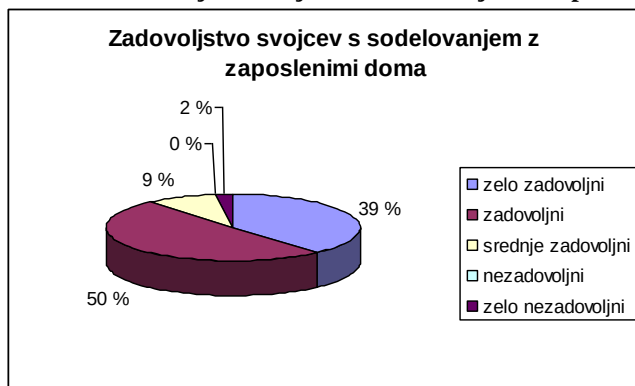


Svojci so najbolj zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih (ocena 4,59), najmanj pa z odnosi med stanovalci samimi (ocena 3,97). Med stanovalci prihaja do nesoglasij, saj se morajo glede na to, da jih je več v sobi, prilagajati in ne more biti vedno vse tako, kot bi želeli. Menim, da so ravno ta nesoglasja med stanovalci vplivala na nizko oceno zadovoljstva glede odnosa med stanovalci.

Svojci so kot razloge svoje ocene navajali predvsem svoja lastna opažanja in izkušnje. Nekateri še ne poznajo dovolj situacije v domu, da bi jo lahko ocenili. Z odnosom zaposlenih do stanovalcev so večinoma zadovoljni, vendar obstajajo tudi izjeme. Omenili so, da bi želeli več sodelovanja s sosednjimi sobami oziroma več druženja med stanovalci.

4.1.11. Zadovoljstvo svojcev s sodelovanjem z zaposlenimi doma

Graf 13: Zadovoljstvo svojcev s sodelovanjem z zaposlenimi doma

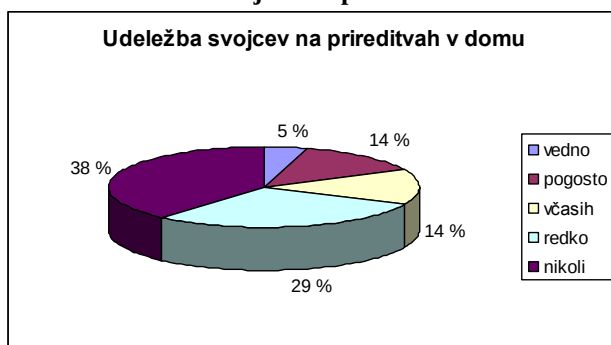


Svojci so v večini zadovoljni in zelo zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi doma. Samo eden od svojcev je navedel, da je zelo nezadovoljen. Rezultati kažejo na to, da si svojci ne želijo nekih posebnih sprememb glede sodelovanja z zaposlenimi in jim ustreza trenuten način sodelovanja z zaposlenimi. Seveda se najde kakšna izjema, ki je verjetno naletela na kakšno slabo izkušnjo z zaposlenim in je ta vplivala na njeno nezadovoljstvo.

Svojci so kot razlog ocene navedli predvsem to, da so tudi zaposleni samo ljudje. Večinoma so zadovoljni z njimi in nimajo pripomb. Nimajo slabih izkušenj glede sodelovanja z zaposlenimi, večinoma so zaposleni pripravljeni na sodelovanje. Nekdo je omenil, da veliko obljublja, vendar naredijo malo glede tega.

4.1.12. Udeležba svojcev na prireditvah v domu

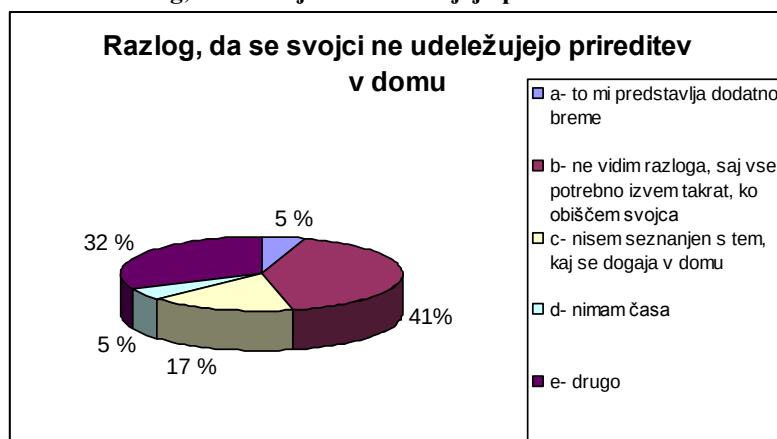
Graf 14: Udeležba svojcev na prireditvah v domu



Udeležba svojcev na prireditvah je zelo slaba, saj se samo 5 % svojcev prireditve udeleži vedno, kar 38 % svojcev se prireditve ne udeleži nikoli. Ti rezultati kažejo nezainteresiranost svojcev za vključevanje v dejavnosti doma in nezanimanje za dogajanje v domu.

4.1.13. Razlog, da se svojci ne udeležujejo prireditve v domu

Graf 15: Razlog, da se svojci ne udeležujejo prireditve v domu



Največ svojcev (41 %) se ne udeležuje prireditev v domu, ker ne vidijo razloga, saj vse potrebno izvejo takrat, ko obiščejo svojca. 17 % svojcev se prireditve ne udeležuje, ker niso seznanjeni s tem, kaj se dogaja v domu. Svojci so navedli tudi naslednje razloge: pre zaposlenost, neustrezen čas, prevelika oddaljenost od doma, negibljivost bližnjega in zaradi tega ne vidijo smisla, da bi se oni udeležili prireditev. Nekateri so navedli tudi to, da niso vedeli, da so tudi oni vabljeni na te prireditve.

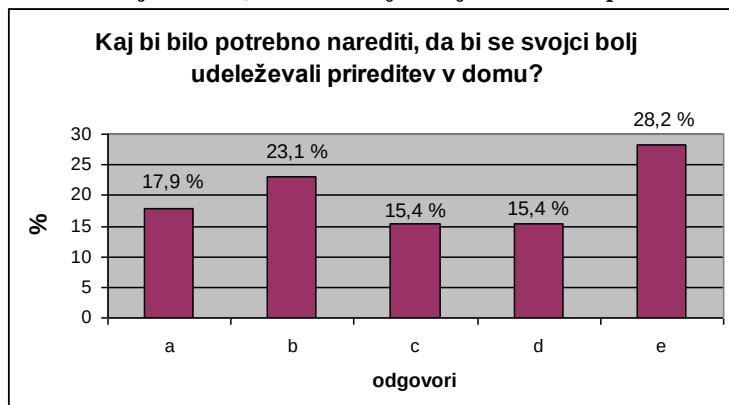
Rezultati so bili v nasprotju z mojimi pričakovanji, saj sem pričakovala, da je glavni razlog neudeležbe v tem, da svojci nimajo časa in da jim to predstavlja dodatno breme. Glede na dobljene rezultate pa lahko vidimo, da ni problem, da ne morejo priti, ampak ne vidijo potrebe, da bi se odzvali, kar ponovno kaže na njihovo nezainteresiranost in nezanimanje za dogajanje v domu.

4.1.14. Kaj narediti, da bi se svojci bolj udeleževali prireditev v domu?

Tabela 9: Kaj narediti, da bi se svojci bolj udeleževali prireditev v domu?

odgovor a	Drugačen način obveščanja o prireditvah.
odgovor b	Drug termin.
odgovor c	Bolj zanimive prireditve.
odgovor d	Bolj aktivno sodelovanje svojcev in stanovalcev na prireditvah.
odgovor e	Drugo.

Graf 16: Kaj narediti, da bi se svojci bolj udeleževali prireditev v domu?



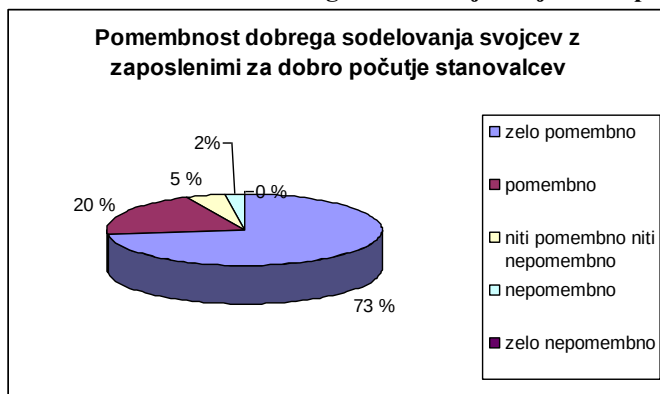
Največ svojcev meni, da bi svojce spodbudili k udeležbi na prireditvah v domu na ta način, da bi jih opozorili na to, da z nastanitvijo bližnjega v dom ni bila prenesena tudi njihova odgovornost do svojcev, da bi organizirali sestanek svojcev z osebjem doma ali da bi z mesečnim računom dostavili tudi vabilo na prireditve, ki bo potekala v tekočem mesecu. Precej svojcev (23,1 %) meni, da bi k večji udeležbi pripomogel drugačen termin, in sicer popoldne ali ob sobotah. Pomemben delež svojcev (17,9 %) pa je mnenja, da bi k temu

pripomogel drugačen način obveščanja. Navedli so naslednje načine: pisno ali osebno, po pošti (z računom plačila oskrbe), na elektronski naslov, večja, bolj vidna obvestila, oglasne deske na več mestih.

Svojci so navedli veliko možnosti, kako povečati udeležbo na prireditvah, vendar menim, da tudi če bi upoštevali vse njihove predloge, ne bi bila udeležba nič kaj večja, saj ni problem v načinu obveščanja o prireditvah, ampak v nezainteresiranosti svojcev za udeležbo. Potrebno bi bilo pogledati, na kakšen način povečati njihovo zainteresiranost za udeležbo oziroma za vključevanje v domsko dogajanje.

4.1.15. Pomembnost dobrega sodelovanja svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev

Graf 17: Pomembnost dobrega sodelovanja svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev



Menim, da odnos med svojci in zaposlenimi vpliva na počutje stanovalcev, saj se v primeru konfliktov svojcev z zaposlenimi to odraža tudi na odnosu zaposlenih s stanovalci. Svojci so na nek način posredniki želja stanovalcev in v primeru dobrega sodelovanja svojcev z zaposlenimi se lahko želje stanovalcev uresničijo oziroma odpravijo težave, ki jih obremenjujejo.

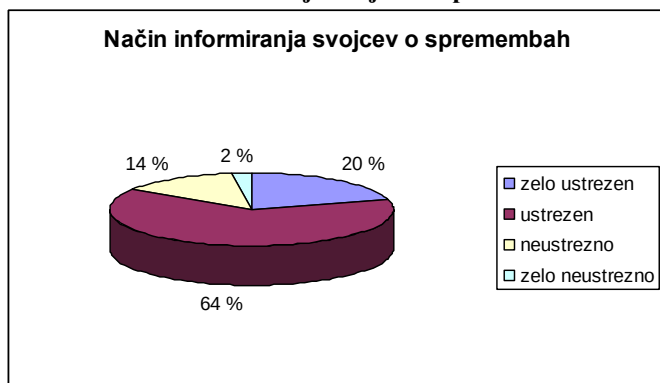
Svojci se zavedajo pomembnosti dobrega sodelovanja z zaposlenimi, saj jih kar 72,7 % meni, da je dobro sodelovanje zelo pomembno za dobro počutje stanovalcev.

Svojci so kot razloge za svojo oceno navajali pomembnost tega, da lahko na ta način slišijo obe strani in tako presodijo, kaj se je v resnici zgodilo. Na račun sodelovanja lahko uresničujemo želje in rešujemo probleme. Menijo, da je delo zaposlenih strokovno in da odnos z zaposlenimi ne vpliva na počutje bližnjega. Omenili so, da gre za odlično priložnost,

da svojci spoznajo metodo dela zaposlenih, slednji pa prejšnje življenje in navade stanovalcev, vključno z radostmi in s strahovi.

4.1.16. Način informiranja svojcev o spremembah

Graf 18: Način informiranja svojcev o spremembah



Pomembno je, da so svojci s strani zaposlenih obveščeni o spremembah glede bližnjega, saj se na ta način med njimi ustvarja odnos zaupanja. Če so svojci na tekočem o tem, kaj se z bližnjim dogaja, in vedo, da jim zaposleni ničesar ne prikrivajo, potem jim tudi bolj zaupajo in so zadovoljni z njihovim delom. V primeru, da jih zaposleni ne obveščajo, pa lahko pride do nezadovoljstva in do nezaupanja v njihovo delo.

Svojci način informiranja s 64 % ocenjujejo kot ustrezen, 14 % vprašanih pa način informiranja ocenjuje kot neustrezen.

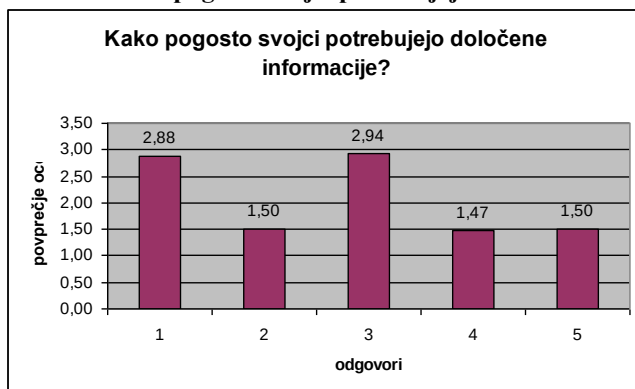
Svojci, ki so obkrožili, da je informiranje neustrezno ali zelo neustrezno, so to utemeljili s tem, da niso nikoli obveščeni o kakršnih koli spremembah in v primeru, da bližnji zbolijo, to izvejo šele takrat, ko je to že mimo. Želeli bi si predvsem več informacij o zdravstvenem stanju bližnjega.

4.1.17. Kako pogosto svojci potrebujejo določene informacije?

Tabela 10: Kako pogosto svojci potrebujejo določene informacije?

odgovor 1	O zdravstvenem stanju svojca in nege.
odgovor 2	Plačilo oskrbe stanovalca.
odgovor 3	Počutje in aktivnosti svojca.
odgovor 4	Možnosti premestitve.
odgovor 5	Razreševanje konfliktov, ki nastajajo med mojim svojcem in ostalimi stanovalci.

Graf 19: Kako pogosto svojci potrebujejo določene informacije?



Svojci najpogosteje potrebujejo informacije o počutju in aktivnostih svojca (ocena 2,94) in o zdravstvenem stanju svojca in nege (ocena 2,88). Zelo redko svojci sprašujejo po možnosti premestitve (ocena 1,47), kar pomeni, da o premestitvi ne razmišljajo oziroma so zadovoljni z bivanjem bližnjega v domu na Polzeli. Rezultati kažejo na to, da je svojcem najbolj pomembno počutje njihovega bližnjega.

4.1.18. Komu od zaposlenih svojci najpogosteje izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega?

Tabela 11: Komu od zaposlenih svojci najpogosteje izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega?

odgovor 1	Socialni delavki.
odgovor 2	Direktorici.
odgovor 3	Delovni terapevtki.
odgovor 4	Fizioterapevtu/ki.
odgovor 5	Zdravstvenemu osebju (negovalki, bolniški strežnici, medicinski sestre).
odgovor 6	Zdravnici.

Graf 20: Komu od zaposlenih svojci najpogosteje izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega?



Svojci nezadovoljstvo največkrat izražajo zdravstvenemu osebju (ocena 2,52), saj imajo z njimi največ stikov, ko pridejo na obisk k bližnjemu. Najredkeje se svojci obračajo na direktorico (ocena 1,08), saj se ponavadi stvari uredijo že prej in ni potrebno, da bi nezadovoljstvo izrazili direktorici doma. Tudi na socialno delavko se svojci pogosto obrnejo

in ji izrazijo nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega (ocena 1,76), saj je ponavadi ona tista, ki skrbi za to, da se stanovalec čim bolj prilagodi bivanju v domu in da se v domu dobro počuti. Če pogledam rezultate na splošno, svojci ne izražajo pogosto nezadovoljstva zaposlenim, saj so vse ocene pod oceno 3. Glede na dobljene rezultate bi lahko sklepala, da svojci velikokrat nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega zadržijo zase in se ne pritožijo zaposlenim.

4.1.19. S kom od zaposlenih bi si svojci želeli navezati več stikov?

Tabela 12: S kom od zaposlenih bi si svojci želeli navezati več stikov?

a	S socialno delavko.
b	Z zdravstvenim osebjem.
c	Z direktorico.
d	Z delovno terapevtko.
e	S fizioterapevtom.
f	Z zdravnico.
g	Drugo.

Graf 21: S kom od zaposlenih bi si svojci želeli navezati več stikov?



Največ svojcev (41,2 %), si želi navezati več stikov z zdravstvenim osebjem, 21,6 % pa z zdravnico. Kar 29,55 % svojcev si ne želi z nobenim od zaposlenih več stikov, se pravi, da so zadovoljni s tem, koliko stikov imajo z zaposlenimi. Nihče od svojcev si ne želi navezati več stikov z direktorico, saj se na direktorico obračajo samo v primeru, če so resnično zelo nezadovoljni z delovanjem doma, kar pa je zelo redko. Nekaj svojcev je navedlo, da so vsi dovolj dostopni in da če si tedensko na obisku, imaš dovolj kontaktov z vsemi.

Rezultati kažejo na to, da kljub temu da imajo svojci največ stikov z zdravstvenim osebjem, bi si želeli z njimi še več stikov. Iz tega lahko sklepam, da je problem v tem, da si zdravstveno osebje ne vzame dovolj časa za svojce in da od njih ne dobijo vseh informacij, ki bi jih potrebovali. Glede na to, da je zdravnica v domu samo 4 ure dnevno, in to samo v

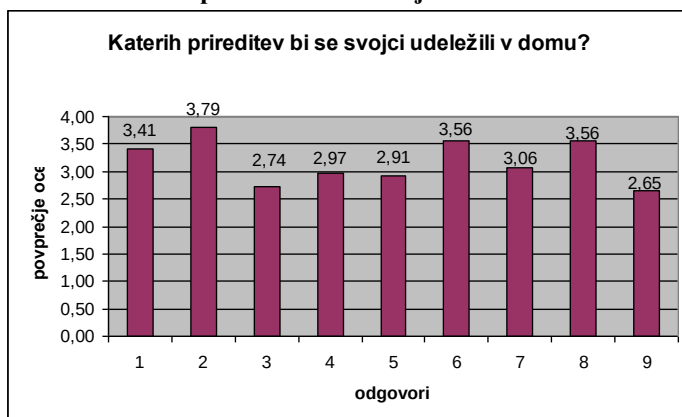
dopoldanskem času, svojci težko vzpostavijo stik z njo. Ker svojce zanima predvsem zdravstveno stanje in počutje bližnjega, je razumljivo, da si želijo slišati mnenje zdravnice o zdravstvenem stanju bližnjega.

4.1.20. Katerih prireditvev bi se svojci udeležili v domu?

Tabela 13: Katerih prireditvev bi se svojci udeležili v domu?

odgovor 1	Praznovanja rojstnih dni stanovalcev skupaj s svojci.
odgovor 2	Sestanka, kadar pride do kakšne posebne situacije v domu.
odgovor 3	Vključevanja v domske aktivnosti.
odgovor 4	Piknikov, izletov skupaj s stanovalci.
odgovor 5	Skupine svojcev, kjer bi se pogovarjali o bivanju njihovega bližnjega v domu
odgovor 6	Predavanja na temo staranja, demence, bolezni.
odgovor 7	Enkrat ali dvakrat letno skupinskega sestanka svojcev stanovalcev z obravnavo letnega načrta in realizacije, terminskega načrta aktivnosti in izletov.
odgovor 8	Na 3 mesece sestanka s socialno delavko glede življenja njihovega bližnjega v domu.
odgovor 9	Srečanja svojcev tistih, s katerimi so njihovi svojci skupaj v sobi.

Graf 22: Katerih prireditvev bi se svojci udeležili v domu?



Svojci bi se v največjem številu (ocena 3,79) udeležili sestankov, kadar pride do kakšne posebne situacije v domu, z oceno 3,56 bi se udeležili predavanja na temo staranja, demence, bolezni in na 3 mesece sestanka s socialno delavko glede življenja svojega bližnjega v domu. Svojci bi se v zelo majhnem številu (ocena 2,74) odzvali na vključevanje v domske aktivnosti. Če pogledamo na splošno, so ocene glede udeležbe nekje na sredini, večinoma se gibljejo med oceno 3 in 4. Svojci so torej izrazili največje zanimanje za sestanke v primeru kakšne posebne situacije v domu, kar kaže na to, da jim je pomembno, kaj se dogaja v domu.

4.1.21. Kakšne načine sodelovanja z zaposlenimi predlagajo svojci?

Večina svojcev je zadovoljnih s tem, kako stvari potekajo sedaj in to prepuščajo stroki, saj jim popolnoma zaupajo in se ne želijo vmešavati v njihovo delo. Nekateri bi si želeli s strani

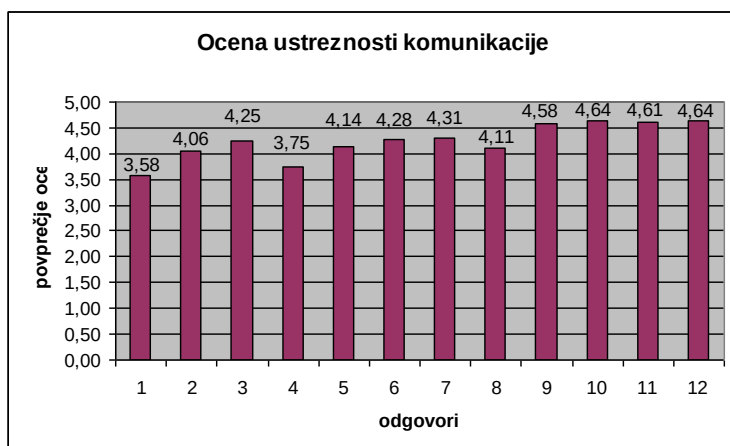
zaposlenih več informacij o spremembah zdravstvenega stanja bližnjega, o prehranjevanju, o delu s fizioterapevtom. Nekateri so navedli, da bi bilo smiselno uporabiti vse, kar je navedeno pod vprašanjem 20.

4.1.22. Ocena ustreznosti komunikacije

Tabela 14: Ocena ustreznosti komunikacije

odgovor 1	Če bi zaposlenim povedal, s čim sem nezadovoljen, bi se situacija za bližnjega še poslabšala.
odgovor 2	Zaradi uporabe tujk oz strokovnega besedišča ne razumem, kaj mi skušajo zaposleni povedati.
odgovor 3	Moje pritožbe glede bližnjega ne vzamejo resno in ne ukrepajo.
odgovor 4	Nisem pravočasno in ustrezno seznanjen s tem, kar se dogaja z bližnjim.
odgovor 5	Z zaposlenimi se ne morem odkrito pogovoriti o nevšečnostih glede bližnjega.
odgovor 6	Zaposleni delujejo s pozicije vsevednega.
odgovor 7	Kadar se želim pogovoriti z zaposlenim glede stanovalca, se počutijo napadene in se branijo.
odgovor 8	Zaposleni nikoli ne priznajo svojih napak.
odgovor 9	Zaposleni v pogovoru ne pokažejo empatije in pripravljenosti za pogovor.
odgovor 10	Zaposleni me ne poslušajo pozorno, kadar se obrnem nanje.
odgovor 11	Zaposleni niso dosegljivi (niso v službi) za pogovor, kadar pridem v dom.
odgovor 12	Ni mi omogočeno, da govorim o svojih pričakovanjih, razočaranjih.

Graf 23: Ocena ustreznosti komunikacije



Svojci menijo, da jih zaposleni poslušajo pozorno, kadar se obrnejo nanje in jim je omogočeno, da govorijo o svojih pričakovanjih, razočaranjih. Trditvi, ki najbolj izstopata, sta: če bi zaposlenim povedal, s čim je nezadovoljen, bi se situacija za bližnjega še poslabšala in da niso pravočasno in ustrezno seznanjeni s tem, kar se dogaja z bližnjim.

Če pogledamo rezultate, vidimo, da so trditve glede ustreznosti komunikacije zelo visoko ocenjene. Večina jih je ocenjena z oceno nad 4, kar pomeni, da so svojci zadovoljni z

načinom komuniciranja s strani zaposlenih, da med njimi ne prihaja do posebnih komunikacijskih ovir, da so upoštevani in lahko izrazijo svoje mnenje, kar je izjemno pomembno za dobre odnose med svojci in zaposlenimi.

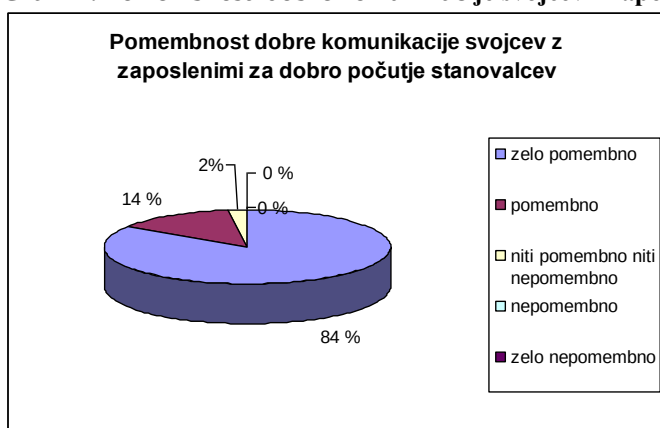
4.1.23. Razlog, da prihaja do konfliktov med svojci stanovalcev in zaposlenimi

Svojci so navedli, da do konfliktov z zaposlenimi redko prihaja, če pa že pride do konfliktov, pravijo, da do njih prihaja zaradi nestrpnosti zaposlenih, ker ti včasih ne znajo prisluhniti stanovalcem. Do konfliktov prihaja tudi zaradi neustrezne izobrazbe ali pa ker niso dovolj nagrajeni za svoje delo, zaradi preobremenjenosti na delovnem mestu in ker je premalo negovalk. Prav tako navajajo kot razloge za konflikte nesprijaznjenost svojcev, da so dali bližnjega v dom, velika pričakovanja svojcev, premalo pogovorov.

Razlogi za konflikte, ki so jih navedli svojci, se nahajajo tako na strani svojcev kot na strani zaposlenih. Na podlagi tega lahko vidimo, da se svojci zavedajo tudi lastnih napak in razloge za konflikte ne iščejo zgolj pri zaposlenih. Zavedajo se, da imamo vsi napake, vendar pa je pomembno, da se prisluhne obema platema zgodbe, da pride do pogovora v soočenju, kjer vsak pove svoje mnenje, saj se konflikte lahko reši zgolj s pogovorom.

4.1.24. Pomembnost dobre komunikacije svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev

Graf 24: Pomembnost dobre komunikacije svojcev z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev



Velika večina svojcev (84 %) meni, da je za dobro počutje stanovalcev zelo pomembna dobra komunikacija svojcev z zaposlenimi.

Svojci so kot razlog za oceno navedli, da je sprotno, učinkovito in hitro reševanje problemov v dobro stanovalcev možno le z dobro komunikacijo. Dobra komunikacija je pomembna, da se stanovalci dobro počutijo v domu.

4.1.25. Kaj predlagajo svojci za izboljšanje komunikacije med svojci stanovalcev in zaposlenimi?

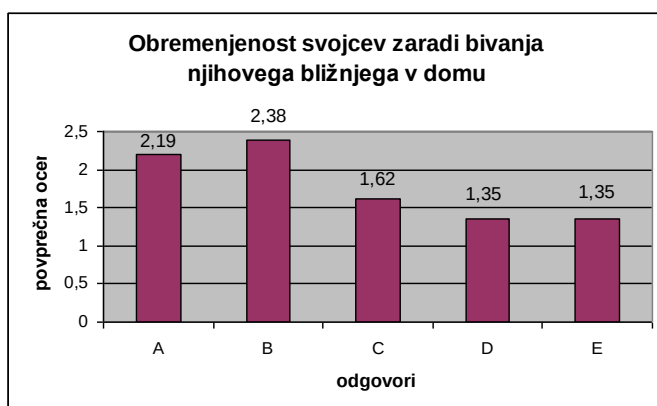
Svojci predlagajo več sestankov oz. srečanj s svojci, z zaposlenimi in s stanovalci, da bi na primer enkrat na dva meseca imeli kakšen pogovor s socialno delavko in z zdravnico. Na kartončkih ob postelji bi lahko bilo več podatkov o morebitnem zdravljenju, zdravilih, terapiji. Želeli bi si obojestransko strpno in objektivno komuniciranje, da bi imeli dobre odnose med seboj. Če bi bilo več zaposlenih, bi si ti lažje vzeli čas za komunikacijo in pogovor s svojci. Ob namestitvi bi si želeli dobiti informacije o procesu staranja. Predlagali so spletno stran, na kateri bi lahko svoja mnenja izrazili sproti.

4.1.26. Obremenjenost svojcev

Tabela 15: Obremenjenost svojcev

odgovor A	Občutki krivde, ker sem bližnjega dal v dom.
odgovor B	Obup zaradi bolezni bližnjega, ker ne morem narediti nič glede tega.
odgovor C	Finančne težave zaradi doplačevanja oskrbe.
odgovor D	Konflikti z bližnjim.
odgovor E	Konflikti z zaposlenimi doma glede oskrbe bližnjega.

Graf 25: Obremenjenost svojcev



Svojci so najbolj obremenjeni zaradi obupa, ki ga doživljajo zaradi bolezni bližnjega, ker ne morejo narediti nič glede tega. Prisotni so občutki krivde, ker so bližnjega dali v dom. Najmanj so obremenjeni s konflikti z bližnjim in konflikti z zaposlenimi doma glede oskrbe bližnjega.

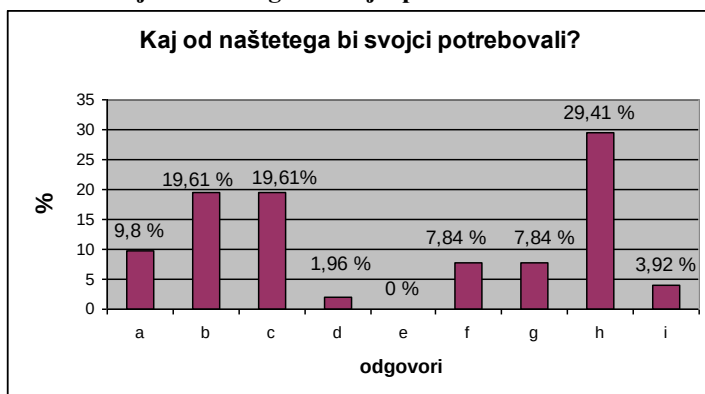
Če pogledamo na splošno, rezultati kažejo, da svojci niso posebej obremenjeni zaradi bivanja bližnjega v domu, saj se ocena giba pod oceno 3. Lahko bi celo rekli, da so se z odhodom bližnjega v dom počutili razbremenjene. Najbolj jih obremenjuje bolezen bližnjega, saj gre za nekaj, na kar ne morejo vplivati in se je težko sprijazniti s tem, da je nekdo hudo bolan.

4.1.27. Kaj od naštetega bi svojci potrebovali?

Tabela 16: Kaj od naštetega bi svojci potrebovali?

odgovor a	V domu organizirane skupine za samopomoč svojcem.
odgovor b	Svetovanje in podporo (pomoč pri premagovanju občutkov krivde, obupa zaradi namestitve bližnjega v dom).
odgovor c	Individualne in skupinske pogovore z zaposlenimi.
odgovor d	Pomoč pri organizaciji prevozov, da bi lahko obiskali bližnjega.
odgovor e	Sobo, kjer bi lahko prenočili ali se v miru srečevali z uporabniki.
odgovor f	Pomoč pri reševanju konfliktov (z zaposlenimi, s stanovalci).
odgovor g	Izobraževanja in delavnice o tem, kako »ravnati« s stigmo uporabnikov, kako jih sprejemati in se spopadati z občutki krivde.
odgovor h	Sodelovanje pri izdelavi individualnega načrta za bližnjega, saj bi bili na ta način bolj seznanjeni s potekom bivanja bližnjega v domu.
odgovor i	Drugo.

Graf 26: Kaj od naštetega bi svojci potrebovali?



Največ svojcev (29,41 %) je izrazilo željo, da bi želeli sodelovati pri izdelavi individualnega načrta za bližnjega, saj bi bili na ta način bolj seznanjeni s potekom bivanja bližnjega v domu. Izdelava individualnega načrta skupaj s svojci bi bila smiselna predvsem v primeru, ko stanovalec ne more sam sodelovati pri izdelavi načrta. Nekaj svojcev (19,61 %), bi potrebovalo svetovanje in podporo (pomoč pri premagovanju občutkov krivde, obupa zaradi namestitve bližnjega v dom) in individualne in skupinske pogovore z zaposlenimi.

Če povzamem, bi si svojci želeli predvsem več pogovorov z zaposlenimi, saj bi na ta način lahko izvedeli več o dogajanju v domu in o samem bivanju njihovega bližnjega.

4.1.28. Kakšnih sprememb glede izvajanja domskega varstva si želijo svojci?

Želje svojcev se nanašajo predvsem na boljšo kakovost hrane, večje število zaposlenih in ustrezno plačilo za njihovo delo, da bi se lahko bolj posvetili stanovalcem, da bi zdravnik šel večkrat po sobah stanovalcev. Zavzemajo se za nižjo ceno oskrbe, saj je po mnenju nekaterih previsoka in je potrebno doplačevanje s strani svojcev. Potrebno se jim zdi učiti stanovalce strpnosti do sostanovalcev, več aktivnosti in druženja za negibljive, posluh zaposlenih za želje stanovalcev. Nekateri bi si želeli vedeti malo več o dogajanju v domu in imeti več stikov z zaposlenimi. Stanovalce bi bilo potrebno večkrat spomniti na aktivnosti v domu, saj velikokrat pozabijo na to. Prav tako bi si želeli več prijaznosti in razumevanja za bolezni in tegobe stanovalcev. Dobro bi bilo, da bi stanovalce na negovalnem oddelku razvrstili malo po zmožnostih za komunikacijo med njimi samimi. Nekateri menijo, da zaradi kroženja zaposlenih po oddelkih prihaja do zmede pri stanovalcih. Kar zadeva okolico doma, bi se poleti lahko dalo na vrt več stolov, miz in klopi, saj šele vse to skupaj ustvarja prijetno in varno počutje v »drugem domu«.

4.2. Preverjanje hipotez

H1: Svojci, ki so bolj zadovoljni z življenjem svojega bližnjega v domu, so bolj pripravljeni sodelovati z zaposlenimi v domu.

Glede na izračun korelacijskega koeficienta, ki znaša -0,19, sem ugotovila, da je povezanost med zadovoljstvom svojcev in pripravljenostjo za sodelovanje neznatna in negativna. Zveza med variablama je inverzna (obrnjena), kar pomeni, da čim višjo vrednost ima na prvi variabli, tem nižjo ima na drugi. Na podlagi rezultatov, ki sem jih dobila na vzorcu, ne morem trditi, da bolj kot so svojci zadovoljni z bivanjem bližnjega v domu, bolj so pripravljeni sodelovati z zaposlenimi, saj je povezanost med spremenljivkama neznatna in negativna. Delovne hipoteze ni smiselno statistično preverjati zaradi neznatne vrednosti korelacijskega koeficienta.

H2: Svojci, čigar bližnji biva na negovalnem oddelku, so manj zadovoljni z bivanjem svojega bližnjega v domu kot svojci, čigar bližnji biva na bivalnem oddelku.

H02: Ne prihaja do razlik v zadovoljstvu svojcev z bivanjem njihovega bližnjega v domu glede na oddelek, na katerem bližnji biva.

Tabela 17: Izračun standardne deviacije za H2

Ocena zadovoljstva svojcev glede na oddelek bivanja stanovalca	n	Aritmetična sredina ocene zadovoljstva	Standardna deviacija
Negovalni oddelek	29	4,19	0,34
Bivalni oddelek	10	4,49	0,22

T test ($t=2,962 < t_{0,05,sp=37} = 2,021$) je pokazal, da razlike na populaciji obstajajo in zato lahko s 5 % tveganjem zavrnem ničelno hipotezo. Delovno hipotezo sprejemem. S 5 % tveganjem lahko trdim, da so svojci, čigar bližnji biva na negovalnem oddelku, manj zadovoljni z bivanjem svojega bližnjega v domu kot svojci, čigar bližnji biva na bivalnem oddelku.

H3: Svojci, ki pogosto obiskujejo svojega bližnjega, se tudi pogosteje udeležujejo prireditev v domu.

Glede na izračun korelacijskega koeficienta, ki znaša -0,037, sem ugotovila, da je povezanost med pogostostjo obiskov svojcev bližnjega v domu in pogostostjo udeležbe prireditev v domu neznatna in negativna. Zveza med variablama je inverzna (obrnjena), kar pomeni, da čim višjo vrednost ima na prvi variabli, tem nižjo ima na drugi. Na podlagi rezultatov, ki sem jih dobila na vzorcu, ne morem trditi, da se svojci, ki pogosteje obiskujejo bližnjega v domu, bolj udeležujejo prireditev v domu, saj je povezanost med spremenljivkama neznatna in negativna.

Delovne hipoteze ni smiselno statistično preverjati zaradi neznatne vrednosti korelacijskega koeficienta.

H4: Svojci, čigar bližnji biva v domu krajši čas, se počutijo bolj obremenjene kot svojci, čigar bližnji biva v domu že dalj časa.

Glede na izračun korelacijskega koeficienta, ki znaša 0,26, sem ugotovila, da je povezanost med časom bivanja v domu in obremenitvijo svojcev nizka in pozitivna. Pomeni, da je zveza med variablama sorazmerna: čim višjo vrednost ima oseba na prvi variabli, tem višjo ima na drugi. Na podlagi rezultatov, ki sem jih dobila na vzorcu, ne morem trditi, da so svojci, katerih bližnji bivajo v domu krajši čas, bolj obremenjeni kot svojci, katerih bližnji je v domu že dlje časa, saj je povezanost med spremenljivkama nizka. Delovne hipoteze ni smiselno statistično preverjati zaradi nizke vrednosti korelacijskega koeficienta.

H5: Svojci, ki so bolj zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi, ocenjujejo komunikacijo z zaposlenimi kot ustrezno.

Glede na izračun korelacijskega koeficienta, ki znaša 0,14, sem ugotovila, da je povezanost med zadovoljstvom s sodelovanjem z zaposlenimi in oceno komunikacije neznatna in pozitivna. Pomeni, da je zveza med variablama sorazmerna: čim višjo vrednost ima oseba na prvi variabli, tem višjo ima na drugi. Na podlagi rezultatov, ki sem jih dobila na vzorcu, ne morem trditi, da svojci, ki so bolj zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi, ocenjujejo komunikacijo z zaposlenimi kot ustrezno, saj je povezanost med spremenljivkama neznatna in pozitivna. Delovne hipoteze ni smiselno statistično preverjati zaradi neznatne vrednosti korelacijskega koeficienta.

H6: Svojci, katerih bližnji biva na negovalnem oddelku, so bolj obremenjeni kot svojci, kateri bližnji biva na bivalnem oddelku.

H06: Ne prihaja do razlik v ocenah obremenjenosti svojcev glede na oddelek, na katerem biva bližnji.

Tabela 18: Izračun standardne deviacije za H6

Obremenjenost svojcev glede na oddelek bivanja stanovalca	n	Aritmetična sredina ocene zadovoljstva	Standardna deviacija
Negovalni oddelek	27	1,98	0,58
Bivalni oddelek	9	1,58	0,50

T test ($t=1,82 > t_{0,05,sp=34} = 2,021$) je pokazal, da razlike na populaciji ne obstajajo in zato lahko s 5 % tveganjem ohranim ničelno hipotezo. Delovne hipoteze ne morem sprejeti. S 5 % tveganjem lahko trdim, da ne prihaja do razlik v ocenah obremenjenosti svojcev glede na oddelek, na katerem biva bližnji.

4.3. Analiza intervjujev stanovalcev Doma upokojencev Polzela, njihovih svojcev in zaposlenih v Domu upokojencev Polzela

4.3.1. Odločitev za odhod v dom in kaj vpliva na odločitev pri izbiri doma

Za dom so se večinoma odločili stanovalci sami, predvsem zaradi slabega zdravstvenega stanja (operacija kolka, huda bolezen). Zaradi potrebe po 24-urni pomoči niso mogli ostati doma, saj njihovi otroci ne bi mogli skrbeti zanje, ker so zaposleni. Veliko svojcev najprej

izkoristi bolniške in dopuste, da lahko skrbijo za bližnje, vendar je to le začasna rešitev. Nekateri se za odhod v dom odločijo zaradi slabih odnosov z domačimi. Ker se ne želijo prepirati, gredo raje v dom. Niso imeli druge izbire, kot da so se odločili za bivanje v domu. Včasih je zdravnik tisti, ki priporoča odhod v dom. Stanovalcem, ki se zaradi slabega zdravstvenega stanja ne morejo sami odločiti za odhod v dom, namesto njih uredijo namestitev v dom njihovi bližnji, saj je za vse njih to najboljša rešitev.

Svojci se za namestitev bližnjega v dom odločajo predvsem zaradi njegove nezmožnosti skrbeti sam zase, oni pa ne morejo skrbeti zanj zaradi zaposlitve. Pogosto je razlog za odhod v dom nenadno poslabšanje zdravstvenega stanja bližnjega (npr. kap), kar povzroči, da ne morejo več sami skrbeti zase in potrebujejo 24-urno pomoč, ki pa jim je svojci ne morejo nuditi. Tudi prisotnost demence je pogosto razlog, saj so svojci v skrbeh, da bi se bližnjemu kaj zgodilo zaradi nekontroliranega početja (npr. dajo kaj kuhat in pozabijo na to, nekontrolirano tavajo okoli).

Za dom na Polzeli so se vsi stanovalci odločili, ker je blizu njihovega doma in ker je najcenejši dom v bližini. Na odločitev je vplivala tudi lokacija doma.

Svojci se za dom na Polzeli odločajo predvsem zaradi tega, ker je blizu in lahko pogosteje obiščejo bližnjega. Nekaterim svojcem je pomembna tudi lokacija doma, ki se nahaja malo izven mesta, in pa urejenost okolice doma in dvorišča, kjer lahko stanovalci posedajo. Ponavadi o namestitvi v druge domove niti ne razmišljajo.

Če bi svojci morali iti v dom in če bi bili gibljivi, bi jim bilo najbolj pomembno, da bi imeli svojo sobo in svojo kopalnico, da bi imeli nek svoj intimen prostor ali pa dvoposteljno sobo, da jim ne bi bilo dolgčas. Pomembno bi jim bilo tudi to, da bi dom ponujal dejavnosti, v katere bi se lahko vključili, da bi si krajšali čas. V primeru, da bi bili negibljivi, pa bi jim bilo povsem vseeno, koliko bi jih bilo v sobi. Mogoče je to, da bi jih bilo več v sobi, kvečjemu prednost, saj ne bi bili tako osamljeni in bi v primeru, da bi se jim kaj zgodilo, imeli nekoga ob sebi.

Če bi se zaposlene odločale za dom, bi jim bilo najbolj pomembno prijazno in prilagodljivo osebje, odnos osebja do svojcev in stanovalcev, okolica doma, da se dom ne nahaja sredi

mesta, cena doma in bližina doma. Malo bi povprašale za mnenje druge, ki dom poznajo in imajo koga od bližnjih v domu, za katerega se zanimajo. O domu veliko povedo že same govorice o njem, in sicer ali je dom na dobrem glasu glede prijaznosti in ustrežljivosti zaposlenih. Pomembno bi jim bilo tudi to, da bi si zaposleni resnično vzeli čas za stanovalce. Nekateri se bolj navdušujejo za stanovanjske skupnosti. Poudarili so, da je razlika pri izbiri doma, če gre za negibljivega ali za gibljivega stanovalca.

4.3.2. Pričakovanja svojcev in stanovalcev glede bivanja v domu ter ogled doma pred namestitvijo

Svojci nimajo nekih posebnih pričakovanj glede doma, saj je veliko takšnih, ki dom že na nek način poznajo, saj so hodili na obisk h kakšnemu bližnjemu ali pa znancu, tako da so že dobili nek vtis o življenju v domu. Tudi stanovalci so pred prihodom v dom že imeli neko predstavo o tem, kako je videti dom in kako tam potekajo stvari, saj so bili v domu na obisku pri kakšnem sorodniku ali znancu. So pa tudi takšni stanovalci, ki prvič vidijo dom šele takrat, ko pridejo s prtljago v svojo novo sobo.

V primeru, da si bodoči stanovalec zaradi šibkega zdravja ne more ogledati doma in sobe, v kateri bo bival, si dom pridejo ogledat njegovi svojci. Ponavadi jih socialna delavka pelje v sobo, kamor bo stanovalec nameščen.

Zaposlene v domu pravijo, da kadar gre za namestitev iz bolnice, je svojcem ponavadi vseeno, kako je dom videti, tudi pri premestitvah iz drugega doma si ponavadi ne ogledajo doma, ampak se za dom odločijo glede na ceno. Socialna delavka želi, da si pridejo prej pogledat dom. Če gre za negibljive stanovalce, pa želi, da si pridejo dom in sobo pogledat svojci, da ne pride potem do kakšnih nevšečnosti. Delovna terapevtka je mnenja, da si gibljivi (depandansa in graščina spodaj) pridejo pogledat dom, prav tako tudi tisti, ki se odločajo za premestitev iz drugega doma. V primeru namestitve iz bolnišnice pa je svojcem pomembno zgolj to, da imajo bližnjega nekam dati. Včasih niso toliko hodili gledat dom pred namestitvijo, zdaj je vedno več takšnih, ki si dom pridejo ogledat.

4.3.3. Zadovoljstvo svojcev in stanovalcev glede bivanja v domu in ponudbe storitev v domu

Stanovalci so s prehrano v domu večinoma zadovoljni. Če česa ne marajo, tistega pač ne pojedjo. Predvsem moški imajo radi meso in krompir, ne marajo pa mlečnih stvari in zelenjavnih juh. Porcije so velike in se lahko vsak do sitega naje. Hrana je okusna, diši, včasih se zgodi, da je malo preslana. Hrana je prilagojena potrebam starejših ljudi in dobro pripravljena.

Svojci so srednje zadovoljni s prehrano v domu, saj se nekateri stanovalci pritožujejo, da hrana ni dovolj kuhana in da ni primerna za starejšega človeka. Včasih za večerjo dobijo mrzel fižol, kar pa marsikateremu stanovalcu zaradi težav s prebavo ne ustreza. Svojci se zavedajo, da ima vsak svoje želje in da je težko vsem ugoditi. Nekateri menijo, da bi stanovalcem morali dati možnost izbire med dvema menijema, da bi lahko sami izbrali, kaj bi radi jedli. Na ta način bi preprečili škodo, ki se jo dela s hrano, saj se je ogromno vrže stran, ker stanovalci nekaterih jedi sploh ne jedo. Kolikor so svojci sami videli hrano, menijo, da je preprosta, enostavna in raznolika. Če stanovalec ne more jesti cele hrane, se lahko dogovorijo, da dobijo zmleto ali pa narezano hrano. To je predvsem za tiste, ki so na negovalnem oddelku in nimajo dovolj moči, da bi si sami rezali hrano. Že ob sprejemu jih socialna delavka vpraša, kakšno hrano želijo imeti za stanovalca v domu, lahko pa to predpiše tudi zdravnica. Eden od svojcev je povedal, da so se dogovorili za narezano hrano za mamo, vendar se tega ne držijo in mama ne dobiva hrane v kosih.

Stanovalci imajo v domu na razpolago čaj, kolikor ga želijo. V domu imajo tudi avtomate za tople napitke in sokove. Vsak stanovalec, če želi, lahko dobi ključ za avtomat. Stanovalci, ki so bolj gibljivi, si sami hodijo iskat na avtomate kavo, kapučino. Tistim, ki tega ne morejo sami, jim ponavadi po napitek gredo njihovi bližnji, ko pridejo na obisk.

Kar zadeva pijačo, so svojci mnenja, da imajo stanovalci na razpolago vedno dovolj čaja, dobijo ga, kolikor želijo. Problem je pri negibljivih, ki ne morejo sami piti in čakajo na milost, da jim bo kdo pomagal pri pitju. Svojci pogosto, ko obiščejo bližnjega, prinesejo kakšen sok ali pa kavo iz avtomata. Če bližnji ne pije čaja, mu prinesejo sokove, vendar je potem problem, če ne morejo stanovalci sami odpreti steklenice.

Stanovalci so mnenja, da je dom čist in urejen. Čistilke redno čistijo in jim preoblačijo postelje, tako da imajo čisto posteljnino. Edini problem so skupna stranišča, saj se včasih zgodi, da so polulana in morajo stanovalci sami obrisati stranišča.

Glede čistoče doma so svojci večinoma zadovoljni in se zavedajo, da ko sestre negujejo negibljive, je takrat pač prisoten vonj po urinu in blatu, ampak tega ne morejo preprečiti. Problem so edino stranišča, ker se dogaja, da stanovalci ne spuščajo vode in potem močno zaudarja, vendar jim nikakor ne morejo dopovedati, da morajo spustiti vodo. Nekateri svojci menijo, da je na negovalnem oddelku bolj čisto kot na bivalnem, kjer naj bi tudi stanovalci prispevali k čistoči doma.

Stanovalcem je oprema v domu všeč, predvsem tistim, ki so zaradi prenove depandanse (bivalni del v novem delu doma) dobili novo opremo ravno nekaj mesecev nazaj. Na negovalnem oddelku je malo prostora in imajo na voljo samo eno nočno omarico in omaro, vendar se zavedajo, da drugače ne gre, saj si sobo delijo še s tremi sostanovalci. V graščini je oprema starejša. Nekaj so jo v času prenove depandanse sicer zamenjali z opremo, ki je bila prej v depandansi. Stanovalci, ki bivajo na bivalnem oddelku, lahko prinesejo tudi svoje pohištvo, na primer kakšen stol, mizico ipd.

Svojci nimajo posebnih pripomb glede opreme v domu. Zadovoljni so s tem, kar dom ponuja. Pred kratkim so obnovili depandanso in svojcem so všeč nove postelje in nova oprema v sobah. Stanovalci imajo tudi televizijo v sobi, nekateri imajo celo svojo kopalnico. Nekateri svojci pa si ne bi želeli, da bi bil njihov bližnji v graščini, saj je tam starejša oprema in tudi sama zgradba je bolj zapletena, zato težko najdeš človeka, ki ga iščeš. Svojci menijo, da je bivanje v graščini cenejše in da tam bivajo stanovalci z nizkimi pokojninami ali tisti, ki nimajo pokojnin.

Stanovalci so večinoma mnenja, da je dom na Polzeli poceni v primerjavi z drugimi domovi. Predvsem novi domovi so izjemno dragi in teh si ne bi mogli privoščiti. V novih domovih je tako, da sta samo po dva stanovalca v sobi ali pa si sam in zaradi tega je cena v teh domovih bistveno višja. Nekateri so mnenja, da je cena doma visoka v primerjavi s tem, kar ponuja. Res so novi domovi dražji, vendar tudi več ponujajo.

Če stanovalci nimajo dovolj svoje pokojnine in dodatka, morajo domsko oskrbo doplačevati svojci, kar svojcem predstavlja breme. Svojci se zavedajo, da je dom na Polzeli med najcenejšimi domovi, cene v okoliških domovih so bistveno višje.

Svojci so večinoma zadovoljni z nego svojega bližnjega. Vedno so urejeni, čisti, z ostriženimi nohti.

Stanovalci imajo v domu možnost obiskovanja tombole, telovadbe, organizirane imajo piknike (kostanjev, sladoledni), izlete (Brezje, Mozirski gaj), skupine, pevski zbor, skupine za pozabljivce, prireditve otrok iz osnovne šole. Teh dejavnosti se lahko udeležuje vsak, ki želi. Večinoma se stanovalci udeležujejo teh dejavnosti, če so le zdravi. Večina meni, da je v domu na voljo dovolj dejavnosti in da se za vsakega najde nekaj. Drugače pa se tudi stanovalci sami zaposlijo in se družijo med seboj.

Svojci večinoma vedo, katerih dejavnosti v domu se udeležujejo njihovi bližnji oziroma kaj jim je v domu na voljo. Svojci, katerih bližnji so negibljivi, menijo, da so te dejavnosti zanje nepomembne, saj se jih ne morejo udeležiti. Zadovoljni so s tem, kar je v domu ponujeno, menijo pa, da bi bilo potrebno prisluhniti tudi stanovalcem in jih povprašati, kaj bi si oni želeli. Nekateri stanovalci se zaradi takšnih in drugačnih oviranosti dejavnosti v domu ne morejo udeležiti. Mogoče bi si kdo od stanovalcev popoldne želel kakšnih animacij. Pri tem bi jim lahko bil v pomoč motivator, ki bi stanovalce spodbudil k druženju in pripravil vse potrebno. Na žalost so ukinili javno delo, ki je zelo pripomoglo k udeležbi stanovalcev negovalnega dela pri dejavnostih.

Stanovalci so zelo zadovoljni s fizioterapevtom, saj je on pogosto razlog, da so se po bolezni ponovno postavili na noge. Sestre večinoma opisujejo kot pridne, požrtvovalne, ustrezljive, potrpežljive, skrbne, prijazne, znajo prisluhniti. Seveda se najdejo tudi izjeme. Od zaposlenih večinoma dobijo, kar potrebujejo, in tisto, za kar jih prosijo. Včasih se zgodi, da nekaj obljublja, potem pa pozabijo na to, kar so jih stanovalci prosili. Dogaja se tudi, da se izgovarjajo ena na drugo. Stanovalci so povedali, da pogrešajo zaposlene preko javnih del, saj so bili z njimi zelo zadovoljni. Stanovalci so mnenja, da je zaposlenih premalo in zaradi tega včasih ne dobijo toliko pozornosti, kot bi jo potrebovali. Večinoma so zaposleni v redu,

obstajajo tudi izjeme. En stanovalec je mnenja, da enim bolj ustrezajo, da gredo k nekaterim stanovalcem raje. Zaposleni se opravičijo in priznajo, če kdaj ravnaajo napačno.

Svojci se zavedajo, da so zaposleni samo ljudje in da ima vsak kdaj kakšen slab dan. Večina zaposlenih je prijaznih, ustrezljivih in dobro opravljajo svoje delo. Seveda se najdejo tudi izjeme, ki so manj dosledne. Eden od svojcev je rekel, da bi morali tisti, ki jih kritizirajo, poskusiti njihovo delo, ki še zdaleč ni lahko. Potem jih ne bi več kritizirali. Je pa tako, da si stanovalci včasih želijo več, kot je možno. Ljudje smo različni in tudi med zaposlenimi so eni bolj uslužni in se lahko z njimi pogovoriš, jih kaj prosiš, z drugimi pa tega ne moreš (odvisno od človeka). Svojci so večinoma zadovoljni s tem, kar zaposleni naredijo za njihove bližnje. Zaposleni upoštevajo njihove želje in želje stanovalca in se lahko ponavadi vse dogovorijo. Seveda obstajajo tudi izjeme. Svojci so mnenja, da lahko izrazijo svoje mnenje brez negativnih posledic za stanovalca. Eden od svojcev je bil priča osebnemu prepiru dveh zaposlenih. Priča je bil zmerjanju in vpitju. To vsekakor ne sodi na delovno mesto. Tak prepir lahko vznemiri stanovalce, predvsem tiste na negovalnem oddelku, ker zaradi oteženega gibanja ne morejo videti, kaj se dogaja. Zaposleni bi po mnenju svojcev morali imeti občutek za starejše ljudi in biti potrpežljivi. Stanovalce najbolj zmoti rutinsko delo zaposlenih, ki ob opravljanju svojega dela nobene pozornosti ne posvetijo stanovalcem.

Delovna terapevtka meni, da so svojci in stanovalci najbolj zadovoljni s terapevti, saj z njihovo pomočjo lahko dosežejo nek napredek. Bolničarka meni, da so najbolj zadovoljni z zdravstvenim osebjem, saj imajo največ stikov z njimi.

4.3.4. Komunikacija med svojci, stanovalci in zaposlenimi

Prisotnost konfliktov

Stanovalci večinoma niso prišli v konflikt z zaposlenimi. Ena gospa je povedala: »Je že prišlo do konflikta z zaposlenimi, in sicer ko sem hodila k prijatelju na negovalni oddelek, nisem smela k njemu pred deseto uro, kljub temu da bivam v domu. Prišlo je do preveč izrečenih besed. Naučila sem se, da je boljše biti tiho, saj imaš potem najmanj problemov. Zaposlenim, s katerimi sem prišla v konflikt, se raje izogibam, saj nočem pogrevati stvari.« Kadar pride do konfliktov z zaposlenimi, se stanovalci ponavadi ne obračajo na domače, saj jih nočejo obremenjevati. Ena od stanovalk je prišla v konflikt z zaposlenimi zaradi odnosa zaposlenih do nje, saj je ponoči niso hotele previti, ko je bila mokra. Tega ni povedala nikomur.

Svojci so povedali, da še niso prišli v konflikt z zaposlenimi.

Vzroki za konflikte med svojci/ stanovalci in zaposlenimi ter reševanje konfliktov

Stanovalci menijo, da do konfliktov prihaja, ker je premalo zaposlenih in potem se zgodi, da imajo preveč dela in so živčni. Zavedajo se, da sta za konflikt vedno potrebna dva in da je vsak malo kriv. Nekateri stanovalci so bolj občutljivi in samosvoji, ne znajo se prilagajati in zaradi tega prihaja do konfliktov. Včasih pa je problematičen odnos zaposlenih do stanovalcev, zaradi katerega prihaja do različnih nestrinjanj. Tudi kraje v domu so precej pogosto izvor konfliktov. Nekateri pa menijo, da če ne bi bilo konfliktov, bi bil v domu dolgčas.

Svojci menijo, da do konfliktov prihaja, ker si stanovalci kdaj kaj izmislijo, ker prihaja do kraj, zaradi nehigiene stanovalcev, neupoštevanja stanovalčevih želja, občutljivosti stanovalcev, zaradi vrstnega reda, ki se ga držijo zaposleni, to onemogoča, da bi se naredilo kaj izven reda (npr. menjava plenice). Do konfliktov prihaja tudi zaradi malomarnosti zaposlenih, ker ne odstopajo od zacementiranega. Pogosto je razlog konfliktov slab dan, pri enih ali drugih.

Zaposleni menijo, da do konfliktov med njimi in svojci oziroma stanovalci prihaja, ker so nekateri izjemno nezadovoljni in zahtevajo nemogoče (npr. staro televizijo v sobi, zvonček v sobi, kjer to ni mogoče). Pogosto je razlog konfliktov tudi menjavanje plenice preko reda. Če se zaposleni ne odzovejo takoj na želje svojcev in stanovalcev, pride do nezadovoljstva. Do konfliktov prihaja tudi zaradi odnosa zaposlenih do njih, arogantnosti, grobosti, odrezavosti zaposlenih. Nekateri stanovalci mislijo, da se vse vrti okoli njih, poskušajo jim dopovedati, vendar ponavadi s tem ne dosežejo ničesar.

Svojci vidijo rešitev konflikta v tem, da bi se pogovorili z zaposlenimi. Če bi ta nastopal arogantno, bi se obrnili na drugega zaposlenega. Če še vedno ne bi ničesar dosegli, bi nastopili bolj ostro. Pomembno se jim zdi, da slišijo obe strani, da vidijo, kakšna je dejanska situacija. Če bi prišlo do konflikta z zaposlenimi, ki bi nastopali arogantno, bi se jim raje izognili, izognili bi se tudi konfliktnim zaposlenim. Eden od svojcev je navedel primer, ko mu je mama povedala, da ko je padla, ji čistilka ni hotela pomagati, da bi jo pobrala, ker to naj ne bi bilo njeno delo. Mama se je morala vpričo nje splaziti do postelje, da se je lahko pobrala.

To so povedali socialni delavki, ki je reagirala. Po tem dogodku niso želeli pogrevati stvari, tako da ne vedo, kako so reagirali glede te zaposlene.

Po mnenju zaposlenih je reševanje konfliktov dolgotrajen proces. Konflikte ponavadi rešujejo timsko. Trudijo se, da bi probleme reševali sproti, da ne prihaja do prehudih zamer s strani svojcev in stanovalcev. Bolničarke in sestre se ponavadi ne zapletajo v konflikt s svojci in jih raje pošljejo do glavne sestre ali socialne delavke, da se z njimi pogovori. Če pride do kakšnega konflikta, je najbolje, da se čim prej opravičijo, da se zadeva še ne poslabša in da ne pride do kakšnih zamer. Zaposlene menijo, da se je najboljši konfliktom kar izogniti, če se le da, saj imajo svojci vedno prav. Eni ljudje so bolj konfliktni, drugi manj in zaradi tega je tudi način soočanja s konflikti različen. Delovna terapevtka se s konflikti sooča tako, da najprej skuša stanovalcu ali svojcu dopovedati, kaj želi, če pa vidi, da ne bo dosegla ničesar, potem zadevo raje pusti pri miru.

Dostopnost zaposlenih in izražanje nezadovoljstva

Svojci menijo, da so zaposleni večinoma dostopni za pogovor. Nanje se obrnejo, ko potrebujejo kakšne informacije. Menijo, da so upoštevani, prav tako tudi njihovi bližnji, in da se lahko z njimi dogovorijo. Nekateri svojci so mnenja, da so eni zaposleni bolj dostopni, drugi manj, odvisno od poznanstva. Če se le da, si zaposleni vzamejo čas za pogovor z njimi. Če jim je kdo od zaposlenih nesimpatičen, se ga raje izognejo.

Socialna delavka se zaveda, da si ne vzame dovolj časa za pogovor s stanovalci in svojci, saj ogromno sprememb za sabo potegne ogromno administracije in ji zmanjka časa za pogovor. Tudi kar se tiče individualnih načrtov, si ne more vzeti dovolj časa za poglobljen pogovor s stanovalcem. Potrebovala bi nekoga, ki bi ji pomagal pri administraciji, da bi se lahko bolj posvetila stanovalcem.

Sestra in bolničarka menita, da je popoldne, ko jih je zelo malo na izmeni, skoraj nemogoče, da bi se posvetile svojcem in stanovalcem, saj nimajo časa. Zaradi tega pogosto prihaja do nezadovoljstva svojcev in stanovalcev. Dostopnost za pogovor je odvisna od časa in od človeka, ali si bo vzel čas za to. Če se preveč posvetijo svojcem in ne opravljajo svojega dela, pride do slabe volje pri sodelavkah, ki morajo potem opravljati njihovo delo, če pa se ne posvetijo svojcem, pride do slabe volje svojcev.

Kar se tiče izražanja nezadovoljstva, je pri stanovalcih večinoma tako, da raje molčijo in ne povedo zaposlenim, se ne pritožujejo. Če bi bilo res kaj zelo narobe, bi povedali svojim domačim ali pa socialni delavki oz. sestram. Če se le da, ne povedo domačim, saj jih ne želijo obremenjevati in si tudi ne želijo, da bi svojci posegali vmes, če to res ni potrebno, saj si ne želijo nakopati sovraštva zaradi tega oziroma nočejo, da bi kdo trpel. Izjemoma se obrnejo na svojce, če imajo hude težave s sostanovalci in si želijo menjati sobo ali v primeru bolezni, za katero se zaposleni ne zmenijo.

Stanovalci izražajo nezadovoljstvo delovni terapevtki glede negovalk, saj so ene bolj pripravljene pomagati, druge manj, zaradi odnosa zaposlenih do stanovalcev. Eni stanovalci povedo, če s čim niso zadovoljni, drugi ne, odvisno od vsakega posameznika.

Medicinska sestra meni, da svojci in stanovalci vedo, kaj lahko zahtevajo, povedo, če niso zadovoljni, za denar zahtevajo, kar jim pripada. Ponavadi svojci hodijo kar do glavne sestre, če s čim niso zadovoljni. Bolničarka je omenila, da stanovalci najpogosteje izražajo nezadovoljstvo glede prehrane, saj je včasih na jedilniku jed, ki je stanovalci ne poznajo in je potem ne jedo. Bolje bi bilo, da bi jim namesto tega dali kar kruh in kavo, saj to najbolj poznajo.

Obveščanje svojcev o spremembah glede zdravstvenega stanja stanovalca

Svojci so zadovoljni z obveščanjem zaposlenih o spremembah glede bližnjega, saj so pravočasno obveščeni. Menijo, da bi moral biti eden od zaposlenih zadolžen za opravljanje teh klicev.

Če pride do kakšnih sprememb (odhod stanovalca v bolnico, poslabšanje zdravstvenega stanja) s stanovalcem, po telefonu svojce obveščajo sestre do 21. ure. Kar zadeva kontrolne preglede zaradi spremstva, jih prav tako po telefonu obvestijo sestre. Če se stanovalec iz bolnice vrne še isti dan, takrat ponavadi ne obveščajo svojcev. Obveščanje svojcev je predvsem delo zdravstvenega osebja. Ponavadi kličejo sestre ali pa vodje oddelkov.

4.3.5. Sodelovanje med svojci, stanovalci in zaposlenimi

Zaposleni s svojci sodelujejo telefonsko, po pošti ali osebno.

Stanovalci se, če kaj potrebujejo, večinoma obračajo na socialno delavko, negovalke, sestre in hišnika.

Svojci imajo največ stikov s strežnicami, z oddelčnimi sestrami, glavno sestro ali s frizerko, s katero se dogovarjajo glede urejanja frizure bližnjega. Nekaterim svojcem je všeč, da zaposleni krožijo, saj bi se sicer stanovalci preveč navezali nanje in bi jim bilo potem hudo, ko jih nekaj časa ne bi bilo. Dobro je tudi zato, ker ne odgovarjajo vsi ljudje vsem. Svojci se na zaposlene obračajo, če potrebujejo kakšne informacije glede spremstva v bolnišnico ali zdravstvenega stanja stanovalca. Eden od svojcev je povedal, da zdravnice v domu ne pozna. Svojci in stanovalci se po mnenju socialne delavke največkrat obračajo nanjo, saj se z njo najlažje pogovorijo. Na direktorico se obračajo redko. Glede zdravstvenih zadev se največ obračajo na glavno sestro. Delovna terapevtka meni, da se stanovalci največkrat obračajo nanjo, saj si vzame čas zanje. Vedo, da ji lahko povedo in bo naredila kaj glede tistega, za kar jo prosijo. Svojci pa se po njenem mnenju največ obračajo na glavno sestro. Tudi sestra in bolničarka menita, da se svojci največkrat obračajo na glavno sestro. Svojci se na zaposlene obračajo, če potrebujejo kakšne informacije glede spremstva, zdravstvenega stanja stanovalca.

Stanovalci se na socialno delavko obračajo, če pride do konfliktov med stanovalci, če gre za kakšno problematično souporabo stranišč, če pride do žalitev, obrekovanje med stanovalci. Svojci se na socialno delavko obračajo, če se zanimajo glede dodatka za pomoč in postrežbo, za uvedbo ali ukinitve malice, rabo prostora za slavlje stanovalca, če se zanimajo za frizerja, če s čim niso zadovoljni.

Delovna terapija je nepoznana stroka, zato se redko obračajo na njo. Mnogi svojci mislijo, da se bodo tam masirali, igrali. Nekateri poznajo delovno terapijo iz toplic, vendar se še vedno bolj obračajo na fizioterapijo. V primeru, da ravno takrat dela s stanovalcem, ko pridejo svojci na obisk, jo vprašajo, kaj počneta in podobno.

Na medicinsko sestro se svojci ne obračajo, saj so se navadili, da jih ta usmeri h glavni sestri oziroma k zdravnici. Na bolničarko se svojci obračajo, če potrebujejo pomoč pri dajanju stanovalca na voziček. Svojci so se navadili, da se obračajo na glavno sestro ali zdravnico. Če se o domu zanima kdo od zunaj, je ponavadi tiho in jim reče, naj pokličejo v dom in sami vprašajo, kar jih zanima.

Udeležba na prireditvah in vzrok za neudeležbo

Svojci se večinoma ne udeležujejo prireditev v domu. Svojci negibljivih stanovalcev so mnenja, da ni smiselno, da bi se udeleževali prireditev, če na njih niso prisotni tudi njihovi bližnji. Nekateri svojci so mnenja, da na te prireditve niso vabljeni in če bi vedeli, da se jih lahko udeležijo, bi se odzvali. Ena od svojcev bi se z veseljem udeležila piknikov v domu in izletov, saj meni, da bi se tudi njena snaha bolj z veseljem udeležila teh prireditev.

Glede prireditev v domu je socialna delavka povedala, da so svojci vedno vabljeni, da so vabila vedno na oglasni deski in da jim že ob sprejemu pove, da so vabljeni na vse prireditve, ki se odvijajo v domu. Nekateri svojci se odzovejo, a ti so redki. Mogoče je razlog za slab odziv v tem, da so prireditve večinoma v dopoldanskem času. Ko so praznovali 50. obletnico doma, pa je bil odziv svojcev velik. Letos bodo imeli 55. obletnico doma in takrat bodo svojci vabljeni z vabilom.

Delovna terapevtka je povedala, da ob dnevu odprtih vrat ni odziva svojcev. Letos bodo praznovali 55. obletnico doma in razmišlja o tem, da bi jim poslala vabilo skupaj s položnico. Upa, da bo takrat odziv večji. Na prireditve svojci niso osebno vabljeni, vendar so vabila vedno na oglasni deski. Vedno se potrudi z vabili na prireditve in jih naredi čim bolj opazne, vendar jih svojci vseeno spregledajo. Meni, da se svojci ne bi udeležili piknika skupaj s stanovalci, prav tako svojci niso vabljeni na izlete, ki jih imajo organizirane v domu. Ti izleti so namenjeni stanovalcem.

Zaposleni menijo, da se svojci ne udeležujejo prireditev, ker nimajo časa, ker so prireditve v dopoldanskem času, ko so v službah, nekatere svojce pa to enostavno ne zanima in ne vidijo potrebe, da bi se jih udeležili. Nobena od zaposlenih nima ideje, kako bi svojce pritegnila k udeležbi.

Svojci so povedali, da se prireditev v domu ne udeležujejo, ker so preobremenjeni, nimajo časa, zaradi zaposlitve in drugih stvari. Menijo, da tu ne gre za izogibanje obveznosti svojcev do stanovalcev. Seveda obstajajo tudi izjeme.

4.3.6. Prisotnost občutkov obremenjenosti pri stanovalcih in svojcih zaradi odhoda v dom

Stanovalci so večinoma ob odhodu v dom obremenjeni, saj morajo zapustiti dom. Nekateri pa niso tako zelo obremenjeni in se sprijaznijo z odhodom v dom, saj nekje pač morajo biti. Za vse je bila to težka odločitev in marsikdo je jokal, ko je moral zapustiti svoj dom, vendar so jim pri tem bili v oporo njihovi svojci. S tem ko so šli v dom, je to za njihove bližnje pomenilo razbremenitev, saj ti zaradi zaposlitve ne bi mogli skrbeti zanje. V domu je za njih poskrbljeno, dobijo vse, kar potrebujejo, in vse, česar jim svojci doma ne bi mogli nuditi.

Svojci niso bili obremenjeni zaradi odhoda bližnjega v dom, saj so se zavedali, da ne bi mogli skrbeti zanje, zato tudi niso imeli nikoli občutka krivde zaradi tega. Prav tako niso imeli občutka, da jih okolica obsoja zaradi tega, saj menijo, da so se časi spremenili in dom ne velja več za hiralnico. To, da je bližnji v domu, zanje pomeni razbremenitev, saj niso več obremenjeni s tem, da bi se bližnjim kaj zgodilo v času, ko niso mogli biti ob njih. Vedo, da so bližnji v dobrih rokah, da je zanje dobro poskrbljeno. Menijo, da ni razlik v obremenjenosti svojcev, katerih bližnji je na negovalnem oddelku, in svojcev, katerih bližnji je na bivalnem oddelku, saj je za vse dobro poskrbljeno. Najprej je seveda hudo, vendar se človek sčasoma privadi. Zavedajo se, da se s tem, ko je šel bližnji v dom, niso rešili odgovornosti do njih, čeprav marsikateri svojci sčasoma pozabijo na to, da odgovornost do bližnjega ostaja. Če bi lahko skrbeli za bližnjega, ga zagotovo ne bi dali v dom, ampak ker ne gre drugače, je to zanje edina možnost.

Svojci ob sprejemu niso potrebovali pomoči. Vse, kar se je bilo potrebno dogovoriti, so se dogovorili s socialno delavko. Nekateri svojci pa bi si želeli pomoč v bolnišnici, da bi te tam usmerili in seznanili s postopkom domske namestitve in tem, kakšne so možnosti.

4.3.7. Prisotnost občutkov obremenjenosti pri zaposlenih na delovnem mestu

Stanovalci menijo, da so bolj obremenjeni zaposleni na negovalnem oddelku, saj tam stanovalci potrebujejo več njihove pomoči. Sestre so zelo obremenjene in utrujene.

Glede preobremenjenosti zaposlenih imajo svojci različna mnenja. Eni menijo, da so zaposleni preobremenjeni, saj delajo po normativu. Preobremenjeni so predvsem tisti, ki

delajo na negovalnem oddelku, saj je tam težje delo in več stanovalcev potrebuje pomoč. Drugi pa menijo, da več kot je zaposlenih, slabše je, ker se potem zanašajo eden na drugega in ne delajo nič hitreje kot sicer.

Socialna delavka in delovna terapevtka sta zadovoljni na delovnem mestu. Bolničarka in sestra sta povedali, da je zadovoljstvo odvisno od števila delavcev, od ekip, od tega, kako si komu všeč. Včasih imaš slab dan in pride do nestrinjanj. Če jih je dovolj v službi, so ponavadi zadovoljne, če jih je premalo, pa niso zadovoljne.

Socialna delavka se včasih počuti preobremenjeno. V pomoč bi ji bil nekdo, ki bi ji pomagal pri administrativnem delu, zaradi katerega si ne more za stanovalce vzeti toliko časa, kot bi si želela. Delovna terapevtka je obremenjena predvsem ob koncu leta, ko je potrebno napisati ogromno poročil. Zaradi tega mora zapostaviti delo s skupinami za demenco in svojo odsotnost nadomesti z drugimi voditelji teh skupin. Včasih ima slabo vest, ampak ji ne preostane drugega. Včasih se zgodi, da si mora delo nesti domov, saj ne utegne narediti vsega v okviru delovnega časa.

Sestra in bolničarka menita, da je obremenitev odvisna od dneva, zadolžitev, ki jih imajo, počutja stanovalcev, odsotnosti zaposlenih, ekip, sodelovanja zaposlenih, včasih se pozna tudi vpliv lune.

Motivacija zaposlenih in organiziranost supervizije in intervizije v domu

Bolničarka in sestra menita, da bi zaposlene pri delu najbolj motivirala stimulacija in to, da bi bilo dovolj zaposlenih, da bi si lahko vzeli več časa za stanovalce. Delovna terapevtka je v domu zaposlena šele dobro leto, zato je še sama dovolj motivirana. Ima ogromno idej in inspiracij, tako da ne potrebuje zunanje motivacije.

V domu imajo organizirano supervizijo enkrat letno, v katero so vključene vodje oddelkov, socialna delavka, delovna terapevtka. Ta poteka v več sklopih. Trenutno supervizijo obiskujejo sestre, bolničarke in bolniške strežnice. Socialna delavka je lani obiskovala zunanjo supervizijo socialnih delavk.

Delovna terapevtka je povedala, da so razmišljali, da bi se povezali z Domom Nine Pokorn Grmovje, a to ne bo mogoče, saj imajo tam supervizijo organizirano v okviru delovnega časa in se je ne bi mogli udeležiti.

Medicinska sestra se ni udeležila supervizije, ki poteka enkrat letno za skupino osmih zaposlenih. Bolničarka je povedala, da je prvi sklop supervizije potekal popoldne. Vodila jo je Melita Zorec iz doma v Laškem. Zaposleni so bili zelo zadovoljni z njo, saj so tam dobili neko tolažbo, predelovali so konkretne primere, tako da so lahko pogledali, kako so reagirali in kako bi bilo v neki situaciji potrebno reagirati. Govorili so o problematiki, o kateri se v domu mogoče ne govori.

V domu imajo štirikrat letno organizirane intervizije, skupine starih za samopomoč in skupine za demenco, drugače pa imajo delovne time. Pri interviziji skupin za demenco govorijo o tem, kako stvari potekajo, o spremembi skupin, o morebitni vključitvi novih zaposlenih oziroma stanovalcev in o izključitvi iz skupin. Pri interviziji skupin za samopomoč poročajo o dogajanju. Trudijo se sproti reševati probleme. Menijo, da bi lahko imeli intervizije večkrat.

4.3.8. Težave, s katerimi se srečujejo stanovalci, svojci in zaposleni

Ko pridejo stanovalci v dom, se srečajo z različnimi nevšečnostmi, npr. nerazumevanje s sostanovalci, in potem lahko pride do menjave sobe, če je to mogoče. Pogoste so težave, povezane z zdravjem, na primer da izgubljajo na moči in potrebujejo več pomoči zaposlenih. Težavo predstavlja tudi dolga čakalna vrsta pri zdravnici v domu. Stanovalci v domu sklepajo nova prijateljstva in zaradi smrti prihaja do izgub ljudi, ki so jim blizu.

Največjo težavo svojcem predstavlja nepoznavanje postopka vložitve vloge v dom. Marsikdo ne pozna postopka in če se čez noč zgodi, da se bližnjemu zdravstveno stanje zelo poslabša, je potrebno hitro najti mesto za njegovo bivanje. Težavo predstavlja tudi to, da ne morejo skrbeti za bližnjega, ker so zaposleni, in potrebno se je dogovoriti za odhod v dom, kar je izjemno težka odločitev tako za stanovalce kot za svojce. Včasih se bližnji znajdejo v hudih stiskah zaradi poslabšanja stanja bližnjega in dejstva, da se mu stanje ne bo nikoli tako izboljšalo, da bi lahko prišel domov. Eden od svojcev je povedal, da je oče celo grozil s samomorom, če bi moral on sam skrbeti za negibljivo ženo. Pri stanovalcih, ki se sami odločijo za odhod v dom, je lažje predvsem zaradi tega, ker ni odpora z njihove strani in se lahko dogovorijo. Težave so

prisotne tudi v prvih dneh namestitve bližnjega v dom, ko se stanovalec navaja na življenje v domu in ga daje domotožje, zato kar naprej kliče domov. V primeru poškodbe stanovalca lahko pride do premestitve iz bivalnega na negovalni oddelek, s čimer so povezani višji stroški plačevanja domske oskrbe, kar lahko svojcem predstavlja dodatno breme. Včasih, kadar je za bližnjega potrebno hitro najti mesto v domu, se zgodi, da dobi bližnji mesto v zelo oddaljenem kraju. Ker nimajo druge izbire, uredijo namestitev tam. Težko je, ker bližnjega ne morejo pogosto obiskovati, zato se ponavadi dogovorijo za premestitev v bližnji dom takoj, ko je to mogoče.

Socialna delavka se na delovnem mestu srečuje z naslednjimi težavami: svojci se izogibajo spremstvu stanovalcev, svojci zahtevajo, da dajejo stanovalce na voziček, čeprav bi jih lahko dali sami, prihaja do konfliktov med stanovalci, zaradi katerih se znajde v stiski. Na eni strani se nad njo izvaja pritisk osebja, na drugi strani pa pritisk stanovalcev. Na srečo takšne stvari predelujejo na delovnem timu, tako da lahko najde pomoč in oporo pri sodelavcih.

Delovna terapevtka se zaenkrat še ni soočila s kakšnimi posebnimi težavami. Če glede česa ni popolnoma prepričana, vpraša za mnenje sodelavce. Zaradi obilice dela glede organizacije, ki ga ima ob koncu leta, si vzame premalo časa za stanovalce, zaradi česar ima slabo vest, vendar se zaveda, da ne gre drugače. Ker ji včasih v službi ne uspe dokončati dela, si ga odnese domov. Kadar se želi lotiti česa novega, je problem, ker v domu vlada nek utečen sistem, ki ga je zelo težko premakniti.

Sestra in bolničarka se srečujeta predvsem s težavami glede menjave plenice, težav s križem, težav glede spremstva. Ker svojci ne pospremijo stanovalca, ga morajo pospremiti zaposleni in zaradi tega je takoj eden manj v službi, kar se zelo pozna. Največja težava je zagotovo čas, ki ga je vedno premalo. Stanovalca ne morejo vedno dati na stranišče, ko bi želel, sam ne moreš dati stanovalca na stranišče in potem pride do nezadovoljstva s strani svojcev in stanovalcev. Težave so občasne in če pride do njih, gredo do vodje oddelka ali pa se pogovorijo med sabo.

4.3.9. Spremembe glede domskega varstva, ki si jih želijo stanovalci, svojci in zaposleni

Stanovalci bi si želeli družabnikov (otrok), da bi jim delali družbo in da bi se imeli lepo. V domu je premalo smeha in mogoče bi za več smeha poskrbeli prostovoljci iz osnovne šole. Eden od stanovalcev je omenil, da bi bilo dobro, da bi bile na negovalnem oddelku samo dvoposteljne in ne štiriposteljne sobe.

Svojci so izrazili željo po povečanju števila zdravstvenega osebja, saj so ti preobremenjeni. Posledica tega je rutinsko opravljanje dela, za pogovor in druženje s stanovalci pa jim zmanjka časa. Povečati bi bilo potrebno število zaposlenih v nočni izmeni, da bi se lahko hitreje odzvali na potrebe stanovalcev. Menijo, da bi morali zapisati dolžnosti zaposlenih in poudariti, da lahko naredijo tudi kaj, kar ni ravno njihovo delo. Npr. če kdo od stanovalcev pade, mu pomagajo. Pomembno se jim zdi, da bi zaposlili samo tiste, ki jih delo s starejšimi resnično veseli in so zaradi tega tudi bolj predani svojemu delu.

Glede na to, da so ukinili delo preko javnih del, ne bi bilo slabo, če bi se povezali z osnovno šolo in izvajali medgeneracijsko druženje v okviru prostovoljstva. Eden od svojcev si želi, da bi mami oblačili hlače, da je ne bi zeblo, ko se razbrca in je potem odkrita. Dobro bi bilo, da bi bile ponoči prižgane luči na hodnikih, da ne bi prihajalo do poškodb, ko gredo stanovalci na stranišče. En svojec je ponudil možnost prevoza stanovalcev na izlet, saj ima dva kombija. Z veseljem bi se udeležil tega izleta in preživel nekaj časa s stanovalci.

Socialna delavka razmišlja, da bi vsake tri mesece organizirali sestanke za svojce ob sprejemu. Na teh sestankih bi govorili o vključevanju stanovalcev v domsko življenje in odgovarjali na vprašanja svojcev. Prav tako bi bilo potrebno razmišljati o manjposteljnih sobah, o zaposlitvi več osebja, o organiziranju več delavnic za stanovalce.

Zaposlene so se strinjale, da bi bilo dobro, če bi v domu organizirali predavanja za svojce na temo demence. Na predavanja bi jih povabili in jih pozvali, naj potrdijo udeležbo. Povabili bi strokovnjaka, ki bi predaval na to temo, prav tako pa bi se predavanju pridružila glavna sestra doma. Na teh predavanjih bi svojci spoznavali ta pojav in delili lastne izkušnje. Tudi svojci so izrazili željo po organiziranju predavanj na to temo.

Potrebne bi bile tudi spremembe glede prehrane, saj je včasih jedilnik preveč zapleten in ni primeren za starejše ljudi. Včasih je bolje stanovalcem dati kruh in kavo, ker so tega vajeni, kot pa jed, ki je ne poznajo.

Svojci in zaposleni so predlagali, da bi lahko enkrat letno organizirali prireditev v popoldanskem času, na katero bi svojce še posebej povabili.

Delovna terapevtka je povedala, da je v domu že nek utečen sistem in da je zaradi tega težko narediti kaj novega. Dogovarja se s kuhinjo, da bi imeli pekovsko skupino, prav tako si želi, da bi ji pri pripravi prireditve ob 55. obletnici doma pomagal kdo od stanovalcev. Na tak način bi se nekako razbila monotonost in stanovalci bi bili bolj vključeni v sama dogajanja v domu.

Medicinska sestra razmišlja o tem, da bi ustanovili skupino, v kateri bi bili prisotni iz vsakega profila poklicev dva (dve bolničarki, dve sestri, dve strežnici, vodja oddelka in glavna sestra) in bi skupaj iskali rešitve. Šlo bi za nekakšen delovni tim. Srečevali bi se enkrat na dva meseca in bi tam debatirali o tekočih stvareh. Vsak bi povedal svoje mnenje, skupaj bi iskali rešitve.

Zaposleni bi si od svojcev želeli pomoč in pripravljenost za sodelovanje. Delovna terapevtka si želi, da bi svojci spodbujali stanovalce pri stvareh, za katere se ona trudi, da bi jih dosegli, da bi jo podprli pri delu in da ne bi spodbijali njenega dela. Bolničarka in sestra bi si popoldne želeli pomoč svojcev pri dajanju stanovalca na voziček in pomoč pri hranjenju, saj bi jim to ogromno pomenilo. Svojce bi bilo potrebno pozvati in jim povedati, da so dolžni hoditi v spremstvo.

5. RAZPRAVA

Anketni vprašalnik je izpolnilo 44 svojcev stanovalcev, od katerih je bilo tri četrtine žensk. Ponavadi so ženske tiste, ki v družini prevzamejo funkcijo skrbi za starejše, in tudi v moji raziskavi se je izkazalo tako. Že na samem seznamu kontaktov svojcev stanovalcev prevladujejo ženske. Največ svojcev je starih nad 50 let, kar kaže na to, da je večji delež svojcev otrok stanovalcev. Pri sestavljanju vprašalnika sem pozabila, da bi lahko bili tudi bratje in sestre navedeni kot kontakt stanovalca. Izkazalo se je, da je bilo teh kar nekaj. Leta 2005 je na anketni vprašalnik odgovorilo 62 % žensk. Če primerjam s svojimi rezultati, je bil delež žensk višji (75 %). Kar zadeva sorodstveno razmerje, so rezultati podobni.

Za odhod v dom so se stanovalci večinoma odločili sami predvsem zato, ker zaradi slabega zdravstvenega stanja niso mogli ostati doma, njihovi otroci pa niso mogli skrbeti zanje, saj so zaposleni. Anketa iz leta 2005 je imela podobne rezultate, saj so se tudi takrat za odhod v dom odločali večinoma zaradi poslabšanja zdravstvenega stanja in ker bližnji niso mogli skrbeti zanje.

Svojcem so bile pri izbiri doma najbolj pomembne tri stvari, in sicer bližina doma, prijazni in dostopni zaposleni ter cena doma. Najbolj pomembno jim je to, da je dom blizu, saj na ta način lahko ohranjajo dobre stike z bližnjim. Pomembna je tudi cena doma, za katero so vsi mnenja, da je daleč najnižja v primerjavi z drugimi domovi. Tudi stanovalcem je bilo najbolj pomembno to, da je dom blizu. Če bi se zaposlene v domu odločale za nek dom, bi jim bilo najbolj pomembno prijazno in prilagodljivo osebje, odnos osebja do svojcev in stanovalcev, okolica doma, in sicer to, da dom ni sredi mesta, cena doma in bližina doma. Za nasvet bi vprašale tiste, ki imajo izkušnje z domom.

Veliko svojcev in stanovalcev je že poznalo dom, saj so že hodili na obiske v dom k znancem in zaradi tega niso imeli nekih posebnih pričakovanj. Največ svojcev je pred prihodom bližnjega v dom pričakovalo boljše nego stanovalcev. Zanimivo je, da v pogovorih s svojci in stanovalci glede nege ni bilo nikakršnih pripomb. Svojci so pričakovali več pomoči pri premagovanju občutkov krivde, obupa zaradi namestitve bližnjega v dom in ustrežnejši način informiranja o spremembah glede bližnjega. Nekaj svojcev je navedlo, da dom presega njihova pričakovanja in da so pozitivno presenečeni.

Pričakovanja pomembno vplivajo na to, ali je nekdo zadovoljen s tem, kar dom nudi, zato je pomembno, da si tako svojci kot stanovalci pred namestitvijo v dom le-tega ogledajo. Svojci so mnenja, da ogled doma pred namestitvijo pomembno pripomore k bolj realnim pričakovanjem. Socialna delavka želi, da pridejo pred namestitvijo pogledat dom sami stanovalci, v primeru sprejema negibljivega stanovalca pa želi, da pridejo dom pogledat svojci. Zanimivo, da so svojci navedli, da k bolj realnim pričakovanjem najmanj pomembno prispeva pregled jedilnika, saj je ravno hrana velikokrat razlog nezadovoljstva, ki ga izražajo svojci in stanovalci.

Svojci stanovalcev so najbolj zadovoljni s socialno službo v domu, najmanj zadovoljni pa z delovno terapijo. Razlog za nezadovoljstvo z delovno terapijo je, po besedah delovne terapevtke, v tem, da svojci ne poznajo dela delovnih terapevtov in same delovne terapije. Verjetno pod delovno terapijo niso dojeli dejavnosti, ki so na voljo stanovalcem.

Stanovalci in svojci so zadovoljni s tem, kar dom ponuja za stanovalce. Menijo, da je teh dejavnosti dovolj in da se za vsakega kaj najde. Stanovalci imajo možnost obiska pevskega zbora, skupin za samopomoč, skupin za demence, izleta, piknika, nastopa osnovnošolcev, obisk svete maše, tombole, telovadbe itd. Svojci, katerih bližnji so negibljivi, menijo, da so te dejavnosti za bližnje nepomembne, saj se jih ne morejo udeležiti. Svojci menijo, da morali tudi stanovalce povprašati o njihovih željah. Rezultati raziskave iz leta 2005 so prav tako pokazali, da so svojci najmanj zadovoljni z delovno terapijo in s fizioterapijo, za kateri so bili mnenja, da se ne izvajata dovolj in da ne upoštevata želj stanovalcev.

Svojci so najbolj zadovoljni s čistočo doma in z opremo v domu (pohištvo), kar je verjetno posledica tega, da ima večina svojcev, ki so odgovarjali, bližnjega v novem delu doma, ki je bolje opremljen v primerjavi z graščino. Dom je čist in urejen, po mnenju stanovalcev in svojcev zaposleni dobro skrbijo za čistočo doma. Problem glede čistoče je le v tem, da nekateri stanovalci ne spuščajo vode na straniščih, kar je zelo moteče. Nekateri ne bi želeli biti v graščini, saj je tam oprema starejša in tudi sama zgradba je bolj zapletena. Najmanj zadovoljni so s hrano in z dejavnostmi za stanovalce. Predvidevam, da so dejavnosti slabo ocenjene zaradi nepoznavanja svojcev, kaj vse dom ponuja stanovalcem. Nihče ni obrazložil, kakšnih dejavnosti za stanovalce bi si želeli, kljub temu da so jih najslabše ocenili. Glede prehrane v domu so različna mnenja – enim je hrana všeč, drugi pa se pritožujejo, da hrana v

domu ni primerna za starejše. Zavedajo se, da je težko ugoditi vsem. Rezultati raziskave iz leta 2005 so zanimivo v nasprotju z rezultati moje raziskave, in sicer so takrat čistočo doma ocenili kot zelo slabo, v moji raziskavi pa so bili s čistočo doma najbolj zadovoljni. Ta podatek kaže na to, da se je dom izboljšal na tem področju in so upoštevali pripombe, ki so jih takrat podali svojci. Raziskavama je skupno to, da so ocene glede prehrane v domu še vedno nizke in da si svojci in stanovalci želijo sprememb.

Mnenja glede cene doma so različna. Eni pravijo, da je dom na Polzeli poceni v primerjavi z drugimi domovi. Predvsem novi domovi so izjemno dragi in teh si ne bi mogli privoščiti. Nekateri pa menijo, da je glede na to, kar ponuja, cena previsoka.

Svojci so najbolj zadovoljni z odnosom zaposlenih do njih, najmanj pa z odnosom samih stanovalcev med sabo. Med stanovalci včasih prihaja do prepirov, zlasti med tistimi, ki bivajo v večposteljnih sobah, saj se je potrebno prilagajati. Z odnosom zaposlenih do stanovalcev so večinoma zadovoljni, a obstajajo izjeme. Anketa iz leta 2005 je imela podobne rezultate.

Stanovalci zdravstveno osebje večinoma opisujejo kot pridno, požrtvovalno, ustrezljivo, potrpežljivo, skrbno, prijazno. Seveda se najdejo tudi izjeme. Od zaposlenih večinoma dobijo, kar potrebujejo in za kar jih prosijo. Včasih se zgodi, da nekaj obljublja, potem pa pozabijo na to, kar so jih prosili, in se izgovarjajo ena na drugo. Svojci so v raziskavi leta 2005 navedli, da bi zaposleni v domu morali biti prijazni in potrpežljivi, kar je v skladu s tem, kar so v moji raziskavi navedli stanovalci.

Stanovalci pogrešajo zaposlene preko javnih del, saj so bili z njimi zelo zadovoljni. Svojci so večinoma zadovoljni s tem, kar zaposleni naredijo za njihove bližnje. Zaposleni upoštevajo njihove želje in želje stanovalca in se lahko ponavadi vse dogovorijo.

Svojci so večinoma zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi doma. Večina jih še ni naletela na težave s strani zaposlenih. Večinoma so pripravljeni na sodelovanje, so prijazni in ustrezljivi. Seveda obstajajo izjeme. Enim mogoče nekdo od zaposlenih bolj odgovarja in se raje obrača nanj kot na nekoga drugega. Če stanovalcem in svojcem kdo od zaposlenih ni pri srcu, se raje izognejo kontaktov z njim in se po pomoč obrnejo na tistega, s katerim se dobro razumejo. Tisti, ki so s sodelovanjem manj zadovoljni, pravijo, da se pripombe oziroma želje

upoštevajo nekaj dni, potem gre spet vse po starem. Rezultati raziskave iz leta 2005 so podobni, saj je 70 % svojcev odgovorilo, da so zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi.

Glede sodelovanja med svojci in zaposlenimi svojci nimajo nekih posebnih predlogov in večinoma to prepuščajo zaposlenim, ki so strokovno usposobljeni za delo, ki ga opravljajo. Ne želijo se vtikati v njihovo delo, razen če je to resnično potrebno za boljše počutje stanovalca.

V raziskavi iz leta 2005 so svojci navajali, da bi si želeli sestanke s socialno delavko na tri mesece. Želeli bi spoznati medicinsko osebje in imeti več stikov z zdravnico v domu. Želeli so, da bi jih obvestili v primeru, da se stanovalec slabo počuti.

Svojci se v zelo majhnem številu odzivajo na povabila na prireditve v domu. Več kot polovica je takšnih, ki se redko oziroma nikoli ne udeležijo prireditev v domu. Razlog za nizko udeležbo svojci vidijo v tem, ker ne vidijo razloga, da bi se tega udeležili, saj vse potrebno izvejo takrat, ko obiščejo bližnjega. Veliko svojcev je mnenja, da so te prireditve namenjene zgolj stanovalcem in se zato tega ne udeležijo. Predvsem pri svojcih, ki imajo v domu negibljivega bližnjega, se je pokazalo, da se jim ne zdi smiselno vključevati v domske aktivnosti, če se tudi njihov bližnji ne more udeležiti prireditev. Tisti svojci, ki stanovalca ne obiščejo, pogosto tudi niso seznanjeni s tem, kaj se v domu dogaja, saj so vabila ponavadi na oglasnih deskah in vabil svojci ne prejmejo na dom. Socialna delavka je povedala, da so svojci vedno vabljeni, da so vabila vedno na oglasni deski in da jim že ob sprejemu pove, da so vabljeni na vse prireditve, ki se odvijajo v domu. Na prireditve svojci niso osebno vabljeni, vendar so vabila vedno na oglasni deski.

Svojci menijo, da bi se udeležba izboljšala, če bi bil na voljo drug termin, in sicer popoldne ali ob sobotah, in če bi bili pisno ali osebno obveščeni, če bi vabilo prejeli po pošti (z računom plačila oskrbe) ali na elektronski naslov, če bi bila večja, bolj vidna obvestila in če bi bile oglasne deske na več mestih. To se mi zdi zelo zanimivo, saj so prireditve za svojce in sestanki vedno organizirani po 16. uri, pa kljub temu ni odziva. Predlagali so, da bi poleg položnice dobili tudi obvestilo, kaj se bo tisti mesec dogajalo v domu. Zaposleni so mnenja, da je problem v tem, da svojci ne vidijo potrebe, da bi se udeleževali prireditev v domu, in ne vedo, kaj narediti, da bi jih pritegnili k sodelovanju. Zaposleni menijo, da se svojci ne udeležujejo prireditev, ker nimajo časa, ker so prireditve v dopoldanskem času, ko so v službah, nekatere svojce pa to enostavno ne zanima in ne vidijo potrebe, da bi se jih udeležili.

Svojci se prireditev v domu ne udeležujejo, ker so preobremenjeni, nimajo časa, zaradi službe in drugih stvari.

Zaposleni s svojci sodelujejo telefonsko, po pošti ali osebno. Če pride do kakšnih sprememb (odhod stanovalca v bolnico, poslabšanje zdravstvenega stanja) s stanovalcem, svojce po telefonu obveščajo sestre do 21. ure. Glede kontrolnih pregledov zaradi spremstva jih prav tako po telefonu obvestijo sestre.

Če kaj potrebujejo, se stanovalci večinoma obračajo na socialno delavko, negovalke, sestre in hišnika. Na svojce se obrnejo samo v primeru, da sami ne morejo rešiti zadeve, drugače pa jih raje ne obremenjujejo s svojimi težavami. Svojci imajo največ stikov s strežnicami, oddelčnimi sestrami, glavno sestro. Svojci se na zaposlene obračajo, če potrebujejo kakšne informacije glede spremstva v bolnišnico ali zdravstvenega stanja stanovalca. Stanovalci večinoma raje molčijo in ne povedo zaposlenim, se ne pritožujejo. Če bi bilo res kaj zelo narobe, bi povedali svojim domačim ali pa socialni delavki oz. sestram. Eni stanovalci povedo, če s čim niso zadovoljni, drugi ne, odvisno od vsakega posameznika. Stanovalci se na socialno delavko obračajo, če pride do konfliktov med stanovalci, če gre za kakšno problematično souporaba stranišč, če pride do žalitev, obrekovanja med stanovalci. Svojci se na socialno delavko obračajo, če se zanimajo glede dodatka za pomoč in postrežbo, za uvedbo ali ukinitve malice, če potrebujejo prostor za slavlje stanovalca, če se zanimajo za frizerja, če s čim niso zadovoljni. Delovna terapija je nepoznana stroka, zato se redko obračajo na njo. Tudi rezultati iz leta 2005 so pokazali, da se svojci največkrat obračajo na socialno delavko in na glavno sestro doma. Razlog vidim v tem, da so svojci seznanjeni s tem, da se naj za informacije obračajo na socialno delavko ali pa glavno sestro.

Svojci menijo, da so zaposleni večinoma dostopni za pogovor. Nanje se obrnejo, ko potrebujejo kakšne informacije, ponavadi glede zdravstvenega stanja, počutja in aktivnosti bližnjega. Največkrat se svojci obrnejo na zdravstveno osebje in na socialno delavko, najmanj pa na direktorico. Zaposleni se zavedajo, da si ne vzamejo dovolj časa za pogovore s stanovalci in svojci. Dostopnost za pogovor je odvisna od časa in od pripravljenosti človeka, ali si bo vzel čas za to. Svojci bi si želeli imeti več stikov z zdravstvenim osebjem in zdravnico v domu.

Večina svojcev način informiranja ocenjuje kot ustrezen. Svojci bi si želeli več informacij in pogostejše, o vsaki spremembi zdravstvenega stanja svojca. V pogovoru s svojci so mi vsi potrdili, da so pravočasno seznanjeni o spremembah glede svojega bližnjega in so zadovoljni z načinom informiranja. Ponavadi informacije dobijo, ko pridejo na obisk, če je kaj nujnega, pa jih obvestijo po telefonu, kar jim ustreza. Rezultati ankete iz leta 2005 podajajo podobne rezultate, saj so svojci v večji meri (70 %) zadovoljni z načinom informiranja.

Svojci komunikacijo večinoma ocenjujejo kot ustrezno in so zadovoljni z načinom komunikacije s strani zaposlenih. Edino, kar bi bilo potrebno izboljšati, je to, da bi bili pravočasno in ustrezno seznanjeni s tem, kar se dogaja z bližnjim. Nekaj jih ima občutek, da če bi zaposlenim povedali, s čim so nezadovoljni, bi se situacija za bližnjega še poslabšala in zaradi tega pogosto raje molčijo. Nekateri svojci menijo, da je včasih bolje biti tiho, saj če preveč poveš, te potem zaposleni grdo gledajo in bližnjega ne jemljejo resno. Tudi stanovalci so, če se le da, tiho, saj si nočejo nakopati zamer in nočejo povzročati nevšečnosti zaposlenim in svojim bližnjim.

Večina svojcev in stanovalcev pravi, da do konfliktov med njimi in zaposlenimi ne prihaja. V preobremenjenosti, ker je premalo zaposlenih in imajo preveč dela, so živčni. Razlog za konflikte vidijo tudi v nestrpnosti zaposlenih, neustrezni izobrazbi ali pa v tem, da niso dovolj nagrajeni za svoje delo. Nekateri zaposleni ne znajo prisluhniti stanovalcem in to lahko pripelje do konfliktov, malomarnosti zaposlenih, ker ne odstopajo od zacementiranega. Na konflikte vpliva tudi nesprijaznjenost svojcev, da so dali bližnjega v dom, velika pričakovanja svojcev, premalo pogovorov. Na strani stanovalcev je lahko razlog v tem, da so nekateri stanovalci svojeglavi, občutljivi in se ne želijo prilagajati načinu življenja v domu, stanovalci si kdaj kaj tudi izmislijo, ker prihaja do kraj. Svojci se večinoma zavedajo, da sta za konflikt vedno potrebna dva in ravno tu vidijo pomembnost tega, da znajo svojci in zaposleni sodelovati med seboj in rešiti nesporazume, ki so nastali, ne da bi prišlo do osebnih zamer. Zaposleni vidijo razlog konfliktov v tem, ker so nekateri izjemno nezadovoljni in zahtevajo nemogoče. Kadar pride do konfliktov z zaposlenimi, se stanovalci ponavadi ne obračajo na domače, saj jih nočejo obremenjevati.

Svojci vidijo rešitev konflikta v tem, da bi se pogovorili z zaposlenimi. Pomembno se jim zdi, da slišijo obe strani, da vidijo, kakšna je dejanska situacija. Po mnenju zaposlenih je reševanje

konfliktov dolgotrajen proces. Konflikte ponavadi rešujejo timsko. Trudijo se, da bi probleme reševali sproti, dokler ne pride do prehudih zamer s strani svojcev in stanovalcev.

Za izboljšanje komunikacije med svojci in zaposlenimi svojci predlagajo več sestankov oz. srečanj s svojci, z zaposlenimi in s stanovalci. Ti sestanki bi pripomogli k obojestranski strpnosti in objektivni komunikaciji. Potrebno je večje število zaposlenih, da bi si lažje vzeli čas za pogovor s stanovalci in svojci. Če povzamem preprosto dejstvo, ki ga je navedla ena od svojcev: »Obe strani se morata zavedati, da vse, kar vpliva na dobro sodelovanje, izhaja iz pozitivne naravnosti oseb, ki skrbijo za oskrbovance, in svojcev, ki z njimi sodelujejo.«

Svojci se ne počutijo obremenjene zaradi dejstva, da so dali bližnjega v dom in niso imeli občutka, da bi jih kdo obsojal zaradi tega. Edino, kar jih malo bremeni, je obup zaradi bolezni bližnjega, ker ne morejo narediti nič glede tega, počutijo se nemočne. Družba je drugače začela gledati na domove za stare, saj se ljudje zavedajo, da ti v današnjem tempu življenja ne preostane drugega in je za mnoge to edina rešitev. Z odhodom bližnjega v dom so se svojci razbremenili, saj vedo, da je bližnji v dobrih rokah in dobi v domu vse, kar potrebuje, in več, kot bi mu lahko nudili sami. Stanovalci so večinoma ob odhodu v dom obremenjeni, saj morajo zapustiti dom. Nekateri pa niso tako zelo obremenjeni in se sprijaznijo s tem, da nekje morajo biti.

Stanovalci menijo, da so bolj obremenjeni zaposleni na negovalnem oddelku, saj tam stanovalci potrebujejo več njihove pomoči. Socialna delavka se včasih počuti preobremenjeno. V pomoč bi ji bil nekdo, ki bi ji pomagal pri administrativnem delu. Delovna terapevtka je obremenjena predvsem ob koncu leta, ko je potrebno napisati ogromno poročil. Zdravstveno osebje meni, da je obremenitev odvisna od dneva, zadolžitev, ki jih imajo, počutja stanovalcev, odsotnosti zaposlenih, ekip, sodelovanja zaposlenih, včasih se pozna tudi vpliv lune.

Stanovalci se v domu srečujejo s težavami, kot na primer to, da se ne razumejo s sostanovalci, potem so tu težave, povezane z zdravjem, potrebujejo več pomoči zaposlenih, težava je tudi dolga čakalna vrsta pri zdravnici v domu.

Največjo težavo svojcem predstavlja nepoznavanje postopka vložitve vloge v dom. Težave predstavlja tudi to, da ne morejo skrbeti za bližnjega, ker so zaposleni, zato se je potrebno dogovoriti za odhod v dom, kar je izjemno težka odločitev. Težave so prisotne tudi v prvih dnevih namestitve bližnjega v dom, ko se stanovalec navaja na življenje v domu in ga daje domotožje.

Socialna delavka se na svojem delovnem mestu srečuje z naslednjimi težavami: svojci se izogibajo spremstvu stanovalcev, svojci zahtevajo, da dajejo stanovalce na voziček, čeprav bi jih lahko dali sami, prihaja do konfliktov med stanovalci, zaradi katerih se znajde v stiski. Delovna terapevtka si zaradi ogromno dela glede organizacije, ki ga ima ob koncu leta, vzame premalo časa za stanovalce, zaradi česar ima slabo vest. Kadar se želi lotiti česa novega, je problem, da v domu vlada nek utečen sistem, ki ga je zelo težko premakniti. Zdravstveno osebje se srečuje predvsem s težavami glede menjave plenice, težav s križem, težav glede spremstva, največja težava je zagotovo čas, ki ga je vedno premalo.

Zaposleni so večinoma zadovoljni na delovnem mestu. Zadovoljstvo zdravstvenega osebja je odvisno od števila delavcev, od ekip, od tega, kako si komu všeč. Zaposlene bi motivirala stimulacija, nekateri pa ne potrebujejo zunanje motivacije, saj so sami dovolj motivirani.

V domu imajo organizirano supervizijo enkrat letno in poteka v več sklopih. Vanjo so vključene vodje oddelkov, socialna delavka in delovna terapevtka. Prvi sklop supervizije je potekal popoldne, vodila jo je Melita Zorec iz doma v Laškem. Zaposleni so bili zelo zadovoljni z njo, saj so tam lahko govorili o stvareh, ki so jih težile. Razmišljali so, da bi se povezali z Domom Nine Pokorn Grmovje, a to ne bo mogoče, ker imajo tam supervizijo organizirano v okviru delovnega časa. V domu imajo štirikrat letno organizirane intervizije, skupine starih za samopomoč in skupine za demenco, drugače pa imajo delovne time.

Svojci so v največjem številu izrazili željo, da bi sodelovali pri izdelavi individualnega načrta za bližnjega, saj bi bili na ta način bolj seznanjeni s potekom bivanja bližnjega v domu. Prav tako pa bi si želeli individualnih in skupinskih pogovorov z zaposlenimi, da bi bili na tekočem z dogajanjem v domu. Želijo tudi bolj kakovostno hrano za bližnje, večje število zaposlenih, da bi si lahko vzeli več časa za stanovalce, več zaposlenih v nočni izmeni, da bi zaposlili samo tiste, ki si želijo delati s starejšimi, nižjo ceno oskrbe, saj je po mnenju nekaterih

previsoka in je potrebno doplačevanje s strani svojcev. Želijo si, da bi učili stanovalce strpnosti do sostanovalcev, več aktivnosti in druženja za negibljive, posluh zaposlenih za želje stanovalcev. Nekateri bi si želeli vedeti malo več o dogajanju v domu in imeti več stikov z zaposlenimi. Stanovalce bi bilo potrebno večkrat spomniti na aktivnosti v domu, saj velikokrat pozabijo na to. Prav tako bi si želeli več prijaznosti in razumevanja za bolezni in tegobe stanovalcev. Dobro bi bilo, da bi stanovalce na negovalnem oddelku razvrstili malo po možnostih za komunikacijo med njimi samimi. Nekateri menijo, da zaradi kroženja zaposlenih po oddelkih prihaja do zmede pri stanovalcih. Kar zadeva okolico doma, bi bilo lahko poletni na vrtu več stolov, miz in klopi, saj vse to ustvarja prijetno in varno počutje v »drugem domu«. Želijo, da bi se povezali z osnovno šolo in izvajali medgeneracijsko druženje v okviru prostovoljstva. Svojci bi si želeli predavanje na temo demence, saj ta pojav premalo poznajo in bi si želeli izvedeti kaj več o tem. Predavanja bi želeli imeti popoldne. Vabila bi želeli dobiti domov po pošti ali pa dovolj vidna vabila na oglasni deski doma. Svojci so najbolj pripravljeni udeležiti se sestanka, kadar pride do kakšne posebne situacije v domu. Rezultati iz leta 2005 so prav tako pokazali, da bi se 49 % svojcev z veseljem udeležilo predavanj s področja staranja in bolezni. Do zdaj so organizirali samo predavanja o ESBL in MRSA okužbi in udeležba je bila dobra.

Stanovalci bi si želeli družabnikov ter da bi na negovalnem oddelku bile samo dvoposteljne sobe in ne štiriposteljne.

Socialna delavka razmišlja, da bi na tri mesece organizirali sestanke za svojce ob sprejemu. Na teh sestankih bi govorili o vključevanju stanovalcev v domsko življenje in odgovarjali na vprašanja svojcev. Prav tako bi bilo potrebno razmišljati o manjposteljnih sobah, zaposlitvi več osebja, o organiziranju več delavnic za stanovalce. Želijo, da bi v domu organizirali predavanja za svojce na temo demence. Povabili bi strokovnjaka, ki bi predaval na to temo, prav tako pa bi se predavanju pridružila glavna sestra doma. Na teh predavanjih bi svojci prejeli informacije o omenjenem pojavu in lahko bi delili svoje izkušnje. Potrebne bi bile tudi spremembe glede prehrane. Svojce bi bilo potrebno pozvati, da so dolžni hoditi v spremstvo. Svojce bi zaprosili za pomoč pri hranjenju in posedanju stanovalcev na voziček. Enkrat letno bi lahko organizirali prireditve v popoldanskem času, na katero bi svojce še posebej povabili. Delovna terapevtka si želi, da bi ji pri pripravi prireditve za 55. obletnico doma pomagal eden od stanovalcev, da bi se na nek način razbila monotonost. Medicinska sestra razmišlja o tem,

da bi ustanovili skupino, v kateri bi bila prisotna dva iz vsakega profila poklicev in bi skupaj iskali rešitve.

Med zadovoljstvom svojcev glede bivanja bližnjega v domu in pripravljenostjo za sodelovanje ni povezave, kar me je presenetilo, saj sem sklepala, da če so svojci bolj zadovoljni z bivanjem svojega bližnjega v domu, se bolj odzovejo vabilom zaposlenih in se pogosteje udeležijo prireditev v domu. Menila sem, da svojci, ki niso zadovoljni z bivanjem bližnjega v domu in z delovanjem zaposlenih, ne bodo želeli imeti stikov z njimi oziroma se ne bodo odzvali njihovim vabilom. Tako pa se je izkazalo, da razlog za majhno udeležbo svojcev na prireditvah v domu ni povezan z njihovim zadovoljstvom in da nima nobenega vpliva, ali so svojci bolj ali manj zadovoljni. Razlog za neudeležbo svojcev na prireditvah se po mnenju svojcev skriva predvsem v tem, da niso obveščeni o dogajanju v domu, da so prireditve v dopoldanskem času, ko imajo službe. Če gre za negibljivega stanovalca, svojci ne vidijo razloga v udeležbi prireditev, če se jih tudi bližnji ne more udeležiti. Zaposleni so mnenja, da je razlog zgolj v nezainteresiranosti svojcev. Stanovalci menijo, da se njihovi bližnji prireditev ne udeležujejo, ker nimajo časa.

Sklepala sem, da so svojci, katerih bližnji bivajo na negovalnem oddelku, manj zadovoljni z bivanjem bližnjega v domu, saj ti stanovalci potrebujejo več pomoči zaposlenih, ki pa je zaradi obremenjenosti zaposlenih ne morejo vedno dobiti in zaradi tega prihaja do nezadovoljstva in konfliktov. To hipotezo sem lahko potrdila, saj se je izkazalo, da so svojci, čigar bližnji biva na negovalnem oddelku, manj zadovoljni z bivanjem svojega bližnjega v domu kot svojci, čigar bližnji biva na bivalnem oddelku.

Za svojce, ki pogosto obiskujejo bližnjega v domu, sem menila, da imajo več časa za udeleževanje prireditev v domu in so prav zaradi tega, ker so pogosto v domu, bolj seznanjeni z dogajanjem v domu kot tisti, ki pridejo le redko. Izkazalo se je, da kljub temu da so pogosto v domu, njihova pripravljenost za udeležbo na prireditvah ni nič večja. Iz tega dejstva lahko razmišljam v tej smeri, da ni razlog, da se ne udeležujejo prireditev v domu v tem, da ne bi imeli časa, pač pa se razlog skriva drugje, kot sem omenila že zgoraj.

Ko se ureja sam postopek namestitve bližnjega v dom in prvi dnevi namestitve, so za mnoge to zelo stresni trenutki, saj se je potrebno prilagoditi na novo življenje. Menila sem, da so

svojci, katerih bližnji še niso dolgo v domu, bolj obremenjeni zaradi odhoda bližnjega v dom kot svojci, ki imajo bližnjega v domu že dlje časa, saj se jim je življenje spremenilo in se je potrebno sprijazniti z boleznijo oziroma nezmožnostjo bližnjega skrbeti za samega zase in z občutki krivde, ker ne morejo skrbeti za bližnjega. V pogovorih s svojci se je izkazalo, da so z dnem, ko je šel bližnji v dom, postali manj obremenjeni, saj nimajo več skrbi glede tega, kaj se z bližnjim dogaja, ko njih ni ob njem. Izkazalo se je, da ni nobene razlike v obremenjenosti svojcev glede na to, koliko časa je bližnji v domu, saj za večino svojcev pomeni odhod bližnjega v dom razbremenitev.

Pričakovala sem, da med zadovoljstvom svojcev s sodelovanjem z zaposlenimi in ustrezno komunikacijo obstaja povezava, a se je izkazalo, da te povezave ni. Večinoma so svojci zelo zadovoljni tako s sodelovanjem kot s samo ustreznostjo komunikacije zaposlenih. Ustrezna komunikacija je po mojem mnenju ključ do dobrega sodelovanja, saj se lahko s pogovorom uresničujejo želje in dosegajo spremembe v prid stanovalca.

Stanovalci na negovalnem oddelku so ponavadi bolni in niso več sposobni sami skrbeti zase, in to je tudi glavni razlog za njihov odhod v dom. Sklepala sem, da so svojci le-teh bolj obremenjeni, saj se morajo soočiti ne samo z odhodom bližnjega v dom, ampak tudi s samo boleznijo in z nemočjo glede vplivanja na to. Rezultati so pokazali, da ni razlik v obremenjenosti svojcev, ki imajo bližnjega na negovalnem oddelku, in med tistimi, ki imajo bližnjega na bivalnem oddelku. Če pogledam na splošno, je ocena obremenjenosti zaradi odhoda bližnjega v dom zelo nizka. To na nek način povezujem s tem, kar so mi povedali svojci, in sicer da so se z odhodom bližnjega v dom razbremenili.

Med raziskovanjem sem bila pozorna na samo rabo besedišča, ki ni bila v skladu z jezikom socialnega dela. Zaposleni in svojci so pogosto uporabljali besede: oskrbovanec ali varovanec, nepokreten, pokreten, dementen ipd. Glede na to, da nas stroka socialnega dela usmerja k spoštljivemu in odgovornemu sogovorništvu, sem te besede pretvorila v jezik socialnega dela, in sicer sem govorila o stanovalcih, gibljivih in negibljivih, o stanovalcih z demenco ipd. Čačinovič Vogrinčič govori (2008: 10) o uporabi pozitivnih besed, ki opogumljajo, dajo moč, vključujejo, da bi lahko socialni delavci opustili tiste negativne, ki omejujejo, izključujejo. Jezik socialnega dela je jezik, ki vključuje jezik sodelovanja, jezik soustvarjanja. Socialne delavce je potrebno spodbujati k uporabi jezika socialnega dela in da ga podelijo z uporabniki.

Omejitve moje raziskave glede metodologije vidim v tem, da sem pri kvantitativnem delu zaradi velikega osipa dobila rezultate, ki jih ne morem posplošiti na celotno populacijo svojcev v domu. Od 154 posredovanih anketnih vprašalnikov sem jih prejela samo 45, od tega je bil en vprašalnik popolnoma neizpolnjen, zraven pa je bil priložen dopis, v katerem je bilo pohvaljeno delo zaposlenih. Ker je bil osip zelo velik (29,22 %), sem pri obdelavi podatkov upoštevala vseh 44 vprašalnikov, kljub temu da je pri nekaterih vprašanjih prišlo do napak pri izpolnjevanju oziroma da anketirane osebe na določena vprašanja sploh niso odgovorile. Leta 2005 je bilo poslanih 80 anonimnih anket, vrnjenih je bilo 45 izpolnjenih anket, kar pomeni, da se je na anketo odzvalo 56 % svojcev in je bil odziv precej večji kot pri moji raziskavi. Mogoče je razlog za večji odziv v tem, da je takratno raziskavo izvajala glavna sestra doma, ki so jo svojci poznali in so se zaradi tega bili bolj pripravljeni odzvati.

Nekatera vprašanja so svojci napačno razumeli in je zaradi tega prišlo do rezultatov, ki ne kažejo dejanske slike vzorca. Že na začetku sem se zavedala, da bo glede na to, da gre za pošto anketo, osip, a tako velikega osipa nisem pričakovala. Mogoče je bil problem v tem, da je bil anketni vprašalnik precej obsežen in morda za koga preveč zahteven. Slab odziv na anketo na nek način kaže na pripravljenost svojcev sodelovati z domom oziroma kakšno je njihovo zadovoljstvo. Glede na to, da večino hipotez, ki sem jih oblikovala, ni bilo mogoče sprejeti, sem se samega problema mogoče lotila z napačnimi predpostavkami. Bolje bi bilo, da bi najprej izvedla kvalitativno raziskavo in si potem z zapisi pogovorov pomagala pri oblikovanju hipotez in pri snovanju samega vprašalnika. Vprašanja odprtega tipa so se izkazala za manj primerna, saj svojci večinoma niso odgovarjali nanje, tako da sem glede teh vprašanj izvedela malo in bi verjetno izvedela več, če bi jim ponudila odgovore zaprtega tipa. Morala bi predvidevati, da ljudje neradi odgovarjajo na vprašanja odprtega tipa, saj jim to vprašanje vzame več časa in morajo bolj razmišljati o tem, kaj bi napisali.

Kljub vsemu pa menim, da je bil moj vprašalnik ustrezno sestavljen, kajti če bi anketiranim osebam ponudila zgolj vprašanja zaprtega tipa, bi sicer dobila več pravilno izpolnjenih vprašalnikov, vendar pa ne bi dobila mnenj tistih, ki so bili pripravljeni odgovoriti na vprašanja odprtega tipa.

Ker je bil vzorec precej majhen, predvidevam, da bi bili rezultati drugačni, če bi se odzvalo več svojcev. Že sam slab odziv na nek način kaže na neaktivnost svojcev in nezainteresiranost

za sodelovanje z domom. Za boljši vpogled v zastavljeni problem bi morala zajeti še večje število vseh vprašanih, vendar bi pri tem verjetno ponovno naletela na težave, ker so nekateri svojci nezainteresirani.

V kvalitativnem delu sem ljudi izbirala priročno, in sicer glede na poznanstvo in tiste, za katere sem vedela, da bom lahko od njih izvedela čim več. Rezultate, pridobljene v tem delu raziskave, ne morem posplošiti na celotno populacijo in ne morem trditi, da gre za dejansko sliko mnenj svojcev, stanovalcev in zaposlenih v domu. Sem pa s pomočjo pogovorov dobila bolj poglobljene podatke, s katerimi sem lahko nadgradila rezultate kvantitativne raziskave. Vsekakor bi lahko pridobila še več podatkov, če bi zastavila še več vprašanj, vendar nisem želela intervjuvancev preveč usmerjati, ker bi lahko bili rezultati zaradi tega pristranski.

Zaradi vseh naštetih pomanjkljivosti lahko dobljene rezultate upoštevamo le v okviru doma, kjer sem raziskavo izvedla, ne pa tudi na splošni ravni.

6. SKLEPI

- Pri izbiri doma so svojcem najbolj pomembne tri stvari: bližina doma, prijazni in dostopni zaposleni ter cena doma.
- Večina svojcev je že poznala dom, zato niso imeli posebnih pričakovanj. Nekateri so pričakovali boljšo nego stanovalcev.
- Svojci menijo, da ogled doma pred namestitvijo pomembno pripomore k bolj realnim pričakovanjem.
- Svojci stanovalcev so najbolj zadovoljni s socialno službo v domu, čistočo doma, z opremo v domu in odnosom zaposlenih do njih, najmanj pa so zadovoljni z delovno terapijo, s hrano, z dejavnostmi za stanovalce in odnosom samih stanovalcev med sabo.
- Svojci komunikacijo večinoma ocenjujejo kot ustrezno in so zadovoljni z načinom komunikacije s strani zaposlenih. Zaposleni so večinoma dostopni za pogovor.
- Za izboljšanje komunikacije med svojci in zaposlenimi svojci predlagajo več sestankov oz. srečanj s svojci, z zaposlenimi in s stanovalci.
- Svojci se večinoma ne počutijo obremenjene zaradi dejstva, da so dali bližnjega v dom, nekatere bremeni obup zaradi bolezni bližnjega, počutijo se nemočne.
- Stanovalci so večinoma ob odhodu v dom obremenjeni, saj morajo zapustiti dom.
- Socialna delavka se včasih počuti preobremenjeno (pomoč pri administrativnem delu), delovna terapevtka je obremenjena ob koncu leta (ogromno poročil), obremenitev zdravstvenega osebja je odvisna od dneva, zadolžitvev, počutja stanovalcev, odsotnosti zaposlenih, ekip, sodelovanja zaposlenih.
- Zaposleni s svojci sodelujejo telefonsko, po pošti ali osebno.
- Stanovalci se večinoma obračajo na socialno delavko, negovalke, sestre in hišnika; redko se obrnejo na svojce, ne želijo jih obremenjevati.
- Svojci imajo največ stikov s strežnicami, z oddelčnimi sestrami, glavno sestro.
- Svojci so večinoma zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi doma.
- Svojci se v zelo majhnem številu udeležujejo prireditev v domu (ne vidijo razloga, da bi se tega udeležili, saj vse potrebno izvejo takrat, ko obišejo bližnjega).
- Izboljšanje udeležbe: drug termin (popoldne, sobota), pisno (z računom plačila oskrbe ali na elektronski naslov) ali osebno obveščanje, večja, bolj vidna obvestila in oglasne deske na več mestih.

- Težave stanovalcev: nerazumevanje s sostanovalci, težave, povezane z zdravjem, odvisnost od pomoči zaposlenih, dolga čakalna vrsta pri zdravnici v domu.
- Težave svojcev: nepoznavanje postopka vložitve vloge v dom, nezmožnost skrbeti za bližnjega, odločitev za odhod v dom.
- Težave socialne delavke: svojci se izogibajo spremstvu stanovalcev, zahtevajo, da dajejo stanovalce na voziček, čeprav bi jih lahko dali sami, konflikti med stanovalci.
- Težave delovne terapevtke: ogromno organizacije, premalo časa za stanovalce, problem uvesti kaj novega.
- Težave zdravstvenega osebja: menjava plenice, težave s križem, težave glede spremstva, pomanjkanje časa.
- Med zadovoljstvom svojcev glede bivanja bližnjega v domu in pripravljenostjo za sodelovanje ni povezave.
- Svojci, čigar bližnji biva na negovalnem oddelku, so manj zadovoljni z bivanjem svojega bližnjega v domu kot svojci, čigar bližnji biva na bivalnem oddelku.
- Med pogostostjo obiskov svojcev bližnjega v domu in pogostostjo udeležbe prireditve v domu ni povezave.
- Med časom bivanja bližnjega v domu in obremenitvijo svojcev ni povezave.
- Ne prihaja do razlik v ocenah obremenjenosti svojcev glede na oddelek, na katerem biva bližnji.
- Svojci so izrazili željo, da bi sodelovali pri izdelavi individualnega načrta za bližnjega, želijo boljšo kakovost hrane za bližnje, večje število zaposlenih, da bi lahko več časa namenili stanovalcem, nižjo ceno oskrbe, več aktivnosti in druženja za negibljive, posluh zaposlenih za želje stanovalcev, da bi stanovalce na negovalnem oddelku razvrstili po zmožnostih za komunikacijo.
- Zaposleni bi želeli vsake tri mesece organizirati sestance za svojce ob sprejemu (vključevanju stanovalcev v domsko življenje in odgovarjanje na vprašanja svojcev), prav tako bi želeli organizirati predavanje za svojce na temo demence, enkrat letno organizirati prireditev v popoldanskem času, svojce pozvati, da so dolžni hoditi v spremstvo in jih zaprositi za pomoč pri hranjenju in posedanju stanovalcev na voziček. Želijo si ustanovitev delovnega tima za zdravstveno osebje.
- Rezultati moje raziskave so podobni rezultatom iz leta 2005.

7. PREDLOGI

Pridobila sem veliko predlogov svojcev, stanovalcev in zaposlenih o izboljšanju sodelovanja in o drugih načinih sodelovanja. Svojci so zapisali in povedali, kaj jih moti pri delu zaposlenih v ustanovi, kaj pogrešajo, kaj je potrebno popraviti in izboljšati. Vsaka služba bi morala glede na rezultate, pripombe in pohvale poiskati nove poti in smernice za izboljšanje zadovoljstva in sodelovanja s starostnikom in z njegovimi svojci. Rezultate (brez razprave in prilog) bomo objavili v maju 2011 na panoju v avli novega dela doma.

Predlogi za praktično delovanje

- Povezati se z osnovno šolo in spodbuditi medgeneracijsko druženje v okviru prostovoljstva, saj si stanovalci želijo za družabnike otroke oziroma mladino, ki bi jim delala družbo in s katerimi bi se imeli lepo. Bolj odprta pot prostovoljstva v domsko okolje bi lahko razbremenila zaposlene.
- Ponudbo storitev je potrebno individualizirati in prilagoditi posameznemu stanovalcu. Potrebne so spremembe glede prehrane, saj je včasih jedilnik preveč zapleten in ni primeren za starejše ljudi. Dogovoriti bi se morali, kakšno hrano naj dajejo stanovalki/-cu, pogledati, katerih jedi stanovalci ne jedo, in jih izločiti iz jedilnikov, vprašati stanovalce, kakšno hrano si želijo. Stanovalce bi morali vprašati, katere dejavnosti si želijo obiskovati, in jih spodbuditi k udejstvovanju. Ponuditi bi jim morali še več dejavnosti in organizirati več aktivnosti za negibljive stanovalce. Povečati bi bilo potrebno soudeležnost stanovalcev pri dogajanju v domu, da bi bili stanovalci čim bolj vključeni v sama dogajanja v domu. Pri izdelavi individualnega načrta za bližnjega bi morali imeti svojci možnost sodelovanja, saj bi bili na ta način bolj seznanjeni s potekom bivanja bližnjega v domu.
- Za izboljšanje komunikacije med svojci in zaposlenimi bi bilo potrebno organizirati več sestankov oziroma srečanj s svojci, z zaposlenimi in s stanovalci. Ti sestanki bi pripomogli k obojestranski strpni in objektivni komunikaciji.

- Stanovalce je potrebno večkrat spomniti na aktivnosti v domu, saj velikokrat pozabijo nanje.
- Predlagam, da vodstvo doma pogleda, kakšne so možnosti dvoposteljnih sob tudi na negovalnem oddelku.
- Potrebno bi bilo povečati število zdravstvenega osebja, saj so ti preobremenjeni. Posledica tega je rutinsko opravljanje dela, za pogovor in druženje s stanovalci pa jim zmanjka časa. Povečati bi morali število zaposlenih v nočni izmeni, da bi se lahko hitreje odzvali na potrebe stanovalcev.
- Poskrbeti bi bilo potrebno za nagrado in motivacijo zaposlenih (stimulacije), da bi ti bolje in bolj z veseljem opravljali svoje delo. Svojci in stanovalci si želijo prijaznih zaposlenih. To lahko dosežejo na ta način, da vodstvo poskrbi za zadovoljstvo zaposlenih na delovnem mestu in jih ustrezno nagradi za njihovo delo.
- Svojce bi morali pozvati in jim povedati, da so dolžni hoditi v spremstvo. Zaprostiti bi jih morali za pomoč pri hranjenju in posedanju stanovalcev na voziček, saj bi na ta način razbremenili zaposlene in preprečili slabo voljo tako na strani zaposlenih kot na strani svojcev.
- Dom mora razvijati nove oblike sodelovanja s svojci. Svojce je potrebno spodbujati k vključevanju v domske aktivnosti, in sicer:
 - enkrat letno organizirati prireditev v popoldanskem času, na katero bi svojce še posebej povabili. Na ta način bi se družili med seboj svojci, stanovalci in zaposleni v domu. To bi prispevalo h krepitvi medsebojnih odnosov in vzpostavljanju prijetnega vzdušja v domu;
 - organizirati sestanke za svojce ob sprejemu na tri mesece. Na teh sestankih bi govorili o vključevanju stanovalcev v domsko življenje in odgovarjali na vprašanja svojcev. Na sestankih bi bile poleg svojcev prisotne socialna delavka, delavna terapevtka in glavna sestra, ki bi bile odprte za vprašanja svojcev;
 - organizirati predavanja za svojce na temo demence, saj je ta pojav večini nepoznan. Na predavanja bi bilo potrebno povabiti strokovnjaka, ki bi predaval na to temo, prav

tako bi se predavanju pridružila glavna sestra doma. Na teh predavanjih bi svojci prejeli informacije o pojavu demence in delili svoje izkušnje glede tega pojava.

- Za zdravstvene delavce bi bilo potrebno organizirati delovne time, na katerih bi bila prisotna iz vsakega profila poklicev po dva zaposlena (dve bolničarki, dve sestri, dve strežnici, vodja oddelka in glavna sestra) in bi skupaj iskali rešitve. Srečevali bi se enkrat na dva meseca in bi debatirali o tekočih stvareh. Vsak bi povedal svoje mnenje, iskali bi skupne rešitve in sproti sporočali šefom.
- Med stanovalci pogosto prihaja do konfliktov in zato bi bilo stanovalce potrebno učiti strpnosti do sostanovalcev in medsebojne pomači. K izboljšanju odnosov bi pripomoglo že to, da bi bila socialna delavka pri razvrščanju stanovalcev v sobe pozorna na to, kako se stanovalca razumeta. Stanovalce na negovalnem oddelku bi bilo potrebno razvrstiti po zmožnosti za komunikacijo.
- Pomemben je ogled doma pred namestitvijo in spoznavanje dogajanja v domu, zato je pomembno, da socialna delavka spodbudi svojce in stanovalce, da ko vložijo vlogo v dom, si dom tudi ogledajo. Pomembno je, da se svojcem in stanovalcem že ob sprejemu nudi dovolj informacij o tem, kam se lahko obrnejo po pomoč. Tako vedo, na koga od zaposlenih se lahko obrnejo, ko pride do nezadovoljstva.
- Izboljšati bi morali informiranje svojcev glede bližnjega, tako da vodja oddelka po telefonu obvesti svojce, ko stanovalec zboli ali v primeru, če se mu zdravstveno stanje nenadoma poslabša.
- Prireditve v domu s strani svojcev so slabo obiskane. Svojce bi bilo potrebno obvestiti, česa se lahko udeležujejo, saj jih veliko ne ve, kaj se dogaja v domu. Svojce je potrebno ozaveščati, da se s tem, ko je šel njihov bližnji v dom, njihova odgovornost do bližnjega ni prenesla na dom. Z mesečnim računom naj dostavijo tudi vabilo na prireditve, ki bodo potekale v tekočem mesecu. Prireditve za svojce naj skušajo organizirati v popoldanskem času oziroma ob sobotah. Obvestila o dogajanju v domu bi morali poslati po pošti ali pa narediti več oglasnih desk, na katerih bi bila obvestila bolj vidna. Svojci bi lahko bili tudi osebno vabljeni na prireditve, ko pridejo v dom.

- Komunikacijo med svojci in zaposlenimi bi bilo potrebno izboljšati na tak način, da bi organizirali več sestankov oziroma srečanj s svojci, stanovalci in z zaposlenimi, kjer bi izmenjali svoja pričakovanja, izkušnje. Pomembno je delati na obojestranski strpni in objektivni komunikaciji.
- Notranjost doma je dobro vzdrževana, mogoče bi se dalo kaj postoriti v okolici (poleti cvetje, več stolov, miz, klopi), kajti vse to skupaj šele ustvarja prijetno in varno počutje v »drugem domu«.
- Zdravnica bi morala večkrat obiskati stanovalce po sobah. Svojci bi si želeli imeti več stikov z zdravnico in več informacij o zdravstvenem stanju bližnjega.

Predlogi glede teorije

- Med raziskovanjem se je izkazalo, da zaposleni in svojci uporabljajo besede, ki niso v skladu z jezikom socialnega dela. Svojce in zaposlene bi morali spodbujati k pravilni rabi besed, in sicer besed, ki človeka ne definirajo glede na lastnost oziroma oviranost, ki jo ima, besed, ki človeka ločijo od problema, besed, ki človeka opolnomočijo in mu dajejo moč za uresničevanje njegovih želja.
- Bolj pogosto bi morali organizirati supervizijo oziroma intervizijo za zaposlene, da bi ti imeli možnost pogovora in razreševanja osebnih stisk zaradi obremenitev na delovnem mestu. S tem bi krepili njihovo strokovnost, motivacijo za delo in na ta način preprečevali konflikte s stanovalci in svojci zaradi nezadovoljstva na delovnem mestu.

Predlog glede nadaljnjega raziskovanja

- Raziskavo bi morali čez 5 let ponoviti in ugotoviti, ali je bil dosežen kakšen napredek.

8. LITERATURA

1. Acceto, B. (1987), Starost in staranje: Osnove medicinske gerontologije. Ljubljana: Cankarjeva založba.
2. Cvetko, H. (2001), Koncepti in veščine komuniciranja. Maribor: Doba.
3. Čačinovič Vogrinčič, G., Šugman Bohinc, L. (2000), Učinkovitost (uspešnost) razgovora v socialnem delu z družino. Socialno delo 39, 3: 175- 189.
4. Čačinovič Vogrinčič, G. (2008), Socialno delo z družino. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
5. Flaker, V. (1998), Odpiranje norosti : vzpon in padec totalnih ustanov. Ljubljana: Dan
6. Flaker, V., Mali, J., Kodele, T., Grebenc, V., Škerjanc, J., Urek, M. (2008), Dolgotrajna oskrba: ort potreb in odgovorov nanje. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
7. Goffman, E. (1961), Asylums. New York: Doubleday and Company.
8. Hamler, A. (2007), Osamljenost starega človeka v domu za stare in domačem okolju: diplomska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
9. Hojnik Zupanc, I. (1997), Dodajmo življenje letom. Ljubljana: Gerontološko društvo Slovenije.
10. Hojnik Zupanc, I. (1999), Samostojnost starega človeka v družbeno- prostorskem kontekstu. Ljubljana: Znanstvena knjižnica FDV.
11. Ivanjšič, S. (2000), Socialni delavec in starostnik, Socialno delo, 39,6: 433-439.
12. Krajnik, I. (1999), Pomen dela s svojci za dobro počutje sstanovalcev in zaposlenih v Domu upokojencev Podbrdo. Diplomska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
13. Kristančič, A. (1998), Osnove in elementi svetovalne komunikacije. Ljubljana: AA Inserco.
14. Kristančič, A. (2005), Nova podoba staranja- siva revolucija. Ljubljana: AA Inserco
15. Krošelj, M. (2006), Možnost za sodelovanje svojcev v dejavnosti Trubarjevega doma upokojencev Loka pri Zidanem Mostu. Diplomska naloga. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
16. Mali, J., Milošević Arnold, V. (2006), Nekatere značilnosti razvoja domov za stare ljudi v Sloveniji po drugi svetovni vojni. Socialno delo, 45, 3-5:169-81

17. Mali, J. (2002), Starost, emocije in emocionalno delo v domovih za stare. Socialno delo, 41,6: 319-321.
18. Mali, J. (2003), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. Magistrsko delo. Ljubljana: FDV.
19. Mali, J. (2004), Kvaliteta življenja in zadovoljstvo stanovalcev in zaposlenih v domu starejših občanov. Socialno delo, 43, 2-3: 105-115.
20. Mali, J. (2006), Koncept totalne ustanove in domovi za stare. Socialno delo, 45, 1-2: 17-27.
21. Mali, J. (2007a), Vloge in pomen socialnega dela v razvoju institucionalnega varstva starih ljudi v Sloveniji: doktorska disertacija. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo
22. Mali, J. (2007b), Socialno delo s starimi ljudmi (Izbirna poglavja doktorata Vloga in pomen socialnega dela v razvoju institucionalnega varstva ljudi v Sloveniji). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
23. Mali, J. (2008), Od hiralnic do domov za stare. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
24. Mali, J., Ovčar, L. (2010), Življenjski svet starejšega kmečkega prebivalstva. Socialno delo, 49, 4: 229-238.
25. Mesec, B. (1997), Metodologija raziskovanja v socialnem delu I. Ljubljana: Visoka šola za socialno delo.
26. Mesec, B. (2007), Metodologija raziskovanja v socialnem delu II. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
27. Milošević Arnold, V. (2000), Profesionalne vloge socialnih delavcev pri delu s starimi ljudmi. Socialno delo 39, 4-5: 253-261.
28. Milošević- Arnold, V. (1999), Razvoj socialnega dela s starimi ljudmi (izbrani članki in referati). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
29. Milošević- Arnold, V. (2003), Socialno delo s starimi ljudmi (izbrani članki in referati). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
30. Milošević- Arnold, V. (2004), Socialno delo s starimi ljudmi (izbrani članki in referati). Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
31. Pečjak, V. (1998), Psihologija tretjega življenjskega obdobja. Ljubljana: Znanstveni institut Filozofske fakultete.
32. Pečjak, V. (2007), Psihologija staranja. Bled: Samozaložba.
33. Požarnik, H. (1981), Umetnost staranja: leta, predsodki in dejstva. Ljubljana: Cankarjeva založba.

34. Ramovš, J., Kladnik, T., Kniflc, B. (1992), Skupine starih za samopomoč: metodični priročnik. Ljubljana: Institut za socialno medicino in socialno varstvo.
35. Ramovš, J. (2000): Medgeneracijska povezanost, samopomoč in kakovostna starost. Socialno delo, 39, 4-5: 315-329.
36. Ramovš, J. (2003), Kakovostna starost. Socialna gerontologija in gerontogogika. Ljubljana: Inštitut Antona Trstenjaka in SAZU.
37. Regvar, B. (2009), Zlom institucionalne skrbi za stare ljudi v pogojih starajoče se družbe. V: Leskovic, L., Tršek, J. (ur), Zbornik predavanj 1. kongresa gerontološke zdravstvene nege. »Starost- izziv ali problem sodobne družbe«. Portorož, 10-12 junij 2009. Ljubljana: Strokovna sekcij MS in ZT v socialnih zavodih (54-62).
38. Strategija varstva starejših do 2010- Solidarnost, sožitje in kakovostno staranje prebivalstva (2006). Ljubljana: Vlada RS, Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve.
39. Šugman Bohinc, L. (2003), Od nezmožnosti ne komunicirati k uspešnemu komuniciranju. Emzin XIII, 3-4: 81- 85.
40. Šugman Bohinc, L. (2005), Kibernetika psihoterapije- razvijanje učinkovite postmoderne dialoške prakse. V: Bohak, J., Možina, M. (ur.), Četrti študijski dnevi Slovenske krovne zveze za psihoterapijo, Rogla. Zbornik prispevkov (156 – 163).
41. Wiener, N. (1989), Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine. Cambridge, Massachusetts: The M.I.T. Press.
42. Železnik, D., Železnik, U. (2008), Komunikacija kot posamezni dejavnik obravnave starostnika, V: Wirth, K. (ur.), Zbornik predavanj. 24. strokovno srečanje. Zbornica zdravstvene nege Slovenije. Terme Ptuj, 7 n 8 oktober 2008. Ljubljana: Zveza društev MS in ZS Slovenije in strokovna sekcija MS in SZ v socialnih zavodih (40-41).
43. <http://www.ssz-slo.si/slo/main.asp?id=31FE63FF>(3. 3. 2011)

9. PRILOGE

9.1. Priloga 1: Anketni vprašalnik

1. Spol (Ustrezno obkrožite.)

- a) moški
- b) ženski

2. Starost (Ustrezno obkrožite.)

- a) pod 30 let
- b) od 30 do pod 40 let
- c) od 40 do pod 50 let
- d) od 50 do pod 60 let
- e) nad 60 let

3. Sorodstveno razmerje do stanovalca doma (Ustrezno obkrožite.)

- a) mož / žena
- b) sin / hči
- c) nečak / nečakinja
- d) svak / svakinja
- e) drugo: _____

4. Kako dolgo je vaš bližnji stanovalec DU Polzela? (Ustrezno obkrožite.)

- a) Manj kot 6 mesecev.
- b) 6 mesecev do manj kot 1 leto.
- c) Od 1 do pod 5 let.
- d) Od 5 do pod 10 let.
- e) Nad 10 let.

5. Vaš bližnji biva (Obkrožite ustrezno.)

- a) na negovalnem oddelku novega dela doma.
- b) na bivalnem oddelku novega dela doma.
- c) na negovalnem oddelku v graščini.
- d) na bivalnem oddelku v graščini.

6. Kako pogosto obiskujete bližnjega, ki biva v domu (ustrezno obkrožite)?

- a) Vsak dan.
- b) Nekajkrat tedensko.
- c) Nekajkrat mesečno.
- d) Nekajkrat letno.

7. Kaj menite, da najbolj vpliva na odločitev pri izbiri doma (možnih je več odgovorov)?

- a) Bližina doma.
- b) Urejenost doma in njegove okolice.
- c) Čistoča doma in sob stanovalcev.
- d) Velikost in opremljenost sobe.
- e) Cena doma.
- f) Prijazni in dostopni zaposleni.

g) Ponudba dejavnosti v domu.

h) Drugo: _____

8. Ocenite, kakšna so bila pričakovanja glede doma pred namestitvijo vašega bližnjega v dom v primerjavi z dejanskim stanjem.

Pričakoval/a sem (možnih je več odgovorov):

- a) boljšo hrano.
- b) boljšo čistočo doma.
- c) boljšo nego stanovalcev.
- d) večjo dostopnost zaposlenih.
- e) več dejavnosti za stanovalce.
- f) bolj sposobno hišno zdravnico.
- g) boljši način informiranja ob sprejemu bližnjega v dom.
- h) nižjo ceno oskrbe stanovalca.
- i) večjo možnost obiskov.
- j) ustrežnejši način informiranja o spremembah glede bližnjega.
- k) pomoč pri premagovanju občutka krivde, obupa zaradi namestitve bližnjega v dom.
- l) boljše sodelovanje z zaposlenimi.
- m) drugo: _____

9. Ocenite, kaj od naštetega bi pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem glede domske oskrbe. Obkrožite številko 1, če navedeno ne bi zelo pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem, in številko 5, če bi navedeno zelo pripomoglo k bolj realnim pričakovanjem.

	Ne bi zelo pripomoglo.				Zelo bi pripomoglo.
Ogled doma pred namestitvijo.	1	2	3	4	5
Spoznanje aktivnosti za stanovalce.	1	2	3	4	5
Spoznati osebe v domu.	1	2	3	4	5
Pregled jedilnika.	1	2	3	4	5
Spoznati sostanovalce.	1	2	3	4	5
Informacije, kam se lahko obrnejo po pomoč.	1	2	3	4	5

10. Ocenite, kako ste zadovoljni s službami v domu, s tem, kar dom ponuja, in z odnosi v domu. Če ste popolnoma nezadovoljni, obkrožite številko 1, če ste popolnoma zadovoljni, obkrožite številko 5.

Zadovoljstvo s službami v domu

	Popolnoma nezadovoljen.				Popolnoma zadovoljen.
zdravstvena služba	1	2	3	4	5
fizioterapijo	1	2	3	4	5
delovna terapija (dnevne aktivnosti)	1	2	3	4	5
socialna služba	1	2	3	4	5
kuhinja	1	2	3	4	5
pralnica	1	2	3	4	5
tehnično oskrbovalna služba	1	2	3	4	5

Razlogi za vaše ocene:

Zadovoljstvo s ponujenim v domu

	Popolnoma nezadovoljen.				Popolnoma zadovoljen.
hrana	1	2	3	4	5
pijača	1	2	3	4	5
čistoča doma	1	2	3	4	5
zdravstvena nega stanovalca	1	2	3	4	5
dejavnosti za stanovalce	1	2	3	4	5
oprema v domu (pohištvo)	1	2	3	4	5
cena oskrbe	1	2	3	4	5

Razlogi za vaše ocene:

Zadovoljstvo z odnosi v domu

	Popolnoma nezadovoljen.				Popolnoma zadovoljen.
Odnos zaposlenih do stanovalcev.	1	2	3	4	5
Odnos zaposlenih do svojcev.	1	2	3	4	5
Odnos med stanovalci samimi.	1	2	3	4	5

Razlogi za vaše ocene:

11. Ocenite, kako ste zadovoljni s sodelovanjem z zaposlenimi doma (ustrezno obkrožite).

- a) Zelo zadovoljni.
- b) Zadovoljni.
- c) Srednje zadovoljni.
- d) Nezadovoljni.
- e) Zelo nezadovoljni.

Razlogi za vašo oceno:

12. Ali se udeležujete srečanj/prireditv v domu (obkrožite ustrezno)?

- a) Vedno.
- b) Pogosto.
- c) Včasih.
- d) Redko.
- e) Nikoli.

13. Kaj menite, da je razlog, da se svojci ne udeležujete srečanj/prireditv v domu (ustrezno obkrožite)?

- a) To mi predstavlja dodatno breme.
- b) Ne vidim razloga, saj vse potrebno izvem takrat, ko obiščem svojca.
- c) Nisem seznanjen s tem, kaj se dogaja v domu.
- d) Nimam časa.
- e) Drugo: _____

14. Kaj menite, da bi bilo potrebno narediti, da bi se svojci bolj udeleževali prireditv/srečanj v domu (možnih je več odgovorov)?

- a) Drugačen način obveščanja o prireditvah
Kakšen? _____

- b) Drug termin.

Kdaj? _____

- c) Bolj zanimive prireditve.
- d) Bolj aktivno sodelovanje svojcev in stanovalcev na prireditvah.
- e) Drugo: _____

15. Kako pomembno je po vašem mnenju dobro sodelovanje z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev?

- a) Zelo pomembno.
- b) Pomembno.
- c) Niti pomembno niti nepomembno.
- d) Nepomembno.
- e) Zelo nepomembno.

Razlogi za vašo oceno:

16. Kako ocenjujete način informiranja o spremembah (zdravstveno stanje, dejavnost v domu ...) in drugih pomembnih zadevah v zvezi z vašim bližnjim (ustrezno obkrožite)?

- a) Zelo ustrezno.
- b) Ustrezno.
- c) Neustrezno.
- d) Zelo neustrezno.

Če ste obkrožili trditev c ali d, potem napišite, kakšen način informiranja bi vam bolj ustrezal.

17. Ocenite kako pogosto potrebujete določene informacije od zaposlenih. Obkrožite številko 5, če jih potrebujete zelo pogosto, obkrožite številko 1, če jih potrebujete zelo redko.

	Zelo redko.				Zelo pogosto.
o zdravstvenem stanju svojca in nega	1	2	3	4	5
plačilo oskrbe stanovalca	1	2	3	4	5
počutje in aktivnosti svojca	1	2	3	4	5
možnosti premestitve	1	2	3	4	5
razreševanje konfliktov, ki nastajajo med mojim svojcem in ostalimi stanovalci	1	2	3	4	5

18. Ocenite, komu najpogosteje izrazite nezadovoljstvo glede oskrbe bližnjega. Obkrožite številko 1, če tej osebi zelo redko izrazite nezadovoljstvo, in obkrožite številko 5, če tej osebi zelo pogosto izrazite nezadovoljstvo glede oskrbe za bližnjega.

	Zelo redko.				Zelo pogosto.
socialni delavki	1	2	3	4	5
direktorici	1	2	3	4	5
delovni terapevtki	1	2	3	4	5
fizioterapevtu/ki	1	2	3	4	5
zdravstvenemu osebju (negovalki, bolniški strežnici, medicinski sestre)	1	2	3	4	5
zdravnici	1	2	3	4	5
drugo (komu):	1	2	3	4	5

19. S kom od zaposlenih bi želeli navezati več stikov (možnih je več odgovorov)?

- a) S socialno delavko.
- b) Z zdravstvenim osebjem (negovalke, bolniške strežnice, medicinske sestre, zdravnica).
- c) Z direktorico.
- d) Z delovno terapevtko.
- e) S fizioterapevtom.
- f) Z zdravnico.

g) Drugo: _____

Zakaj?

20. Obkrožite, ali bi se udeležili spodaj naštetih srečanj/prireditev. Obkrožite številko 1, če se predlaganega zagotovo ne bi udeležili, obkrožite številko 5, če bi se predlaganega zagotovo udeležili.

	Zagotovo ne bi udeležili.				Zagotovo udeležili.
Praznovanje rojstnih dni stanovalcev skupaj s svojci.	1	2	3	4	5
Sestanek, kadar pride do kakšne posebne situacije v domu.	1	2	3	4	5
Vključevanja v domske aktivnosti.	1	2	3	4	5
Pikniki, izleti skupaj s stanovalci.	1	2	3	4	5
Skupine svojcev, kjer bi se pogovarjali o bivanju njihovega bližnjega v domu.	1	2	3	4	5
Predavanja na temo staranja, demence, bolezni.	1	2	3	4	5
Enkrat ali dvakrat letno skupinski sestanek svojcev stanovalcev z obravnavo letnega načrta in realizacijo, terminski načrt aktivnosti in izletov.	1	2	3	4	5
Na 3 mesece sestanek s socialno delavko glede življenja vašega bližnjega v domu.	1	2	3	4	5
Srečanje svojcev, katerih svojci so skupaj v sobi.	1	2	3	4	5

21. Kakšne načine sodelovanja med domom in svojci predlagate?

22. Obkrožite, kako se strinjate z določeno trditvijo glede ustreznosti komunikacije z zaposlenimi. Če trditev popolnoma drži, obkrožite številko 1, če trditev popolnoma ne drži, obkrožite številko 5.

	Popolnoma drži.				Popolnoma ne drži.
Če bi zaposlenim povedal, s čim sem nezadovoljen, bi se situacija za bližnjega še poslabšala.	1	2	3	4	5
Zaradi uporabe tujk oz strokovnega besedišča ne razumem, kaj mi skušajo zaposleni povedati.	1	2	3	4	5

Moje pritožbe glede bližnjega ne vzamejo resno in ne ukrepajo.	1	2	3	4	5
Nisem pravočasno in ustrezno seznanjen s tem, kar se dogaja z bližnjim.	1	2	3	4	5
Z zaposlenimi se ne morem odkrito pogovoriti o nevšečnostih glede bližnjega.	1	2	3	4	5
Zaposleni delujejo s pozicije vsevednega.	1	2	3	4	5
Kadar se želim pogovoriti z zaposlenim glede stanovalca, se počutijo napadene in se branijo.	1	2	3	4	5
Zaposleni nikoli ne priznajo svojih napak.	1	2	3	4	5
Zaposleni v pogovoru ne pokažejo empatije in pripravljenosti za pogovor.	1	2	3	4	5
Zaposleni me ne poslušajo pozorno, kadar se obrnem nanje.	1	2	3	4	5
Zaposleni niso dosegljivi (niso v službi) za pogovor, kadar pridem v dom.	1	2	3	4	5
Ni mi omogočeno, da govorim o svojih pričakovanjih, razočaranjih.	1	2	3	4	5

23. Kaj menite, da je razlog, da prihaja do konfliktov/nestrinjanj z zaposlenimi?

24. Kako pomembna je po vašem mnenju dobra komunikacija z zaposlenimi za dobro počutje stanovalcev?

- a) Zelo pomembna.
- b) Pomembna.
- c) Niti pomembna niti nepomembna.
- d) Nepomembna.
- e) Zelo nepomembna.

Razlogi za vašo oceno:

25. Kaj predlagate za izboljšanje komunikacije med svojci stanovalcev in zaposlenimi?

26. Navedenih je pet trditev o obremenjenosti svojcev stanovalcev. Obkrožite številko 1, če vas trditev, ki je navedena, sploh ne obremenjuje, in številko 5, če vas navedena trditev zelo obremenjuje.

	Sploh ne obremenjuje.				Zelo obremenjuje.
Občutki krivde, ker sem bližnjega dal v dom.	1	2	3	4	5
Obup zaradi bolezni bližnjega, ker ne morem narediti nič glede tega.	1	2	3	4	5
Finančne težave zaradi doplačevanja oskrbe.	1	2	3	4	5
Konflikti z bližnjim.	1	2	3	4	5
Konflikti z zaposlenimi doma glede oskrbe bližnjega.	1	2	3	4	5

27. Kaj od naštetega bi potrebovali (možno je obkrožiti več odgovorov)?

- a) V domu organizirane skupine za samopomoč svojcem.
- b) Svetovanje in podporo (pomoč pri premagovanju občutkov krivde, obupa zaradi namestitve bližnjega v dom).
- c) Individualne in skupinske pogovore z zaposlenimi.
- d) Pomoč pri organizaciji prevozov, da bi lahko obiskal bližnjega.
- e) Sobo, kjer bi lahko prenočili ali se v miru srečevali z uporabniki.
- f) Pomoč pri reševanju konfliktov (z zaposlenimi, s stanovalci).
- g) Izobraževanja in delavnice o tem, kako »ravnati« s stigmatiziranimi uporabniki, kako jih sprejemati in se spopadati z občutki krivde.
- h) Sodelovanje pri izdelavi individualnega načrta za bližnjega, saj bi bili na ta način bolj seznanjeni s potekom bivanja bližnjega v domu.
- i) Drugo: _____

28. Kaj želite, da bi se spremenilo glede izvajanja domskega varstva?

9.2. Priloga 2: Smernice za intervju s svojci

Pričakovanja

Zakaj ste se odločili za namestitev bližnjega v dom in kaj je vplivalo na odločitev pri izbiri doma?

Ali ste si ogledali dom pred namestitvijo?

Zadovoljstvo

Kako ste zadovoljni s hrano v domu?

Kako ste zadovoljni s pijačo v domu?

Kako ste zadovoljni z dejavnostmi, ki jih nudijo v domu za stanovalce?

Kako ste zadovoljni s ceno oskrbe?

Kako ste zadovoljni z nego stanovalcev?

Kako ste zadovoljni z zaposlenimi v domu?

Kako ste zadovoljni z opremo v domu?

Komunikacija

Kakšna komunikacija poteka med vami in zaposlenimi?

Ali prihaja do konfliktov med vami in zaposlenimi?

Kaj so vzroki za konflikte in kako jih rešujete?

Ali so zaposleni dostopnosti in komu od zaposlenih izražate nezadovoljstvo glede bivanja vašega bližnjega v domu?

Na kakšen način poteka obveščanje svojcev o spremembah glede zdravstvenega stanja stanovalca?

Sodelovanje

Na kakšne načine sodelujete z zaposlenimi?

Ali se udeležujete prireditev v domu in kaj so vzroki za neudeležbo?

Težave

Ali ste naleteli na kakšne težave pri sprejemu bližnjega v dom? Kakšne?

Obremenjenost

Ali ste bili obremenjeni zaradi odhoda bližnjega v dom?

Spremembe

Kakšnih sprememb glede domskega varstva si želite?

9.3. Priloga 3: Smernice za intervju s stanovalci

Pričakovanja

Zakaj ste se odločili za namestitev v dom in kaj je vplivalo na odločitev pri izbiri doma?

Ali ste si ogledali dom pred namestitvijo?

Zadovoljstvo

Kako ste zadovoljni s hrano v domu?

Kako ste zadovoljni s pijačo v domu?

Kako ste zadovoljni z dejavnostmi, ki jih nudijo v domu za stanovalce?

Kako ste zadovoljni s ceno oskrbe?

Kako ste zadovoljni z nego stanovalcev?

Kako ste zadovoljni z zaposlenimi v domu?

Kako ste zadovoljni z opremo v domu?

Komunikacija

Kakšna komunikacija poteka med vami in zaposlenimi?

Ali prihaja do konfliktov med vami in zaposlenimi?

Kaj so vzroki za konflikte in kako jih rešujete?

Ali so zaposleni dostopni in komu od zaposlenih izražate nezadovoljstvo glede bivanja v domu?

Sodelovanje

Na kakšne načine sodelujete z zaposlenimi?

Težave

S kakšnimi težavami ste se srečali ob sprejemu in s kakšnimi se srečujete zdaj, ko bivate v domu?

Obremenjenost

Ali ste bili zaradi odhoda v dom obremenjeni?

Spremembe

Kakšnih sprememb glede domskega varstva si želite?

9.4. Priloga 4: Smernice za intervju z zaposlenimi v domu

Pričakovanja

Kaj vam je najbolj pomembno, da dom nudi?

Komunikacija

Kakšna komunikacija poteka med vami in svojci/ stanovalci?

Ali prihaja do konfliktov med vami in stanovalci/svojci, kako jih rešujete?

Menite, da ste dovolj dostopni za svojce in stanovalce?

Zaradi česa se svojci in stanovalci obračajo na vas?

Na kakšen način poteka obveščanje svojcev o spremembah glede zdravstvenega stanja stanovalca?

Sodelovanje

Na kakšne načine sodelujete s svojci?

Kaj menite, zakaj se svojci ne udeležujejo prireditev v domu?

Težave

S kakšnimi težavami se srečujete na delovnem mestu?

Obremenjenost

Ali se počutite obremenjene na delovnem mestu?

Kaj bi vas motiviralo pri delu?

Ali imate v domu organizirano supervizijo in intervizijo?

Spremembe

Kakšnih sprememb glede domskega varstva si želite?

10. POVZETEK

V diplomski nalogi sem raziskovala sodelovanje svojcev stanovalcev Doma upokojencev Polzela in zaposlenih v domu. Naloga je sestavljena iz dveh delov, in sicer teoretičnega in empiričnega.

V teoretičnem delu sem predstavila osnovna spoznanja o starih ljudeh in današnji družbi. V drugem poglavju sem povzela spoznanja o družini in delu z družino. Tretje poglavje povzema temeljna spoznanja o komunikaciji, v četrtem poglavju sem nadaljevala z komunikacijo v domovih za stare. V petem poglavju sem povzela spoznanja o institucionalnem varstvu starejših oseb. V šestem poglavju sem se usmerila na socialno delo v domovih za stare, v sedmem poglavju pa sem se usmerila na sodelovanje med svojci, stanovalci in zaposlenimi v domu. Teoretični del sem zaključila s predstavitev Dom upokojencev Polzela.

V drugem delu sem predstavila raziskavi, ki sem jih izvedla v Domu upokojencev Polzela in na domovih svojcev stanovalcev Doma upokojencev Polzela. S pomočjo raziskave sem želela ugotoviti, kakšna so pričakovanja stanovalcev in svojcev pred namestitvijo v domu, kakšno je zadovoljstvo stanovalcev in svojcev glede bivanja v domu, kakšna komunikacija poteka med svojci in zaposlenimi in med stanovalci in zaposlenimi, na kakšne načine sodelujejo svojci in zaposleni, s kakšnimi težavami se srečujejo stanovalci, svojci in zaposleni in ali je pri njih prisotna obremenjenost. Prav tako me je zanimalo, kakšnih sprememb glede izvajanja domskega varstva si želijo stanovalci, svojci in zaposleni v domu. Nato pa je bil moj namen, dobljene rezultate posredovati vodstvu doma in opozoriti na pomanjkljivosti v domu.

Rezultati raziskave so pokazali, da večina svojcev in stanovalcev dom pozna že pred namestitvijo in zato nimajo posebnih pričakovanj. Večinoma so zadovoljni z bivanjem v domu. Najmanj zadovoljstva je glede prehrane, ki bi morala biti primernejša za starejše. Komunikacija svojcev in stanovalcev z zaposlenimi je ustrezna, do konfliktov prihaja redko. Svojci se v zelo malem številu udeležujejo prireditev v domu. Razlog je v tem, da vse potrebno izvejo že, ko pridejo obiskat bližnjega. Stanovalci se srečujejo s težavami glede zdravstvenega stanja, svojci naletijo na težave že pri postopku vložitve vloge za dom, zaposleni pa se srečujejo s preobremenjenostjo na delovnem mestu. Za večino svojcev pomeni odhod bližnjega v dom razbremenitev, saj vedo, da so bližnji v dobrih rokah. Stanovalci bi si

želeli več družabnikov, svojci bi želeli, da bi bilo več zaposlenih, da bi se lahko bolje posvetili njim in stanovalcem, zaposleni bi si želeli več sodelovanja s strani svojcev.

Iz raziskave izhajajo predlogi za nadaljnje raziskovanje in praktično delovanje glede povečanja sodelovanja med svojci stanovalcev in zaposlenimi.